

Mallivastaukset 2005 / sosiaalityö

Olennainen sosiaalityössä -kirjaan perustuvat kysymykset

1. Mitkä ovat sosiaalityön ammatilliselle toiminnalle merkitykselliset tiedon lajit? (4 pistettä)

Sosiaalityön ammatilliselle toiminnalle merkityksellistä tietoa on monentyyppistä. Julie Drury-Hudson on esitellyt sosiaalityön ammatilliselle toiminnalle merkityksellisiksi tiedon lajeiksi teoreettisen, empiirisen, proseduurisen, persoonallisen tiedon ja käytännön viisauden. Näistä kolme ensimmäistä ovat julkilausuttuja, systemaattisesti esitettyjä ja formaaleja. Persoonallista tietoa ja käytännön viisautta kuvaa tiedon kokemuseräisyys ja implisiittisyys. (1,25p)

Teoreettinen tieto koostuu malleista, viitekehyksistä ja käsitteistä, jotka organisoivat esimerkiksi yhteiskunnallisia ilmiöitä. Niiden avulla on mahdollista selittää, kuvailla, ennustaa ja kontrolloida sosiaalityön ja sosiaalityöntekijän ympärillä olevaa maailmaa.

Empiirinen tieto on tutkimukseen perustuvaa systemaattisesti tutkittua tietoa, jolla voidaan kuvata ja dokumentoida kokemuksia, ennustaa tulevia tapahtumia, selittää ilmiöitä ja arvioida tuloksia sekä erilaisen toiminnan seurauksia.

Teoreettisen ja empiirisen tiedon tehtävät ovat perinteisesti tieteelliselle tiedolle annettuja tehtäviä.

Proseduurinen tieto on tietoa niistä organisatorisista, toiminnallisista ja lakisääteisistä toimintaympäristöistä, joissa sosiaalityö toimii.

Persoonallinen tieto sisältää intuition, kulttuuriset merkitykset ja arvot sekä arkiajattelun (common sense). Persoonallinen tieto on henkilökohtaista, julkilausumatonta, suurelta osin tiedostamatonta ja spontaania tietoa, jota sosiaalityöntekijä käyttää ongelmanratkaisuun ja päätöksentekoon. Kutsutaan myös hiljaiseksi tiedoksi (tacit knowledge), jota on hankala muuntaa formaaliseksi tiedoksi.

Käytännön viisaus on käytännön toiminnassa saatua, joka kerääntyy sosiaalityöntekijälle tämän kohdatessa useita asiakkaita, joilla on samankaltaisia ongelmia tai joiden tilanteissa on yhtymäkohtia tai yhteneväisiä ulottuvuuksia. Tieto on siirrettävissä ongelmasta toiseen edellyttäen työntekijältä kokemusta ja viisautta ymmärtää, mikä työskentelyssä on tärkeää ja olennaista. Käytännön viisautta on mahdollista muuntaa periaatteessa formaaliseksi tiedoksi. (2,5p)

Lisäksi on voinut saada enintään kaksi neljäsosaa (0,5p) pistettä seuraavista asioista:

Eri tiedonlajien käytön esittely käytännön ammatillisessa toiminnassa. (0,25p)

Arvojen ja etiikan sekä tiedon välisten suhteiden esittely Drury-Hudsonin ja Malcolm Paynen mukaan. (0,25p)

Drury-Hudsonin esittämien tiedon lajien tiivistys. (0,25p)

Ilmiselvistä virheistä on vähennetty 0,25p.

2. Esittele lapsiperheiden hyvinvoinnissa 1990-luvulla tapahtuneita muutoksia ja pohdi sosiaalityön keinoja muutoksen aiheuttamiin haasteisiin vastaamisessa. (8 pistettä)

Vastauksen pystyi rakentamaan monella tavalla, sillä kysymyksen teemoja käsiteltiin useassa kirjan kohdassa. Vastauksen arvosteluperusteet koostuivat 1) lapsiperheiden hyvinvoinnissa tapahtuneiden muutosten esittelystä (4p), 2) sosiaalityön keinojen pohdinnasta muutosten aiheuttamiin haasteisiin vastaamisessa (3p) sekä 3) vastauksen johdonmukaisuudesta ja selkeydestä (1p).

