

ASIAKASMIELIKUVIEN MUODOSTUMINEN

Asiakkaan lähettämien merkkien tulkinta sosiaalityössä

LEENA HELENIUS
Tampereen yliopisto
Sosiaalityön tutkimuksen laitos
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma
Huhtikuu 2009

HELENIUS, LEENA: Asiakasmielikuvien muodostuminen. Asiakkaan lähettämien merkkien tulkinta sosiaalityössä

Pro gradu -tutkielma, 98 s.

Sosiaalityö
Huhtikuu 2009

Mielikuvat vaikuttavat kaikessa yksilön toiminnassa, ne toimivat ajatusmalleina ja tajunnallisena materiaalina, jonka lävitse yksilö havainnoi ja tarkastelee ympäröivää todellisuutta. Mielikuvat muodostavat mielikuvien varaston, joka sosiaalityöntekijällä pitää sisällään niin yksilöllisesti muodostetut mielikuvat kuin sosiaalityön instituutiona ja organisaatioihin liittyvät käsitykset. Tutkimusongelmana on selvittää, miten asiakasmielikuva muodostuu sosiaalityön asiakastyössä. Tutkielmassa tarkastellaan mielikuvien muodostumista asiakkaasta sosiaalitoimiston asiakastyön ja ensisijaisesti aikuisasiakkaiden kohtaamisen kontekstissa. Asiakkaan kohtaamisen kontekstin vuoksi tutkielmassa on huomioitu etiikan, vallan, identiteetin ja organisaation käsitteet. Tutkimuksen tehtävänä on tarkastella sitä tajunnallista mekaniikkaa ja vuorovaikutuksellista prosessia, miten mielikuvat muodostuvat, ja rakentaa tämän aiheen teoreettisen tarkastelun pohjalta kuvio mielikuvien muodostumisesta. Mielikuvien materiaalina on objektiivinen todellisuus, joka luo puitteet subjektiivisen todellisuuden elämismaailmalle. Tutkimusaineisto perustuu teoreettiseen kirjallisuusanalyysiin, jonka kautta tavoitellaan ilmiön yleistettävyyttä ja avointa tarkastelua. Tutkimuskirjallisuudessa painottuvat semiotiikka ja mielikuvateoriat, mutta tutkimusaihetta on kuvattu myös fenomenologisen sosiologian sekä sosiaalisen konstruktionismin avulla. Keskeisimmät semioottiset lähteet ovat Charles Sanders Peirce, Charles Morris sekä Ernst Cassirer. Mielikuvateorioiden keskeisimpinä lähteinä ovat Frederik L. Polak ja Kenneth Boulding. Sosiologisessa ajattelussa tutkielmassa tukeudutaan erityisesti Alfred Schütz'in ja Edmund Husserlin ajatteluun. Sosiaalisen konstruktionismin osalta tutkielmassa on käytetty ensisijaisesti Peter L. Bergerin ja Thomas Luckmannin sekä Donileen R. Loseken tutkimuksia. Tutkielman suurin anti on rakennettu malli siitä, miten mielikuva muodostuu. Malli selittää, kuinka työntekijä käyttää asiakkaan lähettämiä merkkejä asiakasmielikuvan muodostamisessa. Malliin vaikuttavat tekijät esitellään pala palalta luvuissa neljäkahdeksan ja malli itsessään esitellään luvussa yhdeksän. Asiakas ja työntekijä käyttävät merkkejä toimiessaan ja kommunikoidessaan toistensa kanssa. Merkin idea on otettu Peircen semiotiikasta, ja merkin ajatellaan rakentuvan tulkinnan, kohteen ja merkin muodostelmasta, ja merkki voidaan luokitella ikoniksi, indeksiksi tai symboliksi. Asiakas objektivoi merkkien avulla mielikuvaansa itsestään ja elämismaailmastaan sosiaalityöntekijälle. Asiakas pyrkii merkkien avulla herättämään työntekijän huomion, jotta tämä havainnoi merkin, tulkitsee sen ja ymmärtää sen merkityksen asiakkaan tarkoittamalla tavalla. Mielikuvien muodostumisprosessiin vaikuttaa sekä asiakas, joka lähettää merkkejä, että työntekijä, joka havainnoi ja tulkitsee niitä. Merkin merkityksen muodostaa lopulta työntekijä, ja tähän merkityksen tulkintaan vaikuttavat työntekijän subjektiiviset tekijät. Sosiaalityöntekijän mielikuvat asiakkaasta vaikuttavat asiakkaan identiteettiin, asiakasta koskeviin päätöksiin ja lisäksi ne vaikuttavat muihin toimijoihin, joille ne välittyvät dokumentoinnin tai puheen kautta. Työntekijä rakentaa asiakkaan lähettämien merkkien kautta mielikuvan asiakkaasta ja tämän todellisuudesta. Asiakasmielikuvia voidaan käyttää hyväksi tukiessa ja rakentaessa asiakkaan identiteettiä ja todellisuutta.

Avainkäsitteet: mielikuva, merkki, objektivointi, elämismaailma, merkitys

TAMPERE UNIVERSITY
Department of Social Work Research

HELENIUS, LEENA: Forming images of a client. Interpreting the signs client sends in the context of social work

Master's Thesis, 98 p.

Social Work
April 2009

Human action is affected by mental images, which are the mental and intelligent material and structure through subject perceives and sees the reality he lives in. Mental images form storage of mental images, which to a social worker includes both subjectively formed and perceived and organizational and institutional ideas of social services. The research problem of the thesis is to find out how social worker forms mental images of clients working with them in social work. The thesis aims at studying the mental image formation within the context of client work of public social services and primarily with adult clients. Naming the context as such made it natural to consider the client work through concepts of ethics, power, identity and organization. The scope of the research is to identify the mental mechanics and process of interaction, which influence the mental image formation, and through that theoretical analysis build a model of image formation. The material mental images are based on an objective reality, which establishes the frames for subjective reality – the Life World. Research material is based on theoretical literature analysis, through which the thesis pursues to generalize and openly study the subject under consideration. Theoretical literature is mostly semiotic and of image theory, but literature from the field of phenomenological sociology and social construction are also used. Central semiotic bibliography comes from studies of Charles Sanders Peirce, Charles Morris, and Ernst Cassirer. The image theory is taken mainly from the studies of Frederik L. Polak and Kenneth Boulding. Sociologically thesis bases on the work of Alfred Schütz and Edmund Husserl. The ideas of social construction theories are taken mostly from thoughts and writings of Peter L. Berger and Thomas Luckmann, and of Donileen R. Loseke. The main result of the thesis is the constructed model of an image formation. The model explains how the social worker uses the signs client sends to build an image of a client. The different actors which build up the model piece by piece are presented in the thesis in the chapter from four to eight, and the model itself is presented wholly in the chapter nine. Client and social worker use signs to function and communicate with each other. The idea of a sign is taken from the Peirce's semiotics, and the signs consist of an object, a sign, and an interpretant, and the sign sent can be classified as an icon, an index, or a symbol. Client uses the signs to objectify his mental image of himself and his subjective reality to a social worker. The purpose of clients sign process is to arouse the attention of the social worker so that he should perceive the sent sign, decode it, and connect the meanings the client pursues to it. The image formation process is affected by the client, who sends the signs, and by the social worker receiving them. The social worker sees the meaning of a client through his personal subjects. The mental image the social worker has of his client affects the identity of that client, and as well they affect to decisions made for the client. Social worker mediates the image of the client to the other actors inside and outside the social services through documentation and speech act. Client-images can be used to support, unite, and construct client's identity and reality.

Keywords: mental image, sign, objectivation, Life world, meaning

SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO.....	1
1.1. TODELLISUUDEN SOSIAALINEN RAKENTUMINEN.....	1
1.2. ASIAKASMIELIKUVAT JA ASIAKKAAN TODELLISUUS	3
1.3. TUTKIMUSASETELMA.....	5
1.4. TUTKIMUSAIHEEN RAJAAMINEN	7
1.5. VÄITTÄMÄT JA HYÖDYT.....	9
1.6. TUTKIMUKSEN KULKU	10
2. ASIAKKAAN KOHTAAMISTA RAJAAVAT TEKIJÄT.....	11
2.1. ASIAKKAAN KOHTAAMINEN SOSIAALITYÖSSÄ.....	11
2.2. ORGANISAATIO	13
2.3. IDENTITEETTI	16
2.4. VALTA	18
2.5. ETIIKKA	20
3. MIELIKUVA	22
3.1. MIELIKUVAN KÄSITE JA TEHTÄVÄT	22
3.2. MIELIKUVAN MUODOSTUMINEN	24
3.3. MIELIKUVAN JOUSTAVUUS	26
3.4. ELÄMISMAAILMA MIELIKUVIEN PERUSTANA	27
4. MERKIT TODELLISUUDEN PERUSYKSIKÖINÄ.....	31
4.1. PEIRCEN MERKKIKOLMIO.....	32
4.2. PEIRCEN MERKKIEN LUOKAT	35
5. MERKITYSTEN ANTAMINEN MERKILLE.....	39
5.1. HAVAINTO	40
5.2. TULKINTA	41
5.3. MERKITYS.....	42
6. ASIAKAS MERKKIEN AIHEENA	45
6.1. ASIAKAS KOHTEENA	46
6.2. MERKIN ESIINTYMISEN KONTEKSTI.....	47
6.3. ASIAKKAAN ELÄMISMAAILMA	48

