

”Sosiaalityön arvoperusta ja vastuullisuus asiakassuhteessa”

Pauli Niemelä, professori, emeritus
Puheenvuoro Huoltajasäätiön seminaarissa
16.5.2019 Kuntatalolla

A) Sosiaalityön arvoperusta:

l) Ihmisarvo: Sosiaalityön ylin arvoperusta on ihmisarvo, johon YK:n tunnustamat *ihmisoikeudet* perustuvat. Ne taas puolestaan ovat sosiaalityön globaalis-oikeudellisena perustana, eettisesti kestäväälle työlle

Ihmisarvo tarkoittaa syvimmiltään, että ihmisellä on *itseisarvo*. *Ideaalisesti* ihminen ei siis ole kenenkään eikä minkään välikappale, mutta valitettavasti *reaalisesti* näin tapahtuu, ja aivan liian usein.

Pahimpia tältä osin ovat *ihmiskauppa, lasten hyväksikäyttö ja pahoinpitely*, vrt. *lasten seksuaaliset hyväksikäytöt*, joissa lapsi on hyväksikäyttäjän kieroutuneen vallankäytön ja tyydytyksen *väline*, Ihmisen *pahuutta*.

Niinpä keskeistä on lakien perustana ”Ihmisarvon loukkaamattomuus” (esim. Suomen laissa)

Filosofoista erityisesti Kant on korostanut järjellisen olennon luontaista ja ehdotonta arvoa, joka on ihmisarvo (jokaista kohdeltava päämääränä sinänsä)

Vrt. kreikkalainen käsitys, että ihmisillä on yhtäläinen ”luonto”. Siitä voidaan johtaa yhtäläinen ihmisarvo. Esim. universaalit perustarpeet perustuvat ”ihmisluontoon” Niinpä sosiaalityössä se merkitsee, että olennaista on turvata kaikkien, erityisesti heikommin menestyneiden perustarpeiden tyydytys, muuten ihmisarvo ei voi toteutua Kristinuskon käsityksen mukaan kaikki ovat ihmisarvoltaan samanarvoisia, koska kaikki ovat yhtäläisesti ”jlan luomia”

Ihmisarvoon kuuluvat *autonomia ja itsemäärääminen* (itsemääräämisoikeus, jota on kunnioitettava).

Niinpä sosiaalityössä keskeistä on *ihmisarvoisen kohtelun arvoperiaate*.

Se merkitsee samalla *syrynnän vastustamista ja erilaisuuden hyväksyntää*

Ihmisarvoon kuuluu keskeisenä *oikeus yksityisyyteen*, joka velvoittaa sosiaalityötä muun muassa huolelliseen *tietosuojaan*, etteivät asiakkaan asiat tule muiden tietoon.

Ihmisarvoiseen kohteluun kuuluu edelleen asiakkaan *osallistumisoikeus* tämän asioissa.

Tärkeä on *asiakkaan oikeus tulla kohdelluksi kokonaisvaltaisesti*. Se tarkoittaa asiakkaan itsensä ja hänen elämänsä tilanteen kokonaisuuden huomioon ottamista.

Tämä edellyttää hyvää erinomaista *ihmistuntemusta ja tapaustutkimuksellista osaamista*, jotta sosiaalityöntekijä *kykenee hahmottamaan kokonaisuuden: so. Avuntarpeessa olevan ihmisen kokonaisvaltaisesti elämän tilanteessaan.*

II) Sosiaalinen oikeudenmukaisuus:

Toinen keskeinen arvoperiaate sosiaalityössä on **sosiaalinen oikeudenmukaisuus**.

Se on ihmisen makrotason arvoperiaate, jossa on samalla kyse *yhteiskunnallisesta periaatteesta*. Nämä molemmat, keskeiset arvoperiaatteet on kiteytetty mm. Suomen perustuslain 1 §:ssä.

Sen mukaan

”Valtiosääntö turvaa ihmisarvon loukkaamattomuuden ja yksilön vapaudet ja oikeudet sekä edistää oikeudenmukaisuutta yhteiskunnassa”.

