



HELSINGIN YLIOPISTO
HELSINGFORS UNIVERSITET
UNIVERSITY OF HELSINKI

Opiskelijakirjaston verkkojulkaisu 2003

Valta ja asiakassuhde

Anja Auvinen

Julkaisija: Helsinki: Sosiaalityöntekijäin liitto, 1982-
Julkaisu: Sosiaalityön vuosikirja / Sosiaalityöntekijäin liitto r.y : 83
ISSN 0359-7164
s. 132-139

Tämä aineisto on julkaistu verkossa oikeudenhaltijoiden luvalla. Aineistoa ei saa kopioida, levittää tai saattaa muuten yleisön saataviin ilman oikeudenhaltijoiden lupaa. Aineiston verkko-osoitteeseen saa viitata vapaasti. Aineistoa saa opiskelua, opettamista ja tutkimusta varten tulostaa omaan käyttöön muutamia kappaleita.

Helsingin yliopiston Opiskelijakirjasto
www.opiskelijakirjasto.lib.helsinki.fi
opiskelijakirjasto-info@helsinki.fi



VALTA JA ASIAKASSUHDE

ANJA AUVINEN

Esitelmä sosiaalityön koulutuspäiviltä Hämeenlinnassa 15.2.1983.

*Puhumme muutoksista
vaadimme niitä
muutokset, joihin ei ole kypsytty
ovat väkivaltaa
muutokset ilman rakkautta
johtavat vihaan
muutokset ilman kehitystä
ovat vain muutoksia
tarkasti nähty ja sanottu
on vain nähty ja sanottu
vallan analyysi ei ole valtaa*

Lassi Sinkkonen

Analysoimatta tarkemmin sen enempää valtaa kuin vallankäyttöä, tai vallan positiivisia ja negatiivisia muotoja, pyrin katselemaan valtaa ja vallan käyttöä sellaisena kuin se ilmenee suhteessa toiseen ihmiseen, suhteessa, jossa toisena osapuolena on sosiaalityöntekijä, auttaja, työhönsä valtuutettu, ja toisena osapuolena asiakas, avun tarvitsija, palveluiden vastaanottaja. Suhteeseen sisältyy tällöin samoja aineksia kuin esim. opettaja - opetettava, vanhempi - lapsi, asiantuntija - neuvonkysyjä, jotka suhteet ovat herkkiä mahdollisuudelle hallita, vallita, manipuloida, määrätä, alistaa jne.

Sosiaalihuollossa tapahtuvaa vallankäyttöä säädellään laeilla ja asetuksilla, sosiaalihuollon periaatteiksi kirjatuilla ohjeilla, johtosäännöillä, sosiaalityöntekijän eettisillä ohjeilla jne. Työntekijä - asiakassuhteen sisäistä, kokemuksellista vallankäyttöä ohjaavat keskeisesti inhimilliset, kumpaisenkin persoonallisuudesta ja elämänhistoriasta nousevat tekijät. Tarkasteluni kohteena ovat erityisesti työntekijän toimintaan vallankäytön osalta vaikuttavat tekijät.

VALLANKÄYTTÖ HISTORIALLISENA JÄÄNTEENÄ

Sosiaalihuollon edeltäjänä on ollut hyväntekeväisyys, joka on antanut auttajalle lähes kontrolloimattoman vallan ja vastaavasti tehnyt avunsaajasta oikeudettoman, kiitollisen ja nöyrän objektin. Jäänteitä tästä on havaittavissa edelleen. On ihmisiä, jotka eivät rohkene tulla sosiaalitoimen palvelupisteisiin, koska kokevat sen leimaavana, pelkäävät itseään koskevien tietojen julkistamista tai itsemääräämisoikeuden menettämistä. Tapaamme myös asiakkaita, jotka tarjoutuvat alistettaviksi, osoittavat korostettua kiitollisuutta, mielistelevät jne. Ehkä on tunnistettavissa myös sosiaalityöntekijöiden keskuudessa odotusta "kiitollisuuden" osoittamisesta, jollaisina voi pitää vaikkapa sävyisää käyttäytymistä avunhakutilanteissa. Sosiaalihuollon asiakkaisiin kohdistuvasta vallankäytöstä keskustellaan työntekijöiden ja päättäjien keskuudessa aika vähän. Toivottavasti se ei ole merkinä siitä, että vallankäyttöä pidetään itsestäänselvyytenä tai ettei sitä nähdä lainkaan.

