

Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.)
2010: *Asiakkuus sosiaalityössä*. Gaudemus,
Helsinki 2010, 345 s.

Naistutkimus-lehden toimitus tarjosi arvostel-
tavaksi tätä kirjaa. Sosiaalipolitiikan tutkijal-
le kirja ei ole hukkareissu, mutta mitä sanoa
Naistutkimuksessa kirjasta, joka ei sijoita it-
seään nais/sukupuolentutkimukseen ja jossa
ei käsitellä sukupuolta?

Todettakoon, että omaksi oppiaineekseen
ja tiedeyhteisökseen eriytyneestä sosiaali-
työstä on tullut yhtä naisistunutta kuin sosi-
aalityön ammattikunnastakin. Sosiaalityön
tutkimuksen seura on julkaissut vuosikirjaa
vuodesta 1993 lähtien ja vuoden 2004 kirjan
teemana oli Sosiaalityö ja sukupuoli. Tämän
kirjan kirjoittajista mukana oli inestin uhreista
kirjoittanut Merja Laitinen. Viime aikoina
eniten ääntä sosiaalityöntekijöiden sukupuol-
esta ovat pitäneet miesaktivistit. He ovat
väittäneet, että naisvaltainen ammattikunta
ei ymmärrä miesten ongelmia eikä erityisesti
ero-isien tilanteita, vaan konfliktitilanteissa
asettuu naisten ja äitien puolelle.

Tämä kirja on syntynyt sosiaalityön leh-
tori Ulla-Maija Rantalaihon 60-vuotisjuhlase-
minaarin pohjalta, ja se on kirjoitettu sosiaali-
työn opetuksen tarpeisiin. Pääosa kirjoittajista
on Lapin yliopistosta tai sosiaalialan osaamis-
keskuksesta, loppuilla on aikaisempi side La-
pin yliopistoon. Mukana on sekä sosiaalityön
tutkijakunnan nimekästä kärkeä että joitakin
vieraampia kirjoittajia. Toimittajista Anneli
Pohjola on urallaan tutkinut useiden sosiaali-
työn kohderyhmien elämää ja asiakkuutta.
Merja Laitinen on tunnettu lasten seksuaali-
seen hyväksikäyttöön ja inestiin liittyvistä
tutkimuksista. Kumpikin toimittaja on tuo-
tannossaan tarttunut sensitiivisiin, pahaa ja
tabuja koskeviin eettisiin kysymyksiin.

MONITAHOINEN ASIAKKUUS

Sosiaali- ja terveystalvelujen kansalainen on
yhä enemmän muuttumassa kuluttajaksi, joka
voi tehdä valintoja sosiaali- ja terveystalvemarkki-
noilla. Asiakkaan käsite on tuttu kaupallisista
yhteyksistä, mutta asiakkaan käsite implikoi
kuluttajan ja palvelun tuottajan välisen suhte-
teen. Sosiaali- ja terveystalveluissa asiakkaan
käsite implikoi palvelua antavan ammatti-
laisen ja asiakkaan suhteen. Kirja valottaa,
miten tämä suhde saa sosiaalityössä monia
sävyjä: huolen- ja kurinpittoa, vallankäyttöä,
kumppanuutta, tukea ja voimaannuttamista.
Asiakkaan käsite on vakiintunut sosiaalityön
keskusteluihin, mutta kaikki kirjoittajat eivät
pidä siitä. Ahti Saarenpää katsoo, että uuden
julkishallinnon (NPM) liturgia on tuonut
sosiaalipalveluihin kansalaisen tilalle asiak-
kaan. Tämä hämmäntää, sillä kansalaisella on
suhteessa viranomaiseen enemmän oikeuksia
kuin asiakkaalla suhteessa kauppiaseen.