7. ASIAKKAAN TODELLISUUDEN OBJEKTIVOINTI	51
7.1. ASIAKAS ITSENSÄ OBJEKTIVOIJANA	52
7.2. OBJEKTIVOIDUN MERKIN TUNNISTETTAVUUS	54
7.3. VIITTAUSSUHTEET MERKITYKSEN AVAAJINA	56
8. TYÖNTEKIJÄN VAIKUTUS MERKKIEN TULKINTAAN.....	61
8.1. TYÖNTEKIJÄN ELÄMISMAAILMAN KONTEKSTI	62
8.2. MIELIKUVAVARASTO.....	64
8.3. INTRESSIT JA INTENTIOT.....	66
8.4. JÄRKI JA TUNTEET	68
9. MIELIKUVIEN MUODOSTUMISEN MALLI	70
10. JOHTOPÄÄTÖKSET.....	75
10.1. ORGANISAATIO	76
10.2. IDENTITEETTI	78
10.3. VALTA	80
10.4. ETIIKKA	82
LÄHDELUETTELO.....	84

1. Johdanto

1.1. TODELLISUUDEN SOSIAALINEN RAKENTUMINEN

Todellisuus rakentuu sosiaalisesti ja saa siksi muotonsa ihmisten välisessä toiminnassa, vuorovaikutuksessa, kielessä ja keskusteluissa (Berger & Luckmann 1994). Tämä sosiaalisen konstruktionismin perusväite kuvaa ensisijaisesti yksilön oman todellisuuden muodostumista sosiaalisessa kanssakäymisessä yhteisön ja yhteiskunnan sisällä. Todellisuus jaetaan yleisesti objektiiviseen ja subjektiiviseen todellisuuteen. Objektiivinen todellisuus käsitetään fyysismateriaaliseksi lainalaisuudeksi, kun taas subjektiivisella todellisuudella viitataan elämismailmaan¹ eli todellisuuden subjektiiviseen kokemukseen. Kokemus todellisuudesta perustuu käsityksiin eli mielikuviin, joita yksilö muodostaa itse ja omaksuu muilta elämismailmansa toimijoilta. Yhteiskunnallinen ja yhteisöllinen sosiaalinen todellisuus vaikuttavat siihen, minkälaisia mielikuvia ja käsityksiä yksilöllä on olemassa asioista ennakolta.

Mielestäni Bergerin ja Luckmannin väite soveltuu myös sen kuvaamiseen, miten mielikuva toisen ihmisen todellisuudesta muodostuu: mielikuva toisesta ihmisestä sekä tämän todellisuudesta muodostuvat sellaisessa kanssakäymisessä ja vuorovaikutuksessa tämän toisen kanssa, jossa jaetaan henkilökohtaista todellisuuden kokemusta. Yleisen ymmärryksen mukaan todellisuuden jakaminen on motivaatiotekijä ihmisten välisessä vapaaehtoisessa vuorovaikutuksessa, jossa yritetään rakentaa mielikuvaa ja ymmärrystä toisen ihmisen sen hetkisestä elämäntilanteesta. Mielikuvan rakentaminen toisesta ihmisestä ja hänen todellisuutensa muodosta on myös ammattiasemaan perustuvaa, välttämätöntä toimintaa. Sosiaalityössä kiinnostus asiakkaan todellisuutta kohtaan perustuu ammatilliseen kiinnostukseen ihmisiä kohtaan sekä ammatilliseen tehtävään saada aikaan muutos asiakkaan elämäntilanteen ongelmissa. Sosiaalinen ongelma ajatellaan harmilliseksi tilanteeksi, jonka ihminen pystyy ratkaisemaan (Loseke 2003, 6). Asiakas on todellisuutensa toteuttaja, mutta sosiaalityöntekijä on ammattinsa kautta yksi asiakkaan todellisuuden määrittäjistä silloin, kun hän auttaa asiakasta muuttamaan todellisuuttaan toiseen, parempaan suuntaan.

¹ Elämismailman käsitteestä enemmän luvuissa kolme, viisi ja kahdeksan. Objektiivisen todellisuuden käsitteestä luvussa kolme.

Peter L. Bergerin ja Thomas Luckmannin teos todellisuuden sosiaalisesta rakentumisesta ilmestyi vuonna 1966. Teos perustuu weberiläisen yhteiskuntateorian lisäksi fenomenologien Alfred Schütz (1899–1959) sekä Edmund Husserlin (1859–1938) ajatuksiin sosiaalisen maailman rakentumisesta subjektiivisesti muodostuvan elämismaailman kautta. Schütz mukaan ihmisten jokapäiväinen, intersubjektiivisesti muodostuva elämismaailma omaksutaan todellisuutena. Teos on saanut vaikutteita myös George Herbert Meadin (1863–1931) sosiaalipsykologisesta ja pragmatistisesta sosialisaatioteoriasta ja symboli-interaktionismin ajatuksesta. Meadin vuorovaikutukseen perustuva merkitysten välittäminen perustui samaan pragmatistiseen ajatukseen merkeistä ajatteluprosessien ja kommunikation välineinä, kuin Charles Sanders Peircen (1839–1914) merkkiteoriakin. Sosiaalisen konstruktionismin perusajatuksia on, että todellisuus muodostuu ihmisten sosiaalisessa vuorovaikutuksessa todellisuudelle antamista merkityksistä, jolloin tulkintojen tuottamisella on suuri rooli. Vuorovaikutus perustuu merkityksiä välittäviin merkkijärjestelmiin, joista merkittävin on kieli, ja jotka mahdollistavat tiedon sosiaalisen jakautumisen. Merkkijärjestelmien avulla yksilö objektivoi² kokemuksiaan ja välittää ne muiden ymmärrettäväksi.

Donileen R. Loseken teos *Thinking about Social Problems* (2003) tarkastelee sosiaalisten ongelmien muodostumista sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta. Loseke määrittelee sosiaalisen ongelman tilaksi, joka on pulmallinen ja vallitseva, mutta joka voi ja jonka tulisi muuttua. Olen tutkielmassa käsitellyt sosiaaliset ongelmat asiakkaan ja työntekijän kohtaamisen syyksi, sosiaalisia ongelmia ovat muiden muassa toimeentuloon, sairastamiseen kuin perhesuhteeseen liittyvät ongelmat. Sosiaalityössä ajatellaan, että jos asiakkaan todellisuudessa on ongelmallinen tilanne, niin kohtaamisessa pyritään etsimään siihen ratkaisuvaihtoehtoja, puuttumaan siihen tai saamaan siinä muutos aikaan. Kun ajattelen, että todellisuus rakentuu sosiaalisesti, niin samalla ajattelen, että se voi myös muuttua sosiaalisesti. Kuvaan tutkielmassa tilannetta, jossa työntekijä rakentaa mielikuvaa asiakkaasta ja asiakkaan todellisuudesta. Mielestäni tämän muodostuneen asiakasmielikuvan avulla työntekijä ymmärtää asiakkaan todellisuutta niin, että hän voi tuottaa asiakkaan valittavaksi erilaisia ratkaisuja ja muutosehdotuksia.

Sosiaalityön tutkimuksessa sosiaalisen konstruktionismin suomalaisena avainteoksena pidetään Arja Jokisen, Kirsi Juhilan ja Tarja Pösön (1995) toimittamaa kokoelmaa *Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaali-*

² Objektivoinnin käsite on johdettu merkkiteorian käsitteestä kohde (engl. *object*) eikä sosiaalisesta konstruktionismista, jossa Berger ja Luckmann käyttävät eksternalisaation ja objektivaation käsitteitä.

set ongelmat, jonka toimittajat määrittelevät teoksen tavoitteeksi välineistön kehittämisen tulkinnallisesti ja vuorovaikutuksellisesti toteutettavan sosiaalityön käytäntöjen tutkimiseen ruohonjuuritasolla. Jokinen ja Juhila ja Pösö (1995, 12–13) painottavat, että sosiaalista todellisuutta selittävien tekijöiden etsimisen sijaan sosiaalityössä on tärkeää tutkia prosesseja, joissa tulkitaan erilaisia olosuhteita ja käytäntöjä, jotka muodostavat, ylläpitävät ja purkavat sosiaalisia ongelmia. Sosiaalityön tutkimuksessa asiakkaan saamia merkityksiä on tutkittu muiden muassa kategorisoinnin, retoriikan ja tyyppittelyjen avulla (mm. Jokinen 1995, 1996; Juhila 1995, 1996; Raitakari 2006; Vanhala 2006; Välimaa 2002).

1.2. ASIAKASMIELIKUVAT JA ASIAKKAAN TODELLISUUS

Mielikuvien muodostuminen asiakkaasta sekä mielikuvien yleisen olemuksen käsite ovat sosiaalityössä tärkeitä siksi, että asiakasmielikuvat vaikuttavat yksilön mielikuvaan omasta elämästään ja itsestään. Yksilön mielikuva todellisuudestaan muodostuu ensisijaisesti vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. Mielikuvat ohjaavat ja vaikuttavat ihmisten väliseen toimintaan kognitiivisella ja intuitiivisella tasolla. Toisaalta yksilön subjektiivinen todellisuus muodostuu mielikuvista, joita tämä kerää ja muodostaa yksilöllisesti kokemassaan objektiivisessa todellisuudessa. Ja taas toisaalta objektiivisen todellisuuden muoto vaikuttaa mielikuviin, joita yksilön on mahdollista muodostaa, kun yksilöä ympäröivä objektiivinen todellisuus ohjaa merkkien tunnistamista ja havainnointia sekä niiden merkitysten ymmärtämistä.