Ihmisarvon loukkaamattomuuden ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden turvaaminen on julkisen vallan tehtävä.

Niinpä perustuslain 22 §:n mukaan viranomaisten ***”on turvattava perus- ja ihmisoikeuksien toteutuminen”***. Tämä § velvoittaa julkisen vallan viranomaiset huolehtimaan asukkaiden ja asiakkaiden **oikeuksien toteutumisesta**.

Sosiaalityöntekijöiden vastuulla on huolehtia erityisesti **sosiaalisen oikeusturvan**, kuten omalta osaltaan myös KP- ja TSS- oikeuksien toteutumisen tukemisesta.
(sosiaalityöntekijä ***”sosiaalioikeudesta”*** vastaavana)

Sosiaalityön ammattikunta ohjaa omaa toimintaansa laatimiensa *eettisten sääntöjen* avulla. Stt:llä on vastuu huolehtia myös itsestään, omasta ”työkyvystään”. Sosiaalityössä ns. ”*loppuun palaminen*” ei ole harvinaista.

Niin ikään *sosiaalihuoltolaki* ja monet muut erityislait painottavat merkittäviä *ihmisarvoon* liittyviä arvo-periaatteita. Niihin tähtäävät mm. sosiaalihuoltolain eräät keskeiset tavoitteet. **KUTEN mm...**

- edistää ja ylläpitää väestön **hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta**
- torjua ja vähentää **eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta (osallistaminen sosiaalityössä tosi tärkeä periaate)**
- vahvistaa **asiakaskeskeisyyttä/asiakaslähtöisyyttä sosiaalihuollossa.**

Seuraavaksi HISTORIAA, RICHMONDIN kolme (a-c) tärkeätä näkökulmaa sosiaalityöhön...

Sosiaalityön uranuurtajan Mary Richmondin mukaan
 a) ihmiset ovat *riippuvaisia* toisistaan, joten sosiaalityön tehtävänä on ”tunnistaa ja varmistaa yksilölle parhaat mahdolliset sosiaaliset suhteet” (*perusteluna on*), jotta yksilön *persoonallisuus* voi kehittyä optimaalisella tavalla.

b) Ihmisten *erilaisuus* edellyttää sosiaalityössä tapauskohtaista menetelmää ja otetta, **social case work**.

c) Ihmiset ovat *kykeneviä ja oikeutettuja* toimimaan omissa ja yhteiskunnan asioissa (Richmond korosti ihmisen toimijuuden, toiminnallisuuden ja kykyjen merkitystä)

Richmondin ihmiskäsitys ja sosiaalityön työnäky:

Koska Ihminen kehittyy *sosiaalisessa vuorovaikutuksessa*, *niin* sosiaalityön tehtävänä on sosiaalisten vuorovaikutusten kuntoon saattaminen, jotta asiakkaan *persoonallisuus* voisi hyvin kehittyä (*kodin, koulun, yhteisöjen* dynamiikka)!

