

Asiakaskansalaisuus mahdollisuutena ja karikkona

Kutsumme työryhmään puheenvuoroja, joissa sosiaalityön asiakkuutta tarkastellaan oikeuksien toteutumisen näkökulmasta. Sosiaalityön asiakkuudessa konkretisoituvat ihmis- ja kansalaisoikeudet. Asiakaskansalaisuuden ja sosiaalipoliittisen kansalaisuuden käsitteet (Julkunen 2006; Valokivi 2007; Hokkanen 2014) pyrkivät tavoittamaan kansalaisuuden muodollisen perustan ohella kansalaisuutta yhteiskunnallisena käytäntönä, jossa palvelujärjestelmä, eri toimijat ja odotukset kohtaavat. Sosiaalityö ja sosiaalityöntekijät ovat muutosten toteutumisen keskiössä, vaikka kyse on asiakkaiden oikeuksista, palveluista ja elämästä.

Asiakkaan asemaa on kohennettu asiakkaan osallisuutta ja asemaa korostavilla laeilla, mutta käytäntöjen, asenteiden ja yhteiskunnallisten rakenteiden muuttaminen on eritahtista kuin lainsäädäntötyö: asenne- ja käytäntömuutokset voivat kulkea lainsäädännön muutosten edellä, tai jäädä toteutumatta laeista huolimatta. Kansalaisuudessa ovat painottuneet kansalaisten oikeudet ja niiden toteutumisen tarkastelu esimerkiksi erilaisten kansainvälisten sopimusten ohjaamana. Näiden sopimusten ja julistusten takaamat oikeudet ovat oikeuksia vasta kun ne toteutuvat. Työryhmä kutsuukin keskustelemaan ihmis- ja kansalaisoikeuksien käytäntöön viennistä sosiaalityössä ja sosiaalityön kannalta niin palvelurakenteiden kuin yksittäisten asiakkaiden ja asiakaskohtaamistenkin näkökulmasta.

Voidaanko ajatella, että sosiaalityön asiakkuudelle on leimallista elämäntilanteet, jotka edellyttävät erityistä paneutumista ihmis- ja kansalaisoikeuksiin? Asiakkuuteen liitetään usein alamaisuus ja kohteena oleminen. Toisaalta asiakkaan subjektiasema pitkälle vietyinä on liitetty palveluista ja avusta jäämiseen. Voiko subjektiuden tai äänen (*voice*) omaamisen ylikorostuminen johtaa oikeuksien toteutumisen vaarantumiseen? Miten huolenpito ja paternalismi ovat suhteessa toisiinsa? Miten toteutetaan asiakaskansalaisuus niin, että se tuottaa yhdenvertaista kansalaisuusmahdollisuutta jokaiselle? Miten mahdollistaa vaietun tai vaikean ilmiön, kuten mielenterveyden ongelman tai väkivaltakokemuksen esiintuominen palvelua haettaessa? Entä millaista on esimerkiksi vammaisten ihmisten tai ikäihmisten asiakaskansalaisuus ja mitkä ovat kuulluksi tuleminen ehdot palveluiden saannissa ja toteutuksessa? Työryhmässä suunnistamme asiakaskansalaisuuteen oikeuksien, rakenteiden, asenteiden ja käytänteiden verkostoissa.

Työryhmän vetäjät:

Liisa Hokkanen, yliopistonlehtori, Lapin yliopisto, liisa.hokkanen@ulapland.fi

Merja Tarvainen, tutkijatohtori, Itä-Suomen yliopisto, merja.tarvainen@uef.fi