Asiakasmielikuvat ovat oleellinen osa niitä sosiaalityön kentän prosesseja, joissa sosiaalisia ongelmia tulkitaan ja puretaan, ja joissa asiakkaan saamat merkitykset muodostuvat. Määrittelen mielikuvan käsitteen tarkoittamaan yksilön mielessä olevaa tajunnallista käsitystä tietyistä aiheista. Yhteisöllisellä ja institutionaalisella tasolla olevan mielikuvan käsitteeksi soveltuvat termit kategorinen, organisatorinen, sosiaalinen tai yhteisöllinen käsitys. Tarkastelen tutkielmassa sitä tajunnallista mekanismia, jolla mielikuva asiakkaasta ja asiakkaan todellisuudesta rakennetaan sosiaalityössä sosiaalityöntekijän tulkintojen kautta. Työntekijälle asiakkaasta muodostuva mielikuva, josta käytän käsitettä asiakasmielikuva, on sosiaalityön sisältöä ja toimintaa ohjaava tekijä. Asiakkaalle itselleen sosiaalityön kentällä muodostunut mielikuva itsestään ja asiakkuudestaan on yksi hänen identiteettinsä määrittelijä. Pekka Sulkusen (1997, 19) mukaan asioiden ja ilmiöiden tulkitseminen on asioiden näkemistä uudella tavalla ja ulko-

puolisen näkökulmasta, ja siksi se on samalla interventiota, asioihin puuttumista. Asiakasmielikuvien esitteleminen asiakkaalle itselleen on inhimillisen vastuun alaista toimintaa, koska asiakkaan mielikuvat itsestään ja elämismaailmansa todellisuudesta toimivat perustana hänen elämänvalinnoilleen, oppimiselle, suunnitelmille ja käsityksille omista mahdollisuuksistaan ja tulevaisuudestaan. Erotan tutkielmassa toisistaan asiakkaan oman mielikuvan itsestään ja työntekijän asiakkaasta muodostaman asiakasmielikuvan.

Esitän, että asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhteen toiminnallinen muoto määrittyy mielikuvien ja käsitysten kautta. Asiakassuhteen muoto voi olla tunnistettavan todellisuuden mukaisesti muodostuva minä–sinä-suhde tai sosiaalityöntekijälle vieraista todellisuuden aineksista johtuva minä–toinen-suhde. Mielikuvien avulla sosiaalityöntekijä rakentaa ymmärrystä asiakkaan todellisuudesta kuten toimintapiirin ja elinympäristön muodosta ja lainalaisuuksista. Mielikuva asiakkaan nykyisestä ja tulevasta todellisuuden muodosta ohjaa ja sitoo nykyhetkellä tehtäviä valintoja, koska työntekijän arvio asiakkaan elämänhallinnallisista ja henkisistä mahdollisuuksista vaikuttaa valittavien toimien sisältöön ja variaatioon. Asiakkaan ja hänen ongelmiansa tulkinta on merkityksellistä, sillä se on sidoksissa suoritettaviin toimenpiteisiin (Jokinen et al. 1995, 17). Asiakkaan ongelmien tulkitseminen perustuu niiden tunnistamiseen ja nimeämiseen. Mielikuviin liittyy oleellisena se, että ne eivät ole stabiileja ja kiinteitä, vaan ne muodostavat ajallisesti joustavan käsityksen, johon on mahdollista myöhemmin palata ja muuttaa sen sisältöä. Asiakasmielikuvien muuttaminen on mahdollista, koska ne ovat aikaan, paikkaan ja työntekijään sidottuja.

En käsittele tutkielmassa niitä todellisuustekijöitä, jotka voivat olla kunkin asiakkaan sosiaalisten ongelmien taustalla, vaan tavoitteenani on muodostaa malli niiden selvittämisestä. Mielikuvilla on sosiaalityössä viestinnällinen tehtävä. Sosiaalityön erityispiirteisiin kuuluu, että työntekijän on oltava tietoinen paitsi omansa ja objektiivisen todellisuuden muodosta myös siitä, minkälaisessa todellisuudessa asiakas elää. Mielestäni asiakkaan ja hänen todellisuutensa muodon tunnistaminen ja ymmärtäminen on sosiaalityössä harjoitettavan toiminnan perusasioita, kun asiakasmielikuva paitsi vaikuttaa asiakkaan todellisuuteen myös ohjaa sosiaalityöntekijän vuorovaikutusta. Sosiaalityöntekijä joutuu määrittelemään asiakkaan todellisuutta paitsi itselleen ja työverkostolle myös itse asiakkaalle. Mielikuva asiakkaasta liittyy tämän sosiaalityön kenttään tai sen ulkopuolelle, ja määrittää niitä tapoja, joiden kautta

sosiaalityöllä pyritään puuttumaan asiakkaan todellisuuteen. Tämän vuoksi ymmärrän asiakasmielikuvien muodostumisen yhdeksi sosiaalityön ydinkysymyksistä.

1.3. TUTKIMUSASETELMA

Asemoin tutkielmani laadullisen tutkimuksen konstruktiiiviseen paradigmaan siksi, koska pyrin selvittämään sitä, miten asiakasmielikuvan muodostumista sosiaalityön asiakastyössä on mahdollista tutkia. Tavoitteenani on tarkastella ja tuoda näkyviin sosiaalityön taustalla olevia tulkintaresursseja. *Tutkimusongelmaksi* olen asettanut sen selvittämisen, miten asiakasmielikuvat muodostuvat sosiaalityön asiakastyössä. Mielikuvien muodostumisen kontekstiksi olen kirjoitusprosessin aikana ajatellut sosiaalitoimiston asiakastyön ja ensisijaisesti aikuisasiakkaiden kohtaamisen. Sosiaalitoimisto-kontekstin vuoksi olen painottanut esimerkiksi etiikan, vallan ja velvollisuuksien käsitteitä. *Tutkimustehtävänäni* on tarkastella sitä tajunnallista mekaniikkaa ja vuorovaikutuksellista prosessia, miten asiakasmielikuvat muodostuvat, ja rakentaa tämän tarkastelun pohjalta malli mielikuvien muodostumisesta. Mielikuvien mekaniikalla tarkoitan mielikuvien muodostumiseen vaikuttavien tekijöiden selvittämistä. Vuorovaikutuksellisella prosessilla tarkoitan asiakkaan ja työntekijän välistä vaikutusta merkkien ja mielikuvien muodostamisen tilanteessa. Mielikuvien muodostumismallilla viitataan tutkielman tutkimustulokseen, joka esitellään luvussa yhdeksän, ja joka kokoaa yhteen mielikuvien muodostumiseen vaikuttavat tekijät, joita esitellään luvuissa neljä–kahdeksan. Tutkimusongelmaan vastataan siis työssä luku luvulta mallia eteenpäin kehittäen.

Olen valinnut tutkimusmenetelmäksi teoreettisen kirjallisuusanalyysin, jonka vuoksi tutkimusaineisto perustuu teoreettiseen kirjallisuuteen. Tutkimusaiheen käsittelytapaa on mahdollista kuvata sosiaalityön lähtökohtien ja perustojen tarkasteluksi. Metodologista valintaani perustelen sillä, että mielestäni teoreettisen aineiston analysointi antaa tilaa lukijan tulkinnoille ja omien kokemusten ylösnousemiselle. Teoreettinen analyysi mahdollistaa mielestäni ilmiön monipuolisen tarkastelun ja selvittämisen. Lisäksi teoreettisen tarkastelun johdosta tutkimusasetelma on avoin erilaisille tulkinnoille asiakkaan ja sosiaalityöntekijän ominaisuuksista ja vaikutuksista mielikuvan muodostumisprosessissa. Olen muodostanut *teoreettisen viitekehysten* sosiaalisen todellisuuden konstruktivistisen tutkimuksen lisäksi mielikuvan teoriaa ja semiotiikkaa hyväksikäyttäen. Semioottisen tutkimusotteen avulla olen tunnistanut mieliku-

van muodostumiseen vaikuttavia tekijöitä eli olen täydentänyt semiotiikan avulla mielikuvan teoriaa. Olen omaksunut tutkielmaan vaikutteita myös fenomenologisesta sosiologiasta.

Näkökulmanani on, että vaikka työntekijä ja asiakas elävät saman yhteiskunnallisen järjestelmän sisällä yhteisessä objektiivisessa todellisuudessa, ovat heidän kokemansa todellisuudet erilliset ja toisistaan poikkeavat. Ajattelen asiakkaan ja työntekijän todellisuuksien eroavuuden siksi seikaksi, jonka yli työntekijän on noustava, jotta hän voi ymmärtää asiakasta ja hänen ongelmiaan. Ymmärtämisen keinoksi ajattelen subjektiivisen todellisuuskokemuksen jakamista toisen kanssa. Loseken (2003, 13, 15) mukaan sosiaalisten ongelmien tarkastelussa on tärkeä tutkia, miten yksilö antaa merkityksiä erilaisille asioille. Asioiden merkitysten ymmärtäminen ei ole mahdollista, elleivät yksilöt ole tietoisia siitä, miten toinen ymmärtää yhteisen objektiivisen todellisuuden omasta näkökulmastaan. Yhteisten kokemusten välittäjäksi käsitän merkkijärjestelmän kautta välittyvän tiedon, eli keskustelussa tapahtuvan merkien ja merkitysten välittämisen.