MALLIVASTAUS

Suurin osa suomalaisista lapsiperheistä voi hyvin, vaikka osassa lapsiperheitä tapahtui merkittävää hyvinvoinnin heikkenemistä 1990-luvulla. Kyösti Raunio tarkastelee teoksessaan tapahtuneita muutoksia köyhyyden ja psykososiaalisten ongelmien lisääntymisen viitekehyksissä. Syitä kasvaneelle pahoinvoinnille on haettu osin viime vuosikymmenenä Suomea ravistelleesta taloudellisesta taantumasta ja sen seurauksista, mutta myös syväluotaavimmista muutoksista hyvinvointivaltion toimintatavoissa, politiikassa sekä muuttuneissa elämäntavoissa. Muutoksia voidaankin pitää merkinä hyvinvointivaltion universaalien toimintatapojen riittämättömyydestä. Muutoshaasteisiin vastaamisessa korostuu sosiaalityön ammatillisen toiminnan merkitys.

1990-luvun taloudellinen taantuma kosketti lapsiperheitä esimerkiksi perusturvaan (kuten lapsilisät, vanhempainrahat ja kotihoidontuet) kohdistuneiden leikkausten ja lisääntyneen työttömyyden osalta. Lapsiperheiden köyhyysaste kasvoi merkittävästi vuosituhannen vaihteeseen tultaessa. Lisääntynyt köyhyys on koetellut eniten perheitä, joissa on paljon ja pieniä lapsia sekä yksinhuoltajaperheitä. Lapsiperheiden on nähty jääneen jälkeen kotitalouksien yleisestä tulokehityksestä.

Tätä Pohjoismaille epätyypillistä ilmiötä on selitetty tulonjaon tasaamisessa olevien vaikeuksien ohella vanhempien työttömyydellä, heidän heikentyneellä sijoittumisella työmarkkinoille, alhaisella koulutustasolla ja matalapalkkaisuudella. Työttömyydestä johtuvat muut ongelmat, kuten yhteiskunnasta marginalisoituminen ja syrjäytyminen, voivat olla merkittävämpiä kuin varsinainen työttömyys.

Lapsiperheissä taloudellinen ahdinko ja etenkin pitkään jatkuneet toimeentulo-ongelmat vaikuttivat vahingollisesti jäsentensä hyvinvointiin. Kiristyneet tilanteet loivat otollisen pohjan sekä vanhempien että lasten psykososiaalisten ongelmien kasvulle ja lasten pahoinvoinnille. Työmarkkinoiden epävarmuus on jatkunut taantumun jälkeenkin ja työelämän vaatimukset ovat koventuneet vuosituhannen vaihteeseen tultaessa. Tämä voi aiheuttaa ristiriitaa uran ja perhe-elämän välille ja siten vaikuttaa lapsiperheiden pahoinvointia lisäävästi.

Pahoinvoinnilla tarkoitetaan lasten kasvun ja kehityksen vaarantumista. Koko 1990-luvun jatkui lisääntynyt lastensuojelun tarve, esimerkiksi avohuollon asiakkaiden määrä kolminkertaistui vuosikymmenessä. Lastensuojelun tarvetta on aiheuttanut vanhempien mielenterveys- ja päihdeongelmat ja niiden seurauksena ilmenevä perheväkivalta ja lasten laiminlyönti. Lasten omat psykososiaaliset ongelmat, esimerkiksi mielenterveydelliset ongelmat, väkivaltainen ja rikollinen käyttäytyminen, kouluvaikeudet ja päihteiden käyttö, ovat yhä useammin lastensuojelun asiakkuuden taustalla. Lasten syrjäytymisriskejä on tutkittu viime vuosina ja tulokset on huolestuttavia. Sosiaalityön haasteena onkin katkaista sukupolvilta toiseen jatkuva pahoinvointi.

