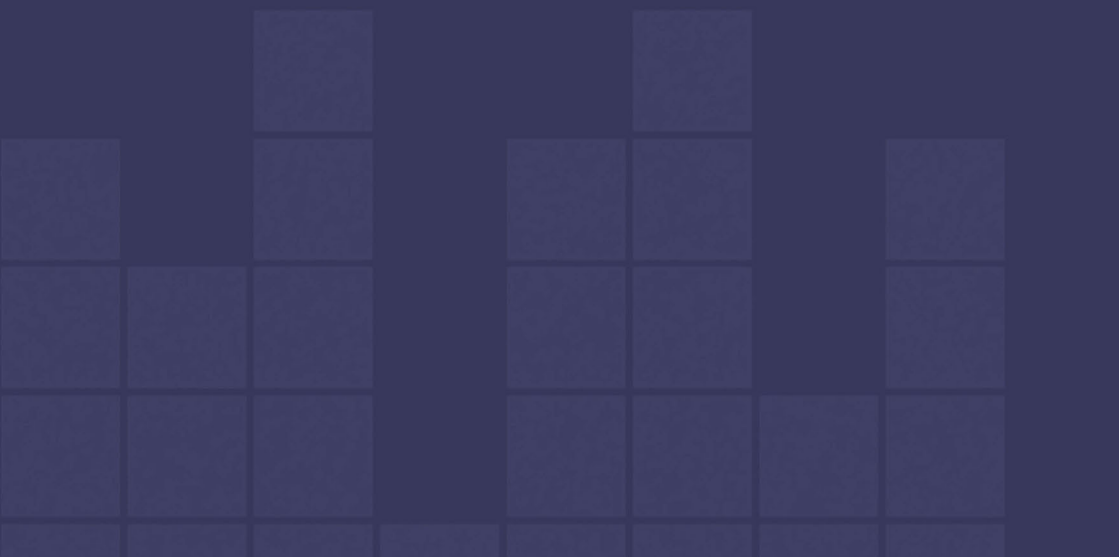


Ilmari Rostila

Tavoitelähtöinen. SOSIAALITYÖ

Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet



Ilmari Rostila

Tavoitelähtöinen. SOSIAALITYÖ

Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet



Jyväskylän Yliopisto 2001

SoPhi 61

Jyväskylän yliopisto

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos
Olli-Pekka Moisiö
PL 35 (MaB)
40351 Jyväskylä
puh. 014-260 3123, fax 014-260 3101
e-mail olmoisiö@cc.jyu.fi
<http://www.jyu.fi/yhtfil/sophi>

Myynti ja kustannus:
Kopijyvä Oy
Viitaniementie 15, 40720 Jyväskylä
puh. 014-3342845, fax 014-618650,
e-mail kustannus@kopijyva.fi

ISBN 951-39-0922-0
ISSN 1238-8025

Copyright © Ilmari Rostila ja SoPhi 2001

Paino Kopijyvä Oy, Jyväskylä 2001

Kansi Marko Nääsilä

Taitto Olli-Pekka Moisiö

SISÄLTÖ

| | |
|--|----|
| 1 JOHDANTO | 7 |
| 2 TAVOITTEELLISEN SOSIAALITYÖN YHTEISKUNNALLINEN PAIKKA | 13 |
| 2.1 Yhteiskunnallinen tilaus | 13 |
| 2.2 Tavoitteellinen sosiaalityö ja organisaatiot | 18 |
| 3 SOSIAALITYÖN PERUSARVOT JA EETTISET PERIAATTEET ... | 23 |
| <i>Sosiaalityön perusarvojen haasteet ja ristiriidat</i> | 30 |
| <i>Itsemääräämisen käsite ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen</i> | 32 |
| <i>Luottamuksellisuus sosiaalityöntekijän suhteessa</i> | 33 |
| <i>Arvoristiriitojen käsittely tekemällä oppien</i> | 34 |
| 4 SYSTEMAATTINEN SOSIAALITYÖ JA SOSIAALITYÖN TEORIA .. | 35 |
| 4.1 Tavoitteellisen sosiaalityön periaatteita | 35 |
| <i>'Integroivan työllistymisen'-toimintamalli</i> | 36 |
| <i>Asiakaslähtöinen ja voimavarakeskeinen sosiaalityö</i> | 39 |
| <i>Voimavarakeskeisyyden periaate työn lähtökohtana</i> | 40 |
| 4.2 Ammatillinen auttamissuhde | 42 |
| <i>Persoonaton, hallintokoneiston kuivattama ihminen?</i> | 44 |
| <i>Sosiaalityöntekijän ammatillisuus: Kuinka lähelle ja missä ominaisuudessa?</i> | 45 |
| 4.3 Sosiaalityön teoriat | 49 |
| <i>Todellisuuden eri tasoja koskevien teorioiden käyttöön vaikuttavia näkökohtia</i> | 52 |
| <i>Pyöreä palikka ei sovi neliskanttiseen reikään</i> | 53 |

| | |
|--|-----|
| 5 TAVOITTEELLIINEN ONGELMANRATKAISU JA SEN VAIHEET ... | 59 |
| 5.1 Tavoite työlle | 60 |
| 5.1.1 Asiakassuhteen luominen ja hyvä kommunikaatio . | 60 |
| <i>Aitous</i> | 63 |
| 5.1.2 Asiakkaan tilanteen arviointi ja voimavarojen | |
| kartoittaminen..... | 64 |
| <i>Asiakkaan motivointi</i> | 73 |
| 5.1.3 Tavoitesopimus ja toimintasuunnitelma | 73 |
| <i>Evaluoinnista sopiminen</i> | 74 |
| <i>Työskentelyn tavoitteiden valinta</i> | 75 |
| <i>Tavoitteiden valitseminen prosessina</i> | 79 |
| 5.2 Tavoitetta kohti..... | 81 |
| 5.2.1 Muutostyön välineitä | 81 |
| 5.2.2 Muutostyön tehtävät | 83 |
| 5.3 Työskentelyn päättäminen | 85 |
| 5.3.1 Työskentelyn päättämiseen kuuluvat tehtävät | 85 |
| 5.3.2 Tunnereaktioiden käsittely | 86 |
| <i>Asiakkaan tunnereaktiot</i> | 86 |
| <i>Työntekijän reaktiot</i> | 87 |
| 5.3.3 Asiakkaan tukeminen ja seurannan järjestäminen | 88 |
| <i>Yhteenvedon tekeminen saavutuksista ja hyvistä tuloksista</i> | 88 |
| <i>Myönteisten muutosten vakiinnuttaminen</i> | 89 |
| <i>Asiakkaan tilanteen seuraaminen työskentelyn päättämisen</i> | |
| <i>jälkeen</i> | 90 |
| 5.3.4 Tavoitteisiin pääsyn arviointi | 91 |
| <i>Tapauskohtainen evaluointi</i> | 91 |
| <i>Tapauskohtaisessa evaluoinnissa käytettäviä mittareita</i> | 94 |
| <i>Asteikon käyttö</i> | 96 |
| 6. LOPUKSI | 101 |

LÄHTEET

Omistan tämän kirjan sosiaalityön opettaja Marjatta Eskolalle

1 JOHDANTO

Sosiaalityön peruskurssin jälkeen eräs opiskelija kertoi palautteessaan: ”Kuten aiemminkin näen sen (sosiaalityön) edelleen haastavana järjen ja sydämen yhteistyönä, joka tapahtuu muuttuvassa yhteiskunnallisessa todellisuudessa ja muodostuu vuorovaikutuksessa asiakkaiden konkreettisten tarpeiden kanssa”. Peruskurssin käyneen opiskelijan käsitys sosiaalityön ytimestä oli pysynyt ennallaan. Tämän lausuman perusteella arvioiden kurssi ei hänen kohdallaan ollut niinkään epäonnistunut.

Sosiaalityössä tarvitaan monenlaisia tietoja ja taitoja, joiden omaksumiseen sosiaalityön opetuksessa tulisi antaa välineitä. Opiskelijan tulisi oppia:

- 1) tekemään ammatillisesti vastuullisia eettisiä ratkaisuja ja arvovalintoja;
- 2) tekemään oikeudellisesti päteviä, asiakkaan edun mukaisia ratkaisuja;
- 3) ylläpitämään hyvää kommunikaatiota ja ammatillista suhdetta työskentelykumppaneihin, kuten asiakkaisiin ja muihin ammatilaisiin;
- 4) huolehtimaan omasta ammatillisesta kehityksestä;
- 5) tekemään tavoitteellista ongelmanratkaisutyötä;
- 6) soveltamaan ihmisen toimintaa ja interventioita koskevaa teoriaa ja tutkimustietoa;
- 7) edistämään asiakasryhmien lähiyhteisön resurssien käyttöä;
- 8) osallistumaan paikallisen sosiaalipolitiikan ja oman organisaation kehittämiseen;
- 9) erittelemään ja määrittelemään omakohtaisesti sosiaalityötä, sen paikkaa ja yhteiskunnallista merkitystä;

10) tekemään sosiaalityötä koskevaa tutkimusta, joka kohdistuu esimerkiksi sosiaalityön asiakasryhmiin ja heidän ongelmiinsa, sosiaalityön käytäntöihin ja interventioihin sekä sosiaalityön vaikuttavuuteen.

Tämä kirja on oppikirja sosiaalityön asiakastyön menetelmällisistä perusteista. Tarkastelen sosiaalityötä tavoitteellisena ongelmanratkaisutyönä, joten keskityn edellisen luettelon teemoista kohtaan viisi. Aiheellani on, kuten kohta tarkemmin selostan, kuitenkin monia kytkentöjä luettelon muihinkin kohtiin.

Toivon, että myös tämän kirjan lukijan käsitys sosiaalityön ytimeistä, tunteita ja järkeä haastavana asiakkaiden kanssa tehtävänä yhteistyönä, säilyy muuttumattomana. Järjen ja sydämen liitto tarvitsee kuitenkin sosiaalityön arkeen sopivia työkaluja. Jäsenän kirjassani asiakkaan kanssa tehtävää sosiaalityötä tavoitteellisena toimintana 'ongelmanratkaisun prosessimallin' ('auttamisen prosessimalli') avulla. Toivon, että kirjani antaisi välineitä selkeyttää sosiaalityön arkea prosessina, jossa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteistyö rakentuu työskentelyn kolmessa perusvaiheessa: (1) asiakkaan tilanteen arviointi ja sopiminen työskentelyn tavoitteesta ja toimintasuunnitelmasta, (2) suunnitelman toteuttaminen yhdessä asiakkaan ja hänen sosiaalisen verkostonsa kanssa ja (3) työskentelyn arviointi (evaluointi) ja päättäminen.

Sosiaalityön prosessin jäsentäminen ongelmanratkaisuksi jatkaa sosiaalityön klassista tapauskohtaisen sosiaalityön perinnettä ('casework') (ks. tästä, Sipilä 1989; Karvinen 1993; Toikko 1997 ja 1998). Lähestymistavalla on vahva asema USA:ssa, mutta Euroopassa ja Suomessa heikompi ja 70-luvulta lähtien tapauskohtainen sosiaalityö pikemminkin menetti kuin vahvisti asemiaan. Viimeisin perusteellinen suomenkielinen oppikirja sosiaalityöstä auttamisprosessina on 1977 ilmestynyt Aulikki Kananojan ja Anni Pentinmäen "Yksilökohtainen sosiaalityö – teoria ja käytäntö". Vähitellen erilliset asiakastyön menetelmät (ratkaisukeskeinen työote, NLP ja verkostotyö), sekä toisaalta yhteiskunnallis-poliittinen kritiikki hautasivat alleen tapauskohtaisen sosiaalityön.

Tapauskohtaisen sosiaalityön heikko asema Suomessa voidaan nähdä yhteydessä suomalaisen hyvinvointivaltion järjestelmäkeskeisyyteen. Sen puitteisiin ei ole oikein mahtunut anglo-amerikkalainen sosiaali-

työn ammatillisuus. Tämän lisäksi lääketieteen ja psykologian edustajat ovat olleet hyvinvointipalveluiden organisaatioissa sosiaalityötä vahvempia. Hyvinvointivaltion ja rakenteellisen sosiaalityön pohjoismaisesta perinteestä käsin tapauskohtainen sosiaalityö tuntuu liian psykologisoivalta ja ongelmia yksilöllistävältä (vrt. Raunio 2000).

Itsenäiselle sosiaalityön ammatillisuudelle on ollut siis vain vähän tilaa. On toimittu joko järjestelmän sisällä tai vaadittu järjestelmän muuttamista. Onkin oireellista, että vuosikymmenien ajan tapauskohtaisen työn ('casework') käännökseksi on vakiintunut 'yksilökohtainen sosiaalityö', joka helposti terminä irrottaa yksilön ryhmästä, yhteisöstään ja organisaatioista, joihin hän kuuluu. Hyvinvointiyhteiskunnan rakenteelliset muutokset viime vuosikymmeninä ovat kuitenkin luoneet uuden tilauksen sosiaalityölle tavoitteellisenä asiakastyönä ja samalla sosiaalityön jäsentämiselle ongelmanratkaisutyöksi.

Ongelmanratkaisutyö on myös vankasti osa sosiaalityön kansainvälistä itsetietoisuutta. Tämän voi todeta tarkastelemalla IFSW:n yleiskokouksessaan Montrealissa heinäkuussa 2000 hyväksyttyä sosiaalityön uutta kansainvälistä määritelmää, joka korvaa IFSW:n vuodelta 1982 peräisin olevan määritelmän. Määritelmässä todetaan, että "Sosiaalityö on hyvinvoinnin edistämiseen pyrkivää sosiaalista muutostyötä, ongelmanratkaisutyötä ja ihmisten toimintavoiman kasvattamista. Sosiaalityö tekee interventioita ihmisen ja ympäristön vuorovaikutukseen ihmisen toimintaa ja sosiaalisia järjestelmiä koskevia teorioita soveltaen. Sosiaalityö rakentuu ihmisoikeuksien ja sosiaalisten oikeuksien periaatteille."

Samassa asiakirjassa määritelmän tarkoitusta selvennetään vielä seuraavasti:

"Eri muodoissaan sosiaalityö kohdistuu ihmisten ja heidän ympäristöjensä moninaiseen ja monimutkaiseen vuorovaikutukseen. Se pyrkii siihen, että kaikki ihmiset voisivat käyttää täysimääräisesti kykyjään ja eläisivät rikkaampaa elämää, sekä haitallisten toimintatapojen ehkäisyyn. Ammatillinen sosiaalityö suuntautuu ongelmanratkaisuun ja muutokseen. Sosiaalityöntekijät ovat muutosvoima yhteiskunnassa ja niiden yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen elämässä, joita he palvelevat. Sosiaalityö on arvoista, teorioista ja käytännöstä muodostuva järjestelmä."

Sosiaalityö kohdistuu erilaisina käytäntöinä yksilöiden ja ryhmien

ja heidän ympäristöjensä välisiin häiriötilanteisiin. Näitä tilanteita pyritään purkamaan muutostyöllä ja ongelmanratkaisulla. Sosiaalityö nähdään arvojen, teorioiden ja käytäntöjen muodostamana kokonaisuutena.

Sosiaalityö on käytännössä kulttuuritekijöiden ja yhteiskunnallisen tilanteen mukaan vaihteleva kokonaisuus ja ilmiökenttä, jolle on tunnusomaista kokonaisvaltainen näkökulma yksilön ja yhteisöllisen ympäristön suhteisiin. IFSW:n määritelmässä todetaan edelleen, että sosiaalityön käytännöissä "(...) kohdataan olemassa olevia yhteiskunnallisia esteitä, epätasa-arvoisuutta ja epäoikeudenmukaisuutta. Toiminnassa vastataan kriisi- ja hätätilanteisiin, yksilöiden arkisiin hankaluuksiin, sekä sosiaalisiin ongelmiin. Sosiaalityössä sovelletaan kokonaisvaltaiseen yksilöä ja hänen ympäristöönsä koskevaan näkemykseen perustuvasti, monia taitoja, tekniikoita ja toimenpiteitä. Sosiaalityön interventiot ulottuvat yksilöpainotteisista psykososiaalisista prosesseista sosiaalipolitiikkaan, suunnitteluun ja kehittämistoimintaan. Interventioihin kuuluu neuvonta, kliininen sosiaalityö, ryhmätyö, sosiaalipedagoginen työ, perhetyö ja terapia sekä yhteisötason toiminta palveluiden ja resurssien turvaamiseksi. (...) Universaalia sosiaalityössä on kokonaisvaltainen lähestymistapa, mutta sen käytäntöjen painotukset vaihtelevat maittain ja aikakausittain kulttuuristen, historiallisten ja sosiaalis-taloudellisten olosuhteiden mukaan." (IFSW 2000)

Koska kirjani on tarkoitettu oppaaksi tavoitteellisen sosiaalityön tekemisessä, keskityn käytäntöjen jäsentämiseen ongelmanratkaisun näkökulmasta, käsittelemättä perusteellisesti esimerkiksi sosiaalityön periaatteiden tai oppihistorian ongelmia (ks. esim. Sipilä 1989; Granfelt ym. 1993). Jokainen työskentelyn avainkohta, tilanteen arviointi, työskentelyn tavoitteista sopiminen ja tavoitteiden toteutumisen arviointi, on kuitenkin ammatillista keskustelua vaativa kriittinen piste. On osattava monia oikeasti vaikeita asioita. Millaista asiantuntijuutta ja teoreettista tietoa sosiaalityöntekijä tuo tilanteen arviointiin? Mikä on sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden suhde asiakkaan näkemyksiin, kokemuksiin ja arvoihin? Eikö sosiaalityön ohjeistaminen ole takape-roista monimutkaistuvassa postmodernissa maailmassa, jossa ammattilaisten haasteena on pohtia työnsä perusteita, eikä kiinnittyä johonkin "menetelmään" (ks. esim. Juhila 2000)? Työn haasteena on yhdistää asiakkaan voimavarat ja ammattilaisen asiantuntijuus. Kuinka asi-

akkaan ja ammattilaisen asiantuntijuus saadaan palvelemaan toisiaan? Kuinka roolien ja asiakassuhteiden moninaisuutta rajataan suhteessa maallikkomaiseen ystävyyssuhteeseen? Haasteena ovat toimintaympäristöittäin vaihtuvat sosiaalityöntekijän tehtävään kuuluvat ristiriitaiset odotukset ja osapuolten roolien epämääräisyys. Tämä korostaa suhteen neuvottelun ja selventämisen tarvetta. Pohdin näitä periaatteellisia ja käytännöllisiä kysymyksiä luvussa 2, jossa käsittelen tavoitteellisen sosiaalityön yhteiskunnallista tilausta ja haasteita sekä sen merkitystä sosiaalityölle tämän päivän Suomessa.

Ongelmanratkaisua sosiaalityössä on mahdotonta käsitellä pohtimatta yhtäältä sosiaalityön arvoja ja toisaalta sosiaalityössä käytettäviä teorioita. Luvussa 3 käsittelen sosiaalityön arvoja ja sosiaalityötä eettisinä valintoina. Samalla kun sosiaalityöntekijä soveltaa ongelmanratkaisutyössä teoreettista ja käytännöllistä tietoa ja tutkimusta, hänen tulee eritellä ammatillisesti arvoihin ja eettisiin valintoihin liittyviä haasteita ja ristiriitoja, nojautuen tässä sosiaalityön eettisiin periaatteisiin ja niiden toteutumista koskevaan keskusteluun ja omakohtaiseen pohdiskeluun. Erilaisten arvojen ja normien tiedostaminen ja tietoisuus omista arvoista sekä eettinen vastuu ovat ammatillisen sosiaalityön tärkein lähtökohta. Ongelmien tulkinnan teoreettisuutta ja asiakaslähtöisyyttä ja voimavarakeskeisyyttä työn periaatteina käsittelen luvussa 4, jossa nojaudun todellisuuden moniulotteisuutta korostavaan – ja siksi ongelmanratkaisuun sopivaan – systeemi-näkökulmaan (Hepworth, Rooney & Larsen 1997). Siinä yksilön kokemat ongelmat nähdään aina *yksilön ja toimintajärjestelmien välisinä ristiriitoina*. Asiakkaan elämänhallinnan lisäämiseen tähtäävä sosiaalityö joutuu tavallisesti aina myös puuttumaan yksilön ympäristöön. Kyse on asiakkaan toimintavoiman ja vaikutusmahdollisuuksien vahvistamisesta hänen omassa elämänympäristössään (empowerment -periaate).

Kirjan keskeisin sisältö, vaiheittainen ongelmanratkaistutöskentely esitetään luvussa 5. Jaksossa 5.1 aloitetaan asiakassuhteen luomisesta ja hyvästä kommunikaatiosta ja perehdytään sitten asiakkaan tilanteen arviointiin ja tavoitesopimuksen ja toimintasuunnitelman laatimiseen. Jakso 5.2 koskee suunnitelman toteuttamista ja jakso 5.3 työskentelyn arviointia ja päättämistä. Kuvio 1 jäsentää sosiaalityötä ongelmanratkaisuutena ja kirjan sisältöä kokonaisuutena.

KUVIO 1. Ongelmanratkaisuprosessin lähtökohdat ja vaiheet.



Kirjani esikuva on suuressa määrin Dean H. Hepworthin, Ronald H. Rooneyn ja Jo Ann Larsenin teos ”Direct Social Work Practice” (1997), jota olen käyttänyt opetustyössäni ja jota ilman tämä teksti ei varmaankaan olisi syntynyt. Minun oli kuitenkin kirjoitettava oma versioini, koska suomalainen sosiaalityö-käsitys ja sosiaalityön tekemisen yhteiskunnallinen ympäristö poikkeaa selvästi amerikkalaisesta, minkä olen havainnut muun muassa opiskelijoiden Hepworthin, Rooneyn ja Larsenin kirjaa koskevista kommentteista. Kuten edellä todettiin, sosiaalityön käytäntöjen painotukset vaihtelevat kulttuuristen, historiallisten ja sosiaalis-taloudellisten olosuhteiden mukaan. Myös sosiaalityön ongelmanratkaisua ja sen jäsentämistä tulee lähestyä paikallisen tilanteen, omien perinteiden ja käytäntöjen pohjalta. Tämä kirja on yritys vahvistaa ongelmanratkaisun näkökulmaa suomalaisessa sosiaalityön käytäntöjen ja oppialan kentässä. Koen tässä suhteessa kiusallisen selvästi kirjani keskeneräisyyden. Toivon, että voin kuitenkin innostaa sosiaalityön käytännön taitajia, tutkijoita ja opettajia kehittelemään luovasti sosiaalityön ongelmanratkaisunäkökulmaa meidän oloihimme sopivaksi.

2 TAVOITTEELLISEN SOSIAALITYÖN YHTEISKUNNALLINEN PAIKKA

2.1 Yhteiskunnallinen tilaus

Sosiaalityön jäsentäminen kolmivaiheiseksi ongelmanratkaisuksi on merkittävä sosiaalityön itseymmärrystä koskettava valinta. Näkökulmalla on seurauksia sosiaalityön ammatti-identiteetille, suhteille asiakkaisiin, yhteistyökumppaneihin ja yhteiskuntaan. Lähestymistapa on todellakin keskellä sosiaalityön oppi- ja tutkimusalan kiistoja. Kansainvälisessä sosiaalityökeskustelussa on esitetty monia perusteluja sille, miksi sosiaalityön jäsentäminen vaiheittaiseksi prosessiksi on vanhentunut, postmoderniin yhteiskuntaan soveltumaton toimintatapa (ks. esim. Payne 1997), ja arvosteltu etenkin siihen sisältyvää tavoitesopimusmallia. Samoin suomalaista sosiaalityötä koskevassa keskustelussa pyrkimykset ohjata sosiaalityötä nykyistä tavoitetietoisemmaksi kohtaavat monenlaista periaatteellista ja käytännöllistä vastustusta (Juhila 2000). Yhtäältä esitetään perusteita, joiden mukaan prosessimalli ei ole sosiaalityössä merkityksellinen, koska sitä ei todellisuudessa käytetä, ja toisaalta katsotaan, että prosessimallia ei pitäisikään käyttää, koska siitä on haittaa tai se perustuu virheelliselle, vanhentuneelle tai ehkä vahingolliselle käsitykselle sosiaalityöstä.

Sosiaalityössä käytettävää tavoitesopimusta on arvosteltu ideologiseksi ja vanhakantaiseen ammatillisuuteen perustuvaksi. Tämän mukaan tavoitesopimus herättää väärän käsityksen ammattilaisen ja asiakkaan tasa-arvoisuudesta, peittää näkyvistä ammattilaisen tosiasiallisen valta-aseman ja ylläpitää tähän liittyviä ajattelutapoja (ks. Payne 1997). Osittain samansuuntaisesti mallia on vastustet-

tu, koska sosiaalityön asiakastyö ei ole vain auttamista, vaan siihen sisältyy aina kansalaisten kontrollia.

Sosiaalityössä on myös sellaisia lähestymistapoja ja tausta-ajatuksia, joiden yhteensopivuus ongelmanratkaisu-lähestymistapaan on pulmallinen. Niinpä ratkaisukeskeisessä työotteessa, jos korostetaan kovin vahvasti asiakkaiden ongelmien kielellistä rakentamista, asiakkaan tilanteen perusteellista selvittämistä ei ehkä nähdä tarkoituksenmukaisena. Tällaisessa työskentelyssä, jossa korostetaan tilanteittain muuttuvia tilannearvioita, tilanteen selvittämisen ja suunnitelman toteuttamisen vaiheita saattaa olla vaikea erottaa.

Auttamisen prosessimallin esittämistä ohjeksi voidaan vastustaa myös sillä perusteella, että mallin seuraaminen kuuluu aloittelijalle, eikä todellinen ekspertti, joka toimii vaistomaisesti ja intuition pohjalta, tarvitse sellaista. Huomio on sinänsä oikea. Toisaalta malliin tutustuminen on kuitenkin tarpeellista aloittelijalle. Ja koska sosiaalityön työkäytännöissä ei näytä olevan tarpeeksi tilaa tavoitelähtöisyydelle, on myös eksperteille hyödyllistä aika ajoin palata ideaan tavoitesopimuksesta työskentelyn perustana.

Vallitseviin sosiaalityön käytäntöihin nähden vaiheisiin jaettu ongelmanratkaisu saattaa myös näyttää peräti epäkäytännölliseltä, monimutkaiselta ja raskaalta. Onko sosiaalityöntekijöillä aikaa ja välineitä tehdä perusteellista tilanne-arviota ja suunnitella toimenpiteitä? Onko heillä siihen oikeus? Onko se sen arvoista, eihän työntekijällä kuitenkaan ole niitä varsinaisia työkaluja, joilla voisi auttaa asiakasta? Eikö joku postmodernimpi ja kevyempi menetelmä, kuten ratkaisukeskeinen haastattelu, toimisi paremmin? Ja ehkä se tärkein kysymys: maksaako yhteiskunta, joka etsii taloudellista tehokkuutta ja erilaisia tilaaja-tuottaja malleja, näin perusteellista sosiaalityötä?

Onko tieto vainajan kuolemasta kuitenkin ollut ennenaikainen? Voidaan esittää lukuisia perusteita prosessimallin ajankohtaisuudelle. Mielestäni auttamisen prosessimallissa on enemmän järkeä kuin välillä uskottiin. Voidaan ajatella, että sosiaalityön puite ehdot ja toimintaympäristö suorastaan vaatii ongelmanratkaisun prosessien jäsentämistä ja hallintaa. Sosiaalipolitiikan toteuttaminen mosaiikkimaistuu, alueellistuu ja verkostoituu. Tavoitteelliselle

sosiaalityölle tulee entistä enemmän tarvetta kun julkinen menettää hallitsevan asemansa ja kansalaistoiminnan ja yhteisöllisyyden merkitys kasvaa. Sosiaalinen tilaus ilmenee hyvinvointipalveluiden yhteistyöongelmien kasvussa ja 'yksilökohtaisessa palveluohjauksessa' ('case management', ks. Ala-Nikkola & Sipilä 1996), jolla ongelmia pyritään ratkaisemaan.

Yksilökohtainen palveluohjaus ja ongelmanratkaisutyöskentely ovat monessa suhteessa toisiaan muistuttavia prosesseja. Ongelmanratkaisumalli tukee sosiaalityöntekijän roolia yksilökohtaisena palveluohjaajana. Sosiaalityössä on kyse asiakkaan ympärillä olevien ihmisten ja toimijoiden, kuten perheen tai viranomaisten, kanssa tehtävästä yhteistyöstä. Sosiaalisen tuen ja avun järjestelmä, palvelujärjestelmä mukaan lukien, verkostoituu yhä enemmän. Myös monien ammattilaisten osallistuminen asiakkaan auttamiseen asettaa kasvavan yhteistoiminnan vaatimuksen. YHTEISTYÖ onkin ehkä suurin sosiaalityön haaste tällä hetkellä. Siitä, missä määrin tähän haasteeseen kyetään vastaamaan, riippuu terveys- ja sosiaalipalveluiden ja sosiaalityön laatu.

Ongelmanratkaisumallia perustelee tässä yhteydessä asiakaslähtöisyys. Ratkaisua järjestelmäkeskeisyyden pulmiin on haettu verkostoitumisesta ja moniammatillisuudesta. Moniammatillisen yhteistyön kriittinen kysymys on kuitenkin asiakaslähtöisyyden toteuttaminen. Ongelmanratkaisussa on kyse *asiakkaan* kanssa tehtävästä yhteistyöstä. Pyrkimys parantaa asiakkaan tai vähävoimaisen asiakasryhmän tilannetta perustuu asiakkaan omiin voimavaroihin ja toiveisiin. Kysymys ylitse muiden kuuluu: Miten asiakkaan asiantuntijuus saadaan näkyväksi ja otetuksi käyttöön, niin että hänen toimintavoimansa kasvaa ("empowerment")? Tavoitesopimus voidaan nähdä asiakkaan aseman vahvistamisen tärkeäksi välineeksi moniammatillisessa yhteistyössä. Myös monen toimijan yhteistyössä jonkun pitää auttaa asiakasta selkiyttämään toiveensa ja muokkaamaan niitä tilannearvion pohjalta tavoitteiksi. Suurena haasteena on hallita tilannearvioinnin kokonaisvaltaisuus. Auttamisen prosessimalli korostaa ammattilaisen (sosiaalityöntekijän) roolia asiakkaan äänen saamisessa esille ja kokonaisvaltaisen tilannearvion tekemisessä. Asiakkaan toiveiden ja motiivien esille saamiseen perustuva kokonaisuuden hallinta on sosiaalityöntekijän vahvuus; asiakas-

lähtöisyys voi toteutua kun sosiaalityöntekijä jäsentää työtään auttamisen prosessimallin avulla.

Ongelmanratkaisutyöskentely, joka saa ryhtiä ja suunnan asiakkaan kanssa tehtävästä tavoitesopimuksesta, auttaa rakentamaan asiakaslähtöistä yhteistoimintaa hyvinvointipalvelujen sektoroituneessa ja edelleen järjestelmäkeskeisessä, mutta samalla yhä monimutkaistuvassa toimintaympäristössä. Moniammatillinen tiimi ei saa kävellä asiakkaan yli. Ongelmanratkaisun vaiheittainen jäsentäminen pitää meidät selvillä siitä, kuinka toiminta perustuu asiakkaan tavoitteeseen.

Samalla on huomattava, että moniammatillisuus asettaa ongelmanratkaisumallin soveltamiselle uusia haasteita. Miten ammattilaisten työnjako ja yhteistyö järjestetään? Kiperä kysymys koskee tällöin johtajuutta: kuka ottaa koordinoivan roolin? Tarvitaan ammattilaisten yhteistyötä, mutta tarvitaan myös johtajuutta, joka kytkeytyy yksittäisen asiakkaan tarpeista lähtevään työhön. Tarvitaan kokonaisuuden hallintaa, vastuuttamista, eri osapuolten sitouttamista ja toiminnan koordinoitua asiakkaan tarpeiden ja tavoitteiden pohjalta. Tällaisen työskentelyn ydin on käsittääkseni tavoitesopimuksen muodostaminen. Englantilaisissa sosiaalityön toimintamalleissa samansuuntainen vaatimus näkyy 'kumppanuuden' (= 'working in partnership', Thompson 1998) korostamisena.