Merkit, joiden osalta hyödynnän C. S. Peircen merkkiteoriaa, ovat osa vuorovaikutusta, joka vaikuttaa todellisuuden rakentumiseen. Merkit vaikuttavat mielikuvien muodostumiseen ja edelleen asiakaskategorioihin sekä asiakkaiden tyypittelyihin. Peirce on käsitellyt merkkiteoriaansa laajasti valtavassa ja monitieteisessä tuotannossaan, ja vaikka hänen kuolemastaan on kohta sata vuotta, hänen käsikirjoituksiaan editoidaan edelleen. Merkkiteorian osuus Peircen tuotannosta on pieni, ja hyödynnän sitä tutkielmassani vain osin. C. S. Peircen kanssa samaan johtopäätökseen merkkien käytöstä kommunikaation ja todellisuuden tulkinnan välineinä ovat tulleet sekä Alfred Schütz että G. H. Mead, jotka perustavat ajatuksensa myös siihen, että mielikuva maailmasta muodostuu merkkien tulkintojen pohjalta. Sosiaalinen konstruktionismi perustuu ajatukselle todellisuuden sosiaalisesta rakentumisesta ja sitä on ollut mielestäni mahdollista soveltaa merkki- ja mielikuvateorioihin.

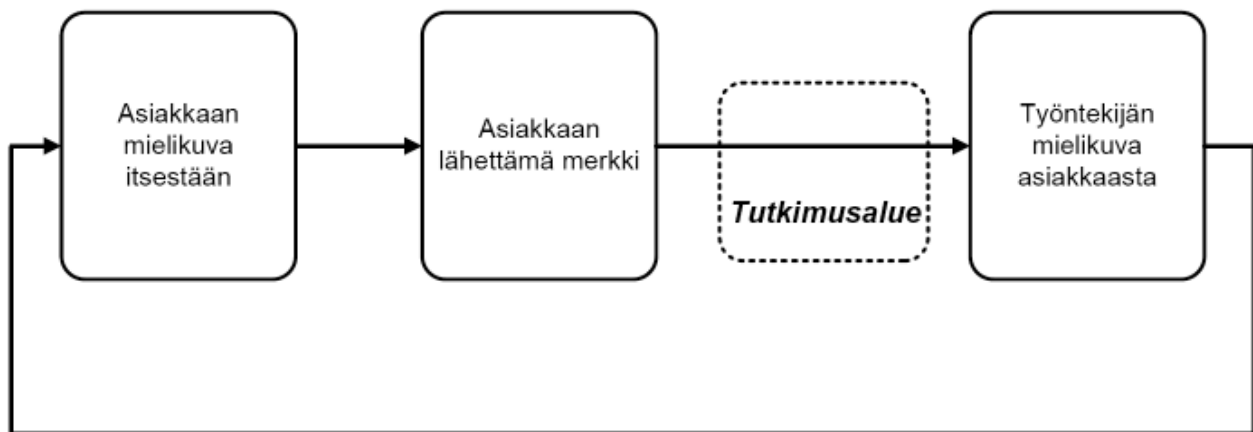
Tutkielman *tavoitteena* on nimetä välineistöä, jonka avulla työntekijä rakentaa mielikuvaa siitä, minkälainen on asiakkaan kokema todellisuus eli asiakkaan elämismaailma. Selvitän mielikuvan muodostukseen liittyviä vaiheita, jotka ovat työntekijän tietoista toimintaa sekä tiedon prosessointia aktivoivia tekijöitä. Tekijöiden nimeäminen täydentää intuitioon ja hiljaiseen tietoon perustuvaa käsityksenmuodostusta asiakkaasta (intuitiivisesta työskentelystä lisää ks. Pekka Saarnio mm. 1997).

Tutkielman *avainkäsitteeksi* olen valinnut mielikuvan, merkin, elämismaailman, objektivoinnin ja merkityksen käsitteet. *Mielikuvalla* tarkoitan subjektiivista, tajunnallista käsitystä asioista, henkilöistä, todellisuuksista sekä niiden välisistä suhteista. *Merkin* ymmärrän kommunikaatiossa käytetyksi sanomalliseksi viestiksi kuten eleiksi, puheeksi, liikkeiksi tai tekstiksi. *Elämismaailma* on yksilön subjektiivisesti kokema ja ymmärtämä osa objektiivista todellisuutta, ja asiakkaan suhde objektiiviseen todellisuuden muodostuu hänen elämismaailmansa perustalta. Esitetyt ja lähetetyt merkit ovat *objektivoiteja*, jotka tulkitsevat merkin lähettäjän mielikuvia jostakin aiheesta. Merkit sisältävät *merkityksiä*, joita niiden lähettäjä haluaa ilmaista vastaanottajalle, mutta merkin saama merkitys muodostuu lopulta vastaanottajan subjektiivisen tulkintaprosessin tuloksena. Mielikuvan ja elämismaailman käsitteitä avaan tarkemmin luvussa kolme. Merkin käsitteen selitän luvussa neljä, ja merkityksestä ja sen muodostumisesta kerron tarkemmin luvuissa viisi ja seitsemän. Seitsemännessä luvussa tarkastelen myös objektivoinnin käsitettä.

1.4. TUTKIMUSAIHEEN RAJAAMINEN

Olen jakanut mielikuvatutkimukset tutkimuskohteen käsittelytavan mukaan kolmeen yleispiirteiseen luokkaan. Ensimmäinen osa mielikuvatutkimuksista selvittää sitä, minkälaisia mielikuvia on olemassa. Tämänlaiset paradigmat perustuvat erilaisten mielikuvien selvittämiseen ja tällöin käytetään aineistonkeruuna yleensä kysely- tai haastattelumenetelmiä. Erilaisia mielikuvia selvitetään erityisesti kaupallisissa ja yhteiskuntatieteellisissä tutkimuksissa ja selvityksissä. Toinen osa mielikuvatutkimuksista tarkastelee sitä, mitä asioita ja merkityksiä tiettyihin mielikuviiin on liitetty. Tavoitteena on kartoittaa subjektiivisia kokemuksia ja tällöin käytetään useimmiten laadullisia, empiirisiä tutkimusmenetelmiä. Tätä aihepiiriä selvitetään erityisesti kulttuuritutkimuksen alueella. Kolmas osa mielikuvatutkimuksista kertoo, miten ja minkälaisen tekijöiden vaikutuksesta mielikuva muodostuu. Nämä metodiset tutkimukset suoritetaan yleensä teoreettisen kirjallisuusanalyysin tai kokeellisten tutkimusten kautta. Kokeellisia selvittämisiä käytetään esimerkiksi psykologissa tutkimuksissa, kun taas kirjallisuusanalyysi painottuu enemmän filosofisiin tutkimuksiin. Sijoitan tutkielmani viimeiseksi mainittuun ryhmään, koska olen keskittynyt mielikuvaa muodostavien elementtien selvittämiseen ja olen käyttänyt menetelmänä kirjallisuusanalyysia.

Kuvassa 1 selvennän sitä mielikuvan muodostumisprosessin kohtaa, johon tutkielma keskittyy. Tavoitteenani on tarkastella niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat mielikuvien muodostumisprosessiin objektivoitun viestin eli merkin sekä vastaanottajan välissä. En selvitä asiakkaiden käyttämien merkkien muotoja enkä tutki sosiaalityöntekijöiden nimeämiä mielikuvia asiakkaistaan. Fokusointi on omalta osaltaan vaikuttanut käytettävään aineistoon. Ideaalijatuksen mukaan sosiaalityöntekijä rakentaa mielikuvaa asiakkaasta ja tämän tilanteesta siksi, että voisi auttaa asiakasta oikeanlaisilla päätöksillä ja menetelmillä. Mielikuvien muodostumisprosessi lähtee liikkeelle asiakkaan mielikuvasta itsestään. Asiakas tulkitsee mielikuvaansa itsestään merkkijärjestelmän kautta. Merkit ovat sanallisia ja sanattomia viestejä, jotka työntekijä havainnoi ja tulkitsee, ja joiden avulla hän rakentaa mielikuvaa asiakkaasta. Tyypillisemmäksi merkkijärjestelmäksi käsitän kielen ja puheen ja niitä ympäröivät sanattomat viestit.



Kuva 1. Tutkimusasetelma

Mielikuvatutkija Michel Denisin (1991, ix.) mukaan objektivoinnissa eli mielikuvan ulostulkinnassa yksilö luo merkkejä, jotka vastaavat hänen kokemaansa todellisuutta ja hänen omaa mielikuvaansa sen tilasta. Ajattelen, että asiakas pyrkii kuvaamaan itseään ja tilannettaan niin, kuin hän sillä hetkellä kykenee. Toisinaan asiakkaalla ei ole käytössään sanoja, tai työntekijän tehtävänä on tarkkailla niiden taakse. Sanattomien viestien havainnointi ja tulkitseminen nousevat tärkeysjärjestyksessä usein kielellisten viestien ohitse. Asiakkaan muodostamien merkkien vastaavuus hänen todellisuutensa kanssa ei ole peilikuvamainen, vaan asiakkaan lähettämät viestit voidaan ajatella jollakin olemassa olevalla taval-

la yhtymäkohtaiseksi hänen todellisuutensa kanssa. Asiakkaan mielikuvan lähettämiseen käytetyistä aineksista käytetään tästä eteenpäin käsitettä merkki tai viesti.