SOSIAALITYÖNTEKIJÄ YHTEISKUNNAN PALVELIJANA

Yhteiskunta tekee sosiaalihuollolle tilauksensa palveluista ja ilmaisee sen lakeina, asetuksina ja resurssien myöntämisenä. Tällä tavoin osoitetaan mm. se, millaiset ihmiset yhteiskunnassa ovat tärkeitä ja millaisia muutoksia pidetään toivottuina tuloksina. Martti Lindqvist on todennut: "Yhteiskunnallinen vallankäyttö on alituisessa vaarassa muuttua tuhoavaksi ja vapautta riistäväksi järjestelmäksi, joka ennen kaikkea pyrkii ylläpitämään itseään". Me olemme yhteiskunnan palveluksessa. Millä tavoin meihin vaikuttaa kulloisetkin yhteiskunnalliset arvostukset, suhdanteet jne? Tapahtuuko meissä ikäänkuin yhteiskunnan tilauksesta asiakkaittemme luokittelua: kuntouttamiskelpoiset - syrjään heitettävät? Työn painotukset ja asiakkaiden luokittelu tärkeiksi ja vähemmän tärkeiksi heijastuu luonnollisesti myös yksittäisissä asiakassuhteissamme ja ilmenee mm. ajassa, jonka asiakkaallemme annamme, tavassa, jolla häneen suhtaudumme, tehokkuudessa ja tavoitteellisuudessa, jolla hänen asioitaan hoidamme tai jätämme hoitamatta. Viime aikoina on ollut havaittavissa jonkinlainen kahtiajakautunut, toisiinsa nähden ristiriidassa oleva asetelma sosiaalityön tuloksiin nähden.

Päätäjien ja suuren yleisön keskuudessa tunnutaan odotettavan epärealistisia muutoksia esim. alkoholisoituneen ihmisen kuntouttamisessa. Toisaalta ollaan nihilistisiä kaikkia hoitomenetelmiä kohtaan, luovutaan ihanteista ja kiristetään moralistisia vaatimuksia. Säilyykö tällaisessa tilanteessa sosiaalityöntekijällä realistinen humanismi, kykenemmekö asettamaan tavoitteet yhdessä asiakkaan kanssa ja valitsemaan työtavat näistä tavoitteista ja omasta ammattitaidostamme käsin? Miten sosiaali-työntekijä sietää rajallisuutta asiakkaissaan ja resursseissa yleensäkin? Millainen on so-

siaalityöntekijän yhteiskuntakuva? Sisältyykö siihen myös rikkinäiset, toimintakyvyltään puutteelliset jäsenet?

Sekä työntekijällä että asiakkaalla on ympäröivä maailma sisäistettynä itsessään. Heidän kokemuksensa maailmasta ja ympäröivästä yhteiskunnasta ovat kuitenkin varsin erilaiset. Työntekijän sosiaalinen todellisuus on usein myönteisempi kuin asiakkaan, onhan työntekijällä ollut mahdollisuus kouluttautua, saada työtäkin, olla monin tavoin yhteiskunnassa hyväksyttyinä. Monien asiakkaittemme kokemuksissa sen sijaan on toistuvia syrjäyttämisiä, osaamattomuuden ja ulkopuolelle jäämisen kokemuksia. Työntekijän on näin ollen ollut helpompaa samaistua yhteiskuntaan, hyväksyä sen normit ja arvot omaan elämäänsä. Tässä asetelmassa on tärkeä kysyä: Missä määrin me edellytämme, pidämme itsestään selvyytensä, että asiakkaammekin sisäistävät omaksitunnonkseen yhteiskunnassa vallitsevat normit ja muodostavat aatemaailmansa enemmistön arvojen mukaan? Mikä on meidän käsityksemme normaalista ihmisestä? René Dubos on sanonut: "Hyvinvointiyhteiskunnan ihmisen mallina on oleva kesy kotieläin ja valvotussa ympäristössä valvottua elämänjärjestystä noudattava kotihiiri". Meidän olisi kai hyvä Hamletin tavoin joskus kysyä: "Millaisessa hulluudessa on järkeä?" Meillä ei liene työntekijöinä enempää kuin yksityisinä ihmisinäkään hallussamme arvojen, normien tai ihmisyyden ainoaa totuutta, johon voisimme ehdottomasti kiinnittyä ja asiakkaammekin ankkuroida. Eräänä vallankäytölle herkimmistä alueista onkin nähtävä asiakkaan identiteetti, hänen mahdollisuutensa löytää omien rajoitustensa ja voimavarojensa yhdistelmänä oma itsensä, jota kautta mahdollistuu ehyt liittyminen yhteisöihin ja yhteiskuntaan.