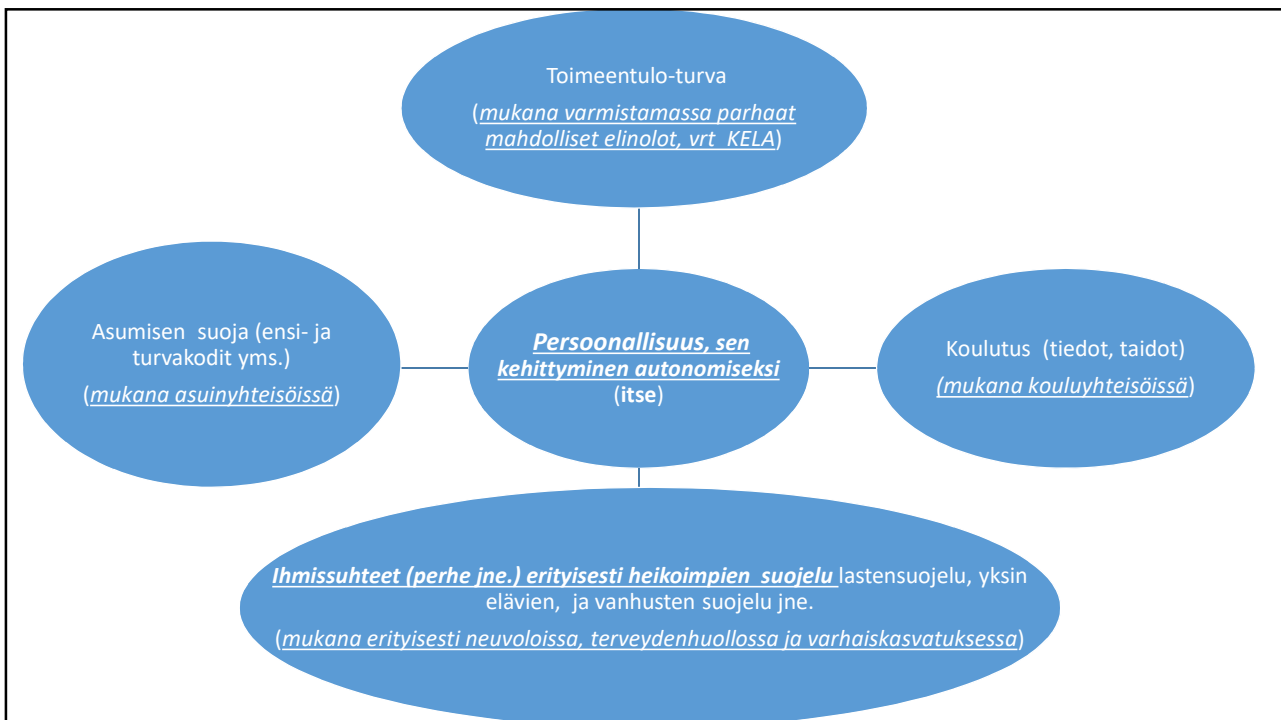
Kun tehtävänä on *tunnistaa ja varmistaa* itse kullekin (erit. kehittyville lapsille) ”parhaat mahdolliset sosiaaliset suhteet”, niin *ajatuksena* on, että ihmisen *persoonallisuus* voisi kehittyä sellaiseksi, joka takaa ihmisen *autonomisen toiminnan* ja selviytymisen elämässä (=stt:n päämäärä)

Sosiaalityön tehtävänä on *ihmisten välisten* sekä *ihmisten ja muun ympäristön välisten suhteiden kuntoon saattamista*. Sosiaalityöntekijä on siis eräänlainen ”suhdetyöntekijä”

Ei siis pyritä muuttamaan ihmistä eikä yhteiskuntaa, vaan niiden välisiä kytkentöjä ”parhaiksi mahdollisiksi”, toimiviksi.

Tällöin painotuksen oltava lasten ja nuorten kasvu- ja elinolojen turvaamisessa sekä vanhempien auttamisessa heidän elintärkeässä kasvatustehtävässään (liian usein saadaan kielteistä huostaanotto-kritiikkiä) >>>

Sosiaalityöntekijä mukana kasvavien lasten ja nuorten elämässä >>>



Mitä nämä sosiaaliset suhteet merkitsevät?

Ihmissuhteilla on suuri(n) merkitys ihmisen elämän tyytyväisyydelle (mm. Kainulainen 2014).

Lapsuuden myönteiset *kiintymyssuhteet* ovat kaiken perustana. Myönteisten kiintymyssuhteiden aikaansaanti