Asemoin työntekijän vastaanottajaksi, joka havainnoi, tulkitsee ja pyrkii ymmärtämään asiakkaan lähettämiä merkkejä. Sosiaalityöntekijä havainnoi ja tulkitsee merkkejä, ja ne vaikuttavat edelleen hänen aikaisempiin mielikuviinsa asiakkaasta tai muodostavat mielikuvan uudesta asiakkaasta. Merkkien tarkoitus on rakentaa työntekijälle asiakkaan tilanteesta kertomus, tarina, kokonaiskuva tai käsitys eli tutkielmassa käytetty käsite mielikuva. Mielikuviin liittyy se, että ne välittyvät eteenpäin jatkuvassa kehässä eli seuraavassa vaiheessa työntekijän rooliksi tulee olla itse mielikuvan lähettäjä, joka objektivoi asiakasmielikuvan merkeiksi kuten puheeksi tai asiakaskertomukseksi, ja välittää näitä eteenpäin muille toimijoille tai takaisin asiakkaalle itselleen.

1.5. VÄITTÄMÄT JA HYÖDYT

Tutkimuksen väittämät ovat seuraavat:

- 1) Sosiaalityöntekijä muodostaa mielikuvan asiakkaasta tästä kertovien merkkien kautta. Työntekijä havainnoi merkkejä asiakkaalta itseltään ja tätä koskevasta todellisuudesta ja nämä yhdessä vaikuttavat asiakasmielikuvaan.
- 2) Sosiaalityöntekijä voi muodostaa asiakasmielikuvan myös niiden käsitysten ja merkkien kautta, mitä hän havainnoi muiden ihmisten, tieteen, median tai yleisen arkitiedon välityksellä. Organisaatioihin ja instituutioihin sisältyvät määritelmät, kategoriat, tyyppitykset ja käsitteet vaikuttavat työntekijän asiakasmielikuviin hänen toimiessaan niiden kontekstissa.
- 3) Asiakasmielikuvat saavat sisältönsä asiakkaasta kertovista tai häneen liittyvistä merkeistä niiden havainnoinnin, tulkinnan ja niiden merkityksen ymmärtämisen kautta.
- 4) Sekä asiakas että työntekijä vaikuttavat kumpikin asiakasmielikuvan sisältöön, vaikkakin työntekijän rooli on suurempi merkitysten liittämässä asiakasmielikuvan sisältöön.
- 5) Mielikuvat eivät ainoastaan kuvaa koettua tai tulkittua todellisuutta, vaan voivat myös luoda, rakentaa ja muuttaa sitä vaikuttamalla yksilön ajatusrakenteisiin ja toimintaan.

Tutkimuksen hyödyt ovat seuraavanlaiset:

- 1) Tutkimus selvittää merkkien tehtävää asiakasmielikuvan muodostuksessa ja muodostumisessa sosiaalityöntekijälle.
- 2) Tutkimus kehittää merkki- ja mielikuvatutkimuksen käyttöä sosiaalityössä.
- 3) Tutkimus rakentaa metodista pohjaa mielikuvien muodostumisprosessin selittämiseksi.
- 4) Tutkimus liittyy yhteen sosiaalisen konstruktionismin ja semiotiikan teoriaa.

1.6. TUTKIMUKSEN KULKU

Luvussa kaksi esittelen asiakkaan kohtaamista rajaavia tekijöitä sosiaalityössä. Mielikuvat asiakkaasta muodostuvat työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa, jota määrittävät niin valta kuin vastuukin asiakkaan todellisuuden määrittelemisestä ja kategorisoimisesta. Luvussa kolme avaan subjektiivisen ja objektiivisen todellisuuden käsitteet. Luvussa avataan myös mielikuvan käsite sekä sen rooli yksilön ja todellisuuden välisenä välittäjänä, kun mielikuvat käsitetään tutkimuksessa sekä tietoisena että tiedostamattoman toiminnan perustaksi.

Luvussa neljä selvitän mielikuvan muodostumisen perusyksikön eli merkin perusominaisuuksia. Luvussa viisi käsitelen merkkien tulkinnan sekä merkityksen avautumisen perusteita. Luvussa kuusi tarkastelen asiakasta merkkien aiheena. Luvussa seitsemän tuon esille asiakkaan suorittamaa todellisuuden objektivointia sekä työntekijän edellytyksiä tulkita asiakkaan objektivoimia merkkejä. Luvussa kahdeksan tutkin työntekijän subjektiivisia tekijöitä, jotka vaikuttavat asiakasmielikuvaan kuten intressejä, emootioita ja työntekijän elämismailmallista tilannetta. Luvussa yhdeksän kokoon edelliset luvut yhteen mielikuvien muodostumisen malliksi. Malli vastaa samalla tutkielmalle asetettuun tutkimustehtävään. Viimeisessä luvussa vedän yhteen tutkielman johtopäätökset.

2. Asiakkaan kohtaamista rajaavat tekijät

2.1. ASIAKKAAN KOHTAAMINEN SOSIAALITYÖSSÄ

Olen rajannut tutkimustehtävän asiakastyöhön eli asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen, ja siinä tapahtuva merkkiviestinnän tarkasteluun. Työntekijällä tarkoitan sosiaalityötä tekevää henkilöä, joka on ottanut asiakkaan tilanteen tarkasteltavakseen ammattiasemansa vuoksi. Määrittelen asiakkaan henkilökksi, jolla on toiminnallinen suhde työntekijään (ks. Juhila 2006, 12). Sosiaalityö rakentuu työntekijän ja asiakkaan kasvokkaisessa, tasavertaisessa vuorovaikutuksessa ja vuoropuhelussa (Raunio 2004, 16; Jokinen et al. 1995, 19; Juhila et al. 2003, 13). Asiakkaalla on sosiaalityön tarve, jonka vuoksi hän tapaa työntekijän ja useimmiten asiakas toivoo tulevansa autetuksi. Asiakastyö on merkittävä sosiaalityön alue, sillä sosiaaliset ongelmat ja asiakkuus konstruoidaan sosiaalityön käytännöissä (Jokinen et al. 1995, 13). Kohtaaminen perustuu asiakkaan ja työntekijän väliseen viestintään, jossa katson mielikuvien aineiden rakentuvan. Määrittelen viestinnän merkkien kommunikatiiviseksi välitykseksi, ymmärrän sen semioottisena prosessina, enkä politisoi sitä.

Malcolm Paynen (1991, 226) mukaan työntekijän on pyrittävä ymmärtämään asiakkaan todellisuutta ja päästävä siihen sisään. Asiakas kertoo työntekijälle elämäntilanteestaan eli viestii tapaamiseen johtaneita syitä puheellaan, eleillään ja olemuksellaan. Merkkiviestinnän ja erityisesti kielen avulla yksilön kokemus on mahdollista välittää sellaisellekin toiselle, joka ei itse ole sitä kokenut (Berger & Luckmann 1994, 82). Kieli ja puhe ovat sosiaalisessa vuorovaikutuksessa merkityksiä luovaa, tulkitsevaa ja arvottavaa. Viestintä jaetaan yleisesti verbaaliin ja non-verbaaliin. Verbaalin eli sanallisen viestinnän painoarvoksi viestin perillemenossa ja sen merkityksen avautumisessa arvioidaan kokonaisviestinnässä noin 7–40 % (Saarnio 1997, 35). Loppu viestintä perustuu non-verbaaliin eli sanattomaan viestintään. Työntekijä tulkitsee näitä sanallisia ja sanattomia viestejä, ja pyrkii muodostamaan niiden pohjalta mielikuvan asiakkaan tilanteesta. Bergerin ja Luckmannin (1994, 41–42) mukaan kasvokkain kohtaamista leimaa tietoisuus toisesta ihmisestä sanattoman viestinnän tasolla, jossa työntekijä kohtaa asiakkaan yhtä paljaana kuin asiakkaan odotetaan kohtaavan työntekijän. Sanattoman tietoisuuden tasoa rajoittaa kuitenkin väärintulkittamisen mahdollisuus, valheellisuus sekä kirjoittajien nimeämä tekopyhyys.

Kirsi Juhilan (2006, 11) mukaan sosiaalityön sisältö määrittyy sen mukaan, miten työntekijä ja asiakas kohtaavat. Ymmärrän kohtaamisen tilanteeksi ja tilaksi eli ajaksi ja paikaksi, jossa asiakas ja työntekijä aistivat toisensa, ja jossa he viestivät keskenään. Bergerin ja Luckmannin (1994, 39) mukaan perustavimmin kokemus toisesta ihmisestä muodostuu juuri kasvokkain kohdaten, kun henkilöiden ilmaisut ovat jatkuvassa samanaikaisessa vuorovaikutuksessa. Kohtaamisessa arvioidaan sosiaalityön tarvetta, ja kohtaaminen auttaa työntekijää rakentamaan mielikuvaa asiakkaasta ja hänen todellisuudestaan ja ongelmastaan sekä niistä elämäntilanteista ja tahoista, joihin asiakkaan ongelma vaikuttaa.

Asiakkaan jokapäiväinen elämä esittäytyy hänen itse tulkitsemanaan todellisuutena ja subjektiivisesti merkityksellisenä maailmana (Berger & Luckmann 1994, 29). Jorma Sipilän (1989, 201–205) mukaan toisen ihmisen ymmärtämisen edellytykset ovat yhteisessä kohtaamisessa, yhteisissä kokemuksissa sekä yhteisessä kielessä. Sosiaalityöntekijä ei ymmärrä asiakkaan asemaa ja tilannetta, jos hänen elämämaailmansa ja aikaisemmat kokemuksensa ovat erilaisia kuin asiakkaalla, tai jos työntekijän subjektiivisten todellisuuksien tulkintakyky on muodostunut kapean perspektiivin varaan. Mielestäni tietoisuus erilaisista ihmiskohtaloista ja väärin valintojen tekemisen olosuhteista ja pakoista auttaa työntekijää arvioimaan omien toimiensa voimakkuutta ja hienovaraisuuden tarvetta.