YKSILÖIVÄN JA PSYKOLOGISOIVAN TYÖOTTEEN MERKITYS

Sosiaalityö ammatillisena työnä on kovin nuorta, kuten tiedämme. Siitä johtunee, että työssämme tietoisuus yhteiskunnan rakenteiden ja sosiaalisten suhteiden merkityksestä saattaa peittyä psykologisoivan ja yksilöivän työotteen taakse. Paitsi että näin toteutetussa sosiaali-työssä todelliset muutokset jäävät vähäisiksi, se on myös vaikuttamassa suhteessa asiakkaaseemme. Se, millaisesta viitekehystä ihmisen pahoinvointia tarkastelemme, ohjaa toimintaamme ja asiakassuhdettamme monin tavoin. Psykiatri Erkki Väisästä lainaten: "Tavasta, jolla auttaja opastaa autettavaansa näkemään hoitoonhakeutumisensa olemusta, on löydetävissä vaikuttamisen ja vallankäytön siemen". Työntekijän hahmotus pahoinvoinnin syistä vaikuttaa luonnollisesti asia-

kassuhteessa myös kokemuksina, joita työntekijä välittää asiakkaalleen, sanoissa, jotka hän valikoi käyttöönsä, tavassa, miten suhtautuu asiakkaaseensa jne. Sillä taas on merkitystä asiakkaan leimautumiselle, itsekunnioitukselle, alistumiselle tai voimavarojen käyttöön saamiselle. Oleellista on myös se, millaisen työskentelysuunnitelman teemme, mitä tietoja edellyttämme asiakkaan meille itsestään paljastavan, käymmekö käsiksi ensisijaisesti asiakkaan persoonallisuuden syövereihin, pyrimmekö vaikuttamaan muutoksen aikaansaamiseen asiakkaan toiminta-mahdollisuuksissa, tai ryhdyimmekö peräti käyttämään vaikutusmahdollisuuttamme havaitsemiemme rakenteellisten mekanismien purkamiseen.

SOSIAALITYÖNTEKIJÄN IHMISKÄSITYS

Sosiaalityössä on yleisesti hyväksytty positiivinen, humaani ihmiskäsitys, johon sisältyy näkemys ihmisen kasvun mahdollisuuksista sekä kyky ja oikeus itseään koskeviin päätöksiin. Vallankäytön kannalta ihmiskäsityksen sisäistyminen on varsin merkittävä asia. Sen keskeisenä ilmauksena on työasetelma. Kohtaako työntekijä, subjekti, asiakkaansa subjektina vai objektina? Objekti merkitsee ulkopuolisuutta, passiivisuutta, osattomuutta päätöksentekoon ja voimavaroihin nähden. Tällaisessa asetelmassa työntekijän mahdollisuus kuulla

asiakastaan on vähäinen. Niinpä työohjelma muotoutuukin työntekijästä käsin, ja työntekijä käyttää auktoriteetistaan tulevaa valtaa asiakkaaseensa. Kahden subjektin työasetelmassa sen sijaan kumpikin on täysimääräisesti osallinen kohtaamiseen, prosesseihin ja voimavaroihin nähden. Asiakas välittää työntekijälle oman todellisuutensa ja pyrkimyksensä. Tavoitteet ja keinot valikoidaan näistä lähtökohdista käsin. Työasetelman vaikutus on tunnistettavissa asiakassuhteen luonteessa myös tahdonvastaisia toimenpiteitä toteutettaessa.

