

Muistio

*Huoltaja-säätiön seminaari Eettisesti ja sosiaalisesti kestävä hyvinvointipolitiikka
16.5.2019 /Jenni Simola*

EETTISESTI JA SOSIAALISESTI KESTÄVÄ HYVINVOINTIPOLITIikka

Mitä sosiaalityön arvot merkitsevät asiakastyössä ja mitä ihmisarvon kunnioittaminen sosiaalityössä tarkoittaa? Miten etiikan peruskysymykset näkyvät sosiaalialalla nykyisessä yhteiskunnallisessa tilanteessa? Miten sosiaalityötä tehdään tutkimalla yhdessä asiakkaan kanssa ja miten sosiaalityön arjessa havaittavia yhteiskunnallisia ilmiöitä tehdään näkyviksi? Muun muassa näitä kysymyksiä pohdittiin Huoltaja-säätiön Sosiaalialan uudistumistarpeita käsittelevän seminaarisarjan viidennessä ja viimeisessä seminaarissa.

Sosiaalityön emeritusprofessori **Pauli Niemelä** puhui sosiaalityön arvopohjasta ja vastuullisuudesta sosiaalityön asiakastyössä. Sosiaalietiikan professori **Jaana Hallamaa** pohti puheenvuorossaan sosiaalialan etiikkaa taloudellisen niukkuuden aikana. Käytännön puheenvuoron seminaariin toi sosiaalityöntekijä **Sanna Mustonen**, joka pohti sosiaalityön ydintehtävää ja kohtaamista sosiaalityössä. Johtava erityissuunnittelija **Kaisa Pasanen** kertoi kokemuksia rakenteellisen sosiaalityön välineistä heikkojen signaalien näkyväksi tekemisessä Helsingissä.

Paneelissa sosiaalialan tulevaisuuden näkymiä ruotivat ylisosiaalineuvos **Aulikki Kananoja**, professori **Anneli Pohjola**, professori **Mirja Satka**, erikoistutkija **Pekka Karjalainen** sekä sosiaalityön opiskelija **Noora Kivioja**.

Tähän muistioon on koottu seminaarissa käytyä keskustelua ja puheenvuoroja.

Sosiaalityön arvot ja vastuullisuus asiakassuhteessa

Emeritusprofessori Pauli Niemelä puhui sosiaalityön arvoperustasta ja vastuullisesta vuorovaikutustyöstä. Sosiaalityö perustuu jakamattoman ihmisarvon periaatteelle, joka realisoituu muun muassa ihmisoikeuksissa. Sosiaalityön perusta on ihmisarvoisen kohtelun arvoperiaate, joka sisältää myös asiakkaan oikeuden osallistua ja tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti elämäntilanteessaan.

Vastuullisuus sosiaalityön asiakassuhteessa merkitsee ihmiskeskeistä, toisista vastuuta kantavaa ja ekososiaalisesti kestävä suhtautumistapaa. Sosiaalityö on keskeisesti kasvokkain tapahtuvaa työtä, ja siksi ihmisarvoisen kohtelun kriittinen kysymys on kohtaaminen. Ihmisarvo sosiaalityössä toteutuu siinä, miten asiakas tulee kohdatuksi, minkä arvoiseksi ihminen tuntee itsensä kohtaamisessa ja sen perusteella.

Erwing Goffmanin teorian mukaan jokainen ihminen pyrkii ”säilyttämään kasvonsa” kaikissa sosiaalisissa vuorovaikutustilanteissa. Tämä antaa välineitä myös sosiaalityön vuorovaikutuksen ymmärtämiseen. Hyvä sosiaalityöntekijä tekee kaikkensa, jottei asiakas menettäisi kasvojaan, sillä kasvojen säilyttäminen on hyvän vuorovaikutuksen ehto. Ihmisarvoinen kohtelu toteutuu sosiaalityössä siinä, saako ihminen säilyttää kohtaamisessa kasvonsa.