Kun ihmisten välistä vuorovaikutusta ajatellaan yleisellä tasolla, niin oleellisimpana pidetään usein sitä, että kohtaamisen aikana kumpikin osapuoli voi rakentaa ja jakaa yhteistä kokemista ja ymmärrystä. Vuorovaikutukseksi ajatellaan yleisesti toimintaa, jossa osallistujat jakavat palan toisen ihmisen todellisuutta ja antavat vastavuoroisesti palan omastaan. Mielestäni sosiaalityössä, kuten ammattiauttamisessa yleensäkin, vuorovaikutustilanne voidaan käsittää suppeammaksi sen vuoksi, että työntekijä tulkitsee asiakkaan todellisuutta antamatta asiakkaalle tietoja omastaan. Sosiaalityön kohtaamisessa, jossa tarkoituksena on selvittää esimerkiksi asiakkaan elämäntilanne ja palvelutarve, todellisuutta rakentavien merkkien suunta on asiakkaalta työntekijälle. Asiakkaalla on oikeus ja velvollisuus kertoa ja todentaa todellisuudestaan.

Olen luokitellut kohtaamista ja vuorovaikutusta rajaavat tekijät seuraavanlaisesti: organisaatio, identiteetti, etiikka ja valta. Organisaatio on se sosiaalityön toimipiste, jolla on oma tehtävänsä tietyn sosiaalisen ongelman paikantamisessa ja korjaamisessa. Identiteetti on asiakkaan saama sosiaalisesti ongelmallinen identiteetti, jonka mukaan hänet paikannetaan tiettyyn sosiaalityön toimipisteeseen. Etiikka on

taustalla kussakin asiakaskohtamisessa ohjaamassa kohtaamisen tapoja. Vallankäyttö kuuluu olennaisena osana julkisen sektorin sosiaalityöhön, joka perustuu päätöksentekoon.

2.2. ORGANISAATIO

Ajattelen sosiaalityössä asiakkaan ja työntekijän välistä kohtaamista ja asiakasmielikuvien muodostumista rajaaviksi asioiksi seuraavia organisaatioon liittyviä tekijöitä:

Aika voidaan määrittää sekä kuluvaksi ajaksi että rajattavissa olevaksi ajaksi. Kuluva aika on yhteiskunnallinen tilanne kulloisenakin ajanjaksona sekä globaalilla että lokaalilla tasolla. Rajattavissa oleva aika on kohtaamisen määritelty aikapiste: kellonaika ja nimettävä vuorokausi, joka rajaa kohtaamista.

Paikka on tilallinen ja poliittinen käsite. Tilallisesti paikka ilmenee niinä puitteina, jotka rajaavat työntekijän ja asiakkaan käytettävissä olevaa fyysistä tilaa. Poliittisesti paikka tarkoittaa niitä organisatorisia, kunnallisia, kansallisia ja kansainvälisiä käytäntöjä, rajoituksia ja toimintamalleja, jotka vaikuttavat sosiaalityössä käytettäviin keinoihin.

Palvelujen tuottaja, johon sosiaalityöntekijä on työsuhteessa ja joka määrittelee tehtävän sosiaalityön puitteet. Valtaosa sosiaalityöntekijöistä toimii julkisella sektorilla. Yksityisellä sektorilla työskentelevistä suurin osa on sijoittunut julkisen sektorin kanssa yhteistyössä oleviin sosiaali- ja terveysalan järjestöihin (Juhila 2006, 12).

Asiakassuhteet voidaan Juhilan (2006) mukaan jakaa sosiaalityössä a) liittämis- ja kontrollisuhteeksi, b) kumppanuussuhteeksi, c) huolenpitosuhteeksi ja d) vuorovaikutuksessa rakentuvaksi suhteeksi. Näissä kaikissa on omat erityisyytensä asiakassuhteen sisällössä, ja sosiaalityön kenttä voidaan jakaa organisaatioiden lisäksi näiden kautta sosiaalityön sisällä erilaisiin ammattikuntiin. Jokainen asiakassuhde sisältää nämä kaikki muodot, olivat sosiaalityön keinot tai asiakkaan ongelmat mitä tahansa.

Sosiaalityön tarkoitus on työlle luontainen ominaispiirre: tavoitteena on hädänalaisen ihmisen auttaminen (Sipilä 1989). Syyt, joiden vuoksi sosiaalityön tarvetta ilmenee, ovat asiakaskohtaisesti määrittyviä. Sosiaalihuoltolaissa (710/1982) sosiaalityöllä tarkoitetaan ohjausta, neuvontaa, sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita tukitoimia, jotka edistävät ja ylläpitävät yksilöiden ja perheiden turvallisuutta ja toimintakykyä. Juhilan (2006, 13) mukaan sosiaalityö on vain joihin-

kin kansalaisryhmiin kohdentuvaa tai joissakin erityisissä ongelmatilanteissa tarvittavaa marginaalista toimintaa. Vaikka sosiaalityön syyt ovat marginaaliset, on asiakkuus usein varsin kokonaisvaltaista.

Asiakkaan lähettämien merkkien tulkitsemisen prosessi tapahtuu samanaikaisesti kolmella eri aikatasolla, kun työntekijä rakentaa mielikuvaa asiakkaan nykyhetkestä, menneisyydestä ja tulevaisuudesta. Olemassa oleva objektiivinen todellisuus liittyy kuluvaan aikaan. Työntekijä ja asiakas kohtaavat samassa aikapaikassa, jolloin heidän elämismaailmansa kohtaavat konkreettisesti kuluvana nyt-hetkenä. Alfred Schütz (2007, 92) mukaan nyt-hetki määritellään alati liukuvaksi ajankohtaisvaiheeksi, jolla on jono sekä edeltäneitä että tulevia ajankohtaisvaiheita eli nyt-hetki on jatkuva preesens kuluva ajassa.³ Mielikuva asiakkaan menneisyydestä muodostuu, kun asiakkaan kanssa selvitetään hänen ongelmiin johtaneita tilanteitaan. Tapaamisessa vaikutetaan lisäksi asiakkaan tulevaan todellisuuteen, kun suunnitellaan muutosta asiakkaan elämässä.⁴

Sosiaalityön organisaatioihin liittyy se, että sosiaalityön tarve määritellään ja tulkitaan kulttuurisesti tunnistettavien ja jaettujen konventioiden kautta. Tottumukset ja perityt tavat ovat olennainen osa mukautumista instituutioiden ja organisaatioiden toimintaan ja niiden noudattamista valvotaan (Mead 1956, 25, 31). Konventioiden johdosta sosiaalityöhön liittyvä oikeutus puuttua ongelmallisina pidettyihin asioihin tulee hyväksytyksi ja siitä muodostuu kulttuurinen itsestäänselvyys (Jokinen et al. 1995, 14). Kulttuurisia itsestäänselvyksiä ovat yleisten moraalikäsitteiden ja käyttäytymisnormien lisäksi lait ja säädökset, jotka ohjaavat sosiaalityön kenttää. Kulttuuriset itsestäänselvydet eivät määritä sosiaalityön sisältöä, vaan erilaisilla sosiaalityön käytännöillä on autonominen asema, jolloin ne tulevat tulkituiksi ja sovelletuiksi kunkin sosiaalityön alueen ja toimipisteen kautta.

Asiakastyön neuvotteluprosessi on avoin lukemattomille erilaisille tulkinnoille. Kullakin sosiaalityön organisaatiolla on omat sosiaalisten ongelmien tulkintamääritelmät ja -välineet, joiden avulla on mah-

³ Schütz käyttää aikapaikasta käsitettä tila-aika-maailma. Oleellista näissä käsitteissä on, että niiden kautta tietty tilallinen ja maantieteellinen paikka sidotaan kuluvaan aikaan ja jonka mukaan nyt-hetki on mahdollista määritellä.

⁴ Tulevaisuusmielikuvassa on Nelson Goodmanin (1965, 50–51) mukaan kyse siitä, että aika (t) ja paikka (p) ovat olemassa, mutta ne eivät ole vielä aktuaalisesti kohdanneet (p+t). Tuleva aikapaikka on imaginaarinen, fiktiivinen ja aineeton ja sen muoto on mahdollisesti, oletettavasti tai todennäköisesti toteutuva. Kyseessä on nykyisen todellisuuden mahdollinen muoto, ei uusi rinnakkaistodellisuus.

dollista tunnistaa ja kategorisoida⁵ organisaatiolle tyypillisimmät asiakkaat. Kategorisointi on asiakkaiden nimeämistä, luokittelua, sisään ottamista ja poissulkemista (Vanhala 2005, 33). Organisaatio ja sen toimintakulttuuri ovat olennaisia, koska ne toimivat kehikkona, joka toisaalta mahdollistaa ja suosii tulkintoja ja kategorioita, ja toisaalta rajoittaa niiden syntymistä. Organisaation käytännöt rajoittavat vuorovaikutusta sekä keskustelua yleensäkin. Sosiaalityön kentän organisaatioille on tyypillistä erikoistua määriteltyihin sosiaalisiin ongelmiin, jolloin niiden tapa ja keinot tulkita ongelmia nousevat avainasemaan. Jokinen ja Juhila ja Pösö (1995, 12–13) viittaavat, että konstruktionistisessa sosiaalisten ongelmien tutkimisen perinteessä painotetaan, ettei mikään ole sosiaalinen ongelma, ennen kuin se jostakin näkökulmasta katsottuna määritellään haitalliseksi joko asianosaiselle itselleen tai muille ihmisille. Tällöin määrittelijöiden rooli korostuu sosiaalisia ongelmia tuottavissa käytännöissä.