Näihin lapsiperheissä tapahtuneisiin muutoksiin pyritään vastaamaan sosiaalityön keinoin. 1990-luvun alussa pyrittiin kokonaisvaltaiseen sosiaalityöhön, mutta nyt lisääntyneet yksilöllistyneet ongelmat ja

erilaistuneet tarpeet vaativat sosiaalityöltä uudelleen suuntautumista. Myös sosiaalityöntekijöiden erikoistuminen jollekin osa-alueelle todennäköisesti lisääntyy.

Palvelujärjestelmän tasolla keskustelu palveluparadigman muutoksesta on vahvistunut. Sillä tarkoitetaan siirtymistä massapalveluista kohti yksilöllisempiä palveluja ja ratkaisuja. Asiakastyön tasolla tähän pyritään esimerkiksi yksilökohtaisen palveluohjauksen keinoin. Käytävissä olevat voimavarat ja resurssit asettavat kuitenkin kehykset, joiden sisässä on toimittava. Valtio on siirtänyt palveluiden järjestämisvastuun kunnille, josta on aiheutunut kuntakohtaisia eroja palveluissa.

Lapsiperheiden toimeentulo-ongelmista selviytymistä voidaan tukea sosiaaliturvan ja työttömien perusturvan uudistamisella. Köyhät lapsiperheet ja etenkin pitkäaikaistyöttömät voivat olla riippuvaisia sosiaaliturvasta, jossa on nähty universaalisuuden periaatteen suhteellisesti heikentyneen tarveharkinnan ja yksityisen vastuun lisääntyneen. Perusturva koskevien uudistusten aikaansaamiseksi tarvitaan yhteistyötä hallinnon ja poliittisten päätöntekijöiden kanssa. Tässä voidaan hyödyntää rakenteellisen sosiaalityön keinoista sosiaalista raportointia. Sillä tarkoitetaan esiintyvien ongelmien yhteiskunnallisten yhteyksien analysointia ja tästä tuotetun tiedon välittämistä päättäjille. Myös asiakasryhmiä valtaistavia keinoja voidaan käyttää.

Käytännön sosiaalityön keinoin 1990-luvulta jatkunutta pitkäaikaistyöttömyyttä on yritetty katkaista erilaisin aktivointi- ja kuntoutusmenetelmin, joilla on pyritty myös ehkäisemään yhteiskunnallista syrjäytymistä. Työstä syrjäytymiseen ja köyhtymiseen vaikuttamalla varhaisen puuttumisen keinoin voidaan estää myös muiden ongelmien syntymistä ja kasautuvaa huono-osaisuutta.

Psykososiaalisten ongelmien lisääntyminen, syveneminen ja moninaistuminen ovat haaste nykyiselle palvelurakenteelle. Sosiaalityössä tarvitaan byrokraatia- ja palvelutyön rinnalle lisää psykososiaalisen työn asiantuntemusta ja palvelujen toimintatapojen muuttamista. Psykososiaalista korjaavaa työtä tehdään erityisen haastavien asiakasryhmien kanssa.

Lastensuojelun menetelmät voidaan jakaa ehkäiseviin eli preventiivisiin ja korvaaviin eli reaktiivisiin, jolloin ehkäisevillä toimilla tarkoitetaan avohuollon tukitoimenpiteitä ja reaktiivisilla äärimmäisiä ja paternalistisia interventiotoimia kuten lapsen huostaanottoa. Suomalainen lastensuojelutyöskentelyssä painopistettä on siirretty reaktiivisista toimista preventiivisiin. Varhaisen puuttumisen keinoin yhdessä muiden toimijoiden kanssa, kuten terveydenhuollon ja koulun, pyritään ehkäisemään ongelmien syntymistä tai puuttumaan ongelmatilanteisiin mahdollisimman aikaisin. Sosiaalityön oikeudellistuminen asettaa haasteita lastensuojelutyön kehittämiselle.

Sosiaalityössä on suuntauduttava verkostoituneempaan ja monitoimijaisempaan toimintatapaan. Yhteisöllisen sosiaalityön keinoin voidaan vastata lasten ja perheiden tarpeisiin, jolloin esimerkiksi kolmannen sektorin, vapaaehtoistyön ja oma-apuryhmien merkitys korostuu.