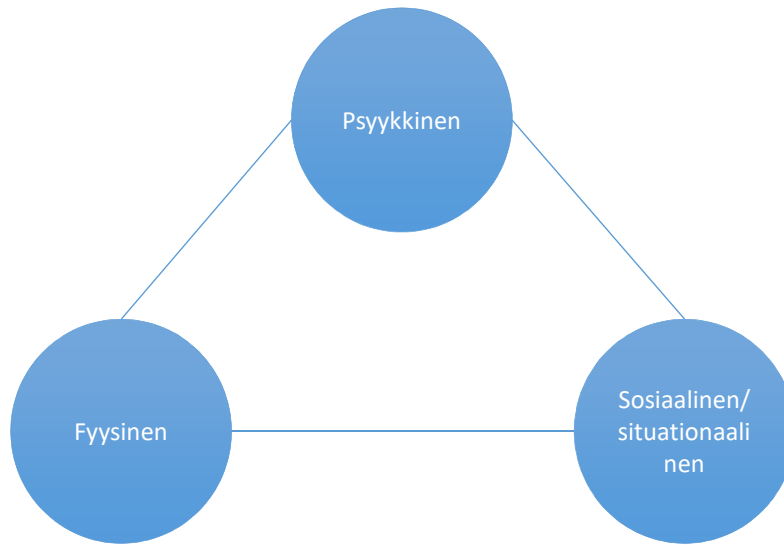
Yksinäisyys ja erilleen joutuminen ovat valtaisa *hyvinvoinnin vaje* ja haaste arvoiltaan kovenevassa yhteiskunnassa, jossa omillaan, kotona pärjääminen alkaa olla yksi pääideologia (mm. "vanhukset kotiin").

Richmondia on "syytetty" sosiaalisen psykologisoinnista, koska hän asettaa **persoonallisuuden kehittymisen sosiaalityön päämääräksi**.

Mutta se "vain" *mahdollistuu*, kun *sosiaaliset suhteet saatetaan kuntoon* = sosiaalityön varsinainen kohde.

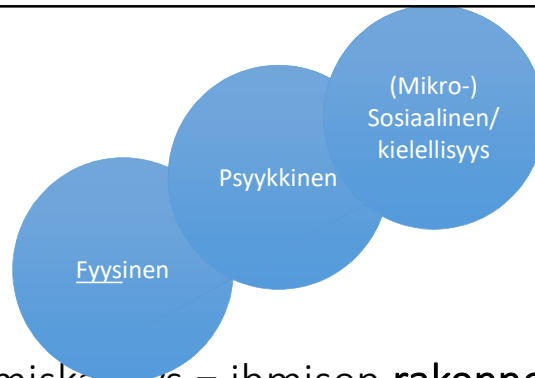
Kun sosiaalityössä keskeisiä ovat ihmisen *persoonallisuus* ja *sosiaaliset suhteet*, niin kyse on myös **ihmisarvon toteutumisesta** sosiaalityössä. Ihmisarvon toteutuminen riippuu taas keskeisesti ihmiskäsityksestä

(siitä, miten *kokonaisvaltaisesti* ihmisen hahmottaa)



Yleinen ihmiskäsitys - "kolmipallukka" -tarkastelumalli

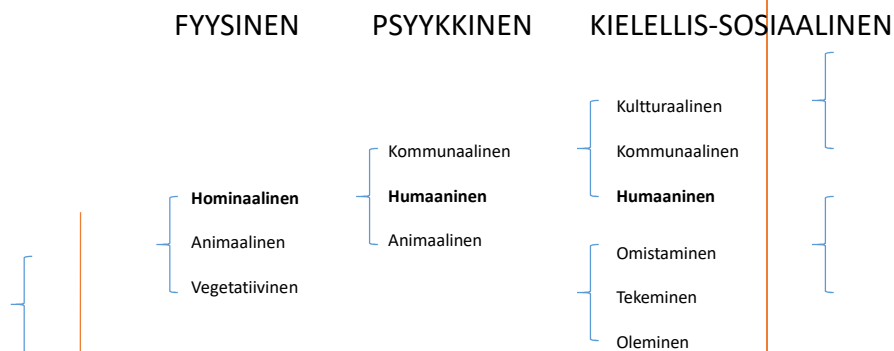
a) Ihmisen rakenne:
(täsmennetty käsitys)