Auttamisen prosessimallin merkityksen lisääntyminen näkyy konkreettisesti myös käytännössä. Kunnallisessa sosiaalityössä käytetyt palvelusuunnitelmat heijastavat pyrkimystä jäsentää sosiaalityötä tavoitelähtöisesti ja vaiheittaisesti. Ongelmanratkaisu -ajattelutapa ei välttämättä poikkea suositusta projektityöstä, jonka tarve sosiaalialalla on noussut vaatimuksesta löytää uusia työmuotoja ja asettaa tavoitteita työlle. "Virkatyö" ei riitä hyvinvoinnin tuottamiseen. Projektityössä selvitetään projektin tarve, asetetaan tavoite ja tehdään projektisuunnitelma, joka pyritään toteuttamaan ja lopuksi arvioidaan projektin onnistumista. Tässä kohtaa kirjan sanoma on toivoakseni järkeenkäypä eikä tarpeettoman monimutkainen. Eri-laisista projekteista löytääkin helposti esimerkkejä vaiheittaista ongelmanratkaisutyöskentelyä muistuttavista työtavoista (vrt. myöhemmin esiteltävä mielenterveyskuntoutujiille tarkoitettu Into Work -projekti).

On hyvä tiedostaa, että auttamistilanne ei tavallisesti ole tasa-arvoinen asetelma. Ammattilaisen olisi oltava tietoinen omasta roolistaan ja vallastaan. Sopimuksen tekeminen voidaan myös nähdä keinona vähentää auttamiseen liittyvää epämääräisyyttä ja mystisyyttä ja lisätä asiakkaan valtaa. Sopimus, joka ilmaisee mihin työssä pyritään ja millä tavoin, selventää asiakkaalle, mitä hän voi työskentelyltä ja työntekijältä odottaa ja mitä häneltä itseltään odotetaan. On tärkeää, että asiat todetaan, koska useimmilla asiakkailla ei ole selvää kuvaa sosiaalityöntekijän tehtävistä. Sopimus voi hälvittää myös mahdollisia asiakkaan pelkoja. Työn tavoitteista ja toiminnan pääpiirteistä sopimisesta ei pitäisikään luopua ennen kuin on huolellisesti miettinyt miksi sopiminen ei tämän asiakkaan kohdalla sovi.

Ratkaisukeskeistä työtettä ja auttamisen prosessimallia ei myöskään tarvitse nähdä toistensa vastakohtina. Ratkaisukeskeistä haastattelua voidaan käyttää asiakkaan tilanteen selvittämisen ja toimin-tasuunnitelman laatimisen välineenä.

Sosiaalityön prosessin tarkastelu auttaa myös ongelmanratkaisun oppimista ja opettamista, auttaessaan keräämään ja järjestämään kokemuksia. Sosiaalityön vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden arviointi, jota vaaditaan yhä enemmän, perustelee myös sosiaalityön tavoitteellisuutta. Pitää osoittaa mitä tehdään ja mitä saadaan aikaan. Arviointi voi pitkälti perustua vain julkilausuttuihin ja suhteellisen täsmällisiin tavoitteisiin, joista (joiden saavuttamisesta) voidaan saada empiiristä tietoa. Tällainen arviointi palvelee toivot-tavasti myös työssä oppimista. Prosessimalli auttaa kuvaamaan ja kertomaan työstä, tekemään siitä läpinäkyvämpää ja samalla, toivon mukaan, myös pitämään parempaa huolta työn laadusta. Niinpä se muistuttaa siitä, että työskentelyn lähtökohdaksi asetetaan todella-kin asiakkaan kanssa yhteisesti sovitut tavoitteet. Prosessin jäsentäminen ei kiellä improvisointia ja spontaanisuutta, joita sosiaalityössä tarvitaan. Mielestäni prosessin jäsentäminen vapauttaa työntekijän ja asiakkaan voimia luovuuteen.

2.2 Tavoitteellinen sosiaalityö ja organisaatiot

Johtajuus ongelmanratkaisumallin soveltamisessa ei kuulu itsessään selvästi sosiaalityöntekijälle. Tilanne on monimutkaisempi ja lähestymistavan soveltaminen törmää erilaisten organisaatioiden ja niiden kulttuurien 'sosiaalisesti rakentuneisiin', muuttuviin ja neuvoteltaviin ehtoihin.

Väite, jonka mukaan prosessimallia ei sosiaalityössä käytetä, osuukin varsin pitkälle oikeaan. Niinpä sosiaalityötä ei tosiaankaan käytännössä kovin usein jäsennetä työskentelyksi, joka perustuu tavoitesopimukseen. Prosessimallia ei myöskään ole viimeisten vuosikymmenien aikana kovin systemaattisesti opetettu sosiaalityön opiskelijoille tai opetus on ollut sattumanvaraista. Tavoitteellisuus tuntuu myös usein hukkuvan työn arkeen, ristiriitaisiin vaatimuksiin, ympäristön tai asiakkaan vastustukseen. Sosiaalitoimistojen sosiaalityöntekijät eivät käytännössä useinkaan tee uuden asiakkaan kanssa yksityiskohtaista selvitystä tilanteesta. Yhteistyössä muiden ammattilasten kanssa sosiaalityöntekijän tehtäväksi saattaa jäädä etuuskysymyksen selvittely ja esimerkiksi lääkäri tekee perusteellisempaa ja monipuolisempaa arviota asiakkaan tilanteesta.

Prosessimallin käyttökelpoisuudessa onkin kyse sosiaalityöntekijän roolista. Ongelmanratkaisussa on kysymys sosiaalityön ja sosiaalityöntekijän paikan hakemisesta suhteessa muihin ammattilaisiin ja asiakkaisiin. Sosiaalityön professionaalisuudesta ja sen tarpeesta on kiistelty paljon. Sosiaalityö on professio -ammatti, koska se on:

- omanlaistaan, lähiammateista eroavaa työtä,
- vaatii oman korkea-asteen koulutuksen ja tähän liittyvän asiantuntijuuden,
- on osa yleistä ammattiryhmien ja niiden arvostus- ja toimivalta-asetelmien (hierarkiat) muotoutumiskehitystä.
- suhteellisen autonominen, tehtäviään ja arviointiperusteitaan itsenäisesti määrittelevä ammattiryhmä julkisissa organisaatioissa (Payne 1996).

Ongelmanratkaisutyön sosiaalityöhön yhdistämisen yksi haaste koskee sosiaalityön rajaa ja suhteita lähiammatteihin. Samalla kentällä on monia pelaajia, joiden tehtäväkuvat ja ammatti-identiteetit ovat osittain päällekkäisiä ja ristikkäisiä. Niinpä kokonaisvaltaisen sosiaalityön näkökulmasta yksilöterapia on asiakkaan tarvitseman avun kokonaisuuden osa, mutta psykoterapia saattaa nähdä sosiaalityön päinvastoin psykoterapian osaksi. Yhteinen kiinnostus samoihin asioihin ei välttämättä haittaa työnjakoa, mutta ei se sitä kyllä aina parannakaan. Psykologin ja psykiatrin kanssa sosiaalityöllä on yhteistä kiinnostus ihmisten käyttäytymiseen, ajatuksiin ja tunteisiin ja ehkä myös vuorovaikutuksen malleihin. Sosiaalityö on kuitenkin ollut enemmän kiinnostunut ihmisten toimintakyvystä suhteessa sosiaaliseen tilanteeseen ja myös ympäristön muuttamisesta. Tässäkään työnjako ei kuitenkaan ole selvä. Psykiatrit pyrkivät soveltamaan verkostoterapiaa ja opettavat sitä sosiaalityöntekijöille.

Terveydenhoitajan kanssa sosiaalityöntekijällä on yhteistä kiinnostus asiakkaan ja ympäristön vuorovaikutukseen, mutta erona se, että terveydenhoitaja perustaa toimintansa lääketieteelliseen tietoon. Tämäkään ei helpota työnjakoa ainakaan sosiaalityön eduksi, mikäli organisaatiossa lääketieteellinen tieto, jota lääkäri viimekädessä edustaa, on sitä ainoaa oikeaa tietoa.

Sosiaalialan hallintovirkamiesten kanssa sosiaalityöntekijöillä on vahva yhteinen perinne (’sosiaalihuoltaja’), jossa ”laki” on ollut sosiaalityön ”menetelmänä”. Asiakastyötä tekevillä sosiaalityöntekijöillä on usein varsin yhtenevä tietoperusta sosiaali- ja terveydenhuollon hallintotehtävissä toimivien kanssa. Tämä yhteinen tietoperusta koskee ihmisen toimintaa ja sosiaalista ympäristöä sekä sosiaalipolitiikkaa.

Suomessa sosiaalialalla on myös paljon muita sosiaalityön lähiammatteja, joihin valmistutaan korkeakoulutuksen ja usein myös yliopistollisen koulutuksen kautta. Tällaisia suoraa asiakastyötä tekeviä ammattilaisia, jotka kilpailevat asemasta asiakkaan hyvän hoidon ja huolenpidon tuottajina ovat esimerkiksi fysioterapeutit, toimintaterapeutit ja sosiaalipedagogit. Kuntouttava sosiaalityöntekijä kohtaa kuntoutusohjaajan. Onko hänkin sosiaalityöntekijä? Ammattikorkeakouluissa opetetaan sosiaalialan ammattilaisia yksi-

lökohtaiseen palveluohjaukseen. Ovatko he sosiaalityöntekijöitä? Tältä kannalta sosiaalityöntekijän rooli on epämääräinen ja ammattikuntana vahvistuu ja hajoaa yhtä aikaa.

Sosiaalityöntekijöiden perinteinen rooli sosiaali- ja terveydenhuollossa saattaa myös pikemminkin estää kuin mahdollistaa ongelmanratkaisun omaksumista sosiaalityöntekijän työtteeksi. Työ voi olla yhtäältä kapea-alaista terapiaa tai toisaalta pelkkää etuuskäsittelyä, viranomaistoimintaa ja yhteiskunnallisen kontrollin harjoittamista.

Kunnallisten sosiaalitoimistojen sosiaalityöntekijöillä on monella tapaa yhteen kokoavan tehtävän suhteen ristiriitainen rooli ja imago. Näiden sosiaalitoimistojen sosiaalityöntekijät muodostavat tärkeän ryhmän, koska he ovat edelleen enemmistö kaikkien sosiaalityöntekijöiden joukossa. Sosiaalitoimistojen sosiaalityöntekijät ovat julkisen järjestelmän edustajina viranomaisia sekä toimeentulotukeen liittyvissä tehtävissä että lastensuojelutyössä. Heidän toimintaansa luonnehtii asiakkaiden tarpeiden arviointi oikeusnormien ja paikallisten linjausten pohjalta.

Myös sosiaalityöhön liittyvä tutkimus ja teorian kehittäminen on leimallisesti kiinnittynyt sosiaalitoimistojen sosiaalityöhön. Tätä kautta on luotu kuvaa siitä ”mitä sosiaalityö on”. Asiakkuuden monenkirjaisuus ja ristiriitaisuus on sosiaalitoimistojen sosiaalityön asiakkuutta koskevien kuvausten yhteinen piirre. Tutkimuksissa asiakkuutta on jäsennetty vaatimusten ja mahdollisuuksien ristiriitoina. Toimeentulotukiasiakas on olosuhteiden pakosta asiakas katutason byrokratiassa. Hänen on tukea saadakseen asioitava sosiaalitoimistossa. Sosiaalihuollon yksilökohtaisuus, viimesijaisuus ja tarpeenmukaisuus leimaavat toimeentulotukea ihmisten tarpeiden tulkintana ja kontrollina. Käytännössä työntekijän toimintaan yhteiskunnan edustajana liittyy asiakkaiden perhe- ja työmoraalin vartiointia. Kontrolli tapahtuu tarkkailemalla normien mukaisten avustusten käyttämistä ja riittävyttä. Sama koskee myös lastensuojelua, jossa sosiaalityöntekijän rooli sotkeutuu työntekijän viranomaisrooliin.

Sosiaalitoimiston sosiaalityössä onkin siten monia erityyppisiä asiakkuuksia: rutiiniomainen toimeentulotuki-asiakkuus; pitempi-aikainen toimeentulotukiasiakkuus; avioerotilanteissa asiakkuus,

jossa tehdään lasten huoltoa ja tapaamisoikeuksia koskeva sopimus; asiakkuus, jossa työntekijä tarkkailee perheen tilannetta lastensuojelun näkökulmasta. Ongelmana on monien tehtävien suhde sosiaalityöhön. Sosiaalitoimistojen sosiaalityöntekijät kysyvätkin milloin voisivat tehdä ”oikeaa sosiaalityötä”. Pyrkimys selkiyttää sosiaalityön roolia edellyttääkin sosiaalityöntekijältä asiakaskohtaista valikointia (johon myös asiakas osallistuu).

Kun työntekijä pyrkii tekemään esimerkiksi ”oikeaa sosiaalityötä”, hän joutuu määrittelemään rooliaan perusteellisesti yhdessä asiakkaan kanssa. Myöskään asiakkaat eivät nimittäin tiedä mitä he voivat sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijältä odottaa. Odotukset selkiytyvät vasta vähitellen asiakassuhteen kestäessä. Saattaa myös olla niin, että pitkäaikaisen tuntemisen perusteella syntynyt hyvin henkilökohtainen suhde ei ole enää muutettavissa tavoitteelliseksi työksi. Joskus sosiaalityöntekijän omakin käsitys ammatillisesta suhteesta saattaa hämärtyä.

Näihin ongelmiin on törmätty pyrkimyksissä uudistaa sosiaalitoimistojen sosiaalityötä. Sosiaalitoimistoissa on otettu käyttöön asiakaskohtainen ’palvelusuunnitelma’. Palvelusuunnitelman avulla pyritään lisäämään työn tavoitteellisuutta ja suunnitelmallisuutta. Voidaan ajatella, että tätä kautta työ vastaisi paremmin myös sosiaalityö-ammatin vaatimuksia. Uusi väline törmää kuitenkin vanhaan todellisuuteen. Niinpä työntekijä saattaa kirjata palvelusuunnitelmaan asiakkaan avustamiselle asettamiaan ehtoja, vaikkapa seuraavaan tapaan: ”Ensi asiointilla asetetaan määräaika, jonka aikana asiakkaan tulee aktivoitua työhön/koulutukseen menon suhteen, muuten toimeentulotukea pienennetään”. Eikö tätä vallankäyttöä ole mahdoton yhdistää auttamissuhteeseen?

Myös muualla kuin toimeentulotukiasioissa sosiaalitoimistossa asiakkaan tilanteen arviointi kytkeytyy läheisesti eri osapuolten taloudellisiin etuihin. Niinpä työkyvyn arvioinnissa yhteiskunnalla ja yksilöllä on intressejä siinä, kuinka yksilö luokitellaan suhteessa työmarkkinoihin – onko asiakas oikeutettu työkyvyttömyyseläkkeeseen vai voidaanko asiakkaan odottaa palavan työmarkkinoille erilaisten kuntoutuksellisten tai koulutuksellisten palvelujen jälkeen. Perinteisesti työkyvyn arviointi tapahtuu asiantuntijoiden toimesta erilaisissa laitoksissa tai hoito-organisaatioissa. Am-

matillisen kuntoutuksen puolella kuntoutusajattelua on hallinnut medisiininen lähestymistapa, jossa ihmisen toiminta- tai työkyky nähdään yhteydessä siihen, miten ihminen toimii verrattuna 'normaaleihin' työkykyisiin ihmisiin. Ihmisen toiminta- ja työkyvyn ymmärtäminen vaatii kuitenkin laajemman näkemyksen ihmisestä sosiaalisena toimijana. Kuntoutuksen piirissä onkin voimistumassa suuntaus nähdä ihminen sosiaalisissa ja aikaan liittyvissä yhteyksissään (Suikkanen et al 1995).

3 SOSIAALITYÖN PERUSARVOT JA EETTISET PERIAATTEET

Sosiaalityön kansainvälisessä määritelmässä todetaan seuraavaa arvojen merkityksestä sosiaalityössä:

Sosiaalityö on kasvanut humaaneista ja demokraattisista ihanteista ja sen arvot ovat perustuneet tasa-arvon ja kaikkien ihmisten ihmisarvon kunnioitukseen. Sosiaalityössä on pyritty yli vuosisadan ajan ihmisten tarpeiden ja inhimillisten mahdollisuuksien kehittämiseen. Sosiaalityö toimintana saa voimansa ihmisoikeuksista ja sosiaalisesta oikeudenmukaisuudesta. Solidaarisena vähävoimaisille sosiaalityö pyrkii vähentämään köyhyyttä ja tukemaan haavoittavissa olosuhteissa eläviä ja alistettuja sosiaalisen osallisuuden lisäämiseksi. Sosiaalityön arvot ruumiillistuvat ammatin kansallisissa ja kansainvälisissä eettisissä ohjeissa.

Erialaisten arvojen ja normien tiedostaminen ja tietoisuus omista arvoista sekä eettinen vastuun otto ovat ammatillisen sosiaalityön tärkein lähtökohta. Nämä kysymykset kuuluvat ammatin arkeen. Esimerkiksi seuraavanlaisissa tilanteissa on kyse arvojen pohdinnasta ja sosiaalityöntekijän eettisistä valinnoista:

Esimerkki 1 arvojen pohdinnan tarpeesta sosiaalityön arjessa

15-vuotias tyttö tulee sosiaalityöntekijän vastaanotollesi ja kertoo olevansa raskaana, haluavansa pitää lapsen ja pyytää että et kerro hänen vanhemmilleen.

a) vanhemmat sattuvat olemaan hyviä tuttujasi. Mitä teet?

b) satut tietämään että tytön ja alkoholisoituneiden vanhempien välit ovat huonot. Mitä teet?

Esimerkki II arvojen pohdinnasta sosiaalityön arjessa

Osana toimeentulotuen asiakkaiden aktiivointia on kunnassa otettu käyttöön toimeentulotuen vähentäminen 20%:lla mikäli asiakas kieltäytyy tarjotusta työstä. 50-vuotias Reijo kieltäytyy työstä vedoten siihen, että hänen pitää olla 80-vuotiaan äitinsä käytävissä päivittäin.

a) mitä teet, jos tiedät että Reijo puhuu ”taas palturia” ja jopa (ilmeisesti) pahoinpitelee usein äitiään?

b) mitä teet, jos tiedät että Reijo, alkoholiongelmostaan huolimatta, kuitenkin hoitaa äitiään ja voisi olla tälle avuksi?

Kysymys sosiaalityön arvoista ei ole neutraali ja tekninen asia. Arvopohdinta on ladattu moraalisisilla ja poliittisilla merkityksillä ja valinnoilla. Sosiaalityö on poliittista siten että sen lähtökohdat ovat moraalisen ja poliittisen keskustelun alaisia. Steven Shardlow (1999) katsoo, että jo pelkästään se, miten arvoja koskevan kysymyksen käsittelyä jäsenetään, on kannanotto arvoihin ja etiiikkaan. Onkin syytä todeta, että sosiaalityössä ei ole yksimielisyyttä arvoista. Myös kirjani teema sijoittuu keskelle sosiaalityön arvoja koskevaa keskustelua, onhan sosiaalityössä väitely paljon tavoitesopimuksen (”palvelusuunnitelma”) merkityksestä asiakkaan toimintavoiman kannalta. Sosiaalityö vaatimuksena on jatkuva mukautuminen yhteiskunnallisiin ja ideologioita koskeviin muutoksiin. Sosiaalityön arvojen pohdinta koskee monia tasoja, kuten yleistä yhteiskunnallista tasoa, paikallista politiikka-tasoa ja asiakassuhteen tasoa (emt.).

Asiakassuhteen tasolla voidaan erottaa kolme peruslähestymistapaa arvopohdintaan: 1) arvojen nimeäminen, 2) ammattieettinen ohjeisto ja 3) nojaaminen perustaviin moraalisiin periaatteisiin (Shardlow 1999). Lähestymistavat on syytä nähdä toisiaan täydentävinä. On muistuu-

tettava sosiaalityön perusarvoista sekä tärkeää käydä keskustelua ammattikuntaa sitovista eettisistä ohjeista, mutta luultavasti kumpikaan edellä mainituista pyrkimyksistä ei ole kestävällä pohjalla ellei työntekijä punnitse valintojaan ”omantuntonsa mukaan”. Eettisten sääntöjen luetteloiminen ilman vastuunottoa on turhaa:

... on vaikeata nähdä mitään merkitystä monissa niissä säännöissä, joita sosiaalityöntekijät ovat kehittäneet. Onko tosiaankin välttämättöntä kirjata säännöksi, että sosiaalityöntekijän tulee kunnioittaa jokaisen ihmisen arvoa tasavertaisesti tai että sosiaalityöntekijän tulee kunnioittaa jokaisen ihmisen oikeutta henkilökohtaiseen koskemattomuuteen sikäli, kun se ei ole ristiriidassa muitten oikeuksien kanssa. Sosiaalityöntekijän, jonka pitää opetella tällaisia itsestäänselvyksiä ulkoa kyetäkseen työntekoon, on syytä etsiä muuta työtä! Moraalia ei voi opetella ulkoa tai unohtaa. (Ofstad 1988)

Sosiaalityöntekijän kuuluu siis eritellä ammatillisen vastuullisesti arvoihin ja eettisiin valintoihin liittyviä haasteita ja ristiriitoja, nojautuen tässä sosiaalityön eettisiin periaatteisiin ja niiden toteutumista koskevaan keskusteluun ja omakohtaiseen pohdiskeluun. Arvojen tiedostaminen ja eettinen pohdinta on ammatillisen sosiaalityön ydintä. Tarve eritellä arvoja ja eettisiä periaatteita nousee sosiaalityössä yhtäältä siitä, että ihmisillä on yksilöinä ja ryhminä erilaisia arvoja ja toisaalta jokaisen työntekijän omat henkilökohtaiset arvot vaikuttavat hänen ammatilliseen toimintaansa. Ihmisillä on vaistomainen taipumus ottaa toimintansa lähtökohdaksi omat arvonsa. On suuri vaara, että sosiaalityöntekijä tyrkyttää asiakkaalle tai asiakasryhmille omia arvojaan. Sosiaalityöntekijän tulisi kuitenkin olla toiminnassaan tässä suhteessa reflektiivinen, eikä toimia väärällä tavalla vaistojensa ohjaamana.

Hepworth, Larsen & Rooney (1997, 55) katsovat, että sosiaalityön tulee perustua seuraaviin neljään sosiaalityön perusarvoon:

- Jokaisella ihmisellä on oikeus saada käyttöönsä resursseja, joita hän tarvitsee elämänongelmiensa hallinnassa ja kykynsä kehittämisessä.

- Kaikki ihmisyksilöt ovat arvokkaita ja ansaitsevat kunnioitusta.
- Jokaisen yksilön ainutkertaisuus ja yksilöllisyys on arvo.
- Jokainen yksilö kykenee kasvuun ja muutokseen, mikäli hän saa oikeat resurssit; häntä tulisi tukea tekemään valintoja ongelmiensa ratkaisemiseksi ja elämänhallintansa lisäämiseksi.

Sosiaalityön perusarvojen toteuttaminen sosiaalityön käytännössä ei ole helppoa, vaan se edellyttää vaikeiden ristiriitojen käsittelyä ja ratkaisuja. Tähän liittyvä pohdinta, keskustelu ja työ ammatin eettisyyden puolesta on sekä kansainvälistä että paikallista toimintaa. Sosiaalityöntekijöiden kansallisten järjestöjen muodostama kansainvälinen liitto (International Federation of Social Workers, IFSW) on linjannut vuonna 1994 arvoriistiriitojen eettisten ratkaisujen periaatteita, ongelma-alueita ja menetelmiä (asiakirja ”The Ethics of Social Work: Principles and Standards”). Suomen Sosiaalityöntekijöiden Liitto on hyväksynyt kyseiseen IFSW:n asiakirjaan perustuvat sosiaalialan ammatillisen työn eettiset periaatteet:

- IHMISARVO JA OIKEUDENMUKAISUUS
- ITSENÄISYYS JA ELÄMÄNHALLINTA
- SYRJÄYTYMISEN POISTAMINEN
- SYRJINNÄN VASTUSTAMINEN
- VÄKIVALLAN VASTUSTAMINEN
- ASIAKKAAN YKSITYISYYDEN SUOJAAMINEN
- ASIAKKAAN OSALLISUUS
- HENKILÖKOHTAINEN VASTUU

Eettisen harkinnan soveltamisessa on kyse erilaisista ongelmatilanteista tai ristiriitaisista vaatimuksista, joissa eettinen harkinta asettuu haasteeksi. Tällaisina tilanteina voidaan erottaa: 1) Tilanteet, joissa erilaiset edut tai intressit uhkaavat sosiaalityöntekijän luotettavuutta; 2) tilanteet, joissa sosiaalityöntekijä toimii sekä auttajana että kontrolloijana; 3) tilanteet, joissa tehokkuus- ja hyötynäkökohdat ja asiakkaan kunnioittaminen joutuvat ristiriitaan (IFSW:n asiakirja ”The Ethics of Social Work: Principles and Standards”).

Eturistiriitoja voi olla, ensinnäkin, työntekijöiden ja asiakkaiden välillä, toiseksi, yksittäisen asiakkaan ja muiden välillä, kolmanneksi eri asiakasryhmien välillä, neljänneksi, asiakasryhmien ja muun väestön välillä ja viidenneksi, eri ammattiryhmien välillä.

Sosiaalityöntekijän toiminta sekä auttajana että kontrolloijana edellyttää, että hän tiedostaa nämä erilaiset roolit ja näkee ne erillisinä. On tärkeää että sosiaalityöntekijä tekee arvovalinnat julkisiksi ja selventää eri toimijoiden motiiveja ja toiminnan seurauksia. Usein sosiaalityöntekijä on yhteydessä valtion ja julkisen vallan harjoittamaan valvontaan. On pohdittava miten tämä sopii yhteen sosiaalityön perusarvojen kanssa ja mitä tilanteessa voidaan tehdä. Kysymyksen tekee entistä painavammaksi se, että tämän päivän suomalaisessa todellisuudessa monet hyvinvointivaltion tulevaisuuteen liittyvät uhat, kuten julkisten palvelujen yksityistäminen ja piirin kaventaminen saattavat merkitä ammattityön periaatteista tinkimistä (Koho 1993). Asiakkaiden kohtelu saattaa vaihdella esimerkiksi asuinpaikkakunnan mukaa. Mitä sosiaalityöntekijä voi tällaisessa tilanteessa tehdä?

Ammatillisessa kulttuurissa tulee edistää eettistä harkintaa. Jotta työntekijä voi tehdä eettisiä valintoja ”yksin vastuullisena”, hänen tulee tehdä tietoisuudessaan läsnäoleviksi erilaiset näkökulmat tilanteisiin ja ratkaisuihin. Tähän kuuluu 1) sosiaalityön arvoperiaatteiden selkiyttäminen, 2) eettisten ongelmien tunnistaminen ja analysoiminen ja 3) menetelmien kehittäminen eettisten ristiriitojen selvittämiseksi (Lingås 1993).

Eettisen harkinnan selvittämiseksi ja siihen liittyvien ongelmien tunnistamiseksi on kehitetty päätöksentekomalleja, joissa korostetaan toiminnan eettistä puolta. Esimerkkinä tästä lähestymistavasta on seuraava jäsennys:

- Askel 1: Selvitä ongelma ja siihen vaikuttavat tekijät
- Askel 2: Selvitä ongelmaan osalliset henkilöt ja instituutiot: asiakkaat, uhrit, asiakkaan läheiset ja tukijärjestelmät.
- Askel 3: Selvitä ongelmaan liittyvät osapuolten arvot
- Askel 4: Selvitä mihin tavoitteisiin olisi päästävä jotta ongelma ratkeaisi (tai lievyttäisi)

- Askel 5: Selvitä vaihtoehtoiset tavat puuttua ongelmaan (toimintalinjat) ja puuttumisen kohteet
- Askel 6: Arvioi vaihtoehtoisten toimintalinjojen vaikuttavuus ja tehokkuus tavoitteisiin pääsemisen kannalta
- Askel 7: Selvitä keiden pitäisi osallistua päätöksentekoon
- Askel 8: Valitse paras toimintalinja
- Askel 9: Toteuta valittu toimintalinja
- Askel 10: Tarkkaile toimintalinjan toteuttamista; erityisesti aiotusta poikkeavia seurauksia
- Askel 11: Arvioi tulokset ja selvitä muut mahdolliset ongelmat (Lowenberg & Dolgoff 1985)

Vaikka päätöksentekomalli saattaa vaikuttaa mahdollittoman monimutkaiselta, se kuitenkin itse asiassa limittyy suhteellisen helposti ongelmanratkaisun eettistä ulottuvuutta korostavaksi osaksi. Tämän eettisen näkökulman haasteellisuus selvenee vielä enemmän kun otamme huomioon sen, että kuhunkin päätöksenteon askeleeseen sisältyy monia kysymyksiä. Näitä ovat muunmuassa: Mitkä periaatteet, oikeudet ja velvollisuudet kussakin päätöksenteon askeleessa pitää ottaa huomioon? Tarvitaanko eettisten kysymysten selvittämisessä jotain lisätietoa? Mitä eettisiä sääntöjä ja periaatteita juuri tässä asiakastapauksessa voidaan soveltaa? Jos tilanteessa vallitsee eturistiriitoja, niin kenen edut pitäisi ensisijassa ottaa huomioon? Millaiseen arvojärjestykseen eettiset kysymykset, säännöt ja periaatteet asetetaan? Mitä vakavia seurauksia erilaisten eettisten sääntöjen ja periaatteiden noudattamisesta on? Kenen oikeastaan pitäisi tehdä eettiset ratkaisut? Milloin eettisen ratkaisun teko voidaan siirtää pois sosiaalityöntekijältä ja kenelle se pitäisi siirtää? (Lowenberg & Dolgoff 1985)

Yleensä ihmiset pitävät lähtökohtaisesti omia arvojaan parhaimpina, mutta ammatillisessa sosiaalityössä tätä olisi varottava. Työntekijä ei saisi lähteä siitä, että hänen arvonsa ovat asiakkaan arvoja tai asiakkaalle sopivia arvoja. Työntekijän omien arvojen projisoimisessa asiakkaan tilanteeseen on monenlaisia haitallisia seurauksia sosiaalityölle. Sosiaalityöntekijän sokeus omien arvojensa ja asiakkaan arvojen eroille

- loukkaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta,
- saattaa johtaa asiakkaan syyllisyyden tunteisiin,
- saattaa johtaa asiakkaan vastustukseen,
- estää auttamasta (arvo)ristiriitojen repimää asiakasta,
- merkitsee asiakkaan kulttuurin vähäistä arvostamista (Hepworth, Rooney & Larsen 1997).

Sosiaalityöntekijä, joka, pysähtymättä selvittämään asiakkaan arvomaailmaa, ottaa toimintansa lähtökohdaksi vain omat arvonsa, vie tilan asiakkaan omilta valinnoilta ja tällä tavalla tulee loukanneeksi asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan arvojen kunnioittaminen on tärkeätä myös työn onnistumisen kannalta. Niinpä, vaikka asiakas suostuisikin myötäilemään sosiaalityöntekijän toivomuksia, hän saattaa kuitenkin tuntea olonsa huonoksi ja syyllisyyttä poiketessaan omista arvoistaan. Asiakas alkaa ehkä tämän vuoksi vastustamaan työntekijää ja tämän tarjoamaa työskentelymallia. Sosiaalityöntekijän, joka ei tiedosta omia arvojaan, on myös vaikea eritellä arvoriitidassa elävän asiakkaan tilannetta ja auttaa tätä.