Asiakaslähtöisyys ja eettisyys, asiakkaan kuuleminen ja osallistaminen asiakastyön prosesseissa oman elämänsä asiantuntijana vahvistuu. Niin asiakkailta kuin sosiaalityöntekijöiltäkin vaaditaan reflektointi- ja tiedontuottamiskykyjä ja Raunio esittääkin, että muuttuneen yhteiskunnan haasteisiin vastaamisessa voisi helpottaa sosiaalityön ymmärtäminen elämän suunnittelun metodologiana. Tällöin sosiaalityö pyrkii avaamaan toisia mahdollisuuksia asiakkaiden elämään.

3. Määrittele seuraavat käsitteet

valtaistaminen (2 pistettä)

Valtaistaminen on se prosessi, jossa sosiaalityön asiakkaita tuetaan vaikuttamaan yhteisellä toiminnalla oman heikon asemansa parantamiseksi sekä yhteiskunnallista syrjäytymistä ja alistamista aiheuttaviin rakenteisiin ja käytäntöihin vaikuttamiseksi. Tarkoittaa yhteiskunnallisiin oloihin vaikuttamista yhteisellä toiminnalla ja sen ohella ihmisen toimintavoiman kasvattamista ja vastuunottoa elämästä. (1p)

Lähestymistapa on yhteiskuntakriittinen. (0,25p)

Valtaistamisen ja voimaantumisen eron kuvaaminen sekä empowerment -käsitteen erilaisten suomennosten merkitysten kuvaaminen. (0,5p)

Yksilö- ja ryhmätason toiminnan ja toimintaan vaikuttavien esteiden kuvaaminen. (0,25p)

COS (2 pistettä)

Charity Organisation Society on sosiaalityön perinteitä ja lähtökohtia edustanut angloamerikkalainen järjestö. Se perustettiin Iso-Britanniassa vuonna 1869 vapaaehtoisen ja satunnaisen hyväntekeväisyyden ja auttamistyön vastapainoksi vastaamaan yhteiskunnallisten muutosten seurauksena syntyneeseen sosiaalisen avun tarpeeseen. Toiminnassa korostettiin avun systematisointia, ammatillisuutta ja koulutuksen merkitystä sekä löyhän auttamisen kitkemistä hyväntekeväisyydestä. Järjestön toiminta levisi Iso-Britanniasta Yhdysvaltoihin, jossa vaikutti voimakkaammin. (1p)

Auttamistyön kuvaus esimerkiksi: työskentely perustui tarkkaan ihmisen tutkimiseen, diagnosointiin monista eri lähteistä. Työntekijä nähtiin moraalisesti asiakkaitaan ylempänä, joten avustamiseen liittyi myös kasvatuksellinen näkökulma. Työskentelytapa oli tiukan metodistinen ja individualistinen. (0,5p)

Mary Richmond oli keskeisin vaikuttaja ja tapauskohtaisen työskentelytavan (case work) edelläkävijä. (0,25p)

Oli modernin ammatillisen sosiaalityön kehittymiselle vaikutukseltaan merkityksellisin liike. (0,25p)

Suhteellinen tuloköyhyys (2 pistettä)

Köyhyyttä voidaan tarkastella eri näkökulmista. Suhteellinen tuloköyhyys on tulonjakoon perustuva tarkastelutapa, jossa köyhyys määritellään suhteessa koko väestön keskimääräiseen tulotasoon. Käytetään tarkasteltaessa hyvinvointipolitiikan seurauksia. (0,5p)

Köyhyysraja määritellään suhteessa väestön keskimääräiseen tulotasoon. Köyhyysraja on 50 tai 60 prosenttia mediaanituloista. Köyhyysrajan alle tuloiltaan jäävä lasketaan köyhäksi. Kotitalouden koko huomioidaan. Määrittää eri ryhmät köyhiksi riippuen siitä mitä prosenttiyksikköä köyhyysrajana käytetään. Tämä vaikuttaa köyhyyden rakenteeseen. (0,75p)