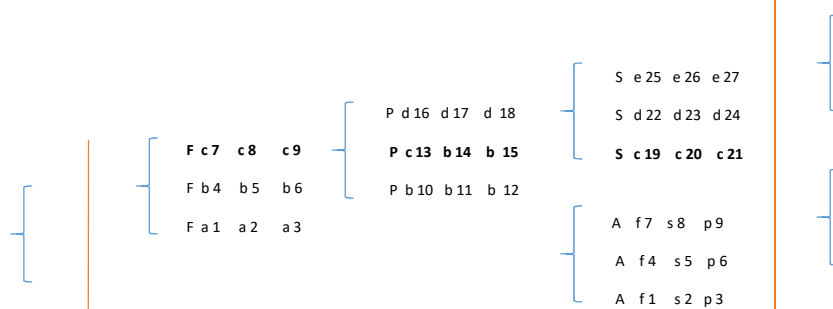
*Fyysis-psykkis-sosiaalinen ihmiskäsitys = ihmisen rakenne, jossa sosiaalinen osajärjestelmä tarkoittaa **kielen avulla tapahtuvaa yhteydenpitoa: yhteisyyden ja yhteisöllisyyden, so. sosiaalisen toimimiseksi**. Kyseessä on ihmisen ylimmän osajärjestelmän eli **sosiaalisen mikrotaso**.*

>>> Sosiaalityöntekijä toimii kommunikatiivisessa suhteessa asiakkaaseen nähden

IHMISEN ONTOLOGINEN RAKENNE



Kehityksen emergenttinen tasoihin perustuva
"kaarimalli" – ihmisjärjestelmän rakenteistuminen



b) Ihmisen toimintajärjestelmä: ulottuvuudet ja tasot (+ HYVINVOINTI:*(Sosiaalityön tehtävänä asiakkaiden hyvinvoinnin turvaaminen)*

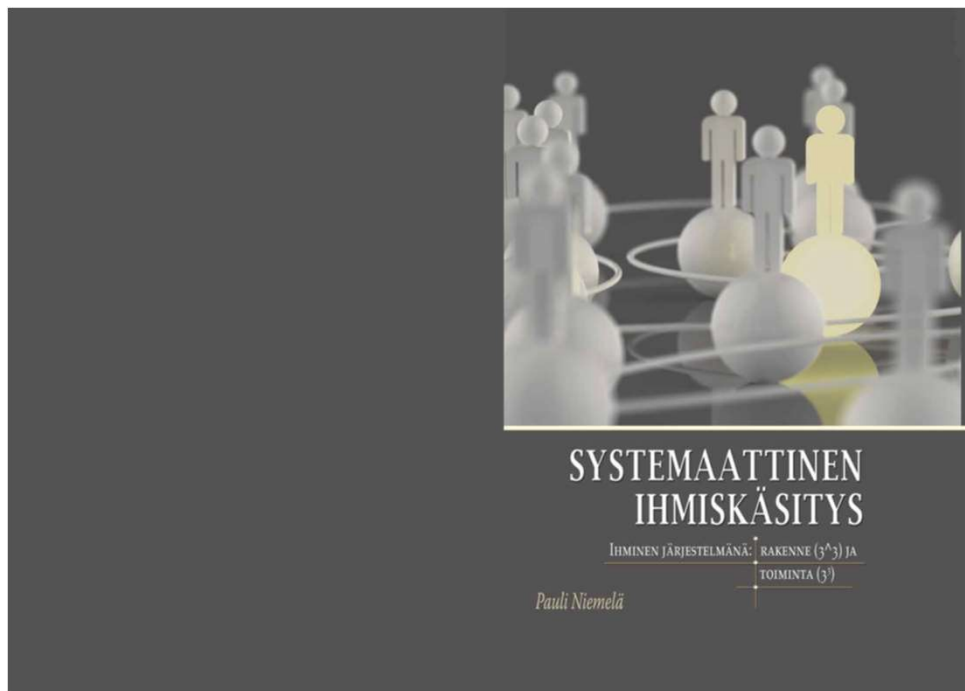
	<i>Fyysis-aineellinen</i>	<i>Kielellis-sosiaalinen</i>	<i>Psyykkis-henkinen</i>
3. Omistaminen "haluolemus" (well-having)	Aineellinen pääoma (omistaminen, raha)	Sosiaalinen pääoma (hallitseminen, valta)	Henkinen pääoma (osaaminen, tieto)
2. Tekeminen "kykyolemus" (well-doing)	Fyysinen toimintakyky ((käsi)työ, liikunta) / (konkreettinen)	Sosiaalinen toimintakyky ((kasvo)työ, palvelu) / (relaationaalinen)	Psyykkinen toimintakyky ((aivo)työ, luova, tietotyö) / (abstraktinen)
1. Oleminen "tarveolemus" (well-being)	Olemassa oleminen (toimeentulo) (E) (=fyysiset tarpeet)	Yhdessä oleminen (liityntä, rakkaus) (R) (=sosiaaliset tarpeet)	Itsenä oleminen (kasvu) (G) (=psykkiset tarpeet)