Organisatoriset ja institutionaaliset tulkinnat perustuvat tottumukseen, ennalta määriteltyihin rooleihin sekä yhteisiin objektivointitapoihin (Mead 1956, 33; Berger & Luckmann 1994, 88). Meadin (emt., 33) mukaan yksilön on omaksuttava ryhmän yhteinen asenne, jotta hän saavuttaa sen jäsenyyden ja pystyy jakamaan ryhmän yhteiset kokemukset. Ennalta määritellyt roolit sekä ongelma- ja asiakaskategoriat sisältävät symboliarvoa, joka merkityksellistää organisaation toimintaa ja tehtävää. Työntekijälle tämännäköinen tilanne on varmasti subjektiivisesti hankala, koska ennalta määritellyt tai totutut tavat tulkita ja määritellä sosiaalityötä perustuvat ryhmän tai organisaation yhteisiin merkityksiin ja määritelmiin. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että ongelman merkitys on ennalta sovittua yhteistä tietoa ja saa ennalta määritellyn sisällön.

Eri toimipisteillä on omat nimityksensä asiakkailleen: toimeentulotuen hakijat, päihderiippuvaiset, maahanmuuttajat, potilaat tai perhetyön asiakkaat. Asiakkaiden nimeäminen perustuu sosiaalityön painopisteisiin sekä tyypillisen asiakkaan kategorisointiin. Asiakkaiden kategorisointi helpottaa työkuvausta, kun työntekijä on muodostanut yleiskäsityksen asiakaskunnastaan. Samalla se on rakenteellista vallankäyttöä, jolloin asiakkaan on kyettävä murtamaan sosiaalityöntekijän ennakkokäsitykset. Asiakaskategorian määriteltyyn sisältöön perustuva asiakasidentiteetti on voimakkaampi kuin asiakkaan subjektiivinen identiteetti niin kauan, kunnes asiakas tuottaa itsestään kategoriasta poikkeavaa tietoa.

⁵ Kategorisoinnin käsitettä käytetään tutkielmassa tarkoittamaan havainnon erottelun ja merkitysten tyypittelyn tajunnallisia merkityssisältöinä, työssä ei seurata kategoria-analyysin tutkimusperinnettä. Kategorisoinnista katso lisää esimerkiksi Anni Vanhalan väitöskirja (2006).

Asiakkaan asemaan vaikuttaa nimeämisen ohella se, onko hän palvelun saaja vai kuluttaja. Kuluttaja-asiakkaan asema on korkeampi, sillä häneltä odotetaan palveluista vastavuoroisuutta joko maksujen tai verojen muodossa. Individualistinen ajattelu tuottaa asiakkaista ostavia ja valintatietoisia kuluttajia, jotka käyttävät sosiaalialan yrittäjien myymiä tuotteistettuja palveluja (Juhila 2006, 66). Tilaaja-tuottajamalli on esimerkki kuluttajamarkkinoista, mutta tuotteen ostajan paikalla ei ole palvelun kuluttaja vaan hänen edustajiensa valitsevat virkamiehet. Asiakkaalla ei ole valtaa tilata haluamiaan sosiaalityön palveluita tai valtaa yli virkamiehen. Tilaaja-tuottajamallissa määrärahoilla ja budjetilla on osuutensa esimerkiksi asiakkaan sosiaalityön tarpeesta tehtäviin tulkintoihin.

2.3. IDENTITEETTI

Sosiaalityössä asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutusta jäsentävät asiakkaan ongelmien määrittelemisen ja pyrkimys niiden ratkaisemiseen tai lieventämiseen. Ongelmanmääritykset ovat sidoksissa asiakkaalle muodostuvaan minäkäsitykseen eli identiteettiin sekä asiakkuuden kategorioihin (Jokinen 1995, 127; Loseke 2003, 15). Lisäksi asiakkaan identiteetin rakentamiseen vaikuttaa organisaatio, kun se asettaa vuorovaikutukseen osallistujille tietyt valmiit identiteetit (Jokinen 1995, 128–129). Sosiaalityöntekijälle asiakkaan identiteetti on tämän sosiaalityön kentällä saama asiakasidentiteetti. Erotan asiakasidentiteetin käsitteen asiakkaan subjektiivisesta identiteetistä, jonka muodostavat biologinen ja sosiaalinen perimä sekä yksilön minän kehitys. Sosiaalisia ongelmia tarkastellessa kategorisoidaan ja tyypitellään paitsi asioita ja merkityksiä, myös ihmisiä.

Ihmisten välinen vuorovaikutus sisältää tyypittämisen ja kategorisointien tekemisen luonnollisena osana, koska ihmiselle ja kaikille elollisille on ominaista erotella havaintojaan. Semiotiikassa yksilön havainnon ymmärtäminen perustuu siihen, että hän kykenee järjestämään ja tunnistamaan havaintonsa kategoriamuotojen ja -sisältöjen perusteella. Yksilön seuratessa toisen ihmisen toimintaa hän liittää motiiveja tämän toimiin, ja kun nämä toimet toistuvat, tyypittelee hän motiivit toistuviksi. Tyypitykset alkavat ilmetä käyttäytymismalleina, jolloin toimijoille alkaa muodostua rooleja ja he alkavat toimia niihin sisältyvien odotusten mukaisesti. (Berger & Luckmann 1994, 69) Sosiaalityölle on ominaista tyypitellä asiakas laadullisin ominaisuuksin esimerkiksi hankalaksi ja moraalisesti vajavaiseksi (ks. Roivainen 1995, 92) tai sosiaalisesti avoimeksi. Kategorisointi perustuu asiapitoisempaan tyypittelyyn kuten

ongelmien, iän, sukupuolen tai osoitteen mukaisiin asiakaskategorioihin. Kategorisointi pohjautuu kielellisesti objektivoiuihin tyyppityksiin, joka tekee siitä yleisesti jaettavaa tietoisuutta kategorialuokkien ominaisuuksista.

Asiakkaan subjektiivinen identiteetti alistuu sosiaalityön aiheeksi sitä herkemmin, mitä henkilökohtaisemmasta ongelmasta ja terapeutisemmasta asiakassuhteesta on kyse. Sosiologi David A. Karp (1996, 14) muistuttaa, että sosiaalisten ongelmien korjaamisessa pyritään usein muuttamaan asiakkaan identiteettiä, ja siksi asiakkaan minuuden ja hänen käytöksensä tarkastelu on keskeinen työväline. Psykoanalyttikko Erik H. Erikson (1968, 161) kuvaa, että aikuisen ihmisen identiteetti on pitkälti menneiden tapahtumien sekä yksilön saamien identifiointien tuotos, mutta samalla se on kykenevä muuttumaan sosiaalisen toiminnan aikaansaamana. Asiakasidentiteetin nimeäminen ja julkituominen muuttuu ongelmalliseksi silloin, kun asiakkaalla on identiteetikriisi tai asiakkaan subjektiivisen identiteetin kehittyminen on jäänyt vajavaiseksi. Asiakkaan nimeäminen hänen tekijäroolinsa kautta on aktiivista identiteettiin vaikuttamista, koska identiteetti muodostuu tekemisen kautta (Erikson 1968). Identiteetin sekä tekemisen ja tekojen suhde ovat merkittäviä sekä työntekijälle että asiakkaalle. Slembrouck ja Hall (2003, 44) ymmärtävät, että lapsensa huoltajuuden menettäneiden asiakkaiden identiteetti murtuu, kun vanhemmuuden identiteetti viedään heiltä pois, ja samalla heidän kykynsä toimia yleisen moraalikäsitteiden puitteissa kyseenalaistetaan.

Bergerin ja Luckmannin (1994, 170–174) mukaan yksilön identiteetti on kiinni hänen suhteessaan todellisuuteen ja se perustuu yksilön suhteisiin muiden ihmisten kanssa. Identiteettiä rakentavat niin merkitykselliset toiset (engl. *significant others*) kuin vähemmän merkitykselliset toisetkin (emt., 114). Kaikilla toisilla on rooli esimerkiksi yksilön todellisuuden kieltämisessä ja identiteetin hajoamisessa. Subjektiivisen identiteetin säilyminen perustuu toisten antamaan palautteeseen sekä vahvistukseen, jotka kulminoituvat keskusteluissa. Vuorovaikutus on identiteettiä ylläpitävä aines, ja kieli on elementti, joka todentaa ja tuottaa yksilön identiteettiä ja hänen todellisuuskokemustaan (ks. luvun seitsemän objektivointi). Sosiaalityöntekijä voidaan lukea mukaan asiakkaan merkityksellisiin toisiin erityisesti silloin, kun on kyse terapeutisesta suhteesta sekä silloin, kun työntekijä edustaa auktoriteettia. Toimeentulokiasiakkaat alistuvat tai omaksuvat toisinaan ajatuksen siitä, että heidän asumisensa ja toimeentulonsa olisi täysin yhteiskunnan tai sosiaalityön vastuulla. Identiteettien sisältö saattaa muokkautua ja laajen-

tua vuorovaikutustilanteessa, jossa kumpikin osallistuja vaikuttaa niiden rakentamiseen ja niihin kiertoutuviin merkityksiin.