On objektiivinen köyhyysmäärittelyn väline. Toisena objektiivisena köyhyysmäärittelyn välineenä voidaan käyttää toimeentulotuen saamista. (0,25p)

Mittaustapaan liittyvien ongelmien esittely. (0,25p)

Suomen ja muiden Euroopan köyhyysrajojen vertailun esittely. (0,25p)

Sosiaalityön valintakoe 2005

Mallivastaukset

Aineistokoe

1. Pohdi Anneli Pohjolan artikkeliin perustuen yksittäisen työntekijän vastuuta auttamistilanteissa esiintyvistä pahasta. (8 pistettä)

Auttamistyön tavoitteena ja tarkoituksena on tuottaa hyvää, mutta toiminnassa saattaa silti olla läsnä eri tavoin ilmenevää pahaa. Auttamistilanteeseen sisältyvä paha voi olla tahatonta, näkymätöntä, kätkeytä, huomaamatonta ja tiedostamatonta mutta se voi olla myös tarkoituksellista. Vaikka Anneli Pohjola kirjoittaa asiakasnäkökulmasta käsin, ei hän halua syyllistää yksittäistä työntekijää pahan ilmenemisestä. Paha liittyy Pohjolan mukaan toimintaan, valintoihin ja tekoihin (tai tekemättä jättämiseen), ei yksilöön tai persoonaan. Toiminta on harvoin kokonaan pahaa ja palvelujärjestelmä toimii pääsääntöisesti hyvin, mutta pahan vähäinenkin mukanaolo voi tehdä auttamisen kohteena olemisesta kielteisen kokemuksen. Työntekijällä on asemastaan ja asiantuntijuudestaan johtuen aina valtaa suhteessa asiakkaaseen ja hän joutuu väistämättä sitä myös käyttämään. Vallankäyttö voi kuitenkin ilmetä hierarkiana ja kontrollina, parempana tietämisenä, asiakkaan näkemyksen vähättelynä tai sivuuttamisena, kategorisointina, mitätöintinä, syyllistämisenä tai moralisointina. Valta voi turmella jo syntynyttä hyvää. Tunneherkässä avunhakutilanteessa korostuu myös niin sanottu mikrovalta, eli työntekijän ilmeet, eleet ja erilaiset pienet viestit ovat merkityksellisiä asiakkaan kokemuksen kannalta. (2 p.)

Palvelujärjestelmän rakenteelliset tekijät, organisaatioihin liittyvät tekijät, palveluihin kohdistuvat leikkaukset ja muut taloudelliset seikat ja ammattikäytännöt tuovat auttamistyöhön omia ehtojaan, ”pahan juuria”, jotka suodattuvat työhön ja saattavat tuoda siihen byrokraattista kasvottomuutta ja vaihtoehdottomuutta. Esimerkiksi lain kirjaimellinen noudattaminen ei aina takaa asiakkaan hyvän palvelun toteutumista, lakia kun voidaan lukea sekä rajaamisen että mahdollistamisen näkökulmasta. Joskus voidaan puhua jopa asiakkaan legitimoidusta heitteillejätöstä. Liiallinen kuormitus työssä, kireä työtahti ja muut rakenteelliset ongelmat voivat aiheuttaa työntekijässä väsymystä, kynnisyyttä, turhautuneisuutta, syyllisyyttä ja

voimattomuuden tunnetta. Yksittäinen työntekijä ei ole vastuussa näistä rakenteellisista tekijöistä, mutta toimintaan sisältyvät pahan elementit tulisi kuitenkin tiedostaa, jotta niitä voidaan karsia. (2 p.)

Vaikka makrotason tekijät (rakenteet) vaikuttavat, on työntekijällä itsellään aina suuri vastuu toiminnastaan eikä hän voi piiloutua byrokratian taakse. Työntekijällä on vastuu ammatillisuutensa tietoisesta kehittämisestä ja oman toimintansa reflektoinnista, ja sen kautta hän voi hallita ja torjua pahaa. Hyvät ammattikäytännöt taas kyseenalaistavat asiakkaan mitätöimistä. Pahan ilmenemisessä kyse voikin olla heikosta tai keskeneräisestä ammatillisuudesta. (1 p.)