Kasvotyön kaksi eri merkitystä (reaalinen ja symbolinen)**SYSTEMAATTINEN IHMISKÄSITYS**

Ihminen kokonaisjärjestelmänä ja osajärjestelminä: ulottuvuudet (3) ja tasot (3). Ihmisen toimintaosajärjestelmä (3) on mahdollista vain rakenteen puitteissa.

a) Niemelä, Pauli: *Systemaattinen ihmiskäsitys. Ihminen järjestelmänä: rakenne (3³) ja toiminta (3x3)*. United press Global 2014.

b) Niemelä, Pauli: *The Human system*. Unipress 2017



B) VASTUULLISUUS ASIAKASSUHTEESSA:

STT:llä hyvä olla ihmiskeskeinen, heikoimmista vastuuta ja huolta kantava, ekososiaalisesti kestävä asenne ja työtapa:

Ihmisarvoisen kohtelun kriittinen kysymys:

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaaminen on ainutlaatuinen "sosiaalinen vuorovaikutustilanne", jossa vallitsee *sosiaalisen vastavuoroisuuden, suhteen dynamiikka*, johon vaikuttavat hyvin monet eri tekijät.

Se sisältää mm. *uhkatekijöitä*, joista sosiaalityöntekijän oltava tietoinen.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteen ulottuvuuksia

(Jokinen 2016,146; Vastavuoroinen sosiaalityö):

1. Yhteiskunnallinen viranomaisen-kansalainen suhde
2. Institutionaalinen instituution edustaja-asiakassuhde
3. Ammatillinen professio-asiakassuhde
4. Vuorovaikutuksessa rakentuva vuorovaikutus-suhde
(tätä voi kuvata tavallaan myös ihmissuhteeksi)

Sosiaalityö on haastavan *vaatimuksen edessä* toteuttaa ideaalinen ihmisarvo kussakin tapauksessa.

Asiakkaan rooli ja asema sosiaalityössä, erityisesti "face to face" eli **kasvokkaisuus** vuorovaikutuksen ydinkysymyksenä. (vrt. kasvotyö kahdessa eri merkityksessä)

Erwing Goffmanin teoria "**kasvoista**", **kasvotyöstä** ja "**kasvojen säilyttämisestä**" antaa avaimia ymmärtää kysymystä.

Goffmanilla hyvä analyysi **ihmissuhteen** ja **sosiaalisen vuorovaikutuksen** haasteellisuudesta.

Goffman korostaa, että jokaisella on ”kasvot” ja jokainen pyrkii ”säilyttämään kasvonsa” sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, jokaisessa sosiaalisessa kohtaamisessa.

Se on ikään kuin meidän tärkein *sosiaalinen tehtävämme.*

”Kasvot” ja ”kasvojen säilyttämispyrkimys” on Goffmanin mukaan universaali ilmiö. Se pätee kaikkialla maailmassa ja kaikissa ihmissuhteissa. Se edellyttää sosiaalisia **kykyjä**

(Tiedämme tämän etenkin itämaiden asukkaiden kriittisenä kysymyksenä, mutta pätee se länsimaihinkin)

Ihmisarvo sosiaalityössä toteutuu siinä, miten asiakas tulee kohdatuksi ja miten hän tuon kohtaamisen kokee eli miten hän kokee voivansa säilyttää ”omat kasvonsa” (sosiaalisen ihmisarvonsa) tuossa tilanteessa.