Viranomaisrooli tuo tähän haasteensa, koska viranomaisen on tutkittava ja arvioitava, eikä sen ytimessä yleensä ole kasvojen säilyttäminen. Viranomaistyö tulisi nähdä välineitä antavana ja rajoitteita luovana tosiasiana, ei vuorovaikutuksen lähtökohtana. Sosiaalinen vuorovaikutus on aina täynnä monenlaisia virhetulkintoja, ja niistä avoimesti keskusteleminen on keskeistä. Vuorovaikutus on tasapainoilua, jossa sosiaalityöntekijältä edellytetään erityisesti sosiaalisia kykyjä.

Pauli Niemelä palasi myös Mary Richmondin ajatuksiin sosiaalityöstä suhdetyönä, jossa keskeistä on parantaa ihmisen suhteita toisiin ihmisiin ja muihin ympäristöihin.

Ihmisarvoon kuuluu kunnioituksen ja arvostuksen saaminen toisilta, ja vastuullisuus asiakassuhteessa edellyttää sosiaalityöntekijää ottamaan vuorovaikutuksen vakavasti. Pohdittavaksi jäi, kuinka pitkälle samat vuorovaikutuksen lainalaisuudet pätevät myös jatkuvasti lisääntyvissä digitaalisissa palveluissa.

Sosiaalialan etiikka taloudellisen niukkuuden oloissa

Professori Jaana Hallamaa palasi sosiaalialan etiikan peruskysymyksiin. Sosiaalialan etiikassa kohtaavat yhteisölliset ja yksilölliset arvot, kun tavoitteena on hyvä elämä hyvässä yhteiskunnassa. Hyvän yhteiskunnan eettiset rakennusaineet muodostuvat pahan estämisestä, hyvän tekemisestä, hyvän edistämisestä ja oikeudenmukaisuuden toteuttamisesta. Pyrkimykset näiden eettisten tehtävien toteuttamiseen tulevat esille niin oikeudenmukaisuuden, asiantuntijuuden kuin taloudellisen niukkuudenkin ymmärtämisessä.

Varjeleva yhteiskunta suojaa pahalta ja rajoittaa kielloin. Se on vakaan yhteiselämän ja siksi myös hyvinvoinnin perusta. Pelkästään paha estämällä ei kuitenkaan vielä tehdä hyvää ja varjopuolena on kontrolliyhteiskunta. Huolehtiva yhteiskunta sen sijaan tekee myös hyvää lisäämällä toimintamahdollisuuksia ja kompensoimalla puutteita. Yhteiskunta määrittelee kohtuulliset tarpeet, jotka se kansalaisilleen takaa. Huolehtivan yhteiskunnan varjopuolena onkin holhousyhteiskunta, jossa yhteiskunta säätelee hyvää elämää ja luo pelin, jossa avunpyytäjältä edellytetään avuttomuutta ja auttajalta portinvartijuutta.

Vertaistavassa yhteiskunnassa hyvää edistetään siten, että mahdollisimman moni saadaan tekemään hyviä asioita, ja näin hyvän edistäminen on yhteisöllinen kysymys. Kansalaisyhteiskuntaa ja omaehtoista yhteistoimintaa vahvistetaan. Tavoitteena on saada kaikki mukaan, sillä jokaisella on jotain annettavaa. Vertaisuus on kuitenkin vaativa ihanne sen sisältäessä yhtäläisten oikeuksien lisäksi yhtäläiset vastuut. Miten tukea vastuun ottamista? Entä milloin vastuuttaminen on heitteille jättöä?

Varjeleva yhteiskunta toteuttaa rankaisevaa oikeudenmukaisuutta, ja huolehtiva yhteiskunta tasoittavaa oikeudenmukaisuutta. Vertaistavassa yhteiskunnassa tärkeää on tunnustava oikeudenmukaisuus, jolloin jokainen tunnustetaan kansalaiseksi, oikeuksien haltijaksi ja toimijaksi sekä vastuun ja velvollisuuden kantajaksi. Myös asiantuntijuus on keskeisesti erilaista huolehtivassa ja vertaistavassa yhteiskunnassa. Huolehtivaan tehtävään on helppo ryhtyä asiantuntijatoimijoiden kesken, mutta vertaistava tehtävä edellyttää uutta lähestymistapaa, jossa mukana ovat myös kokemusasiantuntijat. Asiantuntijatoiminnan kipukohdat pitää tunnistaa entistä paremmin. Lisäksi virheiden pelkäämisen sijasta tarvitaan otetta, jossa virheet ja erehdykset valjastetaan resursseiksi.