Monikulttuurisessa yhteiskunnassa olisi tärkeää, että sosiaalityöntekijä kunnioittaisi asiakkaan arvomaailmaa, jolloin hän kykenisi paremmin tukemaan asiakkaan omaa kulttuuria. Perinteisiä etnisiä ryhmiä Suomessa ovat romanit ja saamelaiset. Tämän lisäksi viimeisten vuosikymmenin kuluessa maahamme on tullut kymmeniä eri kansallisuuksia maahanmuuttajina. Yhteiskuntamme on myös jakautunut sosiaalisen taustansa ja asemansa vuoksi erilaisiin ryhmiin, mikä heijastuu erilaisissa elämäntyylyissä ja arvoissa. Sosiaalityöntekijöitä on menneinä vuosikymmeninä arvosteltu siitä, että heidän käsityksensä heijastavat helposti liian keskiluokkaisia, esimerkiksi yksilöllisyyttä korostavia elämänarvoja, eivätkä ota huomioon työväestön kollektiivisempaa ajattelutapaa. Myös uskonnolliset, poliittiset ja maailmankatsomukselliset näkemykset ovat yhteydessä arvoihin. Niinpä monet yksilöt vastustavat vallitsevaa, itsekkäänä ja sokeana näyttäytyvää kulutuskeskeistä elämäntapaa. Yksilöt suuntautuvat myös seksuaalisesti eri tavoin. Sosiaalityöntekijän tulee kunnioittaa asiakkaan omaa määritelmää sukupuolisuudestaan, esimerkiksi homoseksuaalisuutta asiakkaan

omana valintana tai taipumuksena. Mikäli sosiaalityöntekijä ei kunnioita asiakkaan elämäntapaa ja arvomaailmaa, hän tulee helposti suhtautuneeksi yliolkaisesti ja vähätellen asiakkaan identiteettiin ja niihin asioihin, jotka ovat asiakkaalle tärkeitä.

Arvojen erilaisuuden ottaminen vakavasti ei ole helppoa. Pidäytyminen omien arvojen sokeasta soveltamisesta ei tarkoita, että sosiaalityöntekijän tulee olla arvoneutraali tai että hän ei saa näyttää omia arvojaan. Sosiaalityöntekijä ei voi olla arvoneutraali, koska sosiaalityössä on sitouduttu ammatille ominaisiin perusarvoihin. Lisäksi sosiaalityöntekijän henkilökohtaiset arvot saavat näkyä sosiaalityössä, vaikka ne eivät saisikaan tehdä häntä yksisilmäiseksi. Kysymys ammatin ja henkilökohtaisten arvojen välisestä suhteesta on jokaisen sosiaalityöntekijän monimutkainen, koko elämänikäinen pohdinnan ja kasvun haaste.

Sosiaalityön perusarvojen haasteet ja ristiriidat

Arvo *”Jokaisella ihmisellä on oikeus saada käyttöönsä resurssit, joita hän tarvitsee elämänongelmiensa hallinnassa ja kykyjensä kehittämisessä”* painottaa sosiaalityöntekijän tehtävää ja kykyä toimia asiakkaiden oikeuksien valvojana ja asianajajana. Sosiaalityöntekijän pitäisi pysyä ajan tasalla hyvinvointiyhteiskunnan asiakkaalle takaamista etuuksista ja oikeuksista. On myös tärkeää, että työntekijä huomaa asiakkaan piilevät mahdollisuudet, koska näin hän voi auttaa mahdollisten resurssien saamisessa asiakkaan käyttöön. Työntekijän pitää nähdä paljon vaivaa asiakkaan oikeuksien ajamiseksi. Joskus vaaditaan asioihin vaikuttamista, jotta asiakas saisi hänelle kuuluvat etuudet. Usein asiakkaan resurssien käyttöön saaminen vaatii työntekijältä myös nopeutta. Työntekijä ei saa ryhtyä asiakkaan tai hänen toimintansa tuomariksi ja laiminlyödä tästä syystä asiakkaan oikeuksien valvomista. (Hepworth, Larsen & Rooney 1997, 57–8).

Arvo *”Kaikki ihmisyyksilöt ovat arvokkaita ja ansaitsevat kunnioitusta”* merkitsee, että sosiaalityöntekijät uskovat, että kaikki ihmiset ovat itseisarvoisesti arvokkaita, riippumatta heidän aikaisemmasta tai nykyisestä käyttäytymisestään ja toiminnastaan, uskomuksistaan,

elämäntavoistaan tai elämäntilanteistaan. Sosiaalityöntekijöiden tulisi toiminnallaan osoittaa asiakkaiden itseisarvoisen arvokkuuden kunnioitus, siinä että työntekijän haasteina ovat esimerkiksi työntekijän ja asiakkaan erilaiset arvot ja jotain asiakasryhmää koskevat kaavamaiset käsitykset ja ennakkoluulot. Lisäksi asiakkaan toiminta saattaa tehdä sosiaalityöntekijälle vaikeaksi suhtautua asiakkaaseen. Tällaisia haasteita asettaa asiakkaan avuttomuus, vetäytyvä käytös, aggressiivisuus, pyrkimys hyväksikäyttää työntekijää, asiakkaan itsensä vähättely tai liehittely tai sopimusten rikkominen. Tällaisissa tilanteissa työntekijä saattaa menettää harkintakykynsä tai muuten unohtaa asiakkaan itseisarvon. Tällaisiin tilanteisiin ei ole olemassa patenttiratkaisuja. (Hepworth, Larsen & Rooney 1997, 58–68).

”Jokaisen yksilön ainutkertaisuuden ja yksilöllisyyden arvo” kytkeytyy läheisesti edelliseen arvoon. Se korostaa jokaisen ihmisen arvoa ainutlaatuisena ja yksilöllisenä olentona. Ihmiset ovat fyysisesti, henkisesti ja elämänkokemuksiltaan erilaisia. Ainutlaatuisuuden kunnioittaminen merkitsee sitä, että sosiaalityöntekijä oppii tuntemaan asiakkaan maailmaa, pyrkien ymmärtämään juuri tämän ihmisen tapaa ymmärtää omaa elämäänsä, ja myöskin ilmaista ymmärryksensä asiakkaan tilanteesta asiakasta vahvistavalla ja tukevalla tavalla. Tämä empatia, eli toisen ihmisen kokemuksen pätevyuden tunnistaminen, ei tarkoita, että sosiaalityöntekijä on samaa mieltä kuin asiakas tai omaksuu hänen mielipiteensä tai tunteensa. Työntekijän on säilytettävä ja ylläpidettävä oma erillisyytensä ja yksilöllisyytensä suhteessa asiakkaaseen, sillä muuten hän ei voi auttaa toista jäsentämään omaa tilannettaan. On tärkeää, että työntekijä näkee ryhmäjäsenyyden, esimerkiksi etnisyyden tai sukupuolisen suuntautuneisuuden, takaa aina myös ihmisen yksilöllisyyden. Ryhmäjäsenyyttä koskevien kaavamaisien käsitysten (stereotypiat) tunnistamista ja merkitystä on tutkimuksissa käsitelty paljon. (Hepworth, Larsen & Rooney 1997, 68–73)

Arvo ”Jokainen yksilö kykenee kasvuun ja muutokseen, mikäli hän saa oikeat resurssit; häntä tulisi tukea tekemään valintoja ongelmiensa rat-

kaisemiseksi ja elämänhallintansa lisäämiseksi” korostaa sitä, että sosiaalityöntekijän pitää kunnioittaa asiakkaan oikeutta ja kykyä tehdä itsenäisiä päätöksiä ja osallistua auttamisprosessiin. Tämä arvo kiteyttää uskon siihen, että asiakas kykenee kasvamaan ja tekemään itsenäisiä valintoja. Tähän arvoon liittyviä eettisiä periaatteita ovat asiakkaan itsemäärääminen, asiakassuhteen luottamuksellisuus ja asiakkaan oikeuksista tiedottaminen. (Hepworth, Larsen & Rooney 1997, 74–84). Tämän arvon kunnioittaminen edellyttää sosiaalityöntekijältä jatkuvaa asiakastilanteisiin liittyvää mielikuvien ja ennakkokäsitysten työstämistä. Työn arjen rutiinien paineessa tämän arvon merkitys unohtuu helposti. Työntekijä saattaa menettää uskonsa asiakkaaseen; niinpä esimerkiksi alkoholismista kärsivä asiakas saattaa edustaa ihmisryhmää tai ihmistyyppiä, jonka kanssa työntekijä ei enää kykene asiakkaan itsemääräämistä kunnioittavaan luovaan työskentelytapaan. Ammattilaisen toimintaan sosiaalivaltiossa saattaa myös helposti kuulua asiakkaita holhoava asenne ja ratkaisujen tekeminen asiakkaan puolesta. Tämän arvon kohdalla on erittäin tärkeää pohtia mitä tarkoitamme itsemääräämisellä ja sen kunnioittamisella.

Itsemääräämisen käsite ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Itsemääräämisen kunnioittaminen on sitä, että ”käytännössä tunnustetaan asiakkaan oikeus ja tarve tehdä vapaasti omat valintansa ja päätöksensä” (Biestek 1957, 103). Sosiaalityöntekijän pitää kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja käytännössä edistää sen toteutumista, mikä tarkoittaa, että työntekijä auttaa asiakkaita tiedostamaan ja selkiyttämään omia tavoitteitaan. Asiakkaan itsemääräämisoikeudesta voidaan poiketa vain mikäli asiakkaan toiminta saattaa kaiken todennäköisyyden ja ammattilaisen arvion mukaan asiakkaan tai muut ihmiset vakavaan vaaraan.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen kytkeytyy auttamisprosessin luonteen ymmärtämiseen. Mikäli työntekijä tarjoaa valmiita ratkaisuja ja ohjeita, hän ruokkii asiakkaan riippuvuutta. Tämä asettuu asiakkaan osaamisen havaitsemisen ja tukemisen esteeksi. Asiakkaan puolesta tekeminen haittaa ongelman-

ratkaisua. Avuttomaksi auttaminen on sosiaalityössä todellinen karhunpalvelus, joka heikentää eikä vahvista asiakasta. Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja vahvistaminen toteutuu parhaiten työntekijän ja asiakkaan yhteistoiminnassa ja kumppanuudessa. Työntekijä pitäisi olla mahdollistaja, joka auttaa asiakasta tarkastelemaan ongelmiaan realistisesti, pohtimaan eri ratkaisuvaihtoehtoja ja toteuttamaan päätettyjä toimenpiteitä. Työntekijän tulee auttaa asiakasta näkemään omia vahvuuksiaan ja kehittymismahdollisuuksiaan. Työntekijä voi auttaa asiakasta tukemalla tämän valintoja, mutta työskentelyn lopputulos riippuu kuitenkin viime kädessä asiakkaasta.

Joissakin tilanteissa työntekijä ei voi jättää asioita asiakkaan vastuulle. Tätä paternalistista (holhoavaa) asennetta saatetaan tarvita esimerkiksi 1) kun asiakas on lapsi, jonka ei voi olettaa kykenevän pelkän tiedon perusteella itsenäisiin päätöksiin, 2) kun asiakkaalla ei ole riittävästi henkisiä edellytyksiä tai harkintakykyä ymmärtää päätöksensä seurauksia, 3) kun toiminnan seuraukset ovat kauaskantoisia ja peruuttamattomia (esimerkiksi itsemurhayritys) (vrt. Abramson 1985, Hepworth, Larsen & Rooney 1997). Näitä perusteita ei saa kuitenkaan käyttää asiakkaan holhoamisen verukkeena.

Lisäksi monissa niin kutsutuissa vastentahtoisissa asiakastilanteissa, esimerkiksi kun asiakas on vanki, tai lastensuojelutapauksissa, joissa asiakas on menettänyt huoltajuutensa, asiakkaan itsemääräämisoikeus on käytännössä rajoitettua. Myös asiakkaan fyysiset tai henkiset vammat saattavat asettaa itsemääräämisen toteuttamiselle rajoituksia. Näissäkin tapauksissa sosiaalityöntekijän tulisi rajoittaa itsemääräämisoikeuden menetyksessä mahdollisimman pieneksi, pyrkimällä saamaan asiakkaan käyttöön resursseja, joiden avulla asiakas voisi taas määrätä omasta elämästään ja toiminnastaan.

Luottamuksellisuus sosiaalityöntekijän suhteessa

Asiakkaan on voitava luottaa sosiaalityöntekijään. Luottamuksellisuus on elimellinen osa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhdetta ja sitä koskevia eettisiä periaatteita. Asiakassuhde perustuu mitä suurimmassa määrin luottamuksellisuuteen. Tietoisuus asiakassuhteen vastuullisuudesta ja ominaislaadusta on osa sosiaali-

työntekijän eettisyyttä. Sosiaalityöntekijän oltava selvillä siitä, kuinka lähelle hän asiakasta menee ja missä ominaisuudessa hän toimii ja huolehdyttävä siitä, että myös asiakas tiedostaa tämän. Näitä kysymyksiä käsitellään tarkemmin vielä jaksossa 4.2.

Käytännössä luottamuksellisuus saattaa joutua ristiriitaan asiakkaan saaman palvelun ja avun kanssa. Esimerkiksi moniammatillisen työn tarve asettaa uusia haasteita luottamuksellisuuden toteuttamiselle. Sosiaalityöntekijällä pitäisi aina olla asiakkaan suostumus, mikäli hän kertoo asiakasta koskevia tietoja kolmansille osapuolille. Luottamuksellisuus on myös oikeudellisesti säänneltyä. Sosiaalityöntekijän tulisi tietää luottamuksellisuutta ja asiakkaan yksityisyyden suojaa koskevat säännökset ja noudattaa niitä.

Arvoristiriitojen käsittely tekemällä oppien

Arvoristiriitojen käsittelytyön arjessa merkitsee ammatillisen kokemuksen karttumista. Opiskelija aloittaa tähän liittyvän kasvun käytännön opetuksen jaksoissa. Sosiaalityöntekijä tarvitsee arvoristiriitoja sisältävistä ja eettistä harkintaa edellyttävistä tilanteista paljon käytännön kokemusta ja tähän liittyvää työnohjausta ja keskustelua. Peruskoulutuksessa on tärkeätä tehdä erilaisia arvojen selventämiseen tarkoitettuja rooli- ja muita harjoituksia. Harjoituksessa kuvitellaan asiakastilanne, jossa arvoja pitäisi selkiyttää ja esitetään itselle tai harjoittelukumppanille tilanteen hallintaan liittyviä kysymyksiä, kuten esimerkiksi ”mitä tunteita tai asenteita koit?”, ”oliko sinun helppo toimia asiakkaan kanssa?”, ”mitä arvoja oli tunteittesi, asenteittesi ja käyttäytymisesi takana?” (Hepworth, Rooney & Larsen 1997, ks. esim. 60–62).

4 SYSTEMAATTINEN SOSIAALITYÖ JA SOSIAALITYÖN TEORIA

4.1 Tavoitteellisen sosiaalityön periaatteita

Hyvän sosiaalityön tulisi perustua selkeälle suunnittelulle, määritellyille tavoitteille ja kokonaisvaltaiselle asiakkaan elämäntilanteen kartoitukselle. Tämä sosiaalityön systemaattisuus koostuu kahdesta elementistä, ensinnäkin siitä, että toimitaan selvän ja tunnistettavan prosessin puitteissa ja toiseksi, siitä, että tiedetään selvästi, mitä on tapahtumassa ja miksi. Kysymys on sosiaalityön selkeästä kohdentamisesta, jonka edellytys on se, että tiedetään 1) mitä yritetään saavuttaa, 2) miten tavoite aiotaan saavuttaa ja 3) milloin tavoite on saavutettu. (Thompson 1998)

Työskentelyn jäsentäminen prosessina on sosiaalityön systemaattisuuden edellyttämää menetelmällistä taitotietoa. Toiminta jonkin ”oikean menetelmän” mukaisesti ei siis ole oleellista. Työn jäsentäminen tavoitteelliseksi ongelmanratkaisuksi merkitsee tavoitelähtöistä systemaattisuutta. Tärkeää on työn ankkuroiminen yhdessä asiakkaan kanssa sovittuun työn tavoitteeseen. Tavoite, aluksi sen muodostaminen ja sitten pyrkimys sen saavuttamiseen, ohjaa työskentelyä. Tavoitesopimukseen perustuva muutostyön malli jäsentää työtä. Malli auttaa myös hallitsemaan työskentelyä siten, että työntekijä ottaa huomioon oleellisia asioita, mikä mahdollistaa työntekijän ja asiakkaan yhteisen ja luovan ongelmanratkaisun.

Yksittäisen pulman ja tehtävän sijasta sosiaalityön tarkoituksena on yleisesti ottaen parantaa ihmisten ja yksilöiden elämänhallintaa, auttaa ihmisiä selviytymään elämässään niin, että heidän selviytymiskykynsä lisääntyy (Eskola 1991). Tavoite on yksittäisen, erillisen

pulman käsittelyä kokonaisvaltaisempi. Resurssien järjestämisen lisäksi sosiaalityö koskettaa väistämättä asiakkaan tilanteen jäsentämistä. Tähän tilanteen jäsentämiseen sisältyy sekä asiakkaan elämäntilanteen tiedollinen ja käsitteellinen hahmottaminen että tilanteeseen ja sen eri osapuoliin liittyvien asiakkaan tunteiden selvittäminen (ks. jakso 5.4.2).

Tässä yhteydessä huomautus termistä 'yksilökohtainen sosiaalityö' on paikallaan. Termi on vakiintunut yleisnimeksi sosiaalityöntekijän tekemälle suoralle asiakastyölle. Joskus yksilökohtaisesta sosiaalityöstä puhutaan kuitenkin sosiaalityön menetelmänä ryhmätyön ja yhdyskuntatyö-menetelmien rinnalla, mikä voi johtaa harhaan. Lähtökohta sosiaalityön asiakastyössä on tavallisesti yksilö, mutta ratkaisujen etsimisessä ei pysähdytä yksilöön. Englanninkielinen termi 'casework' olisikin ehkä parempi kääntää 'tapauskohtaiseksi työksi' eikä 'yksilötyöksi' (Eskola 1991). Tapauksessa ovat läsnä inhimillisen elämän kaikki merkitykselliset tasot: yksilö, ryhmä, perhe, yhteisö. Yksilö nähdään ympäristössään toimivana, tarpeineen, käsityksineen ja siteineen sosiaalisena olentona. Monissa uusissa sosiaalityön työmuodoissa monentasoinen puuttuminen yksilön selviytymisen esteisiin on otettu entistä selkeämmin lähtökohdaksi.

Tästä esimerkkinä Kiipulasäätiön Into-Work-projektissa kehitetty 'integroivan työllistymisen'-toimintamalli (Pääskylä 2000). Toimintamallilla on pyritty auttamaan mielenterveysongelmista kärsiviä henkilöitä, joilla on suuri riski syrjäytyä työelämästä, pysymään työssä tai palaamaan työelämään.

'Integroivan työllistymisen'-toimintamalli

'Integroivan työllistymisen' -toimintamalliin kuuluu neljä lähtökohdtaa:

- 1) *Asiakaskeskeisyys*: luotetaan asiakkaan kykyyn määrittää omia tavoitteitaan ja niiden toteuttamisessa vaadittavia keinoja. Elämäntarina -menetelmää käyttäen selkeytettiin asiakkaiden toiveita ja käsityksiä itsestään, ja tältä pohjalta tehtiin selvät tavoitesopimukset; työpaikalla asiakasta kohdeltiin aitona

sopijaosapuolena, joka määritteli valmentautumisen tavoitteet yhdessä työnantajan kanssa.

- 2) *Työnantajan roolin voimakas korostuminen ammatillisessa valmentautumisessa ja työllistymissuunnitelmien teossa.* Työntajat pyrittiin sitouttamaan yhteistyökumppaniksi ja saamaan koko työyhteisö asiakasprosessin tueksi. Tämä tapahtui siten, että kaikki avaintoimijat koottiin suunnittelemaan ja arvioimaan prosessia tiedostettujen tavoitteiden näkökulmasta.
- 3) *Moniammatillisen työtteen hyödyntäminen asiakasprosessin tueksi.* Sektoriyhteistyön rinnalla tämä merkitsi, että eri tahoja edustaville ammattilaisille asettui haasteeksi laajentaa kapea-alaisia toimintakäytäntöjään ja ammattikuviaan kokonaisvaltaisemman työtteen hyväksi.
- 4) *Päämäärärationaalisuus:* kaikki mahdollinen sosiaalinen, henkinen ja materiaallinen tuki valjastettiin niiden tavoitteiden saavuttamiseksi, joita asiakkaat itse itselleen prosessin eri vaiheissa asettivat. Kysyttiin millä ehdoin ja keinoin asetettu päämäärä on mahdollista saavuttaa ja keiden vastuulla (sitoutuminen) prosessin eteneminen on. Projektissa nimettiin aina vastuuhenkilö, joka otti tältä osin vastuun kunkin yksittäisen asiakkaan asiakasprosessin etenemisestä. Työllistämistavoitteesta käsin pyrittiin kehittämään erilaisia yksilöllisesti sopivia ratkaisumalleja. Työpaikalla tapahtuvaa ammatillista valmentautumista kehitettiin yhteistyössä työnantajien kanssa, selvittämällä ammatin vaatimuksia ja vaadittavia valmiuksia paikanpäällä.

Kokonaisvaltaisesta tarkoituksesta käsin sosiaalityössä jäsenetään tapauskohtaisesti asiakkaan tarpeita, työskentelyn tavoitteita, tehtäviä ja menetelmiä. Tämä merkitsee sitä, että erillisiä palveluita tai menetelmiä kootaan tarkoituksenmukaisiksi kokonaisuuksiksi. Asiakkaan pulmien ratkaisua hallitsee kokonaisvaltainen arvio tapauksesta ja siihen perustuva suunnitelma.

Toiminnan tarkoitus ja tavoite määrittelee toiminnan luonnetta: toiminnan päämäärä, asiakkaan auttaminen parempaan elämäntilanteeseen, jäsentää sosiaalityötä ja sen yksityiskohtia toimintana (Eskola 1991). Sosiaalityö merkitseekin käytännössä monien toi-

menpiteiden ja palveluiden koostamista ja järjestämistä asiakkaan parhaaksi. Seuraavassa tästä on vielä esimerkkinä yksittäinen asiakastapaus ”Ville”, jossa työntekijä vielä oikeastaan hakee toimintastrategiaa. Villen tueksi järjestetyistä resursseista aukeaa tavoitteisiin liittyviä kysymyksiä yhteistoiminnasta muiden auttaja-tahojen ja viranomaisten kanssa. Tämä esimerkki kuvaa sitä, kuinka työn tavoitteellisuudessa on erilaisia asteita. Yleinen muutoksen päämäärä ja siihen liittyvät tavoitteet jäsentävät kuitenkin tilanteen hallintaa, tulkintaa ja siinä selviytymisen resursseja, joita seuraavassa on korostettu alleviivauksin:

Tapaus ’Ville’

Villen kanssa työskentelevä työntekijä kertoo:

”Asiakas on n. 50-vuotias Ville, joka on koko ikänsä käyttänyt päihteitä; takana on raskas, kirjava laitostausta. Tunne-elämän alueella on paljon kolhuja ja käsittelemättömiä asioita. Hoitolaitoksen kotiuttamispalaverin kautta integroitui Vilpun Kulman päivätoimintaan ja on siitä lähtien ollut raittiina. Sai rivitaloasunnon ja elämän ulkoiset puitteet ovat kutakuinkin kunnossa. Miehellä on taipumusta masennukseen, ”polttaa hihansa” hyvin herkästi, välillä asioista, joilla ei varsinaisesti ole mitään vaikutusta hänen elämäänsä, katselee elämää mustavalkoisena.”

”Aloitimme Villen kanssa tietoisesti Villen ”kasvattamisen” keskustelujen kautta. Yritämme löytää positiivista näkökulmaa asioihin ja väriä elämään sekä itsehillinnän hallintaa. On ymmärrettävää päihteettömyyden ollessa vasta näin lyhytaikaista, että tulee esille erilaisia viertoitusoireita, himoja jne.”

”Sovimme, että lähestymistapana asioihin on positiivisuus ja myönteinen ajattelu, tavoitteena Villen yleinen henkilökohtainen hyvinvointi ja elämän eri osa-alueiden hallinta. Pienempänä tavoitteena on Villen itsehillinnän kasvattaminen ja laajempänä tavoitteena elämäntilanteen hallinta, sosiaalisen verkoston rakentuminen, värillisen ja positiivisen elämänskatsomuksen kasvattaminen sekä sisäisen minän muuttuminen” (...)

”Olemme käyneet lävitse hänen elämänsä lapsuudesta asti. Vil-

le on kirjoittanut minulle vaikeistakin asioista, olen kirjoitukset lkenut, kommentoinut ja esittänyt lisäkysymyksiä, tarkennuksia jne.”

”Villen prosessi on pahasti kesken ja alunperin sovimmekin, että projektimme kestää vähintään vuoden.”

”Villen ympärillä on muitakin yhteistyötahoja kuin Vilpun Kulma, joten myöhemmin voisi ajatella laajentaa asiaa moniammatilliseksi tiimityöksi, jos Ville siihen suostuu. Villen käyttämistä palveluista ja niiden tarjoamista toiminnoista saisi varmaankin hyvän kokonaisuuden, kuljettaisiin Villen rinnalla arjen tasolla, Villen näkökulma huomioonottaen ja Villen parhaaksi toimien.”

Asiakaslähtöinen ja voimavarakeskeinen sosiaalityö

Nykyisin lähes kaikki määrittelevät palvelunsa asiakaslähtöiseksi. Asiakaslähtöisyys sinänsä ei ole toiminnan perustavoite, vaan keino, joilla tavoitteisiin pyritään. Toimintaa ohjaavat muutkin näkökulmat, kuten edellä todetut sosiaalityön eettiset periaatteet. Asiakaslähtöisyyteen kuuluu se, että asiakkaiden omia käsityksiä ja toimintaa kunnioitetaan ja että asiakas voi omalla toiminnallaan vaikuttaa siihen, missä järjestyksessä ja aikataulussa hänen asiassaan edetään ja hän saa osakseen asiallista kohtelua (Piirainen 1999). Yleisesti myös ajatellaan, että asiakaslähtöisen toiminnan edellytyksenä on se, että asiakkaan tarpeet ja odotukset tunnetaan, toiminnassa kyetään reagoimaan näiden tarpeiden mukaisesti ja asiakas saa toiminnasta arvostamaansa ja toivomaansa hyötyä (Jalava & Virtanen 1996). Palvelu- ja laatuajatteluun liittyy asiakkaan osallistuminen häntä varten suunnitellun palvelukokonaisuuden tuottamiseen (Jalava & Virtanen 1996). Asiakaslähtöisyyteen sisältyy, että asiakkaiden palautteen perusteella lisätään palvelujen joustavuutta. Asiakaslähtöinen toiminta on asiakkaan sitoutuneisuuden kautta tuloksellisuuden edellytys (Jalava & Virtanen 1996)

Kaikissa vaiheissa toiminnan tulisi perustua tekemiseen yhdessä asiakkaan kanssa (”partnership”). Tähän kuuluu, että:

- suhteet perustuvat avoimuudelle ja luottamukselle
- syntyy mahdollisuuksia asiakkaan toimintavoiman kasvulle (empowerment)

- vastuu tuloksista jaetaan
- vältetään riippuvuussuhteita (Thompson 1998).

Myönteisen kontaktin luominen edellyttää, että työntekijä pitää kiinni edellä todetuista sosiaalityön arvoista ja asenteista, joiden mukaan hän (1) ei asetu tuomariksi, (2) ilmaisee hyväksyvänsä asiakkaan, (3) kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, (4) kunnioittaa asiakkaan arvoa ainutkertaisena yksilönä sekä tämän ongelmanratkaisukykyä. Työntekijän *empaattisuus* ja *aitous* edistää turvallisen ja myönteisen suhteen syntymistä.

Vaatimus tasa-arvoisesta vuorovaikutuksesta ja asiantuntijavallan kritiikki haastaa tänä päivänä muodostamaan uudenlaisia suhteita ammattilaisen ja asiakkaan välille. Asiakkuuden ja ammatillisuuden toteuttamisessa liikutaan ristiriitojen ja monien mahdollisuuksien kentässä. Perinteiset asiakasroolit ja maallikoiden ja ammattilaisten sekä ammattilaisten keskinäiset suhteet ovat muutoksen tilassa. Mitkä ovat toiminnan säännöt? Mikä on asiantuntijuuden ja aidon keskustelun, dialogisuuden suhde? Voimavarakeskeisyyden periaate tarjoaa asiakkaan ja sosiaalityön ammattilaisen välisen suhteen muodostamiselle hyvän lähtökohdan.

Voimavarakeskeisyyden periaate työn lähtökohdana

Keskeistä voimavarakeskeisyydessä on asiakkaan kuuleminen ja asiakkaan tavoitteista lähteminen. Tavoitteellisuuden edellytys puolestaan on, että toiminta perustuu asiakkaan kanssa määriteltyyn tavoitteeseen ja toimintalinjaan.

Voimavarakeskeisessä muutostyössä sovelletaan seuraavia periaatteita:

- asiakkaan vahvistumista tukevien puitteiden luominen,
- asiakkaan sosiaalisten suhteiden ja yhteenkuuluvuuden tunteen lisääminen,
- itseparantumisen,
- yhteistyössä lisääntyvä voima (synergia),
- antautuminen keskusteluun (dialogisuus)
- asiakkaaseen uskomisen (Saleeby 1992).

Vahvistumista tukevien puitteiden luomisessa pyritään muodostamaan asiakkaalle sellaiset olosuhteet, joiden vallitessa he voivat löytää ongelmiensa ratkaisemisessa tarvittavat omat voimansa ja vahvuutensa. Periaatteen takana on ajatus yksilön ja ympäristön vuorovaikutuksesta: yksilö ei ole koskaan ympäristöstään irrallinen, ja usein asiakkaiden kohdalla on kyse siitä, että heidän ympäristönsä on omien voimien löytämisen ja käyttöönoton kannalta epäsuotuisa. Toimintavoiman kasvattaminen (”empowerment”) voidaankin määritellä yksilön valintojen ja sosiaalisen ympäristön väliseksi ihanneliksi. Banja (1990) määrittelee valtaistamisen (empowerment) sellaiseksi yksilön ja yhteisön väliseksi vuorovaikutukseksi, jossa yksilölliset valinnat ja sosiaalisen ympäristön tarjoamat mahdollisuudet yhdistyvät ihanteellisella tavalla. Käytännössä toimintapuitteiden muuttaminen edellyttää luovuutta ja luovaa yhteistyötä asiakkaan kanssa. Puitteita ei voida luoda suotuisiksi asiakkaan puolesta, vaan asiakkaan on myös tultava tässä työssä kohteesta subjektiksi. Asiakkaan tulee määritellä omin sanoin pulmansa, pyrkimyksensä ja vahvuutensa.

Asiakkaan pitää myös saada kokea yhteenkuuluvuutta – edes jonkun tai joidenkin – ihmisten kanssa. Sosiaalityössä on perinteisesti korostettu sosiaalityöntekijä-asiakas-suhteen parantavaa vaikutusta. Jo pelkkä työntekijäsuhde voi tarjota asiakkaalle tärkeän kokemuksen yhteenkuuluvuudesta. Yhteenkuuluvuus rakentuu yhteistyössä, kun työntekijä hyväksyy asiakkaan oman elämäntarinan ja näkökulman ja panee merkille asiakkaan pyrkimykset selviytyä elämänsä vastoinkäymisistä. Työssä voidaan vahvistaa asiakkaan siteitä muihin ihmisiin ja luoda asiakkaalle mahdollisuuksia kokea yhteenkuuluvuuden ja onnistumisen tunteita.

Itseparantumisen periaatteen soveltaminen tarkoittaa sitä, että luotetaan asiakkaan omiin parantaviin voimiin, siihen että hyviä muutoksia voi tapahtua ihan itsestään. Työntekijän pitää vahvistaa asiakkaan kykyä uudistua ja selviytyä. On tärkeää nähdä asiakkaan pärjääminen ja onnistuminen.