Asiakas on välittömässä, *kasvokontaktissa* sosiaalityöntekijään. Jokaisella on taipumus toimia jonkinlaisen **etiikan** tai ”**etiketin**” eli valitsemansa ”**linjan**” eli **tavan** mukaan.

Se ilmaisee ihmisen näkemyksen tilanteesta ja arvioinnin itsestään sekä tilanteen muista jäsenistä.

Jokainen meistä varautuu sosiaalisessa vuorovaikutus-tilanteessa arvioimaan oman ja vastapuolen tavan toimia. Ihminen jäsentää tilannetta koko ajan suhteessa itseensä ja muihin. Näin muodostuu se ”sosiaalinen arvo”, jonka vuorovaikutustilanteessa oleva arvioi itsellään olevan.

Tästä vuorovaikutuksessa olevan kokemasta sosiaalisesta arvosta Goffman (2012, 23) käyttää nimitystä ”*kasvot*”.

Kasvot siis syntyvät ja määräytyvät sosiaalisessa kanssakäymisessä. ”Kasvot ovat *hyväksytyjen sosiaalisten määreiden* kautta syntyvä kuva itsestä” (Goffman).

Sosiaalityöntekijän on tärkeätä tiedostaa ”*kasvotyön*” dynamiikka vuorovaikutussuhteessa asiakkaaseen.

”Kasvotyöllä” Goffman (2012, 31) tarkoittaa tekoja, joilla ***henkilö pyrkii saamaan toimintansa ja ihmissuhteensa yhteensopiviksi omien ”kasvojensa” kanssa.***

*Esimerkiksi sosiaalityössä asiakas pyrkii kohtaamisessa työntekijän kanssa omaan ”kasvotyöhön”, joka säilyttäisi hänen ”kasvonsa” eli ***sosiaalisen arvonsa, ihmisarvonsa.****

Asiakas pyrkii estämään ”**vahingot**”, jotka uhkaavat ”kasvojen” säilymistä. Työntekijän reaktiot ja toimintatapa joko tukevat tai estävät tätä pyrkimystä.

Hyvä ammattilainen on **asiallinen, lämmin, luonteva**. Kasvotyössä **tahdikkuus ja taitavuus** ovat **sosiaalisia taitoja**.

*Jotta henkilö voi säilyttää kasvonsa, hänen täytyy **tulla tietoiseksi niistä tulkinnoista**, joita muut ovat antaneet hänen teoilleen, ja myös **niistä tulkinnoista, joita hänen pitäisi tehdä toisten teoista**.*

Usein teemme *väärintulkintoja* toisten reaktioista toimintaamme kohtaan.

Ei voi kyllin korostaa tässäkin **keskustelun, so. sosiaalisen välineen eli kielen käyttämisen, asiasta avoimesti puhumisen merkitystä**. Sosiaalinen kanssakäymisemme on täynnä oletettuja, usein ilmiselviä virhetulkintoja ja väärinkäsityksiä. Niiden oikaiseminen asiakassuhteessa on sosiaalityöntekijälle yksi keskeinen sosiaalinen taito.

HUOM: Sosiaalisten kykyjen käyttö on stt:n avain.

Vuorovaikutuksessa on kaksi pyrkimystä ylitse muiden:
”suojella omia ja toisen kasvoja”.

Tämä on ***ihmisarvoa keskeisesti koskeva ”pelisääntö”***

***Sosiaalinen vuorovaikutuksemme on jatkuvaa
 ”tasapainoilua”, joka edellyttää ydin tärkeitä sosiaalisia
 kykyjä ja taitoja, ennen muuta empathiaa ja sympathyä.***

*Sosiaalinen vuorovaikutustapahtuma on äärimmäisen arka
 ihmisarvon säilymiselle ja säilyttämiselle.*

**Vastuullisuus asiakassuhteessa vaatii sosiaalityön-tekijää
 ottamaan sen vakavasti.**

*Ihmisarvoon kuuluu näet kunnioituksen ja arvostuksen saaminen
 toisilta.*

*”Sosiaaliset kasvot” voidaan ottaa pois, jos niiden haltija ei toimi
 asianmukaisesti. Äärimuodossa rangaistukset ja niihin kuuluva
 sosiaalisen aseman romahtaminen sekä häpeän kokeminen
 edustavat tällaista muotoa.*

”Sosiaalinen ihminen” haluaa tukea vuorovaikutuksessa olevan osapuolen kasvojen säilymistä.