Muista yhteiskuntatieteistä ja naistutki-
muksesta tutut käsitteelliset ankkurit – sub-
jektivoituminen, toimijuus ja voimaantumini-
nen – näkyvät myös sosiaalityön tutkimuksen
kentällä. Sosiaalihuollon ja sosiaalityön ta-
voiteenasetteluissa on parikymmentä vuotta
puhuttu asiakaskeskeisyydestä ja –lähtöisyy-
destä, asiakkaan oikeuksista ja itsemääräämi-
sestä, asiakkaan osallistumisesta, sopimukset-
lisuudesta ja kumppanuudesta. Tässä kirjassa
mennään tavoitteiden ja retoriikkojen taakse
ja kysytään, realisoituvatko ne vai ovatko ne
pikemmin juhlapuheiden mantraa. Kuten asi-
akkaan subjektiutta analysoiva Anneli Pohjo-
la huomauttaa, on paradoksaalista, että kan-
salaisten hyväksi tarkoitetuissa palveluissa
tarvitaan erillistä lakiin perustuvaa sääntelyä
asiakkaiden hyvään palveluun, osallistumi-
seen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvissä

periaatteissa. Näin on kuitenkin ajateltu. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta (2000) pyrki edistämään asiakkaan itsemääräämistä sekä oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun. Näin laki pyrki realisoimaan klassiset yksilönoikeudet myös sosiaalityössä. Kirja sisältää Ahti Saarenpään seikkaperäisen kuvauksen sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista, alkaen oikeusvaltion ja ihmisoikeussopimusten yleisistä periaatteista sekä päätyen sosiaaliamiehiin ja edunvalvontaan.

Merja Laitinen ja Tarja Kempainen kirjoittavat asiakkaan arvokkaasta kohtaamisesta. Teema on aktualisoitunut sitä mukaa, kun ihmisoikeusajattelu arkistuu; toki myös sosiaalityön omat eettiset ohjeet edellyttävät sitä. Kirjoittajien mielestä arvokas kohtaaminen vaatii ”laaja-alaista arvo-osaamista”. Vaatii se muutakin, ja kirjoittajat analysoivat tällaisten kohtaamisten ehtoja monitasoisesti alkaen globaalikapitalismista paikalliseen palvelupolitiikkaan sekä asiakkaan ja työntekijän väliseen suhteeseen saakka. Viimeksi mainitulla tasolla tarkastelun kehikoksi otetaan Sarah Banks -nimisen sosiaalityön gurun näkemys siitä, että arvo-osaamisen laatuja ovat ”asiakkaan ainutlaatuisuus työskentelyn lähtökohtana, määrätietoinen tunteiden ilmaisu, hallittu emotionaalinen osallistuminen, asiakkaan hyväksyminen sellaisena kuin hän on, tuomitsemattomuus, itsemääräämisoikeuden tunnustaminen sekä luottamuksellisuus” (s.139). Laitisen ja Kempaisen mukaan taloudellisista syistä johtuva auttamismahdollisuuksien rajallisuus on eri asia kuin epäeettinen ammatillinen toiminta. Asiakkaan ihmisarvon kunnioittaminen, hyvä kohtelu ja hänen osallisuuttaan vahvistava työtapana on mahdollista myös niukkojen resurssien rajoittamassa toiminnassa. Silti talouden ehdoin tapahtuva sosiaalityön organisointi vaatii yhä tarkempaa eettistä pohdintaa.

Kirjassa ei käsitellä vain etiikkaa ja oikeuksia, vaan myös tietoa. Sosiaalityöntekijät ovat yliopistokoulutettuja asiantuntijoita, ja kai yliopistossa jotain muutakin opitaan kuin empatiaa ja kunnioittamista? Synnöve Karvinen-Niinikoski lähestyy sosiaalityön

professionalismia eli tiedepohjaiseen asiantuntijatietoon ja valtaan nojaavaa ongelmanratkaisua. Sosiaalityötä on vaikea sovittaa kapeaan tieteellisen professionaalisuuden määritelmään. Kriittisen sosiaalityön perinne pyrkii aitoon asiakaslähtöisyyteen. Sosiaalityössä onkin soviteltu yhteen professionaalisen ongelmanratkaisun ja kriittisen sosiaalityön perinteitä. Kompromissia koettelevat viime vuosina yleistyneet managerialistinen johtamisoppi sekä medikalistinen tieteellistämis- ja tehokkuusajattelu.