Yhteistyössä lisääntynyt voima (synergia) tarkoittaa, että asiakkaan ja ammattilaisen yhteistyön tuloksena syntyy enemmän kuin osapuolten voimien summa. Asiakas antaa työlle sisällön ja työntekijä muodon. Asiakas kertoo ”omin sanoin” oman tarinansa, toi-

veensa ja kuvansa maailmasta. Työntekijällä on paljon tietoa muutosprosessin kokonaisuudesta. Hän kantaa vastuuta työskentelyä koskevien tavoitteiden täsmentämisestä ja auttaa asiakasta jäsentämään ratkaisuja. Työntekijän asiantuntijuutta tarvitaan myös vuorovaikutuksen ohjaamisessa.

Keskustelun periaate (dialogisuus) tarkoittaa asiakkaan ainutlaatuisuuden kunnioittamista. Työntekijän tulee suhtautua asiakkaaseen erillisenä ja kokonaisena ihmisenä, jolla on oma tulkintansa asioista ja oma maailmansa. Asiakas, kuten jokainen ihminen, on aina 'vieras' tai 'toinen'. Asiakkaan ja työntekijän kohtaamisissa karotetaan asiakkaan maailmaa. Tämä vaatii tilaa vuorovaikutuksensa. Asiakkaan kanssa neuvotellaan oikeasti, ja ollaan asiantuntijana käytettävissä, eikä tarjota asiantuntijan valmiita vastauksia. Niin kuin sanonta kuuluu, asiakas on paras asiantuntija omissa asioissaan. Asiakkaan kunnioittaminen ja keskustelun periaate merkitsevät myös sitä, ettei työntekijä tyrkytä asiakkaalle samankaltaisuutta itsensä kanssa tai ryhdy samanlaiseksi kuin asiakas. Dialogisuus on aidosti uteliasta eikä nojaamista itsestäänselvyyksiin ja "suurimpaan yhteiseen nimittäjään".

Asiakkaaseen uskominen on muutostyön onnistumisen edellytys. Usein työntekijä saattaa turtua ja menettää uskonsa työn mahdollisuuksiin kun vaikeudet ovat suuret ja työntekijä kohtaa niin paljon onnettomia ihmiskohtaloita, väsymystä ja pettymystä elämässä. Usein työntekijä joutuu myös pettymään omassa työssään ja saattaa suhtautua tästä syystä, ja ehkä itseään suojatakseen, epäillen asiakkaan mahdollisuuksiin selviytyä. Nämä tuntemukset ovat luonnollisia, mutta silti epäusko pitäisi osata laittaa taka-alalle. Se tarttuu ja pilaa mahdollisuudet heti alkuunsa.

4.2 Ammatillinen auttamissuhde

David Howe (1993) on eritellyt terapiassa ja terapeuttisissa neuvontakeskusteluissa käyneiden asiakkaiden kokemuksia. Hänen tekemistään huomioista on paljon opittavaa ajatellen asiakassuhdetta sosiaalityössä. Terapiakokemuksia koskevien kertomusten keskeinen juoni muodostuu kolmesta osasta:

”hyväksy minut”,
”ymmärrä minua” ja
”puhu kanssani”.

Asiakkaan odotus ja toive on yksinkertainen, selkeä ja ymmärrettävä, mutta sitä ei ole aina välttämättä helppo saavuttaa.

Puheessa asiakkaan kanssa pitäisi avata hyväksynnän ja ymmärryksen kanava: asettua tällä tavoin samalle ’aaltopituudelle’, niin että asiakkaan on luonnollista kertoa omasta elämästään. Keskustelu saattaa muistuttaa suuresti tavallista arkikeskustelua, mutta siinä on myös omat erityiset piirteensä. Tilanne ei ole symmetrinen: puhutaan asiakkaan asioista eikä työntekijän; työntekijä ohjaa keskustelua, luo asiakkaalle tilaisuuksia ja paikkoja kertoa asioistaan.

Mikä takaa muutostyön kannalta hedelmällisen keskustelun? Klassisen ja paljon siteeratun tutkimuksen mukaan (Truax & Mitchel 1971) terapian tuloksellisuus näyttäisi olevan yhteydessä seuraaviin kolmeen terapeutin ominaisuuteen tai kykyyn:

- 1) hän on suhteissaan ihmisiin aito ja teeskentelemätön,
- 2) hän kykenee hyväksyvällä ja lämpimällä suhtautumisellaan luomaan tilanteeseen leppoisan, turvallisen ja luottamuksellisen ilmapiirin,
- 3) hän kykenee koko ajan keskustelun kuluessa säilyttämään ymmärtävän kontaktin asiakkaaseen ja osoittamaan tälle empatiaa: asiakkaan tilanteen tajuaminen pitää pystyä myös ilmaistamaan.

Truaxin ja Mitchelin lopputulos on, että terapeutin persoonallisuus on ratkaisevampi kuin hänen tekniikkansa. Myöhemmin tutkimustulos on kuitenkin osittain kyseenalaistettu, todeten, että tulojen ja terapeutin taitojen välinen yhteys on monimutkaisempi (Parloff, Waskow & Wolfe 1978; Hepworth, Rooney & Larsen 1997).

Persoonallisuusko siis ratkaisee? Eikö mitään ole opittavissa? David Howe (1993) on esittänyt edellisen tutkimuksen tuloksesta toisenlaisen tulkinnan. ’Inhimillisen vuorovaikutuksen’ terapiatekniikoista riippumattoman vaikutuksen voidaan ajatella syntyvän

sitä kautta, että onnistuneessa terapiassa osapuolet kykenevät yksinkertaisesti keskustelemaan avoimesti ja näin jäsentämään asiakkaan elämää ja pulmia. Tämä ei ole sama asia kuin 'terapeutin persoonallisuus', koska voihan olla että jotkut terapeutekniikat nimenomaan saavat aikaan 'inhimillistä vuorovaikutusta'. Tietysti myös osapuolten 'persoonallisuus' saattaa vaikuttaa keskustelun onnistumiseen.

Oppikirjassa *Yksilökohtainen sosiaalityö* (Kananaja & Pentinmäki 1977, 98) todetaan turvallisen tuntuiseksi: "Ammatillisuus suhteessa merkitsee, että siinä toisella osapuolella, työntekijällä, on tietyn tiedon ja taidon tuoma auktoriteetti." Ehkä toteamus kohtasi vasta-vaiteita jo kirjan ilmestyessä vähän yli kaksikymmentä vuotta sitten. Nyt vetoaminen auktoriteettiin herättää varmasti vielä enemmän ristiriitaisia tunteita.

Persoonaton, hallintokoneiston kuivattama ihminen?

Mielikuva sosiaalityöntekijästä liikkuu jossakin kuuntelemaan valmiin empaattisen ihmisen ja monitaitoisen ammattilaisen välimaastossa. Lisäksi suhteen lämpimyyden ja avoimuuden nähdään helposti vastakkaisena ammatillisuudelle, kuten seuraavassa opiskelijan oppimispäiväkirjassa:

Ennen kurssille tuloa huomasin luoneeni mielikuvan sosiaalityöntekijästä persoonattomana, hallintokoneiston "kuivattamana" ihmisenä ja toivoin tiedon poistavan tämän stereotypian. (...) Ajatuksia herätti erityisesti sosiaalityöntekijän rooli, suhde asiakkaaseen. Mielestäni on outoa keskittyä määrittelemään sosiaalityöntekijää ja asiakasta aivan kuin he olisivat jotenkin eri lajia. Olisi tärkeää muistaa, että sosiaalityöntekijä on kuitenkin ihminen täysin samalla tavalla kuin asiakkaansa, ja että heidän roolinsa saattavat periaatteessa vaihtua milloin tahansa: Myös sosiaalityöntekijä voi joutua asiakkaaksi. On luonnollisesti tärkeää miettiä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta, mutta liian tiukkojen, jäykkien rajojen vetäminen ja roolien asettaminen on mielestäni kyseenalaista. (sosiaalityön peruskurssin oppimispäiväkirja, Tay slk 98)

Opiskelija herätti tärkeän kysymyksen siitä, miten inhimillinen asiakkaan kohtaaminen yhdistyy sosiaalityön ammatillisuuteen – ja miten tätä voi oppia? Voiko hyväksi sosiaalityöntekijäksi koulutautua? Sosiaalityöntekijälle rautainen ammattitaito on tärkeää, mutta sen oleellinen osa on empaattisuus, kyky kuunnella ja ymmärtää kaikenlaisia ihmisiä, aito kiinnostus ja halu todella auttaa. Eivätkö tällaiset ominaisuudet ole enemmänkin osa ihmisen luonnetta, kuin koulutuksen tuotetta?

Sosiaalityöntekijän ammatillisuus: Kuinka lähelle ja missä ominaisuudessa?

Edellä on todettu, kuinka tietoisuus asiakassuhteen vastuullisuudesta ja ominaislaadusta on osa sosiaalityöntekijän eettisyyttä. Sosiaalityöntekijän on oltava selvillä siitä, kuinka lähelle asiakasta hän menee ja missä ominaisuudessa hän toimii. Monien muutosten seurauksena käsitys ammatillisen ja muiden suhteiden rajoista on saattanut hämärtyä. Koska kehitykseen sisältyy eettiseltä ja ammatilliselta kannalta piirteitä, joista sosiaalityöntekijän tulisi olla tietoinen, on sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhdetta syytä pohtia tarkemmin, vertaamalla sitä arkielämän muihin ihmissuhteisiin, erityisesti ystävyysuhteeseen ja tarkastelemalla asiaa valtasuhteiden kannalta.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde onkin monia muita ammattilaisen ja asiakkaan välisiä suhteita persoonallisempi (Payne 1991, 27), mikä asettaa suhteen luottamuksellisuudelle erityisiä haasteita. Sosiaalityössä korostetaan suhteen tavallisuutta, luonnollisuutta ja aitoutta (England 1986, 24–28; Karvinen 1993, 138). Samoin korostetaan, kuinka asiakkaan tilanteen ymmärtäminen ei radikaalisti poikkea ymmärtämisestä yleensä ihmissuhteissa (England 1986, 24; Granfelt 1993, 212–219). Usein tuodaan esille jopa osapuolten tunteiden ja kiinnostuksen, vaikkakin ehkä rajallinen, vastavuoroisuus. Tätä kautta osapuolten suhteen henkilökohtaisuuden ja henkilökohtaisten ominaisuuksien, kuten vaikkapa sukupuolen, merkitys kasvaa. On tärkeää, että sosiaalityöntekijä ei käytä väärin asiakkaan osoittamaan luottamusta.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan ammatillisen suhteen ja ystävyys-

den välinen raja onkin luultavasti ohuempi kuin vaikkapa työnantaja – työntekijä tai opettaja–oppilas suhteen välinen raja. Sosiaalityöntekijä–asiakassuhteella ja ystävyydellä on yhteisiä piirteitä: molempiin kuuluu avoimuus, lojaalisuus, uskoutuminen, toiseen luottaminen, tuki, ja neuvojen antaminen (Argyle & Henderson 1984). Sosiaalityössä rakennetaan monilla keinoilla yhteisyyttä, jota voidaan käyttää työssä hyväksi. Tutkimuksessa ja käytännössä tapaamme mielenkiintoisia esimerkkejä siitä, miten sosiaalityöntekijä rakentaa asiakkaan ja itsensä välille sillan, yhteisyyttä, vaikkapa muistelemalla yhteisiä kokemuksia aikaisemmista kohtaamisista. Näin onnistutaan ehkä luomaan hyvä kontakti ja autetaan asiakasta puhumaan suuremmin hankalista asioista.

Yhteiskunnassa on lisäksi tapahtunut viime vuosikymmeninä muutoksia, jotka ovat vaikuttaneet myös terapeuttiin suhteisiin, luultavasti vähentäen ammattilaisen ja asiakkaan eroa sosiaalityössä. Työntekijän ja asiakkaan sosiaalinen etäisyys on vähentynyt, kun työntekijät ovat omaksuneet rohkaisevan sosiaalityön, yhteistyön tai feminismin mukaisia toimintamalleja, joissa pyritään muuttamaan vallan epätasaista jakautumista osapuolten välillä (Kagle & Giebelhausen 1994). Toiminnan perustaminen vastavuoroisiin sopimuksiin saattaa myös lisätä asiakkaan vaikutusvaltaa, mikä on sosiaalityön kannalta myönteistä.

Ystävyydellä ja sosiaalityöntekijä–asiakassuhteella on kuitenkin myös eroja: niinpä ystävyys on vapaaehtoista ja vastavuoroista eikä sitä sanktioida tai säännellä sosiaalisesti (Lea 1989; Wiseman 1986). Voidaankin sanoa, että terapeutit suhteet ovat ystävällisiä, mutta eivät ystävyyden muotoja (Reisman 1986).

Suhteen ammatillisuuden tiedostaminen on tärkeää valtasuhteiden kannalta. Toiminnan perustaminen vastavuoroisiin sopimuksiin tai se, että sosiaalityöntekijä kertoo paljon omasta elämästään saattavat lisätä asiakkaan vaikutusvaltaa, mutta on kuitenkin virhe kuvitella, että suhde on todella tasa-arvoinen (Rothman 1989). Työntekijät saattavat myöskin toteuttaa omia tarpeitaan paljastaessaan omia asioitaan ja siirtäen näin huomion pois asiakkaan tilanteesta. Ammatillisessa suhteessa työntekijän vaikutusvaltaa suhteessa asiakkaaseen pidättee ammatti-etiikka ja muut ammatillisen toiminnan säännöt. Jos ammatillisen ja ystävyys- suhteen välinen raja

hämärtyy, syntyy tilanne, jossa ammattilaisen valta pysyy, mutta sen käyttöä ei sääntele ammatillisuuteen kuuluvat säännöt eikä valtaa tästä syystä ehkä edes huomata. (Kagle & Giebelhausen 1994).

Työntekijät ovat saattaneet tulla vähemmän herkiksi tätä rajanvetämisen ongelmaa kohtaan, koska (1) riippuvuussuhteita tarkastelevan psykodynaamisen teorian merkitys on vähentynyt, (2) työn ohjaus on usein puutteellista ja (3) työntekijöiden työtaakka saattaa aiheuttaa sen, että paineita puretaan asiakkaisiin (Kagle & Giebelhausen 1994).

Terapeuttinen suhde eroaakin muista ihmissuhteista siinä, että:

- 1) Suhde on luottamuksellinen sillä tavalla, että asiakas luottaa erityistä asiantuntemusta, taitoa ja auktoriteettia omaavaan työntekijään. Sosiaalityöntekijän odotetaan olevan pätevä ja luottamuksen arvoinen niin, että hän toimii ammatin normien mukaisesti ja aina asiakkaan parhaaksi. Kuten kaikki tällaiset ammattilaisen ja maallikon suhteet, myös tämä suhde perustuu vallan ja vastuun epätasaiseen jakautumiseen. Työntekijä ei saa käyttää valtaansa väärin ja hänen tulee olla rehellinen ja lojaali.
- 2) Suhteessa asiakas on haavoittuva ja vaikutukselle altis. Asiakas on avun tarpeessa ja paljastaa itseään, ajatuksiaan, tunteitaan ja kokemuksiaan työntekijälle ja tulee suhteen edetessä yhä enemmän riippuvaiseksi työntekijän tavasta kohdella häntä.
- 3) Suhde on merkityksellinen, siten että siinä liikutaan jollakin tavalla syvien tunteiden ja kokemusten alueella. Voidaan väittää, että terapeuttinen suhde herättää tiedostamattomia tarpeita ja taipumusta toistaa aikaisempia suhdemalleja (Kagle & Giebelhausen 1994).

Myös työskentelyn tuloksellisuuden vuoksi on otettava huomioon, että osapuolilla on erilainen rooli. Synergia, yhteistyön voimia antama merkitys, perustuu siihen, että osapuolet antavat oman panoksensa työskentelyyn, jonka tulos on enemmän kuin osiensa summa: asiakas tarjoaa sisällön (oman tarinansa, arvonsa, toiveensa ja kuvan omasta maailmastaan ”omin sanoin”) ja työntekijä ymmärtää muutosprosessin rakennetta ja ohjaa tältä pohjalta vuorovaikutusta (kysymykset). Myös asiakkaan yksilöllisyyden kunnioittami-

nen ja tähän perustuva oikea dialogi edellyttää, että työntekijä suhtautuu asiakkaaseen 'toisena' ja tässä mielessä 'vieraana'. Jokaisella yksilöllä on oma maailmansa, jota kartoitetaan ja jolle annetaan tila vuorovaikutuksessa. Asiakkaan voimavarojen kartoittaminen typistyy, jos työntekijä ei näe asiakkaan "toiseutta", erillisyyttä ja ainutlaatuisuutta ihmisenä.

Ammattilaisen ja asiakkaan suhde on ymmärrettävä sosiaalisesti rakennetuksi niin, että ihmissuhdeammateissa "työminän" lisäksi työntekijän "kotiminä" on myös tilanteissa aina jonkin verran näkyvissä. Asiakas joutuu tavallisesti paljastamaan enemmänkin omaa "kotiminäänsä" työntekijälle. Kohdatessaan ammattilaisen ensimmäistä kertaa asiakkaalle syntyy tietty käsitys siitä, että "ai, tuo on tuollainen työntekijä" ja ehkä myös "ai, tuo on tuollainen ihminen". Samaan tapaan työntekijälle syntyy käsitys siitä, että "ai, hän on tällainen asiakas ja tällainen ihminen". Läsnä ovat työntekijän "työminä" ja ehkä häivähdyksiä hänen "kotiminästään", mutta asiakas joutuu "asiakasminänsä" ohella paljastamaan hyvin paljon myös "kotiminästään". Käsitukset toisesta ja tähän liittyvät odotukset toisen toiminnasta ovat tietysti ratkaisevan tärkeitä työskentelyn jatkoa ajatellen.

Sosiaalityöntekijälle asettuu suuri haaste rakentaa yhdessä vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa luonteva, inhimillinen ja lämmin, mutta samalla ammatillinen yhteistyösuhde. Sosiaalityöntekijän tyyli ulkoista esiintymistä myöten on tärkeä sanoma asiakkaalle. Työntekijältä vaaditaan suurta sopivaisuuden tajua. Ei ole mitään patenttikeinoja saada asiakas vakuuttuneeksi työntekijän aitoudesta ja hyvästä tarkoituksesta. Jokaisella on oma todellisuutensa: ihmisten tulokulmat ovat erilaisia, mikä on sopivaa toiselle, ei välttämättä ole sitä toiselle. Toisaalta voidaan ajatella, että ammattilaisen ei pidä olla samanlainen jokaiselle, hän ei voi toimia samalla tavalla jokaisen asiakkaan kanssa. Toisaalta hänen kuitenkin pitäisi tehdä "samoja asioita", jäsentämällä yhteistoimintaa, antamalla työskentelylle sellainen muoto, joka edistää asiakkaan ongelman ratkaisua.

4.3 Sosiaalityön teoriat

Tavoitteellisessa sosiaalityössä teorioiden käyttöä lähestytään ongelmatilanteen selvittämisen ja ratkaisun käytännön tarpeista käsin. Sosiaalityön kansainvälisessä määritelmässä todetaan sosiaalityön teoriasta:

Sosiaalityön menetelmiä koskeva oppi perustuu jäsenneltyyn ja koeteltuun, tutkimuksen ja itsearviointin avulla saatavaan tietoon, johon kuuluu myös paikallinen ja maallikoiden tieto. Sosiaalityön menetelmien tietotaidossa otetaan huomioon ihmisten ja heidän ympäristönsä vuorovaikutuksen välinen monimutkaisuus ja se kuinka ihmisiin vaikuttavat monet voimat, kuten bio-psyko-sosiaaliset tekijät ja kuinka ihmiset kykenevät myös muuttamaan näitä voimia. Sosiaalityö käyttää ihmisen kehitystä, toimintaa ja sosiaalisia järjestelmiä koskevia teorioita eritelläkseen monimutkaisia tilanteita mahdollistaakseen yksilöiden ja organisaatioiden sekä sosiaalisen ja kulttuurisen muutoksen.

Ongelmanratkaisutyön yleisenä teoreettisena viitekehystenä on Yhdysvalloissa alettu käyttää systeemistä näkökulmaa, jonka avulla pyritään ylittämään ihmisten tarpeiden ja ongelmien yksipuolinen kytkeminen joko yksilöön tai sosiaaliseen järjestykseen. Tätä systeeminäkökulmaa kutsutaan myös ekologiseksi systeemi -malliksi (ecological systems model) (Hepworth, Rooney & Larsen 1997). Malli on luonnollista jatkoa ”henkilö-tilanteessa” näkökulmalle (vrt. Rauhala 1983), joka hallitsi sosiaalityössä 1970-luvun keskivaiheille ja jossa on otettu huomioon ympäristötekijöiden vaikutus yksilöiden toimintaan. Aikaisemmin korostettiin kuitenkin enemmän psykodynaamisten tekijöiden merkitystä, mikä heijasti 1920-luvulla alkanutta freudilaisuuden vaikutusta, joka kansainvälisesti saavutti huippunsa sosiaalityössä 1940- ja 1950-luvuilla ja Suomessa ehkä 1960-luvun alussa.

Vähitellen sosiaalityössä on kuitenkin alettu yhä enemmän painottaa ympäristötekijöitä sekä yksilöiden ja ympäristön välisen yhteispelin ja vuorovaikutuksen merkitystä. Monet teoreettiset ja aatteelliset virtaukset, kuten ego-psykologia, systeemiteoria, perheterapia, etnisten ja kulttuuritekijöiden tiedostaminen sekä ekolo-

ginen ajattelutapa vaikuttivat tähän kehitykseen. Ekologinen systeemiteoria amerikkalaisessa sosiaalityössä syntyi juuri edellä mainittujen suuntausten ja näkökulmien synteessä (Hepworth, Rooney & Larsen 1997).

Perusteellisessa kartoituksessaan sosiaalityössä käytetyistä teoreettisista lähestymistavoista ja interventioiden teoreettisista taustaoletuksista ja malleista Malcolm Payne (1997) erottaa systeemi näkökulman erilliseksi teoreettiseksi näkökulmaksi. Ongelmanratkaisutyössä painotetaan kuitenkin systeemi –lähestymistavan pyrkimystä yhdistää monia erilaisia teoreettisia näkökulmia. Niinpä ei ole mitään periaatteellista estettä soveltaa ongelmanratkaisutyöskentelyssä seuraavia toimintavoimaa vahvistavan työn ('empowerment') piirteitä, jotka Payne (emt.) myös erottaa erilliseksi sosiaalityön orientaatioksi:

- 1) **Elämänhistorian** kartoitus ja pohdinta on työskentelyn lähtökohta.
 - Pyritään erittelemään asiakkaan tai asiakasryhmän kanssa omia elämäkokemuksia ja paikkaa yhteiskunnallisessa todellisuudessa.
 - Tätä kautta pyritään auttamaan siinä, että asiakkaat voivat ymmärtää omaa tilannettaan suhteessa menneeseen ja toiminnan esteisiin.
- 2) **Valta** ymmärretään sekä alistavana että vapauttavana voimana.
 - Valtaa voidaan/pitää käyttää.
 - Nähdään kielen ja vallan yhteys. Työskentelyssä otetaan huomioon, että sillä kuinka puhutaan ja mitä sanoja asioista käytetään on suuri merkitys määrittelyvallan antamisena ja ottamisena.
- 3) **Poliittisen tietoisuuden** pitää ohjata käytäntöä.
 - Tämä koskee esteiden ja mahdollisuuksien näkemistä.
 - Työskentelyssä on kysyttävä, hyväksytäänkö valtasuhteet vai pyritäänkö niitä muuttamaan?
 - Sosiaalinen oikeudenmukaisuus on asetettava ”taloudellisen rationaalisuuden”, hallinnollisen vallan ja kontrollin vastapainoksi.
- 4) **Taidot** antavat voimaa.

- Tietojen ja taitojen oppiminen voimistaa ja rohkaisee asiakasta.
- 5) Käytännön sosiaalityö on **poliittista**
- Asiakkaiden keskinäinen apu ja tuki on dialoginen prosessi, jossa asiakkaiden vaikutusvalta voi kasvaa.

Teoreettisessa pyrkimyksessään yhdistää yksilön ja sosiaalisen ympäristön tarkastelua on ongelmanratkaisutyöskentely sukua Suomessa ja Ruotsissa käytetylle psykososiaalisen työn käsitteelle. Yhteistä on esimerkiksi yksilö –tilanteessa näkökulma (vrt. Sipilä 1989). Varsinkin aikaisemmin psykososiaalisen työn käsitteessä tuntui vahvana psykodynaaminen käsitys ihmisen psyykestä. Psykodynaamisen käsityksen mukaan viettien määrittelemänä 'herkyykskausina' lapsuudessa muodostuva psyykkinen (sisäinen) 'tiedostamaton' rakenne vaikuttaa yksilön käyttäytymiseen. Kun psykoanalyysin merkitys psykososiaalisessa työssä on vähentynyt, ongelmanratkaisutyöskentely ja psykososiaalinen sosiaalityö lähenevät tai peräti kohtaavat.

Ekologisessa systeemiteoriassa katsotaan, että yksilöt toimivat jatkuvassa vuorovaikutuksessa muiden yksilöiden ja muiden ympäristön systeemien kanssa. Ihmiset ja systeemit vaikuttavat vastavuoroisesti toisiinsa. Systeemit ovat ainutkertaisia: niillä on omat piirteensä ja kanssakäymisen (vuorovaikutuksen) muotonsa. Yksilöt ovat erilaisia (systeemejä); samoin ovat perheet, ryhmät tai työpaikat.

Näkökulman keskeinen lähtökohta on siten yksilön ja ympäristön vuorovaikutus. Ympäristö ei koskaan vaikuta yksisuuntaisesti yksilöihin, vaan myös yksilöt vaikuttavat ympäristöönsä. Yksilöt vaikuttavat siihen, miten toiset ihmiset suhtautuvat heihin, tai mitä ryhmätilanteissa tai organisaatioissa tapahtuu. Inhimillinen toiminta koostuu valinnoista, joita yksilöt tekevät. Yksilöt päättävät asuinpaikastaan, siitä kuinka hoitavat ihmissuhteitaan tai osallistuvat lähiympäristönsä, vaikkapa oman kotitalonsa hoitoon.

Ihmisten ongelmien arvioinnin ja ratkaisujen suunnittelun lähtökohtana tulisi olla yksilön ja hänen ympäristönsä systeemien vuorovaikutus.

Näkökulmassa voi soveltaa myös Ulrich Bronfenbrennerin (1979

ja 1981) esittämää jäsenystä ihmisen toimintajärjestelmistä, joihin kuuluvat:

- persoonallisuus (esim. kyvyt, tiedot, taidot)
- mikrosysteemit (esim. perhe tai koululuokka)
- mesosysteemit (mikrosysteemejä välittävät järjestelmät; yhteys vaikkapa kotoa kouluun)
- makrosysteemit (yhteiskunnan rakenteet).

Todellisuuden eri tasoja koskevien teorioiden käyttöön vaikuttavia näkökohtia

Teorioiden käyttöön vaikuttaa kohdeongelmien luonteen lisäksi monenlaiset toimintatilanteeseen ja olosuhteisiin liittyvät seikat. Niinpä erilaisten teorioiden käyttö vaihtelee aikakauden ja esimerkiksi sosiaalityön toimintaympäristön, kuten organisaation mukaan. Psykodynaamisen käsityksen sijasta yksilöiden psyykkisiä ominaisuuksia on alettu yhä enemmän tarkastella esimerkiksi kognitiivisten käyttäytymisen muuntelun teorioiden avulla (behavioristis-kognitiiviset teoriat). Kognitiivisen oppimisteoria mukaisessa A-B-C-mallissa ärsyke (A) on lähtökohtana tapahtuman tulkinnalle ja arvioinnille (B), mistä seuraa yksilön emotionaalinen vastaus (C). Yksilön käyttäytymiseen vaikuttaa siten hänen tapansa tehdä havaintoja ympäristöstään oppimisprosessin aikana. Epätarkoituksenmukaisen toiminnan taustalla on virheellinen tai epätarkoituksenmukainen havaintotaipumus (Bandura 1977). Yksilön tilannetta arvioitaessa voidaan kiinnittää huomiota myös epätarkoituksenmukaisiin yksilön käsityksiin, uskomuksiin tai tietoihin. Tämä teoria sisältää siis mahdollisuuden, että ”asiakas ei ole oikeassa”, ja tarvitaan sosiaalityöntekijää, joka kykenee ottamaan huomioon myös asiakkaan virhetulkintojen mahdollisuuden yhtenä työskentelyn kohteena.

Sosiaalipsykologia ja kielenkäytön käytäntöjen näkökulma (sosiaalipsykologiset ja kommunikaatioon liittyvät mallit, Payne 1997) korostaa, kuinka yksilön identiteetti, käsitys tärkeistä asioista ja omasta itsestään rakentuu sosiaalisesti ’merkityksiä välittävän’ vuorovaikutuksen kautta. Samalla tulee ymmärrettäväksi mi-

ten yksilön ryhmäjäsennydet ja niihin liittyvät suhteet voivat vaikuttaa yksilön sosiaalisen identiteetin rakentumiseen. Tämän tason käsitteet auttavat jäsentämään esimerkiksi leimautumista, kaavamaisia käsityksiä (stereotypia) ja ideologiaa sosiaalisesti ylläpidettyinä käytäntöinä. Näkökulma korostaa myös vuorovaikutuksessa tapahtuvan kielenkäytön merkitystä sosiaalisten identiteettien rakentajana ja muovaajana. Näkökulmaa edustaa sosiaalityön ja sen käytäntöjen tutkimuksessa sosiaalisen konstruktionismin perinne ja tähän liittyvä vuorovaikutuksen tutkimus, joka on Suomessa hyvin vahva (ks. esim. Jokinen & Suoninen 2000).

Pyöreä palikka ei sovi neliskanttiseen reikään

Vaikka ongelmanratkaisutyöskentelyssä on syytä ottaa huomioon vuorovaikutuksen merkitys yksilöiden ja heidän muodostamiensa järjestelmien kannalta, kuuluu monitasoiseen todellisuuteen myös yhtäältä psyykkiset rakenteet (kuten kyvyt ja taipumukset) ja toisaalta vuorovaikutuksesta suhteellisen riippumattomat yhteiskunnalliset rakenteet (kuten organisaatiot, taloudelliset suhteet ja kulttuuriset merkitysjärjestelmät).

Yksilö-ympäristö-vuorovaikutuksen merkitys on yhä selvemmin huomattu vaikkapa vammaisuuteen suhtautumisessa (Suikkanen et al 1995). Vammaisuus nähdään yhä enemmän psykososiaalisena, eikä vain materiaalisena tai lääketieteellisenä ilmiönä. Vamman asetta voidaan siten lieventää vaikuttamalla siihen, että fyysisistä tai henkisistä rajoituksista kärsivien ihmisen tarpeet ja ympäristön heille tarjoamat resurssit sopivat paremmin yhteen.

Ekologisen systeemi-näkökulman mukaan yksilön tarpeiden tyydyttäminen ja yksilön terve kehitys edellyttää määrättyjä resursseja sekä yksilön ja ympäristön välistä hedelmällistä vuorovaikutusta. Oppiminen edellyttää pätevää opettajaa, vanhempien tukea, älyllisiä kykyjä, opiskelijan motivaatiota sekä opettajan ja opiskelijoiden välistä myönteistä suhdetta. Yksilöiden tarpeiden tyydyttämättömyys liittyy siten sekä ympäristön tarjoamien resurssien puutteeseen että yksilöiden heikkouksiin tai vajeisiin sekä epätarkoituksenmukaiseen vuorovaikutukseen yksilöiden ja ympäristösystemien välillä. Nämä tekijät johtavat stressiin ja toimintahäiriöihin.