Sosiaaliselle ja solidaariselle ihmiselle on vastenmielistä joutua todistamaan toisen kasvojen menetystä. Haluamme välttää tällaisen kokemista (ellemme ole pikkusadisteja).

Itsekunnioituksen eli ”kasvojen” säilyminen on ihmiselle ihmisarvon toteutumista.

Niinpä sosiaalisesti toimiva sosiaalityöntekijä, tekee kaikkensa, ettei asiakas ”menetä kasvojaan” vuorovaikutustilanteessa. Hän huomioi toisen (asiakas tai työtoveri)

Tällainen todellinen ”*huomioon ottaminen*” on ihmisarvon antamista tilanteessa.

Näin muodostuu molemminpuolista hyväksyntää, joka on ihmisarvoisen vuorovaikutustyön ja vastavuoroisuuden perusta.

Onhan sosiaalityö aivan keskeisesti vuorovaikutustyötä. Sosiaalityöntekijä voi siis ylläpitää tai riistää asiakkaan ihmisarvoa.

”Kasvojen säilyminen” on itse asiassa hyvän ja ihmisarvoisen *vuorovaikutuksen ehto*. Hyvää vuorovaikutusta ei synny ilman, että osapuolet säilyttävät ”kasvonsa”.

Goffman (2012, 30) kuvaa ”kasvojen säilymisen” tutkimista ”vuorovaikutuksen liikennesäännöiksi”.

Sosiaalityössä puhumme ”kohtaamisesta” tai ”liityntävaiheesta” tätä tarkoittaen.

Ellemme onnistu siinä vaiheessa saamaan vuorovaikutustilannetta ihmisarvoiseksi, kasvojen säilyttämistilanteeksi, on koko työn onnistumiselta menetetty paljon pohjaa.

”Kasvotyö”

Asiakastyötä tekevän sosiaalityöntekijän on hyvä tuntea ja tiedostaa ”kasvotyön” dynamiikka, kun hän on vuorovaikutussuhteessa asiakkaaseen. ”

Kasvotyöllä” Goffman (2012, 31) tarkoittaa sellaisia tekoja, joilla henkilö pyrkii saamaan toimintansa ja ihmissuhteensa yhteensopiviksi omien ”kasvojensa” kanssa.

Kasvojen säilyttämisen keinoja

1. Välttäminen, toinen henkilö kehiin
2. Suojautumiskeinot, voi suhtautua hyvin hienovaraisesti, kohteliaasti ja kunnioittavasti, ettei tilanne johda kasvojen menetykseen.
3. Korjaaminen, ”kasvot ovat *pyhä asia*”, jolloin niiden korjaamisessa tarvitaan erilaisia etiketin mukaisia *rituaaleja*. Tällaisia rituaaleja ovat ns. *vaihdoksi* kutsuttavat teot, kuten *pyytäminen ”anteeksi”* ja vastaaminen ”*ei se mitään*”.

Vuorovaikutuksen sisäänrakennetut tavat ja moraalisäännöt merkitsevät valtaisa haastetta sosiaalityölle ja sen yksittäisille työntekijöille.

Vastassa ei ole pelkkä asiakas, vaan ihminen kaikkine näine kasvoineen ja kasvotöineen (ja menneisyyteineen).

Sosiaalityöntekijä työskentelee *ihmisarvon* rajamailla koko ajan ollessaan asiakassuhteessa.

Sosiaalityön tutkimuksessa olisi panostettava aiempaa enemmän tähän ilmiöön ja se olisi liitettävä koulutukseen käytännön oppina. Myös *ihmisen moniulotteisuuden* sekä *monitasoisuuden* kannattaa kiinnittää erityistä huomiota