Yhteiskunnan kehittämiselle asettaa erityisen haasteen taloudellinen niukkuus, jota voidaan lähestyä kolmella tavalla. Pahan estämisen tavoite tarjoaa suhtautumistavaksi helposti paniikkiratkaisun, jossa supistetaan ja karsitaan sekä kiristetään avun ehtoja. Tämä lähestymistapa on tyypillinen myös populistiselle politiikalle. Hyvän tekemisen lähtökohdasta mietitään tärkeimpiä hyviä ja keskitytään niiden säilyttämiseen, koska raha ei riitä kaikkeen. Näiden lisäksi voidaan kuitenkin todeta, ettei rahan lisääminen ole ainoa ratkaisu, vaan myös näkökulman vaihtaminen voi auttaa tuomaan lisää resursseja.

Rahan niukkuutta pidetään usein sosiaalityöntekijän eettisenä ongelmana, vaikka se ei ole sosiaalityöntekijän vallassa, eikä sen pitäisi olla yksittäisen sosiaalityöntekijän kannettavana.

Yhteiskunnan varjeleva, huolehtiva ja vertaistava tehtävä täydentävät toisiaan. Vertaistavan yhteiskunnan luomisessa kaikkia vanhoja elementtejä ei ole syytä hylätä. Osaamme jo rajoittaa paha ja kohdistaa hyvää,

mutta vertaistavan yhteiskunnan luominen on vasta alussa. Miten edistetään osallisuutta? Kuinka toimia tavalla, joka edistää muiden toimijuutta?

Yksi hyvän edistämisen reunaehto on luottamus, joka rakentuu siitä, että kansalaiset uskovat toiminnan tuottavan hyvää. Tästä huonona esimerkkinä toimii aktiivimalli. Myös sosiaalialalla toiminnan sääntöjen on oltava sellaiset, että me uskomme niiden tarkoituksena olevan hyvän tuottaminen. Esimerkiksi organisaation ohjeiden tarkoituksena tulee olla instituution ydintehtävän toteuttaminen, joka sosiaalihuollossa on hyvän tuottaminen.

Yhdessä asiakkaiden kanssa

Sosiaalityöntekijä Sanna Korhonen käsitteli puheenvuorossaan sosiaalityön ydintehtävää ja nimesi keskeiseksi tavoitteeksi asiakkaan auttamisen pois sosiaalityön piiristä pysyvään ”omapohjaisuuteen”. Perussosiaalityöhön tarvitaan lisää tutkimustietoa ja teoreettista ymmärrystä sattumanvaraisuuden ja viranomaistoimenpiteiden tilalle. Sosiaalityössä olevaa iloa ei tulisi nähdä vain puuhasteluna, sillä ihmisen kokemukset ja todelliset muutoksen mahdollisuudet eivät ole nähtävissä järjestelmäkeskeisyydestä käsin.

Ensimmäisen asiakkaaseen kohdistuvan katseen tulisi aina olla ainoastaan arvostava, ei koskaan arvioiva tai arvosteleva. Toinen katse käännetään asiakkaan kanssa samaan suuntaan, jolloin avautuu se kenttä, jota asiakkaan kanssa yhdessä ryhdytään tutkimaan. Juuri tutkiminen yhdessä on tärkeää, ei toimenpiteiden tekeminen. Yhteisen tutkimisen perusteella voidaan tarvittaessa tehdä myös viranomaispäätös, jota voidaan tarkastella uudelleen ja korjata. Keskeistä on asiakkaan kokemuksen kuunteleminen, sillä kohtaamisessa ei ole kysymys sosiaalityöntekijästä, hänen työstään tai organisaatiostaan vaan asiakkaan kokemuksesta. Asiakkaan omien sanojen ja käsitteiden käyttäminen niin kokemuksen jakamisessa kuin tavoitteen asettamisessa ja asiakassuunnitelmassakin auttaa sosiaalityöntekijää avaamaan sen tilan, jossa asiakas itse pääsee ratkomaan tilannettaan.