TYÖNTEKIJÄN PERSOONALLISUUDEN JA AMMATTITAIDON MERKITYS

Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde on keskeinen muutoksen väline. Toivottuun tulokseen pääseminen edellyttää turvallisuutta, joskus samaistumistakin työnteki-

jään. Asiakkaasta voi kuitenkin tulla työntekijälle itsetarkoitus, työntekijä käyttää asiakasta saadakseen lievitystä omille henkilökohtaisille kysymyksilleen, ratkaise-

mattomille ristiriidoilleen tai tyydyttämättömille tarpeilleen. Asiakkaasta voi tulla myös työntekijälle hänen oman riittäväytensä mitta. Hän tarvitsee ympärilleen riippuvaisia, uskollisia, ihailua osoittavia asiakkaita. Käyttääkö työntekijä valtaansa vahvistamalla asiakkaitensa riittämättömyyden ja avun-

tarpeen kokemusta, hoitosuhteen välttämättömyyttä, vai rohkeneeko hän antaa asiakkaan kasvaa itsekseen vaikkapa horjuen ja erehdyksiä tehden, vähitellen kuitenkin yhteistyösuhteesta irtaantuen? Näiltä alueilta löytyy eräs vallankäytön tarpeen, ammattitaidon ja persoonallisuuden kypsyiden mitta.

AMMATTITAIDON TURVAAMINEN

Pääosa sosiaalityöntekijän työstä tapahtuu kahden kesken asiakkaan kanssa. Aika harva asiakkaistamme suhtautuu terveen itsetunnon tuomalla kriittisyydellä palveluusiimme. Useat heistä ovat päinvastoin henkisessä lamassa apua hakiessaan, josta syystä vallankäytön mahdollisuudet ovat otolliset. Näen toki ammatillisessa sosiaalityössä vallitsevan korkea etiikan ja vuosi vuodelta lisääntyvän ammattitaidon. Tietäen kuitenkin ne monenlaiset ristipaineet, joissa päivittäin työskentelemme, samoin kuin syvästi inhimillisen luontomme, pidän tärkeänä, että asetamme itsemme jatkuvasti alttiiksi

vastaamaan kysymyksiin: Mikä on toimipisteeni tehtävä, miksi se on olemassa? Miksi olen tässä työssä, mihin sitä elämässäni ja olemisessäni tarvitsen? Millainen on ammattitaitoni tällä hetkellä? Mistä voin saada palautetta työstäni? Yhtä oikeutettua on edellyttää organisaatioiden ottavan riittävän vastuun täydennyskoulutuksen ja työnohjauksen mahdollisuuksista työn-tekijöilleen, jotta kunkin toimipisteen tarkoitus-perät toteutuvat ja asiakkaat voivat saada ihmisoikeuksiensa mukaista apua sitä tarvittaessaan.

POWER USE IN A CLIENT RELATIONSHIP

Anja Auvinen reviews the internal experiential event involved in a worker-client relationship, with special reference to factors influencing the worker.

A social worker is conscious of being a servant of Society, which means that she is liable mentally to classify her clients as useful to Society or marginal. This occurs in both her client relationships and her target setting.

A social worker's experience of Society is often more favourable than that of her client. There is thus a danger of her demanding that the client accept the values and norms of the community as a basis for his life, in which case she fails to support him in his search for an identity. The worker's humanistic views and her notions of Society guide her perception of the reasons for human ill-being.

This is the picture she passes on to her clients by her actions, and it also affects the emphases and content of her work.

The ideal worker adopts a positive attitude towards humanity, which enables her to mold her targets genuinely in the interests of her clients. This attitude should even be visible in cases where she has to apply involuntary welfare.

The way in which a social worker uses her power in a client relationship depends greatly on her own personality and on her professional skill. Organizations running social work should also take adequate responsibility for the supplementary training and supervision of their workers.

LÄHDELUETTELO

FROMM-REICHMANN: Intensiivinen psykoterapia, Espoo 1980

HEIKKILÄ-RÖNNBERG: Tavoitteet ja todellisuus sosiaalihuollossa, Helsinki 1982

LINDQVIST, MARTTI: Ihmiskäsitys, perusarvot ja terapia, Katsaus 1/78

SIIRALA, MARTTI: Todellisuuden harhainen omistaminen - normaali

STEINBOCK, DAN: Valta ja terapia, Valta ja terapia -seminaari, A-klinik.

VÄISÄNEN, ERKKI: Hoitaja - _hoidettava -suhteen vallankäytöstä, Valta kasäätiön julkaisuja 1/82

VÄISÄNEN ERKKI: Hoitaja - hoidettava -suhteen vallankäytöstä, Valta ja terapia -seminaari, A-klinikkasäätiön julkaisuja 1/82