Ihmiset pyrkivät yleensä vaikuttamaan stressitilanteina ilmeneviin yksilön resurssien ja ympäristön vaatimusten huonoon yhteensopivuuteen. He pyrkivät tällöin lisäämään yksilön ja ympäristön välistä tasapainoa. Hyvin usein ihmisillä ei kuitenkaan ole tähän vaikuttamiseen tarvittavia resursseja tai selviytymisen keinoja. Sosiaalityön tehtävä onkin auttaa ongelmatilanteissa olevia ihmisiä löytämään keinoja tarpeidensa tyydyttämiseksi. Tähän pyrittäessä autetaan ihmisiä joko hankkimaan tarvittavia resursseja tai parantamaan kykyjään saatavilla olevien resurssien käyttämisessä. Tämän lisäksi voidaan tukea ihmisiä uuden, aikaisempaa hedelmällisemmän suhteen muodostamisessa ympäristöönsä.

Asiakkaan tilanteen arviointi systeeminäkökulmasta käsin edellyttää siten tietoa monista erilaisista yksilön ja ympäristön kanssakäymiseen liittyvistä osasysteemeistä. Näitä ovat:

- yksilö ja yksilöön sisältyvät monet systeemit, kuten biofyysinen, kognitiivinen (yksilön tiedot ja tiedon käsittelyn tavat), emotionaalinen, toiminnallinen ja motiivijärjestelmä,
- yksilöiden väliseen vuorovaikutukseen liittyvät systeemit (vanhempi-lapsi -suhde, parisuhde, perhe, suku, naapurusto, etniset ja kulttuuriset viiteryhvät, yksilön sosiaalinen verkosto)
- organisaatiot, instituutiot ja yhteisöt
- fyysinen ympäristö.

Ekologista systeeminäkökulmaa voidaan soveltaa useimpiin tyypillisiin inhimillisiin ongelmatilanteisiin. Lähestymistavan vahvuus onkin sen sovellettavuudessa monenlaisiin toimeentulon, työttömyyden, perhesuhteiden, fyysisen ja psyykkisen terveyden tai oppimisen pulmatilanteisiin. (Hepworth, Rooney & Larsen 1997)

Kuinka systeeminäkökulma elää suomalaisessa sosiaalityön käytännössä? Suomessa on käytetty oppikirjoina teoksia, joissa on sovellettu systeemitteoriaa (Pincus & Minahan 1973) ja ekosysteemistä mallia (Germain & Gitterman 1980; Hepworth & Larsen 1992; Hepworth, Rooney & Larsen 1997). Pyrkimys hakea tasapainoa yksilön ja rakenteen välillä on myös suomalaisessa sosiaalityössä ollut tärkeä, suorastaan välttämätön ja vetovoimainen sosiaalityön ominaisuus. Toisaalta monet tekijät saattavat vaikeuttaa mallin käyt-

töä. Suomalaisessa sosiaalityössä ei ole riittävästi toimintajärjestelmien konkreettisessa analyysissä tarvittavaa teoreettista ja käytännöllistä tietoa ja taitoa. Systeeminäkökulman haastavuus, sen edellyttämä tapa eritellä ongelmien syntyä ja ongelmatilanteeseen juuttumista eri toimintajärjestelmissä, samanaikaisesti monilla eri tasoilla, on ehkä joskus liiankin vaativa.

Avoimuus ongelmatilanteiden monille eri tekijöille ja haaste tarkastella monia systeemejä yhtä aikaa soveltuu generalistiseen, yleiseen sosiaalityöhön. Toisaalta generalistinen sosiaalityö ei ole päässyt ehkä riittävästi vahvistumaan sosiaalitoimistoissa, joissa sen luonnollinen kotipaikka kuitenkin on. Sosiaalitoimiston monissa tehtävissä sosiaalityön edellyttämä tietotaito ei ole välttämättä vahvistunut.

Ekologinen systeeminäkökulma perustuu huolelliseen tilannearvioon, selvitykseen ongelmatilanteesta. Viime aikoina suurta suosiota saaneet teoreettiset suuntaukset, kuten sosiaalinen konstruktionismi ja ratkaisukeskeisyys, eivät välttämättä suuntaa toimintajärjestelmien tarkasteluun ja inhimillisten ongelmatilanteiden ”syiden” selvittämiseen. Konstruktionismi ei ohjaa huomiota systeemiin osien ja kokonaisuuksien vuorovaikutuksen rakentamina ’todellisina’ kokonaisuuksina ja järjestelmiä. Niinpä sosiaaliseen konstruktionismiin perustuvassa perheterapiassa on alettu luopua näkemyksestä, jonka mukaan perhe muodostaa oikeasti toimivan systeemin (ks. esim. Anderson & Goolishian 1992). Perhesysteemi nähdään kielenkäytön rakentamana asiana eikä oikeasti systeeminä. Tähän näkemykseen kuuluu, että ongelmat rakentuvat tavasta puhua ongelmista. Terapiassa etsitään uudenlaista puhetta, sellaista keskustelua, jonka tuloksena ongelmat voitaisiin ’unohtaa’. Toisaalta ratkaisukeskeisyydessä korostetaan, että tärkeämpää kuin tietää mikä on ongelman syy on löytää ratkaisu siihen (Wiener & O’Hanlon 1981). Nämä näkökulmat eivät välttämättä vahvista pyrkimyksiä tehdä monitasoista ja huolellista tilannearviota. Ongelmatilanteen ja systeemien piirteiden tarkka selvittäminen on vaivalloista puuhaa. Tällöin saattaa olla suorastaan houkuttelevaa jos teoria antaa työntekijälle luvan säästää itseään tältä vaivalta?

Sosiaalisessa konstruktionismissa (Jokinen, Juhila Pösö 1995) lähdetään tutkimaan mitä sosiaalityön käytännössä vuorovaikutuk-

sen tasolla tapahtuu. Samalla etsitään keinoja kuvata ja tulkita miten työntekijät kategorisoivat asiakkaitaan ja heidän ongelmiaan erilaisissa sosiaalityön tekemisen paikoissa, organisaatioissa ja kulttuureissa. Sosiaalityöhön kuuluva tilanteen arviointi samaistuu tällöin helposti kategorisointiin, tyyppittelyyn, joka tapahtuu sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, eikä saa näin itsenäistä asemaa työskentelyn lähtökohtana. Asiakkaan yksilöön ja ympäristöön liittyvien systeemien monipuolinen selvittäminen ei tässä näkökulmassa muodostu omaksi tehtäväkseen, vaan madaltuu vuorovaikutuksessa tehtäväksi kategorisoinniksi ja tyyppittelyksi. Tämä ei edistä pyrkimystä perehtyä monipuolisesti asiakkaan ongelmaan liittyviin järjestelmiin ja siihen, kuinka niiden yhteensopimattomuus synnyttää ja ylläpitää asiakkaan ongelmaa.

Toisaalta yhteiskunnalliset muutokset ovat johtaneet siihen, että on syntynyt uudenlaisia sosiaalialan työn organisaatioita ja toimintamuotoja. Verkostotyö, asiakkaan luonnollisiin sosiaalisiin verkostoihin vaikuttaminen, valtaa alaa sosiaalityön menetelmänä. Siihen kuuluu näkökulmana myös asiakkaan ja hänen ammattiauttajiensa verkostojen ottaminen työssä huomioon. Ehkä tätä kautta työssä nousee entistä vahvemmin esille asiakkaan sosiaalisten suhteiden erittelyn tarve? Myös hyvinvointipalveluiden tuottamisen ja organisoinnin tapojen monimuotoisuus korostaa erilaisten organisaatioiden, ja tätä kautta systeemien merkitystä. Tätä varten sosiaalityöntekijöiden pitää oppia uusia käsitteitä ja muita välineitä?

Moniammatilliseen yhteistyöhön sisältyy kuitenkin myös piirteitä, jotka eivät edistä asiakkaiden tilanteiden perusteellista erittelyä. Niinpä pyrkimys puhua asiakkaan kanssa samaa kieltä saateen ymmärtää virheellisesti perusteena teoreettisesta näkökulmasta luopumiseen:

Yhteistyön lisäämiseksi on otettava huomioon myös dialogin rakentaminen eri yhteistyötahojen erilaisten ammattikielien välille. Jokaisen ammattikunnan tulisi osata luopua omaan ammattikieleensä perustuvista tulkinnoistaan ja otettava asiakkaan kieli yhteiseksi kielekseen paitsi moniammatillisessa yhteistyössä, myös asiakkaan kanssa työskennellessä. (ote opiskelijan tenttivastauksesta)

Viimeaikoina Suomessa on alettu käyttää termiä 'ekososiaalinen', jolla ”tarkoitetaan sosiaalityön toimintatapaa tai suuntausta, joka ottaa huomioon ihmisen arkielämän kokonaisuuden, sen fyysiset, sosiaaliset ja kulttuuriset puitteet” (Okulov 1998). Suuntauksessa yksilön ja ympäristön vuorovaikutuksen korostus on sukua edellä selostetulle ekosysteemiselle mallille. Erona on ammatilliselta kannalta toimintatilanteiden erittelyvälineiden niukkuus. Ilmiöitä ei ajatella kovin tiukasti systeemi-näkökulmasta, eikä myöskään – edelliseen liittyen – monien sistemien yhteispelinä.

Teoreettisen tiedon soveltaminen asiakastyössä ei ole ongelmantonta. Kuitenkin sosiaalityöntekijä saa monilta eri tieteenaloilta monipuolista teoreettista sekä tutkimustietoa asiakkaan elämäntodellisuuden kannalta tärkeitä järjestelmistä ja hänen tulisi käyttää tätä tietoa asiakkaan hyväksi. Asiakkaan tilanteen arvioinnissa sovelletaan psykologista tietoa yksilöstä psyykkisenä järjestelmänä, sosiaali-psykologista tietoa yksilön toiminnasta ryhmän jäsenenä ja perheessä, sekä sosiologista tietoa organisaatioista ja kulttuurista. Näiden lisäksi tilanteen arvioinnissa pitäisi ottaa huomioon hyvinvointiyhteiskunnan etuusjärjestelmät ja niiden toimintaa säätelevä oikeusjärjestelmä (sosiaalioikeus).

5 TAVOITTEELLINEN ONGELMANRATKAISU JA SEN VAIHEET

Ongelmanratkaisun tarkoituksena on parantaa asiakkaan kykyä selviytyä elämässään, parantaa asiakkaan elämänhallintaa. Muutos-työ on sovitettava asiakkaan tarpeisiin. Kyetäkseen jäsentyneeseen ja johdonmukaiseen toimintaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan pitäisi pyrkiä vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

- 1) Mikä hätänä? Ongelma havaitaan ja tunnistetaan.
- 2) Mistä on tarkemmin ottaen kyse? Tilanne pitää jäsentää, ymmärtää ja analysoida.
- 3) Mitä pitäisi tehdä? Asiakkaan osallistuessa tilanteen analysointiin, muutostyölle pitäisi asettaa selkeät tavoitteet, jotka tulisi jäsentää selkeinä välitavoitteina, tekoina ja konkreettisena toimintana.
- 4) Kuinka se tehdään? Pitäisi suunnitella tarkemmin kuinka tavoitteisiin päästään: mitä resursseja ja apuja asiakas tarvitsee? Mitä asiakkaan itsensä pitäisi konkreettisesti tehdä?
- 5) Kuinka säilyttää suunta? Työskentelyssä pitäisi huolehtia siitä, että valittu toimintalinja toteutetaan ja että sitä korjataan harkitusti ja tarpeen mukaan.
- 6) Tehtiinkö se? Pitäisi selvittää, missä määrin asetetut tavoitteet saa-

vutettiin ja tämän jälkeen sopia yhteistyön päättämisestä ja mahdollisista jatkotoimista sekä käsitellä eron tunteita. (Thompson 1998)

Ongelmanratkaisu jakaantuu seuraavaksi kolmeksi vaiheeksi:

I Tavoite työlle

II Tavoitetta kohti

III Työskentelyn päättäminen

5.1 Tavoite työlle

Ongelmanratkaisun ensimmäisessä vaiheessa (1) luodaan hyvä suhde, (2) kerätään tarpeellista tietoa (asiakkaasta, ongelmasta ja toimintaympäristöstä), (3) tehdään ongelmaa, toimintajärjestelmiä ja resursseja koskeva tilannearvio, (4) parannetaan asiakkaan toimintahalukkuutta (tarpeen vaatiessa), (5) neuvotellaan ongelmaa koskevista tavoitteista ja tehdään työskentelyä koskeva sopimus (Hepworth, Rooney & Larsen 1997).

5.1.1 Asiakassuhteen luominen ja hyvä kommunikaatio

Turvallisen ja myönteisen suhteen luominen on ennakkoehtona hyvälle työskentelylle. Mikäli asiakkaalla ei ole myönteistä suhdetta työntekijään hän ei luultavasti paljasta hankaluuksiinsa liittyviä tunteita tai kerro tärkeitä tietoja, jotka vaikuttavat tilanteeseen. Tämä vie luonnollisesti pohjaa pois työskentelyltä. Tällöin asiakas saattaa myös keskeyttää työskentelyn helposti.

Myönteisessä suhteessa asiakkaan ei tarvitse olla varuillaan tai kokea itseään uhatuksi ja hän voi luottaa työntekijän auttamishaluun. Asiakkaan tulisi myös voida tuntea, että työntekijä ymmärtää häntä ja on aidosti kiinnostunut hänestä. Ryhmän kanssa työskenneltäessä ryhmän jäsenten on luotava turvallinen suhde myös muihin ryhmään kuuluviin.

Yhteistoiminnallinen asiakassuhde ei todellakaan muodostu itsestään, vaan se tulee rakentaa. Ensimmäinen tehtävä asiakassuhteen rakentamisessa on osapuolten roolien selventäminen.

Työntekijän tulisi tässä tarkoituksessa (1) määritellä asiakkaan odotukset ja (2) selvittää asiakkaalle auttamisprosessin luonne ja oma sekä asiakkaan rooli yhteistyökumppaneina, jotka ovat yhdessä etsimässä ratkaisua ongelmaan (emt., 94–).

Asiakkaan ongelman alustava selvittäminen (ks. seuraava jakso) edeltää varsinaisen asiakassuhteen rakentamista, koska mikäli havaitaan, että asiakkaan ongelma kuuluu paremmin jonkin toisen palvelun pätevyysalaan, ei tietenkään ole syytä lähteä luomaan täysipainoista, terapeuttisia ulottuvuuksia omaavaa asiakassuhdetta.

Usein asiakkaat eivät kerro suoraan, mitä työntekijältä odottavat. Työntekijän on tällöin syytä rakentaa ensin riittävän turvallinen kontakti ja vasta sitten ryhtyä kartoittamaan perusteellisemmin asiakkaan toiveita. Työntekijän on hyvä ilmaista selvästi, että ymmärtää asiakkaan (epärealistisetkin) odotukset ja hädän. Samalla työntekijän pitäisi saada asiakas ymmärtämään, että hän haluaa auttaa. Työntekijän tulisi myös selittää, miksi ehkä liian suuria odotuksia ei voida noin vain täyttää. Tässä alkuvaiheessa työntekijän pitäisi myös kertoa mistä auttamisprosessissa on kyse ja todeta tulevaan yhteistyösuhteeseen kuuluva asiakkaan vastuu ja oikeus osallistua ongelmanratkaisuun. Asiakkaalle on kerrottava, että juuri hänen on tehtävä valintoja ja päätöksiä. Auttamissuhteen rakentaminen edellyttää lisäksi pitkin matkaa kolmen perustaidon käyttöä, jotka ovat empatia, kunnioitus (josta käytetään myös ilmaisua 'ei-omistava inhimillinen lämpö') ja aitous (emt., 99) (ks. näitä koskeva tuore suomenkielinen tutkimus, Saarnio & Mäntysaari 2001).

Vaikka sosiaalityöntekijän persoonallisuus olisikin ratkaisevammassa asemassa kuin hänen tekniikkansa (Truax & Mitchel 1971;

vrt. Saarnio & Mäntysaari 2001), tulee kuitenkin muistaa, että terapeutteja ominaisuuksia tai kykyjäkin voidaan oppia tai vahvistaa. Ainakin niitä pitäisi pyrkiä edistämään sosiaalityön ammattikulttuurissa. Empaattisuutta on mahdollista harjoitella. Tämä tapahtuu harjoittelemalla asiakkaan tunteiden havaitsemista ja harjoittelemalla tapoja, joilla kertoo asiakkaalle oman ymmärryksensä asiakkaan tunteista (Hepworth, Rooney & Larsen 1997, 100-118). Empaattisuuden ilmaisukyvyssä voidaan havaita selviä aste-eroja (ks. tarkemmin tunteiden ilmaisukyvyn aste-eroista, emt., 108-110).

Empatia koostuu siis kahdesta osasta. Se tarkoittaa työntekijän 1) taitoa havaita paikkansapitävästi ja herkästi asiakkaan sisäiset tuntemukset ja 2) ilmaista tämä ymmärryksensä asiakkaalle, asiakkaan tilanteeseen ja kokemukseen sopivalla tavalla ja kielellä (Hepworth, Rooney & Larsen 1997, 99). Empatian ensimmäinen ulottuvuus, asiakkaan tilanteen ymmärtäminen on luonnollisesti toisen ulottuvuuden, ymmärryksen välittämisen, edellytys. Empaattisuus on asiakkaan tunteita ja näkökulmaa koskeva, kohtaamisen kuluessa rakentuva, jaettu kokemus:

Empaattinen samanvireisyys ei tarkoita vain asiakkaan välittömien ja ilmeisten tuntemusten käsittämistä, vaan myös vastavuoroisesti jaettava prosessia, jossa tunnistetaan myös taustalla olevat tunteet ja oivalletaan tunteiden ja toiminnan merkitys ja henkilökohtainen tärkeys asiakkaalle. (emt., 99)

Empatia ja sympatia ovat eri asioita ja niiden eron tietäminen onkin käytännössä ammatillisuuden kannalta tärkeää. Sympatia tarkoittaa saman tunteen tai kokemuksen jakamista, se perustuu tunteiden samankaltaisuuteen, yhteisyyteen: ”Tuntisin samoin kuin sinä, jos olisin sinun asemassasi”. Empaattinen viesti merkitsee puolestaan toisen henkilön tilanteen ja tunteiden ymmärtämistä, mutta ei välitöntä samaistumista toisen henkilön asemaan. Empaattisessa vastauksessa säilyy henkilöiden erillisyyttä ja siten myös työntekijän tietty objektiivisuus, mikä on auttamisprosessin kannalta tärkeää. Mikäli työntekijä omaksuu asiakkaan tunteet ja aseman, hän ei menetä ainoastaan tärkeän näkökulmansa asioihin vaan myös kykynsä auttaa. (emt., 100)

Empaattisella kommunikaatiolla on suorassa asiakastyössä monia ratkaisevan tärkeitä merkityksiä ja käyttötarkoituksia. Hepworthin, Rooney'n ja Larsenin mukaan (emt., 114-118) empaattinen kommunikaatio auttaa:

1. Suhteen rakentamisessa kontaktin alkuvaiheessa
2. Kontaktin ylläpitämisessä
3. Asiakkaan ongelman selvittämisessä ja arvioinnissa
4. Vastaamisessa asiakkaan ei-sanallisiin viesteihin
5. Pehmentämässä ristiriitoja
6. Käsiteltäessä asiakkaan esittämiä esteitä
7. Vihan ja väkivallan uhan käsittelyssä
8. Ryhmäkeskustelujen käynnistämässä.

Aitous

Sosiaalityön vuorovaikutustaitojen opettajat ja tutkijat ovat varsin yksimielisiä empaattisuuden ja asiakasta kunnioittavan kohtelun merkityksestä asiakassuhteissa. Aitoudesta, tarkoittaen tässä työntekijän avoimuutta, ei olla aivan niin yksimielisiä (ks. enemmän emt., 119-120). Psykoanalyttinen terapia on perinteisesti korostanut ammatillista neutraalisuutta. Humanistiset terapiavirtaukset ovat puolestaan kehottaneet työntekijöitä toimimaan avoimesti, ”oikeiden ihmisten tapaan”. On sanottu, että mikäli työntekijä pitää tyydyntymättä ja kangistavassa ammattiroolissaan, hän tarjoaa suhdemallin, joka ei rohkaise asiakkaita avoimuuteen ja aitouteen.

Autenttisuus määritellään ”oman itsen paljastamiseksi luonnollisella, vilpittömällä, spontaanilla, avoimella ja aidolla tavalla” (emt, 120). Sanallinen ilmaisu on yhdenmukainen tunteiden ja ajatusten kanssa. Aito työntekijä ilmaisee siten tunteensa ottaen niistä vastuun, ihan niin kuin kuka tahansa oikea ihminen. Hän ei ole tarpeettomasti puolustuskannalla, vaan kykenee myöntämään myös omat virheensä. On luonnollista, että kun työntekijä odottaa asiakkaan olevan vähemmän varautunut ja kertovan asioistaan avoimesti, myös työntekijä itse toimii inhimillisesti ja avoimesti, välttämättä piiloutumasta minkään ammatillisuuden naamion taakse. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että työntekijä ilmaisisi tunteitaan aivan

vapaasti. Työntekijän omien tunteiden pidäkkeetön ilmaisu saattaa olla hyvin tuhoisaa. Työntekijän tulisi kantaa vastuuta siitä, että hänen toimintansa myös tässä suhteessa edistää työskentelyn tavoitetta (emt., 120). Työntekijän pitäisi varoa keskittymästä liikaa omiin tunteisiinsa ja kokemuksiinsa. Tämä voi olla merkki siitä, että työntekijä hoitaakin tilanteessa pikemminkin itseään kuin asiakastaan.

Myönteinen palaute on eräs hyvin tärkeä aidon vuorovaikutuksen muoto (emt., 133). Kannustavalla palautteella on tärkeä merkitys muutosprosessissa. Työntekijä voi antaa kannustavaa palautetta kertoessaan asiakkaalle tämän myönteisistä piirteistä, vahvuuksista, tehokkaasta selviytymisestä ja vaikka pieninkin askelin tapahtuvasta kasvusta. Näin hän lisää asiakkaan muutoshalua ja uskoa tulevaisuuteen. Auttamisprosessissa on tähän kannustukseen monia mahdollisuuksia, kun työntekijää ohjaavat lämpimät ja myönteiset tunteet asiakasta kohtaan. Tähän teemaan liittyviä kysymyksiä on käsitelty kirjallisuudessa myös tunnetyön näkökulmasta (ks. Rostila 1990). On myös hyvä muistaa, että aitouteen vuorovaikutuksessa kuuluu myös tilanteen mukainen jämäkkyys (Hepworth et al., 135), mikä on monin tavoin yhteydessä työntekijän ammatilliseen ja persoonalliseen työnäkyyn juuri tämän asiakkaan kanssa.

5.1.2 Asiakkaan tilanteen arviointi ja voimavarojen kartoittaminen

Asiakkaan tilannetta koskeva arvio, johon kuuluu asiakkaan tilanteen puutteiden ja vahvuuksien sekä resurssien kartoittaminen, on tavoitesopimuksen, tavoitteen asettelun ja intervention suunnittelun perusta. Oikea arvio ratkaisee suuressa määrin työskentelyn onnistumisen.

Termillä arviointi on tässä yhteydessä neljä merkitystä. Ensimmäinen merkitys, josta puhutaan myös evaluointina (engl. 'evaluation'), ei varsinaisesti kuulu tämän jakson aihepiiriin. Tätä arvioitavan kohteen arvon tai ansioiden määrittämistä käsitellään

ongelmanratkaisun onnistuneisuuden näkökulmasta perusteellimmin jaksossa 5.3. Kaksi seuraavaa arvioinnin merkitystä koskee arvion tekemistä prosessina (engl. 'assessment'). Prosessina arviointi voi viitata, ensinnäkin, työntekijän ja asiakkaan välillä tapahtuvaan prosessiin, jossa kerätään ja analysoidaan tietoja ja muodostetaan niistä moniulotteinen ongelman kuvaus. Toiseksi, prosessia kuvaava termi voi viitata organisaatiotasoon, potentiaalisten asiakkaiden ja organisaation edustajien väliseen vuorovaikutukseen, jossa selvitetään, missä määrin asiakkaan tarpeet kuuluvat organisaation tehtävä-alaan (Hepworth, Rooney & Larsen 1997, 194). Asiakkaan pulmien ja huolenaiheiden arviointi tapahtuu suhteessa organisaation tavoitteisiin, mahdollisuuksiin ja resursseihin. Neljäs, ehkä tavanomaisin arviointi -sanon merkitys, koskee arvioinnin tulosta, kokonaiskuvaksi koostettua, tietoon perustuvaa käsitystä asiakkaan tilanteesta (engl. 'assessment').

Sosiaalityöntekijän rooli ja tehtävä arvioinnin tekemisessä vaihtelee organisaatiokohtaisesti. Jos sosiaalityöntekijän asema organisaatiossa on vahva, hän saattaa tehdä arvion itsenäisesti tai konsultoiden muita asiantuntijoita. Näin vahva asema sosiaalityöllä on perinteisesti ollut ehkä vain kunnallisissa sosiaalitoimistoissa. Tavallisesti hyvinvointipalveluorganisaatioissa sosiaalityöntekijä osallistuu, ehkä hyvin ahtaastikin määritellyllä pätevyysalueella, arvion tekemiseen yhtenä jäsenenä moniammatillisessa tiimissä. Tällainen toissijainen rooli sosiaalityöllä on perinteisesti ollut kuntoutuksessa tai terveydenhuollon organisaatioissa. Moniammatillisuuden ja yhteisasiakkuuden tarve on kuitenkin kasvanut ja tätä vastaavasti arviointi tehdään yhä useammin ryhmässä. Haasteeksi asetuu tällöin eri alojen asiantuntemuksen ja asiakkaan näkökulman koostaminen moniulotteiseksi kuvaksi asiakkaan tilanteesta. Haasteeseen etsitään koko ajan paikallisia ja organisaatiokohtaisia vastauksia. Niinpä kuntoutuksen piirissä on kehitetty asiakkaan toimintakyvyn moniammatillista arviointia varten erityinen biopsykososiaalisen arvioinnin malli, jota lääkäri, psykologi ja sosiaalityöntekijä käyttävät yhteistoiminnallisesti (Talo ym. 1997).

Sosiaalityö etsii arvioinnin tekemisessä paikkaansa. Sosiaalityössä korostetaan kokonaisvaltaisuutta ja monitieteisyyttä, mutta usein sosiaalityön asiantuntemus saatetaan tyypistään etuuskia tai vain asi-

akkaan ”sosiaalisia suhteita” koskevaksi. Oma asiantuntemus osoitetaan tietysti käytännössä, erityisesti verkostomaisen yhteistyön ja moniammatillisuuden oloissa, joissa ei nojata tiukasti määriteltyihin työtehtäviin. Toisaalta asiakaslähtöisyys, joka aiheuttaa monien toimijoiden hallitun, yhteistoiminnallisen ongelmanratkaisuprosessin tarpeen, luo sosiaalityölle uutta yhteiskunnallista tilausta tilannearvion tekemisessä.

Arviointi on sekä prosessi että lopputulos (Hepworth, Rooney & Larsen 1997, 196-197). Yhtäältä arviossa on tietty suhteellinen lopullisuutensa (arvio tuotteena): arviointi pitää päättää siinä vaiheessa kun alkaa tulevan työskentelyn suunnittelu ja tavoitesopimuksen tekeminen. Toisaalta arvioinnin prosessiluonne merkitsee sitä, että arviointia tehdään koko työskentelyprosessin ajan: kohdattaessa uusia haasteita tai saataessa uutta tietoa asiakkaan tilanteesta, arviota saatetaan joutua muuttamaan. Myös työskentelyn loppuvaiheessa pitää arvioida asiakkaan mahdollisuuksia jatkossa, mihin liittyy mahdollisesti sopivien tukitoimien suunnittelu.

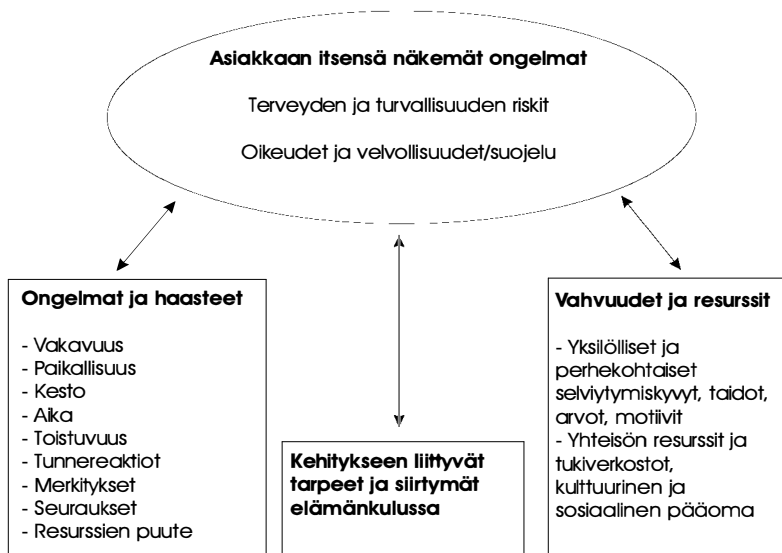
Arviointia tehdessään työntekijän tulisi pitää mielessään seuraavat avainkysymykset (Hepworth, Rooney & Larsen 1997, 195):

- 1) Mitä ongelmia tai huolenaiheita *asiakas itse* näkee itsellään olevan ja miten hän ne näkee?
- 2) Mitä *lainsäädäntöön liittyviä*, esimerkiksi lastensuojelullisia tai muita, *oikeuksia ja velvoitteita* tulisi pulmatilanteita selvittäessä ottaa huomioon?
- 3) Mitkä vakavat terveyden tai turvallisuuteen liittyvät *riskit* tulisi ottaa huomioon?

Avainkysymysten tarkoituksena on ohjata arvioinnin tekemistä, jotta se ei lähtisi harhailemaan, jolloin aikaa, mahdollisuuksia ja resursseja saatetaan hukata. Tilannearvioinnissa kerätään tarpeellista tietoa asiakkuutta koskevan päätöksenteon ja tarkoituksenmukaisen palvelusopimuksen ja –suunnitelman pohjaksi. Tilannearviointiin sisältyy (1) ongelman, (2) tärkeiden henkilöiden ja (3) ympäristön (ekologinen konteksti) selvittäminen ja erittely, minkä pohjalta muodostetaan työskentelyä ohjaava kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta ja arvioidaan mahdollisia toimintavaihtoehtoja.

Kuviossa 2 kerrotaan tarkemmin arvioinnin kohteista. Arviointia ohjaavat edellä mainitut avainkysymykset. Arviointia varten kerätään tietoa itse ongelmasta ja asiakkaan resursseista. Ongelmien osalta selvitetään pulman suhteellista vaikeutta, esiintymisen paikkaa, kuinka pitkään ongelma on kestänyt, milloin ja kuinka usein ongelma esiintyy, mitä tunteita ja merkityksiä siihen liittyy, ongelman seurauksia, sekä erityisiä resurssivajeita. Resurssien osalta selvitetään yksilölliset ja perhekohtaiset selviytymiskyvyt, taidot, arvot, motiivit, yhteisön resurssit ja tukiverkostot, sekä kulttuurinen ja sosiaalinen pääoma.

KUVIO 2. Arvioinnin kohteet.



(Lähde: Hepworth, Rooney & Larsen 1997)

Asiakkaan tilanteen arviointi ja voimavarojen kartoittaminen ongelmanratkaisutyössä on asiakkaan oman todellisuuden ja tarpeiden selvittämistä. Tilanteen selvittämisen tärkein lähtökohta on siis asiakkaan näkökulma. Erona perinteiseen asiantuntijan tekemään diagnoosiin on se, että asiakas pitäisi itse saada osallistumaan tilanteensa arviointiin. Marjatta Eskola (1991) onkin todennut osuvas-

ti, että sosiaalityö epäonnistuu, jos se ei saa asiantuntijaa asiakkaassa heräämään. Tämän mukaisesti on aina muistettava, että asiakkaan omin sanoin ilmaisemat halut, toiveet ja hankaluudet ovat tilanteen selvittämisen kenties tärkein aineisto.