Yksittäisen työntekijän olisi henkilökohtaisella tasolla sitouduttava ammattikunnan eettisiin periaatteisiin – hänen on sisäistettävä nämä periaatteet ja kyettävä käyttämään niitä toimintansa tukena. Auttajalla on vastuu ja velvollisuus kuunnella ja auttaa asiakasta huolimatta asiakkaan taholta tulevasta pahasta ja asiakkaan tekemistä ratkaisuista. Yksi ammattitaidon keskeisiä kriteereitä on eettinen kohtaaminen. Pahan mahdollisuus on aina läsnä vuorovaikutuksessa ja paha todellistuu/konkretisoituu juuri vuorovaikutuksessa asiakkaan ja työntekijän välillä. Työntekijän tapa toimia asiakastilanteessa vaikuttaa asiakkaan kokemuksiin. Vastuu kohtaamistilanteesta ja sen ilmapiiristä ja pahan läsnäolon mahdollisuuden tiedostamisesta on aina työntekijällä, vaikka kohtaamistilanne ei välttämättä ole helppo ja vaikka siihen sisältyisi jännitteitä ja erilaisia tulkintoja asiakkaan elämästä. Asiakkaan ja autettavan elämismailmojen erilaisuus voi johtaa pahaan. Hyvä kohtaaminen syntyy, jos auttaja on ammatillinen asiantuntija ja asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja auttaja oivaltaa, että auttamistilanne on usein asiakkaalle tunneherkkä. Auttamistyössä on tietty neutraalisuuden vaatimus ja etäisyyden säilyttäminen asiakkaaseen on työntekijän suoja. Liiallinen ammatillinen etäisyys voi kuitenkin johtaa siihen, että välinpitämätöntä toimintaa perustellaan jäykällä byrokratialla sen sijaan, että otetaan eettinen vastuu tilanteesta. Luottamus asiakkaaseen on olennainen osa vuorovaikutussuhdetta samoin kuin aito kuunteleminen, herkkyyys ja välittäminen. Myös ymmärtämisen sekä kunnioittavan kohtaamisen vaatimus korostuu kohtaamistilanteessa. (2 p.)

+1 p vastauksen selkeydestä ja johdonmukaisuudesta
- 0,25 – 0,5 pistettä jokaisesta virheestä

2. Millaisia tekijöitä Pohjola löytää auttamistyön etiikan taustalta? (5 pistettä)

Auttamistyön etiikan taustalla ovat kansainvälisesti hyväksytyt ihmisoikeudet, jotka asettavat auttamistyölle merkittävät perusvaatimukset: ihmisen kunnioittaminen ihmisenä, loukkaamattomuus, eriarvoisuuden poistaminen. Näitä oikeuksia on tarkennettu kansallisissa perusoikeuksissa. Tällaiset viralliset säännökset ovat juhlallisia ja tuntuvat usein etäisiltä ja abstrakteilta itse auttamistilanteessa, niistä on vaikea löytää ohjetta käytännön asiakastilanteisiin. Perus- ja ihmisoikeuksia ei myöskään tunneta riittävästi eikä niistä juurikaan keskustella auttamisammattilaisten kesken. (1 p.)

Ammatillisessa auttamistyössä korostuvat myös omat ammattikohtaiset eettiset säännöt ja periaatteet, joilla pyritään ehkäisemään negatiivisen vallankäytön, epäoikeudenmukaisuuden ja kaikenlaisen pahan pääsyä auttamistilanteisiin. Ihanteellista olisi, jos opiskelija sisäistäisi ne jo koulutusvaiheessa. Sosiaalityön eettisessä ohjeistuksessa korostuvat itsemääräämisoikeus, luottamus, oikeudenmukaisuus, osallisuus, palveluhenkisyys ja valinnanvapaus. Periaatteetkaan eivät sinällään takaa asiakkaan eettistä kohtaamista koska niiden soveltamisesta yksittäisessä tilanteessa ei voida antaa tarkkoja ohjeita. (1 p.)