Mirja Satka on toiminut myös naistutkimuksen kentällä ja analysoinut mm. naisten sosiaalisen työn panosta hyvinvointivaltiolle. Tässä kirjassa hän esittää kiinnostavan analyysin siitä, miten varhaisen puuttumisen oppi on marssinut suomalaisille kasvatuksen, paikallisyhteisöllisyyden ja lastensuojelun areenoille ja miten erilaisia merkityksiä varhainen puuttuminen saa eri konteksteissa. Se voi olla rikoksentorjuntaa, lastensuojelua, ehkäisevää sosiaalipolitiikkaa, dialoginen asiakas kohtaaminen tai kontrolloiva vastuuttamista. Näissä ristiriitaisissa yhteyksissä sosiaalityöntekijä joutuu peräämään moraalista ryhtiä myös itseltään.

FEMINISTINEN VELKA?

Kirjasta löytyy satunnaisia viitteitä sukupuoliin tai seksuaalisuuksiin. Esimerkiksi naisiin kohdistunutta väkivaltaa käsiteltyä tutkimusta käytetään yleisempänä esimerkkinä asiakkaiden kokemuksista. Auli Ojurin sosiaalityön väitöskirjassa ”parisuhdeväkivaltaa kohdanneiden naisten kokemukset saaduista palveluista kertovat karusta todellisuudesta. Monesti naiset kokivat tullessa vain näennäisesti kohdatuiksi; työntekijällä on ollut kiire, hän ei ole sitoutunut asiakkaan auttamiseen, tai asiakas on tarkemmin neuvomatta ohjattu muiden palveluiden piiriin. Osa naisista kertoi selkeästä kohtaamattomuudesta, jota hallitsi tunne sivuutetuksi tulemisesta ja siitä, ettei ollut tullut lainkaan kuulluksi asiassaan.” (s. 53)

Kirja ei siis käsittele sukupuolta eikä asemoi itseään sukupuolen tutkimukseen. Silti sen henkeä voi pitää feministisenä. Yhtenä kirjan teesinä on, että sosiaalityössä on tunnistettava yhteiskunnalliset erot ja eriarvoisuudet. Köyhyys, eriarvoisuus ja syrjäytyminen vaativat poliittista sensitiivisyyttä, ja kirjoittaja (Pohjola) vetoaa feministiseen sloganiin: ”Henkilökohtainen on poliittista” (s. 64). Kirjassa peräänkuulutetaan sosiaalityöltä ja -työntekijöiltä tabujen purkamista ja monenlaista sensitiivisyyttä: yhteiskunnallista, poliittista, toiminnallista, moraalista ja eettistä. Moniarvoisessa ja moninaistuvassa yhteiskunnassa asiakkaiden elämäntilanteita ja sosiaalityölle asettuvia odotuksia kuvaavat enemmän erot kuin samankaltaisuus. Peräänkuulutettu ”eroja kunnioittava sensitiivinen etiikka” tuntuu feministiseltä vaatimukselta.

En tiedä, mitä mieltä kirjoittajat itse olisivat feministisestä velastaan vai onko vain niin, ettei tutkijan sensitiivisyys eroille, vallalle, huono-osaisuudelle, oikeuksille ja valtaistumiselle ole feministien yksinoikeus.

Kuten feminismissä myös tämän kirjan feministisiltä kuulostavissa ajatuksissa on erilaisia kerroksia. Pääasiassa mieleen tulee emansipatorinen ja humanistinen feminismi. Sivulla 173 sitoudutaankin universaaliin humanismiin ja emansipaatioon. Heti perään kuitenkin muistutetaan eroista ja eroja kunnioittavasta sensitiivisestä etiikasta ja postmodernin filosofiin, Zygmunt Baumanin vedoten katsotaan, että kulloinkin parhaan toimintatavan etsiminen tuo sosiaalityön käytäntöihin epävarmuuden, monimerkityksellisyyden ja kompleksisuuden.

Kirja on samalla sekä normatiivisia vaatimuksia liki julistavuuteen saakka asettava että viileästi analysoiva. En voi olla näkemättä kirjan tyyliä ja painotuksissa feminististä jälkeä.

YTT, dos. Raija Julkunen on eläkkeellä Jyväskylän yliopiston yhteiskuntapolitiikan lehtorin virasta.

raija.julkunen@jyu.fi