Sosiaalityöntekijän pitäisi kuitenkin käyttää tilanteen arvioinnissa asiakkaalta tai asiakasryhmältä saamansa tiedon lisäksi myös omaa teoreettista ja muuta asiantuntijatietoaan. Tältä osin ongelmanratkaisunäkökulma painottaa tilanteen moniulotteisen arvioinnin tarvetta. Työntekijän tulisi avata tilanteessa myös sellaisia ulottuvuuksia, joita asiakas ei välttämättä itse osaa nähdä. Asiakkaan tilanteen tarkastelussa tulisi ekologista systeemi-näkökulmaa (”ecological systems model”) noudattaen syventyä tilanteen eri puoliin, ylittäen työskentelyn yksipuolisen kytkemisen joko yksilöön tai sosiaaliseen järjestykseen. Ongelmanratkaisutyöskentely on lähestymistavallisesti taipuisa moneen suuntaan, mutta sille on ominaista kuitenkin käsitys todellisuuden monitasoisuudesta ja tämän monitasoisuuden huomioon ottamisesta.

Toimintajärjestelmiä koskevan asiantuntijatiedon korostaminen ja asiakkaan näkökulman ensisijaisuus ovat ristiriitaisia vaatimuksia. Sosiaalityöntekijän erityistä tietotaitoa vaaditaan tämän ristiriidan ratkaisussa, käytettäessä hyväksi sekä asiakkaan että ammattilaisen asiantuntijuutta (ks. ”uuden asiantuntijuuden” tarve, Mutka 1998). Asiantuntijuuksien yhdistämisen apuna on edellä käsitelty voimavarakeskeisyyden periaate.

Hyvän suhteen luominen kytkeytyy ongelmatilanteen selvittämiseen. Asiakas tuo luottamuksen kasvaessa vapaammin esille tilanteeseen vaikuttavia asioita. Toisaalta asiakkaan tuntemusten ja henkilökohtaisten asioiden selvittäminen edistää tavallisesti keskinäisen luottamuksen ilmapiiriä. Niinpä työntekijän vuorovaikutuksellinen empaattisuus palvelee samanaikaisesti kahta tarkoitusta: se rakentaa myönteistä ja turvallista asiakassuhdetta ja toisaalta se auttaa paremmin selvittämään tunteiden osuutta asiakkaan vaikeuksissa.

Ensimmäinen askel on ongelman alkuperän selvittäminen ja päätöksen tekeminen siitä, mihin (systeemiin) toimenpiteet oikeastaan kohdistetaan.

Sosiaalityössä on käytössä suuri joukko erilaisia toimintamenetelmiä ja käytäntöteorioita, joita työntekijä voi soveltaa. Työntekijä joutuu siis harkitsemaan, valitsemaan tilanteeseen sopivimmat toimintamenetelmät ja käytäntöteoriat. Toimenpiteet purevat paremmin kun ne kohdistuvat kattavasti ongelman kannalta kriittisiin pisteisiin (Allen-Meares & Lane 1987). Tilanearvioinnin moniulotteisuus tarkoittaa sitä, että otetaan huomioon mahdollisimman monet tilanteen eri puolet, eikä tarkastella niitä irrallaan toisistaan. Yksilön elämäntilannetta arvioitaessa otetaan huomioon hänen jäsenyytensä eri järjestelmissä.

Ongelmatilannetta selvitettäessä kerätään tietoa asiakkaan ongelman luonteesta, sen eri puolista ja kytkennöistä. Ihan aluksi selvitetään tavallisesti ongelmatilanteeseen liittyviä tunteita ja välittömiä huolia. On tärkeää, että asiakas tuntee alusta alkaen tulevaisuutta kuulluksi ja saa mieltä painaneita huolia puretuiksi. Mitä enemmän asiakas saa tilaisuuden kertoa tilanteestaan ”omin sanoin” sen parempi. Asiakkaan kertomaa voi olla hyvä lähestyä hänen omana kokonaisuutena elämäntarinanaan, jonka tuottamisella on jo sinänsä suuri merkitys, samalla kun elämäntarina muodostaa pohjan jatko-työskentelylle (ks. tarina –menetelmästä enemmän Hänninen & Valkonen 1998).

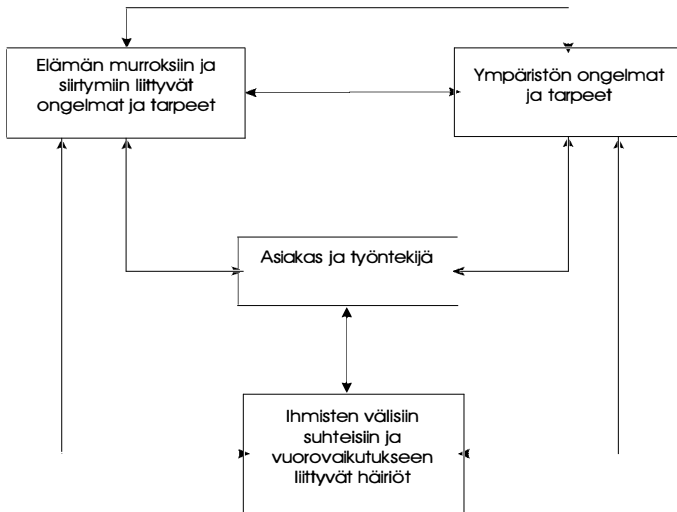
Vähitellen selvityksen piiriä tulisi laajentaa ja kerätä asiakkaan kertomusta täydentävää tietoa asioista, jotka saattavat olla yhteydessä ongelmaan. Asiakkaan tilannetta voidaan jäsentää eri järjestelminä, joissa hän on mukana. Tietoa tulisi kerätä siten yksilö-, vuorovaikutus- ja ympäristöjärjestelmistä. Työntekijän tieto keskeisistä inhimillisiin ongelmiin vaikuttavista järjestelmistä (ks. esim. Hepworth, Rooney & Larsen 1997, jaksot 8-11) auttaa tämän tiedon keruussa. Erityistä huomiota tulee kiinnittää asiakkaan voimavaroihin, joihin myöhempi työskentely perustuu.

Kerätyn tiedon yhdistäminen kokonaiskuvaksi on tärkeää. Sosiaalityö edellyttää, että asiakkaan elämäntilannetta koskevat tiedot eivät ole irrallisia faktoja, vaan niitä tulkitaan aina suhteessa johonkin. Sosiaalityössä käytettyyn termiin ”sosiaalinen diagnoosi”, jota on joskus tulkittu erheellisesti lääketieteelliseksi ”taudin määrittäykseksi”, sisältyykin vaatimus asioiden, tapahtumien, tilanteiden ja ihmisten ymmärtämisestä suhteissaan (Eskola 1991). Sosiaalinen diagnoosi

eli kokonaiskuvan muodostaminen tarkoittaa kuitenkin sosiaalityössä asiakkaan tilanteen mahdollisimman rikasta ja läpikohtaista ymmärtämistä ja tämän ymmärryksen jäsentämistä (Hepworth, Rooney & Larsen 1997).

Ongelman analyysissä selvitetään mitä ongelma koskee. Oheinen kuvio 3. jäsentää ihmisten arkielämän ongelmien kirjoa ja niiden kytkentöjä. Onko kyse resurssien puutteesta, yksilön elämän kannalta tärkeästä ratkaisusta, toimintahäiriöstä yksilötasolla (yksilöjärjestelmässä), vuorovaikutusjärjestelmässä vai yhteiskunnallis-sosiaalisessa järjestelmässä, vai onko kyse edellä mainittujen tasojen välisen yhteispelin ongelmasta? Lisäksi ongelman analyysiin kuuluu selvittää ongelman kesto ja vaikeus sekä se missä määrin ongelmaan voidaan käytännössä vaikuttaa. Missä määrin tilanne on muutettavissa? Tässä arvioinnissa on otettava huomioon asiakkaan mahdollisuudet ja kyvyt. On myös pohdittava ongelman luonnetta ja vaikeusastetta suhteessa työntekijän omaan ja kyseisen organisaation pätevyysalueeseen. On päätettävä, kuuluuko ongelma oman vai jonkin toisen organisaation tehtävä-alueeseen. (Hepworth, Rooney & Larsen 1997).

KUVIO 3. Sosiaalityön tehtävä ja ihmisten arkielämän ongelmat.



(lähde: Germain & Gitterman 1980)

Yksilöjärjestelmän analyysi tarkoittaa asiakkaan tarpeiden, selviytymiskyvyn, mahdollisten rajoitusten ja vahvuuksien sekä työskentelyhalukkuuden (motivaatio) arviointia. Näitä asiakkaan ominaisuuksia ovat hänen joustavuutensa, arvostelukykyä, tunne-elämän ominaisuudet, vastuuntunne, stressinsietokyky ja vuorovaikutuskyvyt. Asiakkaan ominaisuuksia ja taipumuksia on varottava pitämästä ehdottomina ja muuttumattomina, ja tällä tavalla esineellistämistä asiakasta. On kuitenkin järkevää ja hyödyllistä ottaa yksilön taipumukset ja valmiudet huomioon kun lähdetään selkeyttämään työskentelyn tavoitteita.

Yksilöä ei pidä kuitenkaan arvioida irrallaan järjestelmästä, joihin hän kuuluu, vaan on tarkasteltava myös yksilön tilanteeseen vaikuttavia ympäristön järjestelmiä. Mitkä järjestelmät ovat oikeastaan yhteydessä asiakkaan tarpeentyydytyksen ongelmiin? Tavallisesti parisuhde, perhe ja sosiaalisen tuen verkostot ovat muutostyön kannalta tärkeitä asiakkaan järjestelmiä. Sosiaalisen tuen verkostoihin kuuluvat sukulaiset, naapurit, työtoverit, kaverit ja esimerkiksi etniset viiteryhvät. Ympäristön arviointiin kuuluu myös ihmisten erilaisen kulttuurin ottaminen huomioon. Tämä on tärkeää luonnollisesti etenkin maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä. Järjestelmillä on järjestelmän jäseniin vaikuttavat vahvuutensa ja häiriötilansa. Yksilöiden häiriöt johtuvatkin usein järjestelmän häiriöstä. Tämän takia myös muutostyö pitää tavallisesti kohdistaa *sekä järjestelmään että yksilöön*.

Kun ongelmat tuntuvat sijoittuvan ihmisten vuorovaikutuksen alueelle tulisi perehtyä osapuolten toimintatapoihin vuorovaikutustilanteissa. Missä tilanteissa ongelmia esiintyy? Selvityksen pohjalta voidaan ymmärtää, miten vuorovaikutusmalli on kehittynyt ja mikä pitää sitä yllä. Kuinka eri osapuolet toimivat hankalissa tilanteissa? Mitä tapahtuu kun loukkaannutaan tai vihastutaan; mitä tapahtuu ennen sitä ja sen jälkeen? (Hepworth, Rooney & Larsen 1997, 199-200)

Järjestelmiä (esim. perhettä) voidaan tarkastella monista eri näkökulmista. Vallan jakautuminen, roolien jakautuminen ja määrittely, järjestelmän toimintaa ohjaavat säännöt ja normit sekä vuorovaikutuksen mallit ovat järjestelmien ominaisuuksia ja näkökulmia niiden tarkasteluun.

Asiakkaan elämäntilanteen kannalta tärkeiden järjestelmien arvioinnissa tarvittavaa tietoa saadaan seuraavista tietolähteistä ja seuraavilla menetelmillä (Hepworth, Rooney & Larsen 1997, 199):

1. Asiakirjoista, lomakkeista ja palvelusuunnitelmista,
2. Asiakkaan kertomuksista (mitä asiakas kertoo ongelmastaan, tunteistaan, mielipiteistään, tapahtumista jne.),
3. Havainnoimalla ei-verbaalia toimintaa,
4. Havainnoimalla aviopuolisoiden, perheen- ja ryhmän jäsenten vuorovaikutusta,
5. Keräämällä tietoa sukulaisilta, ystäviltä, lääkäriltä, opettajilta, työnantajilta, ja muilta ammattilaisilta,
6. Psykologisista testeistä,
7. Kokemuksista toiminnasta asiakkaan kanssa.

Perheestä saatetaan kerätä tietoa joko haastatellen yksittäistä perheenjäsentä kahdenkeskisessä haastattelussa tai perheen yhteistapaamisissa. Työntekijän teoreettinen näkemys ja aikaisemmat kontaktit perheeseen vaikuttavat käytettyihin tiedonhankintamenetelmiin. Yksilöhaastatteluissa saatava tieto on asiakkaiden kuvauksia tai kertomuksia perhe-elämästä; yhteistapaamisissa työntekijä voi itse seurata perheenjäsenten vuorovaikutusta. Tiedonhankintamenetelmästä riippumatta on tärkeää selvittää perheenjäsenten välisen vuorovaikutuksen ja kommunikoinnin vahvuuksia ja häiriöitä sekä edellä mainittuja järjestelmäominaisuuksia (ks. enemmän, Hepworth, Rooney & Larsen 1997, jaksot 10 ja 11). Millaisia ovat yksittäisten jäsenten vuorovaikutustyyli, jäsenten välisen vuorovaikutuksen mallit ja miten yksittäiset jäsenet vaikuttavat järjestelmän toimintaan? Järjestelmän toimivuutta parantavien toimenpiteiden suunnittelussa on punnittava näitä tekijöitä.

Tilannearviossa pitäisi tehdä yhteenveto kerätystä tiedosta. Jotta arvio olisi mahdollisimman osuva työntekijän pitäisi saada asiakkaat mukaan arvion tekemiseen. Tämä voi tapahtua esimerkiksi niin, että työntekijä kertoo asiakkaalle omista ongelmaa koskevista vaikutelmistaan, joita asiakas voi sitten kommentoida, vahvistaa tai oikaista. Kun työntekijä ja asiakas ovat päässeet yksimielisyyteen ongelman tai ongelmien luonteesta, he voivat siirtyä neuvot-

telemaan työskentelyn tavoitteista - mikäli asiakas on tarpeeksi motivoitunut muutostyöhön. (Hepworth, Rooney & Larsen 1997, 52.)

Tilanteen arvioinnissa ei voi liikaa korostaa voimavarakeskeisyyttä, vahvuuksien etsimistä ja näkemistä vikojen sijasta. On katsottu, että sosiaalityöntekijöiden tulisi pyrkiä selvittämään mitä asiakas haluaa, hyväksyä työskentelynsä lähtökohdaksi asiakkaan tapaa ymmärtää elämänsä tosiasiat ja selvittää mahdollisimman monipuolisesti asiakkaan vahvuudet, eli ne asiat mihin asiakas ja hänen läheisensä kykenevät (Cowger 1994; Hepworth, Rooney & Larsen 1997, 199).

Asiakkaan motivointi

Ongelmanratkaisu edellyttää, että asiakas sekä näkee ongelman että haluaa työskennellä aktiivisesti sen ratkaisemiseksi. Näin ei aina ole. Hyvin tavallisesti vastentahtoiset asiakkaat, jotka osallistuvat työskentelyyn kolmansien tahojen velvoittamina, eivät välttämättä tunnista ongelmaa. Tällainen saattaa tilanne olla esimerkiksi silloin kun lastensuojeluviranomainen, työnantaja, puoliso, vanhemmat tai muut läheiset ovat painostaneet henkilön asiakkaaksi. Ongelmaa ei nähdä ja usein tilanteita hallitsee muiden syytely. Asiakas ei tavallisesti suhtaudu näissä tilanteissa sosiaalityön tarpeeseen ja sosiaalityöntekijään kovin myönteisesti. Joskus taas ongelmansa tiedostavakin asiakas saattaa jättäytyä passiivisen odottelevaksi. Asiakkaan motivoinnissa työntekijän haasteena onkin 1) vähentää asiakkaan kielteistä asennetta, 2) auttaa asiakasta näkemään ongelma, 3) lisätä asiakkaan halua muutostyöhön (ks. tähän liittyvistä keinoista Hepworth, Rooney & Larsen 1997, 34-35, 376-379).

5.1.3 Tavoitesopimus ja toimintasuunnitelma

Muutostyön tavoitteista neuvotellaan sitten kun asiakas (yksilö, pariskunta, perhe tai ryhmä) ja työntekijä ovat päässeet yksimielisyyteen ongelmista ja siitä mihin (eri toimintajärjestelmiin) ne mahdollisesti liittyvät. Neuvottelu on prosessi, jossa pyritään yksimie-

lisyyteen ongelman lievenemistä edesauttavasta toimintalinjasta ja tarvittavista muutoksista. Tavoitteiden määrittelyn jälkeen osapuolet tekevät sopimuksen, johon kirjataan mahdollisimman selkeästi työskentelyn tavoitteet ja toiminta sekä osapuolten tehtävät. (Hepworth, Rooney & Larsen 1997, 359-366.) Tavoitesopimuksen sisältöä on kuvattu tarkemmin sivulla 80.

Evaluoinnista sopiminen

Työskentelyn alkuvaiheessa on sovittava myös tavoitteiden toteutumisen seuraamisesta työskentelyn kuluessa (ks. enemmän, Hepworth, Rooney & Larsen 1997, 355-359). Tavoitteiden toteutumisen seuraaminen saattaa tarkoittaa varsin yksityiskohtaisia ja perusteellisia toimia, joita on selostettu tarkemmin jaksossa 5.3. Niistä on tavallisesti pystyttävä sopimaan jo työskentelyn alkuvaiheessa, jotta tarvittavaa tietoa voitaisiin kerätä. Niinpä saatetaan sopia, että tavoitteeseen pääsyä seurataan käyttäen tapauskohtaisen arvioinnin asetelmaa (ks. 5.3). Tämä edellyttää evaluoinnista sopimista jo työskentelyn alussa, koska on päätettävä, millä tavalla ongelman tilaa mitataan määrävälejin ja miten toteutetaan tiedonkeruu työskentelyn aikana. Vaikka varsinaista tapauskohtaista asetelmaa ei käytettäisikään on ratkaistava se, kuinka selvitetään työskentelyn kohteena olevan asiantilan tai sen jonkin piirteen toistuvuutta ("kuinka usein vein lapsia harrastuksiin", "kuinka usein tunsin oloni hyväksi") tai ongelman vaikeutta tai ankaruutta ("kuinka paha asia oli siinä ja siinä suhteessa"). Joka tapauksessa varhaisessa vaiheessa tehty evaluointia koskeva järjestely turvaa molemmille osapuolille tärkeän mahdollisuuden kerätä tietoa. Niinpä kun arvioinnista sovitaan alussa, voidaan lähtötilanne (= kohteena olevan ongelman tila työskentelyn alussa) selvittää suhteellisen luotettavasti.

Sosiaalityön jäsentämisellä ongelmanratkaisutyöskentelyksi on läheinen yhteys sosiaalityön evaluointiin. Voidaan nimittäin ajatella, että ratkaistavan ongelman suhteellisen täsmällinen määrittely, nimettävissä olevien selkeärajaisten interventoiden käyttö ja tavoiteltavien muutosten seuraaminen palvelun aikana ja sen jälkeen, ovat samalla myös evaluaation ensimmäisiä askeleita. Hyvä ongelmanratkaisukäytäntö sisältää jo itsessään hyvän evaluaation siemenet (Bloom 1999).

Työskentelyn tavoitteiden valinta

Tutkimustulokset puhuvat selkeiden, työskentelyä koskevien sopimusten puolesta (Hepworth, Rooney & Larsen 1997, 343). Kun on saavutettu yksimielisyys ongelmien luonteesta ja siitä mitä järjestelmiä ne koskevat, sekä siitä että ne kuuluvat toimipisteen tai organisaation tehtäväälaan, on aika ryhtyä tekemään palvelusopimusta. Sopimuksessa osapuolet kirjaavat työskentelyn täsmälliset tavoitteet ja niiden saavuttamiseen vaadittavat keinot, sekä osapuolten tehtävät ja auttamisen puitteet tai ehdot (Hepworth, Rooney & Larsen 1997, 343).

Tavoitteet palvelevat auttamisprosessissa monia tehtäviä:

- Ne ilmaisevat osapuolten pyrkimysten yksimielisyyttä;
- Ne tarjoavat auttamisprosessille suunnan ja jatkuvuutta;
- Ne jäsentävät keinojen ja interventioden valintaa ja kehittelyä;
- Ne mahdollistavat – sekä työntekijöille että asiakkaille – edistymisen seuraamisen;
- Ne toimivat mittapuuna, jota vasten työskentelyn ja interventioiden tuloksellisuutta voidaan arvioida (Hepworth, Rooney & Larsen 1997, 344)

Millaisia tavoitteita valitaan? Koska tavoitteet ovat auttamisprosessille niin tärkeitä, ne tulisi valita huolellisesti. Tämäkin vaatii työntekijältä suurta taitoa.

Ennen kun käsittelemme kysymystä siitä, mitkä ovat sopivia tavoitteita, on syytä huomauttaa, että tavoitteiden valinta vapaaehtoisten asiakkaiden ja ei-vapaaehtoisten asiakkaiden kohdalla edellyttää jossain määrin erilaista lähestymistapaa (Hepworth, Rooney & Larsen 1997, 345-6). *Vapaaehtoisilla asiakkailla* tavoitteiden tulisi luonnollisesti heijastaa asiakkaan toivomia lopputuloksia. Tavoite ei saisi olla liian pieni. Asiakkaan tulisi uskoa, että valittu tavoite oikeasti parantaa hänen tilannettaan. Asiakkaat luultavasti ponnistelevat vain sellaisten asioiden eteen, jotka he TUNTEVAT tärkeiksi. Tavoitteiden tulisi olla asiakkaan tavoitteita. Työntekijän yksipuolisesti asettamat tavoitteet eivät tietenkään johda yhteistyö-

hön. Työntekijän tulisikin olla avoin tavoitteista neuvoteltaessa, eikä hänellä pitäisi olla mitään piilotavoitteita. Asiakkaalle tulisi jättää viimeinen sana tavoitteesta päättämisessä, vaikka se voikin olla työntekijän näkökulmasta vaikeaa. Toisaalta asiakkaat myös odottavat työntekijältä aktiivista osallistumista tavoitteiden valinnassa. Miten tilanteen arvioinnista koottu tieto tulee käytetyksi tavoitteen valinnassa? Tavoitteen asettaminen ei todellakaan ole sitä, että työntekijä kysyy asiakkaalta ”mikä sinun tavoitteesi on?” ja kirjaa annetun vastauksen tavoitteeksi.

Ei-vapaaehtoisilla asiakkailla tavoitteiden tulisi, kaikesta huolimatta, olla heidän motiiveihinsa sopivia. On selvää, että työ joka tähtää henkilökohtaisesti mielekkäisiin tavoitteisiin, johtaa todennäköisesti kestävämpiin muutoksiin, kuin sellainen jonka motivaationa on vain rangaistusten välttäminen tai etujen saaminen. Työskentelylle pitäisi siten pyrkiä etsimään yhteistä pohjaa sovittamalla ongelman määrittelyssä yhtäältä asiakkaan näkemykset ja toisaalta tehtävänantajan ehdot. Tavoitteista neuvoteltaessa voidaan käyttää myös ”tehdään kaupat” –strategiaa. Joissakin tapauksissa työntekijän on pakko turvautua paremman puutteessa vetoamaan asiakkaan haluun vapautua lähettävän tahon pakosta.

Riippumatta asiakkuuden vapaaehtoisuudesta tavoitteet tulee aina määritellä positiivisessa, kasvua korostavassa muodossa. On selvää, että tavoitteiden tulee olla toteuttamiskelpoisia. Yleensä asiakkaat osaavat asettaa tavoitteita, joista he voivat suoriutua, jolloin työntekijä voi osoittaa luottamustaan hyvään tavoitteeseen ja asiakkaiden kykyyn selviytyä. Joillakin asiakkailla on kuitenkin epärealistisia odotuksia. Silloin työntekijän tehtävänä on hienovaraisesti avustaa asiakasta alentamaan tavoitetta sellaiselle tasolle, joka on realistista saavuttaa. Mahdollisuuksia arvioitaessa on otettava huomioon myös ympäristötekijät.

Sosiaalityöntekijän toiminta-organisaatio ja hänen käytettävissään olevan välineet, kuten tiedot ja taidot tulee luonnollisesti ottaa huomioon tavoitteita valittaessa. Tavoitteen tulee olla yksikön toimenkuvaan sopiva. Tavoitteet tulisi myös määritellä täsmällisesti ja siten, että voidaan tietää milloin tavoite on saavutettu. Tavoitteiden tulisi siis olla empiirisesti koeteltavissa (Hepworth, Rooney & Larsen 1997, 346-348). Tämä tarkoittaa, että tavoitteet tulee määritel-

lä siten, että kaikille asianosaisille on selvää, mitä muutoksia tulee toteuttaa. Jokainen tietää, mitä hän tulee tekemään toisin tai miten olosuhteita muutetaan. Tavoite on muutosprosessin toivottu lopputulos. Tavoite toivottuna tuloksena tulee siten erottaa keinoista, interventioista tai tehtävistä, joita käyttäen tavoitteet pyritään saavuttamaan.

Tavoitteen asettelussa tulee myös määritellä selkeästi tavoitetaso, eli se minkä asteista muutosta tavoitellaan. Tavoitteeseen tulee tavallisesti sisällyttää selvä kriteeri, jonka mukaan voidaan arvioida, että saavutettu oikeansuuntainen muutos on riittävä. Tämä on tärkeää yhtäältä realistisuuden ja toisaalta selkeyden vuoksi. Perheväkivallassa on paikallaan ”nollatoleranssi”, mutta useammin tavoite ei ole yhtä ehdoton.

Empiirisen koeteltavuuden mielessä täsmälliset tavoitteet ovat periaatteessa kahta tyyppiä: 1) ne koskevan ”joko-tai” tyyppisiä asiantiloja ja tavoitteita (jotain tapahtuu tai ei tapahdu: esimerkiksi asiakas hakeutuu hoitoon tai koulutukseen tai saa työpaikan) tai 2) asteeroja sisältäviä tavoitteita, joiden astetta voidaan kvantitatiivisesti mitata, eli niitä voidaan tarkastella sellaisten kysymysten kuten ”kuinka usein” tai ”kuinka paljon” valossa.

Insoo Kim Berg ja Scott D. Miller (1994) ovat kiteyttäneet ratkaisukeskeisen työotteen näkökulmasta hyvän tavoitteen ominaisuuksia. Heidän esittämänsä seuraavat seitsemän näkökohtaa ovat myös ongelmanratkaisutyöskentelyn näkökulmasta hyödyllisiä:

1. Asiakkaalle tärkeä. Asiakkaan täytyy kokea tavoitteen saavuttaminen henkilökohtaisesti hyödylliseksi. Asiakkaat motivoituvat paremmin muutostyöhön kun he itse valitsevat tavoitteet.
2. Pieni. Pieni tavoite lisää onnistumismahdollisuuksia ja tunne onnistumisesta antaa motivaatiota työskennellä ratkaisun hyväksi jatkossakin. Usein asiakkaat esittävät liian epämääräisiä ja suuria tavoitteita. Työntekijän tehtävänä on tällöin neuvotella asiakkaan kanssa pienemmästä tavoitteesta.
3. Konkreettinen, määriteltävissä oleva ja käyttäytymiseen liittyvä. Epämääräisistä tavoitteista on vaikea tietää, onko edistystä tapahtunut. Hyvin määritellyistä tavoitteista on mahdollista tietää, mitä on jo saavutettu ja mitä on vielä saavuttamatta.

4. Mieluummin jonkin olemassaolo kuin poissaolo. Tavoitteet tulisi kuvata myönteisin ja tekemiseen viittaavin käsittein ilmaisten sitä mitä asiakas tulee tekemään eikä sitä mitä hän ei tule tekemään. Tekemistä on helpompi seurata kuin ei-tekemistä. Jonkin tekemisen kieltäminen myös aiheuttaa suurempia kiusauksia kuin positiivisempi tavoite.
5. Mieluummin jonkin alkaminen kuin loppuminen. Olkoon tavoite kuinka suuri tahansa on helpompi saavuttaa se keskittymällä päätepiteen sijaan matkan alkuun. Ellei asiakasta auteta kuvaamaan tavoitettaan askel askeleelta, voi asiakkaan kyky nähdä toisenlaisen elämän mahdollisuus jäädä pelkäksi mahdollisuudeksi. Samalla kun asiakkaan kokonaisvaltainen tavoite hyväksytään, tulee yhdessä määritellä, mitä askeleita asiakkaan tulee ottaa ensin, jotta tavoite saavutettaisiin.
6. Asiakkaan elämänolojen kannalta realistinen ja saavutettavissa oleva. Vaikka tavoitteen realismisuuden arvioiminen on asiakkaalle usein vaikeaa, on hän yleensä paras tietolähde siitä, mitä häneltä voidaan olettaa. Jos tavoite on epärealistinen, tulee työntekijän neuvotella asiakkaan kanssa kohtuullisemmasta tavoitteesta, vaikkapa väliaikaisesta tavoitteesta.
7. Ymmärretään kovaa työtä vaativaksi. Kovan työn ehkä tärkein tehtävä on suojella asiakkaan itsekunnioitusta esim. epäonnistuttaessa. Tällöin epäonnistuminen vain tarkoittaa, että tavoitteen saavuttamiseksi tarvitaan lisää kovaa työtä eikä sitä etteikö asiakas pystyisi tavoitetta saavuttamaan. Toivo motivoi asiakasta saavuttamaan tavoitteensa.

Työntekijän pitäisi välttää suostumasta tavoitteisiin, joihin hän suhtautuu varautuneesti. Jos työntekijän on vaikea hyväksyä jotain asiakkaan tavoitteita, on yleensä hyvä ohjata asiakas jonkin toisen ammattilaisen luo. Jos asiakasta ei voi ohjata muualle, tulisi keskustella avoimesti, minkälaista tukea voidaan antaa. Joskus asiakas esittää tavoitteita, jotka ovat ilmeisen vahingollisia hänelle tai muille. Niissä tilanteissa asiakkaalle tulee esittää omat näkemykset ja osoittaa valmiutta työskennellä toisenlaisten tavoitteiden hyväksi.

Tavoitteiden valitseminen prosessina

Työskentelyn tavoitteiden valitsemista ja määrittelyä voidaan tarkastella ja jäsentää yksilöllisenä prosessina, johon kuuluu useita toisiinsa liittyviä tehtäviä (Hepworth, & Rooney, & Larsen 1997, 350-54). Ensinnäkin, työntekijän tulee arvioida onko asiakas oikeastaan valmis neuvottelemaan tavoitteista. Tässä on tärkeää, että asiakas ymmärtää käsiteltävän ongelman samaan tapaan kuin työntekijä. Toiseksi, työntekijän tulisi selvittää asiakkaalle tavoitteiden ja niiden valinnan tarkoitus. Tämä parantaa asiakkaan osallistumista muutosprosessiin. Kolmanneksi, yhdessä asiakkaan kanssa tulisi muodostaa lista mahdollisista tavoitteista. Työntekijän tulee aktiivisesti houkutella asiakasta tuomaan esiin tavoitteita. Tämä voi tapahtua juuri tällaisen alustavan tavoitelistan kautta. Listan tekeminen voidaan aloittaa esimerkiksi kysyä ”Jos onnistumme työssämme oikein hyvin niin miten asiat silloin ovat, millä tavalla toimit ja ajattelet toisin kuin nyt?”. Tavoiteluettelosta valitaan sitten yhdessä sopivimmat.