Asiakkaan ja auttajan kohtaamistilanteessa taustalla vaikuttavat erilaiset yhteiskunnassa ja palvelujärjestelmässä vallitsevat asenteet ja pyrkimykset. Ne ratkaisevat, mitä ongelmia kulloinkin pidetään tärkeinä, mihin palveluihin panostetaan ja mitä pyritään rajaamaan ja millä tavoin. Samoin erilaiset perinteet ja vallitsevat organisaatiokohtaiset tai ammatilliset ja hallinnolliset käytännöt vaikuttavat asiakastyön taustalla ja vaikuttavat esimerkiksi siihen, luetaanko säännöksiä asiakkaan asiassa mahdollistamisen vai rajaamisen näkökulmasta. (1 p.)

Rakenteista huolimatta eettiset periaatteet lopulta todellistuvat asiakastyön kohtaamisessa: kohtaamisen ilmapiiri ja vuorovaikutussuhde ratkaisevat. Tällöin korostuvat työntekijän henkilökohtaiset valinnat ja teot. Tämä on Pohjolan mukaan se mikrorakenne, joka antaa tilaa pahalle tai ”pyrkii (...) kutsumaan näkyviin hyvää”. (1 p.)

+1 p vastauksen selkeydestä ja johdonmukaisuudesta
- 0,25 – 0,5 pistettä jokaisesta virheestä

3. Pohjola puhuu asiakkaiden nimeämisen kategorioista. Mitä hän tarkoittaa niillä? Mikä on niiden merkitys asiakastyössä? (5 pistettä)

Nimeämisen kategoriat liittyvät ihmisten luokitteluun heidän ongelmansa mukaan, he ovat pitkäaikaistyöttömiä, huumeiden käyttäjiä, yksinhuoltajaitejä, kroonisesti sairaita. Tämä liittyy normaalisuuden kaipuuseen ja toisaalta ihmisten lähtökohtaiseen erilaisuuteen. Nimeämisen jälkeen kyseiset asiakkaat muodostavat oman, muista laadullisesti poikkeavan ryhmän. Yksilöistä tulee annetun ryhmän kuvia ja edustajia, heillä on leima, jonka avulla heidät voidaan tunnistaa ja heidän asiansa lokeroida. (1 p.)

Nimeäminen on järjestelmän kannalta rationaalista ja arkielämästä tuttua. Se yksinkertaistaa ja helpottaa monimutkaisten ilmiöiden hallittavuutta. Sosiaalista järjestystä on vaikea kuvitella ilman nimikkeitä ja ryhmittelyjä. Palvelujärjestelmässä nimeäminen on usein hyvin ”vialonta”: palvelut perustuvat ongelma-, sektori- tai ammattikuntaakohtaisesti erilaisille luokille ja se on työntekijöille tuttua ja tarkoituksenmukaista. (1,5 p.)

Nimeäminen kuitenkin asettaa auttamisjärjestelmän ihmiskäsityksen testiin: se tuottaa diagnoosi- tai ongelmakeskeistä ajattelua, leimaa ihmisen ja voi estää auttajaa näkemästä muuta kuin nimetyn ongelman koska asiakkaiden asiat oletetaan helposti tiedettävän jo nimikkeen

perusteella. Ihmisistä tulee ongelmankantajia ja ehkä myös ongelmallisia. Näin ollen nimeäminen ei tue asiakaskeskeistä ajattelua eikä asiakkaan kokemusten ja käsitysten kuuntelemista.

Nimeäminen voi luoda ylitsepääsemättömiä rajoja, erilaisuutta ja eriarvoisuutta ihmisten välille ja kaventaa luottamusta erilaisiksi luokiteltuihin ihmisiin. Ihminen voi luokittelun seurauksena menettää mahdollisuutensa itsenään olemiseen. (1,5 p.)

+1 p vastauksen selkeydestä ja johdonmukaisuudesta

- 0,25 – 0,5 pistettä jokaisesta virheestä