Missä sosiaalityön paikka sitten on? Sosiaalityön tulisi löytää paikkansa välistä, koska hankalassa maailmassa myös ihminen on usein välissä. Sosiaalityö voisi olla levollisesti välissä ja ottaa vastaan kaiken sen tiedon, mitä tilanteesta voi saada ja tutkia sitä yhdessä asiakkaan kanssa. Ihmisen elämän ongelmien ratkaisemiseen ei pitäisi tarvita niin paljon hakemuksia ja virastoja.

Heikot signaalit näkyviksi sosiaalisella raportoinnilla

Kaisa Pasanen kertoi rakenteellisen sosiaalityön ja erityisesti sosiaalisen raportoinnin kehittämisestä Helsingissä. Sosiaalista raportointia on pyritty laajentamaan pitkistä raporteista myös someen ja blogialustalle, sillä nykyaika suosii nopeampaa tiedontuotantoa ja tarinoita. Esimerkiksi poliittisilta päättäjiltä tästä on saatu kiitosta. Epäkohtien raportointiin on käytössä ilmoitusjärjestelmä, jossa työntekijän kuvaus epäkohdasta ja korjausehdotukset menevät suoraan linjajohtoon, ja myös raportoija voi seurata toimenpiteitä. Nykyistä aktiivisempi epäkohtien raportointi vaatii kuitenkin vielä isoa kulttuurinmuutosta.

Rakenteelliseen sosiaalityöhön tarvitaan useita erilaisia työkaluja, eikä yksi sosiaalisen raportoinnin menetelmä riitä. Isossa organisaatiossa on oltava rakenne, jossa viesti varmasti menee perille eikä jää matkalle. Johdolta toivotaan rohkaisua ja työntekijöiltä itseltään rohkeutta. Työntekijöillä on yhä vaikuttamista kohtaan pelkoja, sillä vasta viime vuosina organisaatiokulttuuri on tässä suhteessa kehittynyt ja viestintälinja muuttunut avoimemmaksi. Keskeistä rakenteellisen sosiaalityön onnistumiseksi on yhteistyön tekeminen. Vaikka sosiaalityöntekijät ovat rakenteellisen sosiaalityön asiantuntijoita ja vetävät näitä hankkeita, myös muiden pitää olla mukana, jos halutaan parantaa eettistä kestävyyttä ja palvelujen laatua.

Sosiaalisen raportoinnin erityinen tehtävä on juuri tuoda tilastojen päälle laadullista tietoa ihmisten elämäntilanteista. Asiakastarinoiden käyttö vaikuttamisviestinnässä herätti kuitenkin keskustelua. Ihmiset eivät ole kuvitteellista materiaalia, jota voidaan käyttää herättämään päättäjien tunteita, vaan tarinoihin on aina liitettävä myös yhteiskunnallinen analyysi. Monilla palvelujen käyttäjillä tai köyhyyden kokijoilla on paljon enemmänkin annettavaa kuin kuvitustarina. Tätä hyödynnetään esimerkiksi asiakasraatien toiminnassa.

Kohti tulevaa

Paneelissa keskitettiin katse sosiaalialan tulevaisuuteen, jossa nähtiin paljon toiveikkuutta. Osallisuuden käsite sekä osallistavat ja valtaistavat sosiaalityön menetelmät herättävät paljon kiinnostusta, mikä on tulevaisuuden sosiaalityön kannalta lupaavaa. Osallisuuden tavoittelussa törmätään kuitenkin usein byrokraattisiin esteisiin, jotka on nyt pystyttävä ylittämään. Palvelujärjestelmä on vasta löytänyt asiakkaan ja nyt jopa ministeriössä puhutaan siitä, miten palvelut tulee rakentaa asiakkaan tarpeista käsin. Seuraavaksi voidaan ehkä jo alkaa puhua ihmisestä asiakkaan sijaan.