Neljänneksi, pitäisi yhdessä määritellä tavoitteet täsmällisesti ja tarkentaa asiakkaan toivoman muutoksen määrä tai taso. Usein tavoitteiden puutteena on niiden ylimalkaisuus. Tavoitteiden havainnollistaminen ja täsmentäminen siten, että ymmärretään selvästi, mitä tavoitteiden saavuttaminen käytännössä merkitsee, vaatii paljon työtä. Viidenneksi, tulisi arvioida yhdessä tavoitteiden toteutettavuus, keskustellen niihin liittyvistä hyödyistä ja riskeistä. Pitää käsitellä yhdessä avoimesti eri tavoitteisiin kuluvia hyötyjä ja haittoja. Hyvien puolien kuvittelu tekee tavoitteista todellisempia ja auttaa asiakasta sitoutumaan niihin. Haittojen selvittäminen sitoo tavoitteet asiakkaan arkeen ja auttaa tiedostamaan niihin liittyviä haasteita. Niinpä työhön meno voi aiheuttaa ristiriitoja perheessä ja asiakkaan jämäköitymiseen työpaikalla sisältyy ristiriitojen mahdollisuus ja ahdistaviakin tunteita ja tilanteita. Tulee yhdessä punnita tavoitteiden etuja ja haittoja ja päättää tämän perusteella mitä tavoitteita lähdetään ajamaan. Tavoitetta ei tule valita ikään kuin puolipakolla, vaan tavoitteeseen sitoutumista pitää aidosti käsitellä. Asiakkaan varmuutta tavoitteesta voidaan selvittää esimerkiksi pyytämällä hän arvioimaan asteikolla 1-10 kuinka vakuuttunut hän

on tavoitteen tärkeydestä. Syyt mahdolliseen empimiseen pitää selvittää ja ottaa välitavoitteeksi vaikkapa asiakkaan epävarmuuden taustalla olevien pelkojen tms. vähentäminen.

Kuudenneksi, tavoitteet tulee järjestää tärkeysjärjestykseen asiakkaan kannalta. Näin voidaan varmistaa se, että työskentelyssä panostetaan heti aluksi siihen, mikä on asiakkaalle kaikkein tärkeintä.

Tavoitteiden työstämisen ja niiden tärkeysjärjestykseen asettamisen jälkeen, voidaan laatia sosiaalityön palvelusopimus. Erilaisien palvelu-, huolto- ja kuntoutussuunnitelmien tekemisellä on sosiaalityön organisaatioissa pitkät perinteet. Suunnitelmat on kuitenkin saatettu ymmärtää järjestelmä- ja organisaatiolähtöisesti eikä asiakaslähtöisesti. Ongelmanratkaisutyöskentelyssä organisaatiokohtaiset palvelusuunnitelmat tulisi muokata, aikaisempaa tietoisemmin, ammatillisen sosiaalityön välineiksi. Kehitys on kulkemassa tähän suuntaan esimerkiksi kunnallisissa sosiaalitoimistoissa.

Lopuksi esitän erään mahdollisen version sosiaalityön palvelusopimuksen sisällöstä:

1. Tavoitteet, tärkeysjärjestyksessä
2. Osallisten osapuolten roolit ja tehtävät
3. Toimenpiteet tai toimintatavat, joilla muutos pyritään saamaan aikaan (palvelut, terapiat, tapaamiset jne.). Tähän kuuluu myös aikaraami ja sosiaalityöntekijän ja asiakkaan tapaamiset
4. Keinot, joilla edistymistä seurataan
5. Tavot, joilla sopimukseen neuvotellaan muutoksia
6. Käytännön järjestelyt kuten ehdot istuntojen peruuttamiselle tai siirtämiselle. (vrt. Hepworth, & Rooney, & Larsen 1997, 359)

Tämäntapainen lista ohjaa huolehtimaan mistä kaikesta asiakkaan kanssa tulisi sopia ennen kuin siirrytään työskentelyn varsinaiseen toteutusvaiheeseen.

5.2 Tavoitetta kohti

5.2.1 Muutostyön välineitä

Ongelmanratkaisun toisessa vaiheessa toteutetaan sovittu suunnitelma. Siinä osapuolet yhdistävät voimansa tavoitteen saavuttamiseksi. Tämä voidaan tehdä monella tavalla.

Hepworth, Rooney, & Larsen (1997, luvut 13, 14) käsittelevät perusteellisesti lukuisia erityyppisiä ja muutostyön eri tasoja koskevia työskentelytapoja (toimenpiteitä ja interventioita), joilla tavoitteisiin pyritään. Näitä ovat:

- tehtävöittävä sosiaalityö
- erilaiset kognitiiviset, havaitsemisen ja tulkinnan tapoja koskevat, terapiat
- kriisi-interventio
- asiakkaiden ongelmanratkaisutaitojen lisäämiseen tarkoitetut lähestymistavat
- asiakkaiden sosiaalisten taitojen lisäämiseen tarkoitetut lähestymistavat
- jämäkkyuden oppiminen
- stressin hallinta
- vaikuttaminen asiakkaan ympäristöön ja resurssien hankinta, mihin kuuluu muunmuassa:
 - sosiaalisten tukiverkostojen vahvistaminen
 - yksilökohtainen palveluohjaus
 - organisaatioiden kehittäminen
 - asiakkaiden toimintavoiman kasvattaminen (empowerment)
 - asianajajuus
- paikallinen hyvinvointistrategioiden suunnittelu/yhteistyö
- työtavat, jotka kohdistuvat pari- ja perhesuhteisiin, mihin kuuluu mm.
- ryhmätyön eri muodot ja ryhmiin vaikuttaminen.

Minun ei ole mahdollista käsitellä näitä menetelmiä ja interventiotapoja tässä kirjassa. Useimmista menetelmistä, kuten esimerkiksi

ryhmyöstä, (Jauhiainen & Eskola 1994), sosiaalisten verkostojen tukemisesta verkostoterapian menetelmin (Seikkula 1994), perheterapiasta (O’Hanlon & Wiener-Davis 1990) ja kansalaisten toiminta-voiman vahvistamisesta sosiokulttuurisena innostamisena (Kurki 2000) on olemassa perusteellisia ja ajantasaisia suomenkielisiä esityksiä.

Lähestyttäessä toteuttamisvaihetta tehtävöittävän sosiaalityön (‘task-centered practice’) mukaisesti tavoitteita ajatellaan asiakkaalle asettuvina tehtävinä. Tavoitteet on silloin purettava asiakkaan arkeen liittyviksi käytännön toimiksi, jotka koskevat a) vain asiakasta itseään, b) vuorovaikutusta asiakkaan lähipiirin henkilöiden kanssa (työpaikalla, perheessä, ystäväpiirissä jne.) tai c) suhdetta organisaatioon tai järjestelmään, kuten vaikkapa kouluun, työpaikkaan tai sairaalaan. (Hepworth, & Rooney, & Larsen 1997, 371-375). Sovittuja tehtäviä voivat olla esimerkiksi vuorovaikutuksen harjoittelu, omien tuntemusten seuraaminen esimerkiksi päiväkirjaa pitämällä, tai harjoitukset fyysisen kunnon kohottamiseksi. Asiakkaan suhteita muihin voidaan myös jäsentää konkreettisesti erilaisiksi toimiksi tai järjestelyiksi. Esimerkiksi vanhemman ja koulun suhteeseen voidaan tarttua sopimalla säännöllinen tapaaminen lapsen opettajan kanssa. Jos vanhempi hoitaa tämän järjestelyn, siitä voi muodostua myös hänelle itselleen vuorovaikutuksellinen tehtävä. Tehtävien antaminen on myös hyvä keino vastustaa auttamiseen liittyvää asiakkaan puolesta tekemisen vaaraa.

Sosiaalityöntekijän ei suinkaan tarvitse yksin huolehtia kaikista toteutusvaiheeseen liittyvistä interventioista tai palveluista. Tavoitteen saavuttamiseen tähtäviä toimenpiteitä voidaan järjestää monenlaisten, erillisten asiakkaalle järjestettyjen palvelujen avulla. Tällaisia voivat olla vaikkapa itsetuntemuskurssi, yksilöllinen keskusteluterapia, osallistuminen työnhakukurssille tai ohjaaminen sopivaan ryhmätoimintaan. Työntekijällä on toimenpiteiden ja palveluiden valinnassa suuri vastuu. Miten tukitoimet liittyisivät oikealla tavalla kyseisen asiakkaan tilanteeseen ja sovittuihin tavoitteisiin? Helposti toimitaan liiaksi toisinpäin, tarjoamalla palveluja, jotka ovat saatavilla. Palvelujen “räätälöinnin”, toimenpiteiden valinnan ja niiden kokonaisuuden suunnittelun, tulisi perustua asiakkaan tilannetta koskevaan arvioon ja työntekijän ammattitaitoon

ja luovuuteen. Monien tahojen vastuu palveluista on myös haaste moniammatilliselle yhteistyölle asiakaslähtöisyyden lisäämiseksi.

5.2.2 Muutostyön tehtävät

Muutostyö ei ole helppoa. Monet esteet tiellä kohti tavoitetta vaativat huomiota. Tärkeinä työskentelyn onnistumiseen vaikuttavina tehtävinä, Hepworth, Rooney & Larsen (1997, 39-42) mainitsevat seuraavat:

- 1) Huolehditaan asiakkaan itsevarmuuden ja itseluottamuksen lisääntymisestä työskentelyn kestäessä,
- 2) Seurataan asiakkaan edistymistä,
- 3) Otetaan huomioon tavoitteen saavuttamista haittaavat esteet,
- 4) Otetaan huomioon onnistumiseen vaikuttavat ihmissuhteet,
- 5) Huolehditaan asiakkaan itsetuntemuksen lisääntymisestä,
- 6) Työntekijä käyttää tehokkaasti ja oikein omaa persoonaansa.

Asiakkaan itseluottamuksen lisäämisen tärkeyttä Hepworth, Rooney & Larsen (1997, 39) perustelevat monilla tutkimustuloksilla, joiden mukaan asiakkaan itseluottamuksen kasvu ja auttamisprosessista saatu hyöty ovat yhteydessä toisiinsa (esim. Bandura 1977). Itseluottamus tarkoittaa henkilön uskoa siihen, että hän todella kykenee tekemään tekoja joiden avulla hän pääsee tavoitteisiin. Itseluottamusta oppii parhaiten tekemällä ja tämän vuoksi asiakasta pitäisi auttaa tekemisen alkuun. Samoin pitäisi kiinnittää huomiota asiakkaan vahvuuksiin ja onnistumisiin. Miten pannaan merkille pienetkin askeleet, joita asiakas on ottanut? Yleensä kiinnitetään liian vähän huomiota saavutuksiin eikä anneta kiitosta. Myös asiakkaan läheiset voivat olla tärkeitä huomion ja kiitoksen ja sitä kautta itseluottamuksen lähteitä.

Asiakkaan edistymisen seuraaminen on tärkeää ja sille voidaankin määritellä neljä työskentelyn kannalta tärkeää tehtävää (Hepworth, Rooney & Larsen 1997, 39-40). Ensinnäkin, asiakkaan edistymisen seuraaminen mahdollistaa työskentelyn ja toimintatapojen vaikuttavuuden arvioinnin. Mikäli toivottuja tuloksia ei synny, pitäisi pohtia

mihin tämä liittyy: Onko valittu toimintalinja kenties ollenkaan oikea ja pitäisikö sitä ehkä muuttaa? Toiseksi, asiakkaan edistymisen seuraamisella on asiakasta ohjaava merkitys. Edistymisen seuraaminen auttaa asiakasta pysymään tiellä tavoitteeseensa, luo työhön tarpeellista jatkuvuutta, auttaen näin asiakasta keskittämään ajankäyttöään ja voimiaan. Kolmanneksi, edistymisen seuraamisella on myös työntekijää ohjaava merkitys. Työntekijä säilyttää kosketuksen asiakkaan tilanteeseen ja siitä seuraaviin reaktioihin. Työntekijä pysyy tietoisena siitä “missä mennään” ja osaa näin ottaa huomioon asiakkaan mahdolliset kielteiset reaktiot, mikäli tavoitteen suuntaista kehitystä ei tapahdu. Neljänneksi, tuloksien seuraamisella on asiakasta motivoiva merkitys ja sen vuoksi se ylläpitää asiakkaan työskentelyhalukkuutta. Asiakkaan on myös helpompi luottaa työntekijään, joka on selvästi kiinnostunut yhteisen työn tuloksista ja asiakkaan tilanteen paranemisesta, eikä vain anna ajan kulua. Asiakkaan edistymisen seuraaminen, jonka välineitä käsitellään tarkemmin työskentelyn päättämisympäristöön kuuluvan arvioinnin yhteydessä (5.3) edellyttää säännöllistä, jämäkkää ja selkeää asiakkaan tilanteen seuraamista tavoitteena olevilla elämäntilanteilla.

Työskentelyssä pitäisi olla silmää huomata työskentelyn esteet ja tehdä niille jotain. Kuten kaikki varmaan tietävät, sosiaalisuudessa asiakastyön arki on rosoista ja vastoinkäymisiä täynnä. Muutostyö ei ole aina helppoa. Uusia toimintatapoja yrittävä asiakas on suurien haasteiden edessä ja saattaa tuntea itsensä epävarmaksi tai suorastaan pelokkaaksi. Asiakkaan perhe tai ystäväpiiri saattaa vetää häntä vanhoihin, toimimattomiin ja ehkä vahingollisiin rutiineihin ja rooleihin. Työntekijän pitää varautua näihin tilanteisiin, voidakseen auttaa asiakasta esteiden ilmaantuessa. Myös yhteiskunnan resurssijärjestelmät saattavat toimia asiakkaan työskentelyä hankaloittavasti. Asiakas ei ehkä saakaan toivottua sosiaaliturvaetuutta tai muuta resurssia, vaikkapa kunnallista vuokra-asuntoa, vaikka se olisi osa hahmoteltua toimintasuunnitelmaa. Työntekijän on oltava valmis toimimaan asiakkaan ja kolmansien tahojen välittäjänä tai asiakkaan asianajajana.

Työntekijän ja asiakkaan välinen tunnesuhde saattaa joskus kehittyä työskentelyn aikana epäsuotuisen suuntaan. Tämä saattaa liittyä siihen, että asiakkaalla on epärealistisia odotuksia työntekijää kohtaan tai hän tulkitsee työntekijän aikeita virheellisesti. Tu-

loksena tällaisista tilanteista saattaa olla pettymyksen tai hylätyksi tulemisen tunteita tai vaikkapa loukkaantumista. Myös perheessä tai työpaikalla saattaa tapahtua työskentelyä haittaavaa kehitystä ihmissuhteissa. Asiakkaan läheiset saavat toimia opittujen toimintamallien perusteella tai epähuomiossa tavoilla, joilla on työskentelyn kannalta epäsuotuisia vaikutuksia osapuolten suhteisiin. Työntekijäkin on vain ihminen ja myös hän reagoi tunteenomaisesti työskentelyyn ja sen tapahtumiin. Työntekijä saattaa kokea suoranaista vastenmielisyyttä asiakasta ja tämän käyttäytymistä kohtaan. Työntekijä voi myös menettää kiinnostuksensa asiakkaan tilanteeseen, tai ärsyyntyä ja pettyä asiakkaaseen. Työntekijän pitää olla tietoinen näistä kielteisistä tunnereaktioistaan ja osata hallita niitä. Muuten on vaarana, että työntekijä työstää asiakassuhteessa omia eikä asiakkaan ongelmia.

5.3 Työskentelyn päättäminen

5.3.1 Työskentelyn päättämiseen kuuluvat tehtävät

Ongelmanratkaisun kolmas ja viimeinen vaihe on työskentelyn arviointi (evaluointi) ja päättäminen. Tähän vaiheeseen kuuluvat tehtävät ovat:

- 1) Työskentelyn lopettamista koskevan päätöksen tekeminen,
- 2) Mahdollisten tunnereaktioiden käsittely,
- 3) Työskentelyn ja tavoitteiden saavuttamisen arviointi (evaluointi),
- 4) Seuranta ('follow-up') ja työskentelyn tulosten turvaaminen (Hepworth, Rooney & Larsen 1997, 598).

Tavoitteellisessa työssä yksilö- tai ryhmäkohtaisten tavoitteiden saavuttaminen ja tätä koskeva arvio on luonnollisesti yhteydessä työskentelyn päättämiseen. Saattaisikin olla johdonmukaisempaa aloittaa päätösvaiheen käsittely arvioinnin (evaluaatio) pohdinnalla, mutta aloitan kuitenkin asiakassuhteen lopettamiseen liittyvistä tunnereaktioista.

Päätös vaiheen tehtävien toteuttamisessa on otettava huomioon asiakassuhteiden erilaisuus (emt., 599). Työskentelyn päättämisen kannalta on oleellista, voidaanko suhde päättää suunnitellusti vai ei. Suunnitelmallisessa lopetuksessa työntekijä voi etukäteen harkita, milloin työskentely on tarkoituksenmukaista lopettaa. Niinpä esimerkiksi tehtäväkeskeisessä työssä (‘task-centered practice’) sovitaan etukäteen, kuinka kauan työskentely kestää tai kuinka monta sovittua tapaamista siihen kuuluu. Myös silloin kun muista syistä tiedetään etukäteen, milloin asiakassuhde päättyy, voidaan työskentely päättää suunnitelmallisesti. Niinpä esimerkiksi sairaalassa tiedetään usein etukäteen potilaan kotiutumisajankohta. Tavoitelähtöisessä työssä tavoitteiden saavuttaminen toimii ensisijaisena perusteena yhteistyön päättämiseen.

Valitettavasti yhteistyö saattaa usein päättyä ilman, että sitä voitaisiin etukäteen suunnitella. Joskus näin käy työntekijästä tai asiakkaasta riippumattomasta syystä, esimerkiksi kun jompikumpi sattuu muuttamaan pois. Joskus asiakas saattaa yksipuolisesti keskeyttää työskentelyn, koska yhteistyö ei jostain syystä suju. On hyvä tietää, että tällaiset tilanteet kuuluvat sosiaalityön arkeen. Mikäli asiakas lopettaa yhteistyön kesken kaiken, työntekijän pitäisi yrittää, asiakkaan itsemääräämisoikeutta toki kunnioittaen, selvittää asiakkaan tilannetta ja keskeyttämisen syitä.

5.3.2 Tunnereaktioiden käsittely

Asiakkaan tunnereaktiot

Aikaisemmasta ehkä jossain määrin poiketen, nykyään on alettu ajatella, että asiakassuhteen päättäminen ei välttämättä aiheuta kovin vahvoja menetyksen tunteita asiakkaassa (ks. Hepworth & Rooney & Larsen 1997, 605). Tunnereaktioiden vahvuus on todennäköisesti yhteydessä asiakassuhteen luonteeseen. Asiakassuhde, joka jatkuu ”toistaiseksi” ja on kenties jo jatkunut pitkään, on tunteiden tasolla kenties vaikeampi päättää kuin tehtäväkeskeisempi suhde. Esimerkiksi sosiaalitoimistojen sosiaalityöntekijöillä on perinteisesti ollut paljon tällaisia pitkäkestoisia

asiakassuhteita. Työskentelyn päättämiseen liittyvien asiakkaiden tunteiden voimakkuuteen saattavat vaikuttaa käsiteltyjen ongelmien henkilökohtaisuus, kontaktin kesto ja intensiteetti, asiakkaan vahvuudet ja tukiverkostot, sekä edistyminen tavoitteessa (Kirst-Ashman 1993). Niinpä on selvää, että mikäli osapuolet ovat tavanneet vain muutaman kerran, eikä asiakassuhdetta vahvassa mielessä ole oikeastaan ehtinyt rakentua, työskentelyn päättäminen ei ole asiakkaalle kovin iso asia. Toisin on sen sijaan vaikkapa masennuksesta kärsineen asiakkaan kohdalla. Työskentely kestää tällaisessa tapauksessa usein suhteellisen pitkään ja sen kuluessa käsitellään hyvinkin henkilökohtaisia asioita. Työskentelyn päättämiseen liittyvien tunteiden erittely on silloin erittäin keskeisellä sijalla.

Usein työskentelysuhteen päättämiseen liittyvät tunteet saattavat olla varsin ristiriitaisia: mahdollisiin menetyksen tai jopa hylätyksi tulemisen tunteisiin saattaa sekoittua myös ylpeyttä ja tyytyväisyyttä työn viemisestä hyvään päätökseen.

Työntekijän reaktiot

Myös työntekijä saattaa kokea voimakkaita – esimerkiksi pettymyksen, menetyksen tai syyllisyyden sävyttämiä – tunteita työskentelyn päättyessä (ks. enemmän, Kirst-Ashman 1993). Tunteiden voimakkuus on luultavasti yhteydessä samantapaisiin tekijöihin kuin asiakkailla. Saattaisi olla ihan hyvä, että työntekijä ei yritä salata näitä tunteita asiakkaalta; tunteista kertominen voi toimia myös asiakkaan tunnetyön käynnistäjänä. Työntekijän tuodessa esille työskentelyn päättämiseen liittyviä tunteita asiakas huomaa intensiiviseen työskentelysuhteeseen liittyvien ristiriitaisten tunteiden luonnollisuuden, mikä helpottaa asian käsittelyä. Työskentelyn päättämiseen liittyvien tunteiden käsittely on työntekijälle toistuva haaste ja siten myös osa ammatillista kasvua. Omien tunteiden käsittely on työntekijälle tärkeitä myös ammatillisen jaksamisen kannalta.

5.3.3 Asiakkaan tukeminen ja seurannan järjestäminen

Ehkä tärkeintä on se, että työntekijä todella huolehtii riittävän aikaisin työskentelyn päättämiseen liittyvistä asiakkaan tunteiden käsittelystä (Kirst-Ashman 1993). Tämä tehtävä saattaa olla tarkoituksenmukaista ottaa huomioon jo työskentelyn alkuvaiheessa. Asian ottaminen esille riittävän aikaisin auttaa vähentämään asiakkaan tarpeetonta tunnetason riippuvuutta työntekijästä ja myös ehkäisemään ennakolta mahdollisia menetyksen tunteita. Työntekijän tulee siis huolehtia hyvissä ajoin siitä, että asiakas on todella selvillä työskentelyn päättymisestä. Suunnitelmallisuus on siis tässäkin tärkeää. Suunnitelmallisuus edellyttää, että työskentelyn päättymisen ajankohta voidaan jotenkin ennakoida. Niinpä etukäteen saatetaan tietää kuinka kauan asiakas tulee suunnilleen asumaan tukiasunnossa. Mikäli asiakassuhde päättyy kuitenkin jostain syystä suunniteltua aikaisemmin, on suhteen päättäminen yritettävä hoitaa tästä huolimatta mahdollisimman hyvin.

Työntekijän pitäisi huolehtia sitä, että asiakas saa tilaisuuden purkaa mahdollisia työskentelyn päättämiseen liittyviä tuntemuksiaan (emt.). Tämä voi tapahtua joko suoraan kysyen tai ottamalla puheeksi yhteistyön päättymiseen ”yleensä liittyvät tunteet ja tunnelmat”. Kerrottuaan mitä muut ihmiset ovat vastaavassa tilanteessa tunteneet työntekijä voi pyytää asiakasta vertaamaan omia tunteitaan muiden tuntemuksiin. Joskus työntekijä voi myös ottaa puheeksi omat tunteensa ”projektin päättyessä” ja avata tätä kautta mahdollisuuden tunteiden käsittelyyn.

Yhteenvedon tekeminen saavutuksista ja hyvistä tuloksista

Tavoitelähtöisessä työssä saavutuksia tarkastellaan työskentelyn tavoitetta vasten. On hyvin tärkeää, että asiakkaan saavutukset todetaan selvästi ja että niitä arvostetaan (Kirst-Ashman 1993). Oman laajemman kokemuksensa perusteella työntekijä voi suhteuttaa asiakkaan saavutuksia ja suhteellistaa myös mahdollisia epäonnistumisia. Saavutusten tarkastelussa on hyvä käyttää lähtökohtana työskentelyn arvioinnissa (evaluointi, ks. jakso 5.3.4) käytettyjä välineitä, kuten työskentelyn kuluessa tehtyä seurantaa (toistuvais-

mittaus) ja siihen perustuvaa tapauskohtaista evaluaatiota. Tarkastelemalla yhdessä mittauksiin perustuvaa piirrosesitystä saavutukset voidaan nostaa esille ja siten niistä on helpompi keskustella yhdessä asiakkaan kanssa.

Myönteisten muutosten vakiinnuttaminen

Vaikka tavoitteellisessa sosiaalityössä olisi saavutettu hyviäkin tuloksia, ei ole ollenkaan varma kuinka kauan tulokset kestävät. Eräs Yhdysvaltalainen tutkimus viittaa siihen, että asiakkaat taantuvat liiankin usein työskentelyn päättämisen jälkeen (Hepworth & Rooney & Larsen 1997, 611). Työn pysyvänä haasteena onkin myönteisten muutosten ja uusien toimintatapojen vakiinnuttaminen ja juurruttaminen asiakkaan arkeen. Toseland ja Rivas (1984) ovat esittäneet seuraavat eri strategiat tai keinot, joiden avulla asiakkaita voidaan auttaa muutosten vakiinnuttamisessa:

- 1) Autetaan asiakasta valitsemaan muutoksen kannalta tärkeitä jatkotyöskentelyn kohteita,
- 2) Autetaan asiakasta uskomaan enemmän omiin kykyihinsä,
- 3) Autetaan asiakasta soveltamaan uusia taitojaan uusissa ja luonnollisissa tilanteissa,
- 4) Jatketaan työskentelyä seurantatapaamisten muodossa,
- 5) Suunnitellaan keinoja, joiden avulla estetään asiakkaan eri elämänpiireissä todennäköisesti uhkaavia takapakkeja tapahtumasta,
- 6) Autetaan asiakkaita kohtaamaan tulevia ongelmia opettamalla heitä itsenäiseen ongelmanratkaisutyöskentelyyn.

Koska muutoksen vakiinnuttamista koskeva ongelma on todellinen, pitäisi jokaisen asiakassuhteen päättyessä miettiä yhdessä asiakkaan kanssa mitä luettelon keinoista voitaisiin soveltaa. Suomalaisen sosiaalityön perinteessä on vakiintunut paikka niin sanotulle jälkihuollolle. Asiakastyön toimintamallien kiinteäksi osaksi pyritään liittämään yhteydenpitoa ja tukitoimia. Esimerkiksi päihdeongelmaisen varsinaisen hoitojakson jälkeen häntä ei jätetä yksin, vaan tukea annetaan tarpeen mukaan.

Yhtä lailla kuin yksilöitä, muutoksen vakiinnuttamisen haaste koskee myös pienryhmiä tai laajempia sosiaalisia järjestelmiä. Kun muutostyön kohde on yksilöä laajempi, pitää muutoksen vakiinnuttaminen suunnitella vastaavasti myös ajatellen pienryhmää tai muuta sosiaalista järjestelmää (ks. enemmän Kirst-Ashman 1993).

Asiakkaan tilanteen seuraaminen työskentelyn päättämisen jälkeen

Seurannalla (follow-up) tarkoitetaan intervention päättymisen jälkeen tapahtuvaa tiedon hankintaa asiakkaan pärjäämisestä ('level of functioning') suhteessa intervention tavoitteisiin (Blythe & Tripodi 1989, s. 136). Seurannalla pyritään siis selvittämään asiakkaan tilannetta sen jälkeen kun muodollinen asiakassuhde asiakkaaseen on päättynyt. Vaikka mahdollisuudet tähän ovat rajoitettuja, esimerkiksi työntekijöiden muun työtaakan vuoksi, kannattaisi seurannan järjestämistä harkita. Seuranta auttaa, ensinnäkin, selvittämään pärjäävätkö asiakkaat ilman apua ja toiseksi, mikäli asiakkaat eivät tunnu pärjäävän, kerätyn tiedon pohjalta voidaan pohtia mitä muita palveluja asiakkaat mahdollisesti saattaisivat tarvita.

Seuranta voi paljastaa seuraavia tulevan toiminnan suunnittelun kannalta kiinnostavia vaihtoehtoja (Blythe & Tripodi 1989):

1. Asiakas selviytyy seurannan aikana samalla tavalla kuin työskentelyn päättyessä.
2. Asiakas saattaa selviytyä seuranta-aikana paremmin kuin työskentelyn päättyessä. Tämä voi liittyä trendiin, joka alkoi jo ennen työskentelyn päättymistä tai siihen että interventio alkoi vaikuttaa viiveellä tai interventioista riippumattomiin tekijöihin.
3. Asiakas saattaa taantua vähitellen. Tämä voi johtua työskentelyn päättämisestä liian aikaisin tai muista tuntemattomista tekijöistä.
4. Asiakas saattaa taantua voimakkaasti.

5.3.4 Tavoitteisiin pääsyn arviointi

Asiakaskohtaisen tuloksellisuuden (effectiveness) arviointi koskee sitä, missä määrin työskentelyssä on päästy asetettuihin tavoitteisiin (Sheafor, et. al. 1994). Tässä työn tuloksellisuuden seuraamisessa voidaan käyttää sekä yksilö- että ryhmätasolla seuraavia välineitä:

- Tapauskohtainen arviointi
- Valmiit kyselylomakkeet mittareina (rasti ruutuun kyselylomakkeet)
- Tavoitetasojen saavuttamisen arviointi -lomakkeet
- Tavoiteluettelo -lomakkeet
- Asiakaskohtaisesti räätälöidyt arviointiasteikot

Tapauskohtainen arviointi

Tapauskohtaisessa arvioinnissa mitataan toistuvasti (toistuvaismittaus) ja mieluiten määrävälein työskentelyn kohteena olevaa tilannetta (ks. esim. Rostila & Mäntysaari 1997a ja b). Tällaista mittausasetelmaa kutsutaan tapauskohtaiseksi tutkimusasetelmaksi (engl. 'single-case designs'). Toistuvan mittauksen avulla saadaan tietoa asiakkaan edistymisestä. Asiakkaan tilanteen kehittymisestä kertovan tiedon (aikasarja) pohjalta voidaan arvioida, onko ja missä määrin työskentelyn tavoite saavutettu. Tätä varten työskentelyn alkaessa olisi hyvä määrittellä suhteellisen täsmällisesti se tavoitetaso, jonka saavuttamiseen työskentelyllä tähdätään. Mikäli työskentelyn kohteena on esimerkiksi fyysinen väkivalta lähiössä, voidaan tavoitteeksi asettaa jokin nykytilannetta parempi, mutta kuitenkin realistinen tilanne. Hyvä tavoite voisi olla, että tappeluiden määrä vähenisi nykyisestä kymmenestä vaikkapa 1–2 tappeluun viikossa. Mikäli työskentelyn kohteena on perheenisän väkivaltaisuus, on luultavasti parasta pyrkiä tilanteeseen, jossa väkivallan uhkaakaan ja avointa väkivaltaa ei esiinny lainkaan. Näiden osalta voidaan seurata vaikkapa aggressiivisia tunteita sekä sellaisten tilanteiden yleisyyttä, joissa väkivallan käyttö on lähellä.

Tapauskohtaisessa evaluaatiossa voidaan painottaa joko tutkimuksen tai käytännön tarpeiden ensisijaisuutta. Seuraavassa Mansoor F. Kazin (tulossa) määritelmässä painotetaan käytännön tarpeita:

Tapauskohtaisessa arvioinnissa praktikko soveltaa kokeellista yksittäistapausasetelmaa voidakseen systemaattisesti seurata asiakkaan edistymistä tai arvioidakseen intervention (=toimenpiteet, joilla tuloksiin pyritään) tuloksellisuutta (vaikutuksia).

Tapauskohtaisen arvioinnin ainoa varsinainen edellytys on asiakkaan kohdeongelman mittaaminen toistuvasti, käyttäen sopivia tulostittareita tai edistymisen osoittimia. Mittaamisessa voidaan käyttää joko julkaistuja, vakiomuotoisia mittareita ja/tai kehittää omia, jolloin pyrkimyksenä tulee kuitenkin olla mittavirheiden välttäminen eli mittauksen luotettavuuden maksimointi. Toistuvien mittausten avulla on mahdollista päätellä, onko edistymistä tapahtunut vai ei.