Sosiaalityöllä on tarve laajentua virkamiestoiminnan yli ja vahvistaa yhteisö- ja rakenteellista työtä. Kokemusasiantuntija- ja kehittäjäasiakastoiminta ovat vahvasti vireillä, joskin rakenteet ja palkkiot puuttuvat. Kokeilukulttuuri vahvistuu, ja se mahdollistaa myös vaikuttavuuden arviointia. Sosiaalityön ammattikäytäntöä tulee rakentaa yhteistyössä asiakkaiden kanssa, tutkitulle tiedolle perustuen. On asiakkaan etu saada tutkittu tieto palveluiden pohjaksi.

Samaan aikaan tulevaisuudessa on myös huolenaiheita. Vaikka asiakas on löydetty erityisesti tavoitteissa, toteutuksessa se ei välttämättä vielä näy. Kun sosiaaliturvaa on heikennetty ja yhteiskunnallinen solidaarisuus kyseenalaistettu yksilölähtöisyyden ideologian vaikutuksesta, on syntynyt myös ajatuksia, ettei ehkä tarvitsekaan auttaa.

Isojen toimintayksiköiden suosiminen ja esimerkiksi toimeentulotuen Kela-siirto vahvistavat poiskäännyttämisen kulttuuria, kun sosiaalityöntekijä voi olla kaukana ensilinjasta asiakkaan kohtaamisessa. Tällöin esimerkiksi paljon palveluita tarvitsevien ihmisen tuen tarpeita ei välttämättä ollenkaan tunnisteta ja ohjaus jää kokonaan toteutumatta. Huoli-ilmoitukset vaativat nykyistä enemmän keskustelua.

Huolestuttavia ovat myös tietyt teknistyneet managerialistiseen johtamiseen liittyvät piirteet, esimerkiksi mittarit vanhustyössä. Mittareitakin tarvitaan, mutta koskaan ei voida hahmottaa kokonaistilannetta pelkästään niitä teknisesti soveltamalla. Silloin myös vuorovaikutus ja eettinen reflektio jäävät pois. Asiakkuus alkaa usein myös jostain teknisestä määräyksestä, kuten työttömyyspäivistä.

On myös puheita siitä, ettei sosiaalityössä tarvita korkeaa koulutusta tai sosiaalityöllä ei ole vaikutusta, ja myös siksi vaikutusten tutkiminen on otettava vakavasti. Sosiaalityöltä odotetaan moniammatillisessa yhteistyössä niin paljon, että tarvitaan vahvaa osaamista, jotta uskalletaan olla tarjoamatta vain toimenpidettä. Moniammatillisuuden vahvistuessa on kirkastettava, mikä on se sosiaalityön osaaminen, jonka sosiaalityöntekijä voi siirtää organisaatiosta toiseen, joka ei määrity organisaatiosta käsin. Mitä on se osaaminen, kun työn kohteena on asiakkaan kokonaisvaltainen elämäntilanne ja vuorovaikutussuhteet? Tarvitaan hyvien käytäntöjen kokoamista suosituksiksi. Vaikka se on vaikea haaste, se on otettava nyt vastaan. Mikä taho alkaisi koostaa sosiaalityöhön hyvät käytäntö -suosituksia?

Myös opetuksen kehittäminen sekä käytännön ja teorian suhteen klassinen kysymys herättivät keskustelua. Opetuksen ei kuulukaan olla samaa kuin käytäntö, vaan tarjota myös ideaaleja. Kriittinen kohta tässä on käytännön opetus ja se, että opiskelijalle tarjotaan mahdollisuuksia käytännön ja teorian suhteen reflektointiin. Yliopistosairaaloiden ympärille perustettaviin lasten, nuorten ja perheiden palveluiden

osaamis- ja tukikeskuksiin eli OT-keskuksiin toivotaan yliopistollisia sosiaalityön yksiköitä, joissa tutkimus, opetus ja palvelut yhdistyvät. Tässä palvelisi osaltaan myös käytäntöjä koskevan tutkimustiedon ja hyvien käytäntöjen koostaminen suosituksiksi.

Muistion laatinut VTM Jenni Simola toimi seminaarin sihteerinä. Hän oli Huoltaja-säätiön sosiaalialan uudistumistarpeita käsittelevän seminaarisarjan assistentti.