Joskus on mahdollista mitata myöskin ongelmatilanteen lähtötaso ennen intervention aloittamista ja/tai intervention jälkeen, jolloin voidaan verrata lähtötasoa, intervention aikaista tilannetta ja tilannetta jälkiseurannan aikana. Näissä tapauksissa on periaatteessa mahdollista tehdä johtopäätöksiä intervention ja edistymisen (tulosten) välisestä, ainakin viitteenomaisesta, syy-yhteydestä. Tapauskohtaista evaluaatiota voidaan soveltaa yhteen tai useampaan kohdeongelmaan ja työskentelyyn yhden asiakkaan tai kokonaisen asiakasryhmän kanssa. Sitä voidaan myös käyttää, tutkimuksen kysymyksenasettelun vaatiessa, yhdessä muiden tutkimusmenetelmien tai lähestymistapojen kanssa.

Menetelmän käyttöä on kokeiltu myös Suomessa (Rostila & Mäntysaari 1997b), mutta menetelmän soveltamisesta kaivataan edelleen kokemuksia ja esimerkkejä. Englannissa tapauskohtaisia asetelmia on käytetty varsin runsaasti sosiaalityön käytäntöjen arvioinnissa (Kazi 1998).

Tapauskohtaisista asetelmista puhutaan *monikossa*, koska niitä on erilaisia. Niinpä asetelmat voivat sisältää mittauksia sekä asiakkaiden lähtötasosta (vaihe A, tilanne ennen interventiota) että toimenpidevaiheista (vaihe B). Tämän lisäksi asetelmat voivat sisältää vieläkin monimutkaisempia yhdistelmiä, joissa lähtötaso, interventio ja seuranta (follow-up) vuorottelevat (ks. esim. Bloom

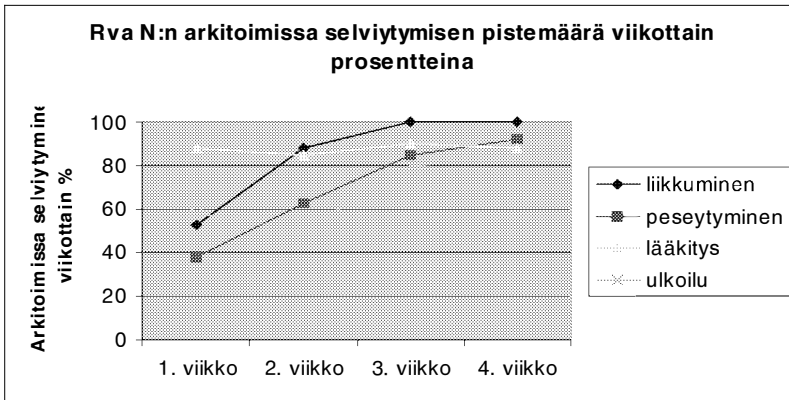
et al 1995). B-asetelmassa seurataan asiakasta vain toimenpiteiden ja työskentelyn aikana. AB-asetelmassa selvitetään myös lähtötaso ja ABA-asetelmassa tilannetta seurataan myös intervention päättämisen jälkeen. AB-asetelman avulla voidaan saada viitteenomaista tietoa siitä, että interventiolla on vaikutusta työskentelyn kohteeksi valittuun käyttäytymiseen.

Esimerkki seuranta-asetelman soveltamisesta

Tapauskohtaisen arvioinnin tuloksena syntyy graafinen esitys, jossa y-akseli edustaa seurattavaa ilmiötä, x-akseli aikaa. Seuraavassa on esimerkki B-asetelmasta, joka on syntynyt Englantilaisessa Oakes Villan kuntoutushoitokodissa toteutetussa arviointitutkimuksessa (Kazi 1998). Tässä muun muassa halvauksista toipuvien vanhusten hoitoon erikoistuneessa palvelukeskuksessa on pyritty edistämään vanhusten mahdollisuuksia selviytyä itsenäisesti, niin että he voisivat palata omaan kotiinsa mahdollisimman pian. Tätä varten laaditaan yksilökohtainen, arkitoimista selviytymistä edistävä kuntoutussuunnitelma.

Kyseisessä tapauskohtaisessa asetelmassa on sovellettu hoitokodin omiin tarpeisiin räätälöityä arkitoimista selviytymisen mittaria (ADL, Activities of Daily Living Scale). Jokaisen toiminnon kohdalla asiakkaan selviytymistä arvioidaan päivittäin asteikolla yhdestä seitsemään (7 = selviytyy täysin itsenäisesti; 1 = on täysin avun varassa) ja tämän perusteella lasketaan viikoittain yhteen asiakkaan pistemäärä. Suhteellista selviytymistä kuvaava prosenttiluku saadaan kun yhteenlaskettu pistemäärä jaetaan maksimipistemäärällä (= 49 pistettä) ja saatu luku kerrotaan sadalla.

KUVIO 4. Esimerkki tapauskohtaisesta asetelmasta (B –asetelma).



(lähde: mukailen Kazi 1998)

Kuviosta nähdään, että kuntoutujan arkitoimissa selviytyminen parani kaikilla työn tavoitteeksi otetuilla osa-alueilla. Liikkumisen osalta saavutettiin kolmessa viikossa täydellinen itsenäisen selviytymisen taso ja selvää eteenpäinmenoa tapahtui myös peseytymisen ja ulkoilun osa-alueilla. Lääkityksestä huolehtimisen suhteen kuntoutuja selviytyi koko työskentelyaikana yli 80 prosenttisesti, eikä tässä suhteessa tapahtunut oleellisia muutoksia.

Tapauskohtaisessa evaluoinnissa käytettäviä mittareita

Tapauskohtaisessa evaluoinnissa voidaan käyttää monenlaisia mittareita. Mahdollisia käytettäviä mittareita, joita on käsitelty perusteellisesti alan oppikirjoissa (Bloom et al 1995), ovat:

- Standardoidut mittarit. Valmiita kyselylomakkeita käyttämällä voidaan saada vertailukelpoista ja täsmällistä tietoa muutostyön kohteena olevasta asiantilasta ja sen kehityksestä. Muun muassa työllistämiprojekteissa on käytetty asiakkaiden henkisen hyvinvoinnin kokemisen seuraamiseen PGWB-mittaria, jolla mitataan hyvinvoinnin kokemista useilla eri ulottuvuuksilla.

- Toimintojen laskeminen.
- Saatavilla oleva virallinen tieto. Esimerkiksi nuoren tai lapsen kohdalla voidaan muodostaa varsin luotettava mittari läsnäolosta koulussa, mikäli käytettävissä on koulusta saatava poissaolotieto.
- Asiakaskohtaiset, asiakkaan omaan subjektiiviseen kokemukseen liitetyt mittarit.

Tapauskohtaiset asetelmat liittyvät empiiriseen käytäntöön, jossa korostetaan sitä, että asiakkaan saamaa hyötyä tulisi arvioida myös kvantitatiivisin menetelmin, ja että työskentelymenetelmät pitäisi pyrkiä valitsemaan vaikuttavuutta koskevan tiedon perusteella (Reid & Zettergren 1999). Tähän liittyen myös sosiaalityössä on alettu vaatia näyttöön perustuvaa käytäntöä (evidence –based practice, Mäntysaari 1999).

Tavoitetasojen saavuttamisen arviointi –lomakkeen avulla voidaan seurata, missä määrin asiakas on edennyt kohti työn tavoitteita eli saavuttanut työskentelyn kohteena olevilla alueilla sovitut yksilölliset tavoitetasot (ks. enemmän, Sheafor, et. al. 1994). Lomakkeella arvioidaan siis muutostyön tuloksellisuutta suhteessa moniin työn tavoitteisiin.

Lomakkeella esitetään asteikko, joka pitää laatia asiakasta varten siinä vaiheessa kun tehdään tavoitesopimus. Asteikon laatimisessa käytetään valmista lomakemallia, jossa on tila tavoitteiden nimille ja niitä koskeville täsmällisille tavoitekuvauksille. Tavoitekuvaukset, joilla tarkoitetaan mahdollisimman konkreettisia ja täsmällisiä kyseisen asiakkaan kohdalla ajateltavissa olevia (mutta kuitenkin realistisia) asiantiloja, kirjataan lomakemallissa olevan viisiportaisen numeroasteikon mukaisesti. Numeroasteikon alin (“huonoin”) arvo on -2 ja korkein (“paras”) +2; asiakkaan tilanteen kannalta huonoin ajateltavissa oleva vaihtoehto saa arvon -2 ja paras ajateltavissa oleva (mutta realistinen) vaihtoehto puolestaan arvon +2. Lomakkeeseen muodostuu näin kutakin tavoitetta koskeva konkreettinen asteikko, jossa kuvataan mahdollista tilannetta työskentelyn kohdealueella.

Asteikon laatimisessa on kolme vaihetta. Ensin *määritellään keskeiset työskentelyn kohdealueet* eli tavoitteiden sisältöalueet, joissa

parannusta kaivataan ja joihin työskentelyllä pitäisi vaikuttaa. Näitä voivat olla esimerkiksi alkoholin käyttö, masentuneisuus, suhteet läheisiin, työssä pärjääminen. Kohdealueita ei mielellään saisi olla kovin monta.

Toiseksi, voidaan määritellä kunkin tavoitealueen painoarvo. Mikäli asteikossa halutaan painottaa jotain asiaa enemmän kuin toista tämä tapahtuu niin, että annetaan tavoitealueille erilaisia painokertoimia, jotka osoittavat niiden suhteellista merkitystä ja joita käytetään laskettaessa tavoitteiden saavuttamista koskevia numeroarvoja.

Kolmanneksi, *määritellään viisi mahdollista tavoitetasoa kullakin tavoitealueella*. Jokaista työn kohteena olevaa asiakokonaisuutta varten muodostetaan viisi “huonoimmasta parhaimpaan” etenevää sanallista kuvausta ja kirjoitetaan ne lomakkeeseen (tätä varten varattuun kohtaan). Ensimmäinen kuvaus on “huonoin ajateltavissa oleva tulos”, seuraava on “odotettua huonompi tulos”. Keskimäinen on parhaiten odotuksia vastaava vaihtoehto “työskentelyltä odotettu tulos”, ja se saa arvon 0. Paremmasta päästä olevat vaihtoehdot ovat “parempi kuin odotettu tulos” ja “paras ajateltavissa oleva tulos”. Jokainen tavoitekuvaus pitäisi harkita huolellisesti asiakkaan yksilöllisten tarpeiden, kykyjen ja taipumusten pohjalta. Tavoitekuvausten tulisi olla mahdollisimman täsmällisiä, sellaisia että niiden toteutumisesta voi saada tietoa: pitäisi voida tietää, milloin kyseinen tavoitetaso on tosiaan saavutettu. Kuvausten pitäisi olla myös realistisia ja siten asiakkaan kannalta mielekkäitä.

Neljänneksi lomakkeeseen laitetaan jokaisen tavoitteen kohdalle nykytilaa kuvaava merkki (v) siihen kohtaan (tavoitetaso-vaihtoehto), jossa työskentelyn alkuvaiheessa eli lomaketta laadittaessa ollaan. Tämä merkintä edustaa edistymisen seuraamisen pohjana olevaa lähtötasoa.

Asteikon käyttö

Lomake otetaan uudelleen esille työntekijän ja asiakkaan tapaamisissa työskentelyn kuluessa (mikä on kulloinkin sopiva vaihe) ja lopuksi työskentelyn päättyessä. Tällöin selvitetään asiakkaan ti-

lanne kohdealueella ja merkitään rasti (X) siihen kohtaan asteikolla, joka parhaiten vastaa asiakkaan sen hetkistä tilannetta.

Aikaisempien lähtötasoa kuvaavien merkintöjen pohjalta ja työskentelyn kuluessa tehtyjen merkintöjen voidaan laskea yhtäältä kaikkien tavoitteiden saavuttamista koskeva (keskiarvo-) pistemäärä ja toisaalta muutosta kuvaava (keskiarvo-) pistemäärä. Edellinen lasketaan siten, että lasketaan yhteen kaikkien tavoitteiden osalta saavutusta kuvaavat pistemäärät ja jaetaan luku tavoitteiden lukumäärällä. Jälkimmäinen lasketaan siten, että kaikkia tavoitteita koskevasta, nykyistä tilannetta kuvaavasta yhteenlasketusta pistemäärästä vähennetään summa, joka saadaan kun lasketaan yhteen kaikkia tavoitteita lähtötasolla koskevat pistemäärät (”lähtötaso”) ja näin saatu luku jaetaan tavoitteiden lukumäärällä. Kyseinen seuranta-ajankohtaa kuvaavan keskiarvoluvun ja lähtötasoa koskevan keskiarvoluvun erotus kuvaa tiivistetysti asiakkaan tilanteessa työskentelyn aikana tapahtunutta muutosta. Miinusmerkkinen luku merkitsee muutosta huonompaan, nolla tai lähellä nolaa oleva luku kertoo tilanteen pysymisestä ennallaan ja plusmerkkinen luku merkitsee muutosta parempaan. On mahdollista käyttää myös monimutkaisempia laskukaavoja, joissa otetaan huomioon myös tavoitteiden painoarvot ja tavoiteasteikkojen keskinäisriippuvuus (ks. enemmän, Sheafor, et. al. 1994).

Lukujen laskemisessa on tietysti oma vaivansa ja lomaketta voi luonnollisesti käyttää myös vaikka ei tekisikään laskutoimituksia. Mikäli haluaa koota monia asiakkaita koskevaa tietoa tavoitteiden saavuttamisesta, pitää laskemiseen kuitenkin ryhtyä. Tavoitteiden saavuttamista ja muutosta koskevien lukujen perusteella voi laskea omien asiakkaidensa tai koko organisaation tai projektin asiakkaiden edistymistä kuvaavia keskiarvoja. Tällöin asiakkaiden edistymistä kuvaavat keskiarvot lasketaan yhteen ja saatu luku jaetaan asiakkaiden lukumäärällä.

Tavoitteiden saavuttamista koskevan lomakkeen avulla saadaan varsin konkreettista ja monipuolista tietoa, ensinnäkin, työskentelyn kohteeksi valituista ongelmista yleensä sekä ongelmien asiakasryhmäkohtaisesta jakautumisesta (millaisia ongelmia on tietyn ikäisillä asiakkailla). Toiseksi, saadaan tietoa työskentelyn onnistumisesta yleensä sekä erityisesti erityyppisten ongelma-alueiden kohdalla (tuloksellisuus).

Lomaketta ja sen täyttämistä voidaan tarkastella myös työskentelyn edellytyksiin liittyvänä välituloksena. Kuinka monen ja milloisten asiakkaiden kohdalla lomake onnistuttiin tekemään? Lomake kertoo siitä, että asiakkaan kanssa on kyetty luomaan käsitys käsiteltävästä ongelmasta ja asiakkaan tilanteesta sen suhteen sekä ongelmaa koskevasta “asteikosta” ja siitä miten kohdeongelmaa voidaan tältä pohjalta seurata. Menetelmän käytöstä on kokemuksia mm. (USA) mielenterveystyössä, huumeiden käytön vastaisessa työssä ja kriminaalihuollossa.

Tavoiteluettelo-lomake (TLL) soveltuu sellaisiin palveluihin tai toimipisteisiin, joissa asiakkailla on samoja tai samantapaisia tavoitteita (Sheafor, et. al. 1994). Lomake on näiden palvelutavoitteiden “ruokalista”, josta valitaan asiakaskohtaisia tavoitteita, kirjaten ne myöhemmässä vaiheessa tapahtuvan seurannan pohjaksi. Lomakkeen avulla voidaan seurata asiakkaiden edistymistä työskentelyn aloittamisen ja päättämisen välillä.

Lomake muodostuu jonkin toimipisteen, palvelun tai projektin kannalta mielekkäiden tavoitteiden luettelosta. Työntekijä ja asiakas valitsevat tavoiteluettelosta ne tavoitteet, jotka ovat asiakkaan kannalta keskeisiä.

Lomakkeen etuna on sen helppokäyttöisyys eikä sen täyttämisen vie paljoa aikaa. Toisaalta lomakkeella on seurantavälineenä omat rajoituksensa. Luetteloidut tavoitteet ovat tavallisesti varsin yleisiä eivätkä välttämättä kovin täsmällisiä. Lomakkeen avulla ei myöskään saada tietoa asiakkaan lähtötasosta. Luettelon tyypillisistä tavoitteista voisi muodostaa varsin pienellä vaivalla vaikkapa kuntouttavassa työllistymisprojektissa tai mielenterveystyössä. Voisi myös kuvitella, että sosiaalitoimiston joitakin asiakasryhmiä varten voisi muodostaa samantapaisen mallilomakkeen. Lomakkeen valmiiksi muotoillut tavoitteet voisivat joskus olla askel täsmällisempään suuntaan tavoitteissa.

Tavoiteluettelo-lomake on tarkoitettu työntekijän ja asiakkaan yhdessä käytettäväksi ja täytettäväksi. Näin luetteloa voidaan käyttää myös tavoitteiden valinnan ja selventämisen apuna.

Tavoiteluettelo-lomakkeen avulla työntekijä ja koko palveluorganisaatio voi koota yksittäistä asiakasta laajemmin tuloksellisuutta koskevaa tietoa. Työntekijä voi tutkia lomakkeen avulla ta-

voitteiden yleisyyttä (valittujen tavoitteiden jakautuma) ja niiden saavuttamista. Organisaatiossa voidaan näiden tietojen pohjalta harkita toiminnan painopisteitä ja vaikkapa koulutustarpeita.

6 LOPUKSI

Edellä on kuvattu pääpiirteittäin tavoitteellisen sosiaalityön vaiheittainen eteneminen. Korostan, että ongelmanratkaisun prosessimallia ei saa ymmärtää joksikin kaavaksi, joka sovitetaan todellisuuden päälle. Käytännössä työskentely edellyttää kussakin asiakastapauksessa suurta luovuutta ja heittäytymistä tilanteen ainutkertaisiin haasteisiin. On myös selvyuden vuoksi syytä todeta, että asiakastyötä tehdään jo nyt käytännössä paljon ongelmanratkaisutyön suuntaisesti. Mallin esittämisen tarkoituksena ei olekaan pyrkiä aloittamaan kokonaan uutta sivua suomalaisessa sosiaalityössä. Tarkoitus on terävöittää käsitystä tavoitteellisesta sosiaalityöstä, selvittää sen käytännön toteuttamisen haasteita ja auttaa sosiaalityön opiskelijoita ja työntekijöitä jäsentämään työtä yksiselitteisemmin asiakkaan kanssa tehtävästä tavoitesopimuksesta käsin.

Mutta miksi sosiaalityön tulisi perustua asiakkaan kanssa tehtyyn tavoitesopimukseen? Eikö ole paljon muunkinlaista sosiaalityötä? Niinpä; ainakin tavoitteellisen työn tulee perustua asiakkaan ja työntekijän yhteistyöhön, jossa tällainen ote tulee nähdä tarkoituksenmukaiseksi. Mikäli tavoitesopimus ei ole tärkeä, ei ole myöskään mieltä ottaa tavoitteita työn arvioimisen ja päättämisen lähtökohdaksi.

Ongelmanratkaisutyö ei ole käytännössä helppoa. Eri vaiheiden toteuttamisessa kohdataan monenlaisia pulmia ja ristiriitoja, jotka kietoutuvat monin tavoin toimintaympäristöjen haasteisiin, esimerkiksi siihen, miten yhtäältä asiakkaat ja sosiaalityöntekijät ja toisaalta muut ammattilaiset ja toimijat ymmärtävät sosiaalityöntekijän roolin. Tarvitaan uutta asiantuntijuutta, joka ei kävele asiakkaan yli. Tilannearvion tekemisessä on vaikeana haasteena myös sosiaalityöntekijän tietämyksen ja muiden ammattilaisten tietämyksen yhdistäminen. Mikä on sosiaalityöntekijän kyky ja mahdollisuus arvioida asiakkaan tilannetta? Sosiaalityöntekijä tarvitsisi tähän monitieteistä tietoa, mutta onko hänellä sitä? Sosiaalityöntekijän tulisi tähdätä siihen, että nämä hankaluudet voidaan ylittää

kollektiivisen asiantuntijuuden kautta, jossa ammattilaiset näkevät oman tehtävänsä kokonaisuuden osina.

Organisaatiot asettavat monia esteitä sosiaalityöntekijän pyrkimyksille laajentaa rooliaan kokonaisvaltaisen asiakaslähtöisyyden suuntaan. Perinteisissä organisaatioissa, joille on edelleen ominaista järjestelmäkeskäinen työkulttuuri, ei ole automaattisesti tilaa sosiaalityöntekijän roolin kehittämiseksi. Ongelmanratkaisutyöskentelylle on kuitenkin suuri tarve, eikä se periaatteessa ole mahdotonta missään. Ilmeisesti kuitenkin tavoitteellinen sosiaalityö tarvitsee myös organisaatioiden tasolla päämäärälähtöistä asennetta, jossa tavoite määrittelee organisoinnin ja yhteistyön. Työssä tarvitaan uusia välineitä ja toimintakenttien jäsentämistä uusilla tavoilla. Tavoitteellisen sosiaalityön tulevaisuus on luultavasti ennistä enemmän yhteydessä sosiaalialan työn uuteen organisointiin kansalaissektorin kautta, erilaisine projekteineen ja niissä kehitettyjen toimintamallien yleistämiseen.

Lopuksi haluan todeta haastavasti: tässä kirjassa esiteltyä mallia voi soveltaa vain huippuammattilainen.

LÄHTEET

- Abramson, M. (1985) "The autonomy-paternalism dilemma in social work." *Social Work*, 27, 422-427.
- Ala-Nikkola, M & Sipilä, J. (1996) "Yksilökohtainen palveluohjaus (Case management) – uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin." Teoksessa *Moniammatillisuus ja sosiaalityö*. Sosiaalityön vuosikirja 1996. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Allen-Meares, P. & Lane, B. A. (1987) "Grounding social work practice in theory: Ecosystems." *Social Casework*, 68, 515-521.
- Anderson, H. & Goolishian, H. A. (1988) "Human systems as Linguistic systems. Preliminary and evolving ideas about the implications for clinical theory." *Family Process* 27, 371-393.
- Bandura, A. (1977) "Self-efficacy: Toward unifying theory of behavioral change." *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Banja, J., D. (1990) "Rehabilitation and empowerment." *Archives of Physical Medicine and Rehabilitation* 71, 614-5.
- Biestek, F. (1957) *The casework relationship*. Chicago: Loyola University Press.
- Bloom, M. (1999) "Single-System Evaluation." Teoksessa Shaw, I. & Lishman, J., *Evaluation and Social Work Practice*. London: Sage.
- Bloom, M., Fischer, J. & Orme, J. (1999) *Evaluating Practice: Guidelines for the Accountable Professional*, 2nd edn. Boston: Allyn & Bacon.
- Blythe, B. J. & Tripodi, T. (1989) *Measurement in direct practice*. Newbury Park, CA: Sage.
- Bronfenbrenner, U. (1979) *The ecology of human development: Experiments by nature and design*. Cambridge MA: Harvard University Press.
- Bronfenbrenner, U. (1981) *Sosialisaatiotutkimus*. Espoo: Weilin & Göös.

- Cowger, C. D. (1994) "Assessing client strengths: clinical assessment for client empowerment." *Social Work*, 39(3), 262-267.
- England, H. (1986) *Social Work as Art: Making Sense of Good Practice*. London: Allen & Unwin.
- Eskola, M. (1991) "Metodisuus ja ohjautuminen sosiaalityössä." Teoksessa *Sosiaalityö ja työnohjaus*. Sosiaalityön vuosikirja 1991. Sosiaalityöntekijäin liitto r.y. Helsinki: VAPK-Kustannus, 54-75.
- Germain, C. & Gitterman, A. (1980) *The life model of social work practice*. New York: Columbia University Press.
- Granfelt, R. (1993) "Psykososiaalinen orientaatio sosiaalityössä." Teoksessa Granfelt, R., Jokiranta, H., Karvinen, S, Matthies, Aila-Leena, Pohjola, Anneli.(toim.). *Monisärmäinen sosiaalityö*. Helsinki: Sosiaaliturvan Keskusliitto.
- Hepworth D. H., Rooney Ronald H. & Larsen J. A. (1997) *Direct Social Work Practice. Theory and skills*. Pacific Grove: Brooks/Cole Publishing Company.
- Howe, D. (1993) *On being a Client: Understanding the Process of Counselling and Psychotherapy*. London: Sage.
- Hänninen, V. & Valkonen, J. (toim.) (1998) *Kunnon tarinoita. Tarinallinen näkökulma kuntoutukseen*. Tutkimuksia 59/98. Yliopistopaino, Helsinki.
- Insoo Kim Berg & Scott D. Miller (1994) *Ihmeitä tapahtuu. Alkoholi-ongelmien ratkaisukeskeinen hoito*. Keuruu: Lyhytterapiainstituutti Oy.
- International Federation of Social Workers (IFSW) (1994) *The Ethics of Social Work: Principles and Standards*.
- International Federation of Social Workers (IFSW) A new international definition of Social Work. General Meeting in Montréal, Canada in July 2000.
- Jalava, U. & Virtanen, P. (1996) *Laatu, innovaatio ja projekti*. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Jauhiainen, R & Eskola, M. (1994) *Ryhmäilmiö*. Juva: WSOY.
- Jokinen, A. & Suoninen, E. (toim.) (2000) *Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta*. Tampere: Vastapaino.
- Jokinen, A., Juhila K. & Pösö, T. (toim.) (1995) *Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. –konstruktionistinen näkökulma*. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto

- Juhila K. (2000) "Sosiaalityön luokittelu ja ohjeistaminen – ristiriidassa refleksiivisyyden kanssa?" *Janus* 8(2), 150-163.
- Kagle, J. & Giebelhausen, P. (1994) "Dual Relationships and Professional Boundaries." *Social Work*, vol 39(2), 213- 220.
- Kananoja, A. & Pentinmäki, A. (1977) *Yksilökohtainen sosiaalityö. Teoria ja käytäntö*. Porvoo: WSOY.
- Karvinen, S. (1993) "Metodisuus sosiaalityön ammatillisuuden perustana." Teoksessa Granfelt, R., Jokiranta, H., Karvinen, S, Matthies, Aila-Leena, Pohjola, Anneli.(toim.) *Monisärmäinen sosiaalityö*. Helsinki: Sosiaaliturvan Keskusliitto.
- Kazi, Mansoor, F. (2000) "Single case evaluation", in Davies, M. (ed.) *The Blackwell Encyclopaedia of Social Work*, Oxford: Blackwell.
- Koho, A. (1993) "Rämettykö ammattietiikka hyvinvointivaltion käännteessä?" Teoksessa Synnöve Karvinen (toim.), *Sosiaalityön eettiset jännitteet*. Sosiaalityön vuosikirja 1993. Sosiaalityöntekijöidenliitto r.y.
- Kurki, L. (2000) *Sosiokulttuurinen innostaminen. Muutoksen pedagogiikka*. Tampere: Vastapaino.
- Lingås, L. (1993) "Aktivoituvaan ammattietiikkaan." Teoksessa Synnöve Karvinen (toim.), *Sosiaalityön eettiset jännitteet*. Sosiaalityön vuosikirja 1993. Sosiaalityöntekijöiden Liitto r.y.
- Lowenberg, F. & Dolgoff, R. (1985) *Ethical decisions for social work practice*. Itasca, IL, F. E. .
- Mutka, U. (1998) *Sosiaalityön neljäs käänne. Asiantuntijuuden mahdollisuudet vahvan hyvinvointivaltion jälkeen*. Jyväskylä: University of Jyväskylä. SoPhi.
- Mäntysaari, M. (1999) "Sosiaalityön tutkimuksen suuntaamisesta. Sosiaalityön tietoperusta." *Janus*, 4, 355-365.
- Obstad, H. (1988) "Moralisk ansvar och solidaritet." Teoksessa Ronnby, A. (red) *Etik och idéhistoria i socialt arbete*. Umeå: Socionomi.
- O'Hanlon, W. & Wiener-Davis, M. (1990) *Ratkaisut löytyvät. Psykoterapian uusi suunta*. Helsinki: Tammi.
- Okulov, S. (1998) "Kaksi kuvaa ekologisen ja sosiaalisen rajapinnasta." Teoksessa Matthies, Aila-Leena & Närhi, Kati (toim.) *Ekososiaalisia oivalluksia sosiaalityön arjesta*. Yhteiskuntatieteiden

- ja filosofian laitoksen yhteiskuntapolitiikan työpapereita no. 102. Jyväskylän yliopisto.
- Parloff, M., Waskow, I., & Wolfe, B. (1978) "Research on therapist variables in relation to process and outcome." Teoksessa Garfield, S. & Bergin, A. (Eds.), *Handbook of psychotherapy and behavior change*. New York, Wiley.
- Payne, M. (1996) *What is Professional social work?* Venture Press.
- Payne, M. (1997) *Modern Social Work Theory*. London: Macmillan.
- Piirainen, K. (1999) "Asiakaslähtöisyys kuntoutuksessa: myytti vai todellisuus?" *Kuntoutus-lehti*, 4, 3-12.
- Pincus, A. & Minahan, A. (1973) *Social work practice: Model and method*. Itasca, IL: Peacock.
- Pääskylä, J. (2000) Kiipulasäätiön INTO WORK -projekti 'Team Terrier' -loppuraportti.
- Rauhala, L. (1983) *Ihmiskäsitys ihmistyössä*. Jyväskylä: Gaudeamus.
- Reid, W. J. & Zettergren, P. (1999) A Perspective on Empirical Practice. Teoksessa: Shaw, I. & Lishman, J., *Evaluation and Social Work Practice*. London: Sage.
- Rostila, I. & Mäntysaari, M. (1997b) *Tapauskohtainen evaluointi sosiaalityön välineenä*. Stakes, julkaisuja, raportti 212, Saarijärvi 1997.
- Rostila, I. & Mäntysaari, M. (1997a) "Tapauskohtainen evaluatio sosiaalityössä - menetelmän rajat ja mahdollisuudet." *Janus* 1997 5(4), 398-415.
- Rostila, I. (1990) "Tunnettyöstä sosiaalitoimistoissa." *Sosiologia* 1990 27, 257-266.
- Saarnio, P. & Mäntysaari, M. (2001) "Tutkimus päihdehuollon terapeuttien arvioinnissa käytettävistä menetelmistä." *Janus* vol. 8(4), 356-369.
- Saleeby, D. (ed.) (1992) *The strengths perspective in social work practice*. New York: Longman.
- Seikkula, J. (1994) *Sosiaaliset verkostot – ammattiauttajan voimavara kriiseissä*. Helsinki: Hygienia.
- Shardlow, S. (1998) "Values, ethics and social work." Teoksessa: Adams, R., Dominelli, L., & Payne, M. (eds.) *Social Work Themes, Issues, Critical Debates*. London: Macmillan.
- Sheafor, B., Horejsi, C. R., Horejsi, G. A. (1994) *Techniques and guidelines for social work practice*. Boston: Allyn and Bacon, Inc.

- Sipilä, J. (1989) *Sosiaalityön jäljillä*. Helsinki: Tammi.
- Suikkanen, A., Härkäpää, K., Järvikoski, A., Kallanranta, T., Piirani, K., Repo, M., Wikström, J. (1995) *Kuntoutuksen ulottuvuudet*. Helsinki: WSOY.
- Talo, S., Hämäläinen, A. & Rytökoski, U. (1997) "Terveystoimen palveluiden moniammatilliset työvälineet." *Kuntoutus* 7/1997, 3-17.
- Thompson, N. (1998) "Social work with adults." Teoksessa Adams, R. & Dominelli, L. & Payne, M., *Social Work: Themes, issues and critical debates*. London: Macmillan.
- Toikko, T. (1997) "Psykososiaalinen lähestymistapa sosiaalityössä." *Janus* vol. 5(2), 169-188.
- Toikko, T. (1998) "Mary Richmond ja neljä keskustelua sosiaalityöstä." *Janus* vol. 6(4), 387-403.
- Toseland, R. & Rivas, R. (1984) *An introduction to group work practice*. New York: Macmillan.
- Truax, C. & Mitchel, K. (1971) "Research on certain therapist interpersonal skills in relation to process and outcome." Teoksessa A. Bergin & S. Garfield (Eds.) *Handbook of psychotherapy and behaviour change*. New York: Wiley.