2.4. VALTA

Asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen liittyy vallan käsite ja läsnäolo monella eri tavalla. Valta sisältyy ongelmien ja asiakkaiden määrittelyihin ja kategorisointeihin sekä asiakkaan identiteettien tuottamiseen. Määrittelyvalta sisältyy työntekijän toimeen sekä myös organisaation tulkintatapoihin ja toimintakulttuureihin (Jokinen et al. 1995, 22). Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde on epätasa-arvoinen, jos sitä tarkastellaan vallankäytön näkökulmasta (mm. Jokinen 1995, 130). Karen Healyn (2000) mukaan työntekijän valta-asema muodostuu useiden tekijöiden vaikutuksesta. Ensiksikin, sosiaalityöntekijöiden ammatillinen status sallii vallan käyttäjän identiteetin. Toiseksi sen muodostaa se, että työntekijöiden sosiaali- ja yhteiskuntaluokka ja status on usein asiakkaita ylempi ja tämä puoltaa valta-aseman luonnollista olemassaoloa. Kolmanneksi valta-asemaan vaikuttaa se, että sosiaalityöntekijät toimivat hyvinvointiyhteiskunnan valtuuttamina ja heidän vallankäyttömahdollisuutensa ovat olemassa rakenteellisesti ja tunnustetusti. Asiakastyöhön sisältyvä valta on luonteeltaan implisiittistä.

Sosiaalityössä asiakkaan ja työntekijän roolit ovat vallankäytön suhteen epätasa-arvoiset. Asiakas on tietoinen työntekijän mahdollisuudesta käyttää valtaa erityisesti silloin, kun kohtaaminen tapahtuu julkisen sektorin organisaatiossa. Työntekijän tehtävänä on puuttua asiakkaan ongelmiin ja sosiaaliseen todellisuuteensa niin, että vallitsevissa olosuhteissa tapahtuu muutos. Sosiaalityöntekijällä on usein instituutioiden kautta legitimoitua valtaa puuttua tasa-arvoisessa yhteiskunnassa jonkun toisen ihmisen elämään. Valta-asema lankeaa työntekijälle toiminnan sisällön ja sille asetettujen päämäärien ja tavoitteiden myötä erityisesti kontrollisuhteissa.

Lait ja säädökset antavat työntekijöille ohjeita, miten asiakkaan puolesta tai vuoksi tulisi toimia. Samalla nämä tehtävän ja instituution luomat puitteet ja lait sitovat työntekijää niiden mukaisiin käytäntöihin ja tulkintoihin. Organisaatioiden tavoitteet ja lainsäädännölliset tehtävät ohjaavat ja määrittävät sosiaalityön käytäntöjä sisältäpäin, kun työntekijä omaksuu paikallisen tulkintakulttuurin (Jokinen et al. 1995, 15). Oikeudet käyttää valtaa perustuvat lakisääteiseen ammattilaisuuteen, kun sosiaalityöntekijöiltä

vaaditaan tietty määrä kouluttautumista ja todeksi osoitettavaa pätevyyttä. Valta-asema perustuu toiminnan sisällön ja luonteen lisäksi työntekijän hallitsemaan tietoon. Tieto ja sen legitimoitu paremmuus suhteessa asiakkaan tiedon määrään edesauttaa valta-aseman pysymistä työntekijällä. Tietoa ei voi käsittää negatiiviseksi, koska ilman sitä työntekijä olisi avuton auttamistehtävänsä. Tiedon hallinta on tunnustettu vallan apuvälineeksi paitsi hallintakeinona myös siksi, että sen pohjalta toisten ihmisten toimintaa pystyy ymmärtämään, ohjaamaan ja suunnittelemaan.

Sosiaalityöntekijä on paitsi asiakkaan ja julkisen vallan välissä, hän on myös vastuullinen sekä työntajansa että asiakastaan kohtaan. Julkiselle vallalle hän on vastuussa siitä, että kurjistuminen ja sosiaalinen epätasa-arvoisuus lieventyisivät yleisellä yhteiskunnallisella tasolla. Asiakkaalleen hän on vastuussa siitä, että hän löytää oikeat etuudet ja palvelut, joiden avulla asiakkaan tilanne tulisi paremmaksi tai normalisoituisi. Vastuullisen toimintatavan myötä työntekijän harjoittama vallankäyttö ja puuttuminen asiakkaan elämään on oikeutettua ja perusteltua.

Sosiaalityön käytännössä on nostettu ylös käsitteet, kuten osallistuminen, voimaannuttaminen, valtaistaminen ja kumppanuus, joiden on katsottu vähentävän kontrollointia ja työntekijän valta-asemaa. Vallan määrittely auttamisen välineeksi, eikä asiakkaan elämän ohjeistajaksi, on mielestäni tarpeellista. Asiakkaalle voi muodostua taipumus olettaa, että joku toinen yksilö, hyvinvointivaltio, sosiaalityön sektori tai sosiaalityöntekijä olisi hänestä vastuussa. Vääristynyt oletus tuottaa inaktiivisen asiakkaan, joka jättää aikuisen yksilön identiteetin kehittymisen välttämättömät vaiheet läpikäymättä. Jos aikuisen ihmisen identiteetti ei pääse kehittymään, yksilön on hankalaa ottaa itsestään vastuuta. Yhteiskunnan vastuuta yksilöstä korostetaan yleisessä yhteiskunnallisessa retoriikassa erityisesti kriisitilanteissa, kun penätään yhteiskunnallisia toimia yksilöiden hyvinvoinnin turvaamisessa sekä yhteiskunnallista vastuuta syyllisyyden tunnustamisesta. Vaatimus yksilöllisyydestä ja itsemääräämisestä rasittaa asiakasta, jolla on hoiva tarve. Työntekijän tehtäväksi jää rakentaa asiakkaalle mielikuva itsestään toimintaan kykenevänä ja oman elämän haltuunottoon pystyvänä. Vastuun ottaminen omasta elämästä on tärkeää paitsi yksilöllisen hyvinvoinnin kokemisen myös identiteetin kannalta.

2.5. ETIIKKA

Sosiaalityön koulutuksessa kiinnitetään huomiota asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen sekä työntekijän eettiseen suhtautumiseen asiakasta kohtaan (Healy 2000; Banks 2006). Eettinen suhtautuminen tarkoittaa paitsi asiakkaan lähtökohtien ja yksilöllisyyden kunnioittamista myös sen huomioimista, että vastuu asiakkaasta on myös työntekijällä, joka oppii tuntemaan asiakkaan elämäntilanteen (mm. Banks 2006, 125). Vastuu on sitä suurempi, mitä nuoremasta asiakkaasta on kyse. Mielestäni täysikäisten asiakkaiden kohdalla vastuu on tasapainoilua asiakkaan vastuullistamisen ja työntekijän vastuunoton välillä. Asiakkaan hoivan tarve vaihtelee, jolloin tilanteiset arviot hoivan tarpeesta vaikuttavat asiakkaan puolesta tekemisen määrään. Asiakkaan tilanteen selvittämisen katsotaan olevan keino valita ja tuottaa hänelle tarkoituksellisia sosiaalityön palveluja.

Vuorovaikutusta ja kohtaamista sosiaalityössä säädellään ammattikunnallisilla ohjeilla, ja sosiaalityön eettiset ohjeet käsitetään sosiaalityön kulmakiveksi. Eettisiä ohjeita ovat antaneet niin kansalliset sosiaalialan ammattijärjestöt, kuten suomalainen Talentia, kuin ylikansalliset liitotkin (mm. International Federation of Social Workers, IFSW). Eettisten ohjeiden lisäksi sosiaalityöntekijää valvotaan kunnan, organisaation johdon tai lääninhallituksen taholta, ja hänen on otettava nämä huomioon asiakassuhdetta hoitaessaan. Eettisten ohjeiden vastinparina on vallan käsite. Sarah Banksin (2006, 80) mukaan silloin, kun työntekijän kontakti asiakkaaseen on suora ja henkilökohtainen, niin siinä on läsnä hyväksikäytön mahdollisuus. Tällöin eettisen koodiston tulee määrittää asiakkaan kanssa toimimisen tapoja.

Eettistä harkintaa tarvitaan Talentian ammattieettisten ohjeiden (2005) mukaan erityisesti seuraavissa ristiriitatilanteissa: kun työntekijän erilaiset roolit asiakkaan auttajana ja kontrolloijana ovat ristiriidassa keskenään; kun asiakkaiden tai asiakasryhmien keskinäiset edut ovat ristiriidassa; kun eri ammattiryhmien näkemykset asiakkaan edusta ovat ristiriidassa; kun asiakkaan tai asiakasryhmän etu on ristiriidassa työntekijän oman edun kanssa; kun asiakkaan tai asiakasryhmän etu on ristiriidassa organisaation toimintatapojen kanssa; kun työskentelyolosuhteet vaikeuttavat eettisesti kestävästä työskentelystä toteuttaa työntekijänä vastuullisesti organisaationsa päämääriä asiakkaiden hyväksi sekä silloin, kun asiakkaan tai asiakasryhmän etu on ristiriidassa poliittisen päätöksenteon ja taloudellisten resurssien kanssa.

Juhilan (2006, 248–249) mukaan työntekijä joutuu eettisten pohdintojen eteen silloin, kun asiakkaan puolesta tulee tehdä valintoja ja päätöksiä useiden eri vaihtoehtojen välillä. Asiakaslähtöisyys on sosiaalisuutta ohjaava periaate, mutta työntekijä joutuu usein vastaamaan päätöksestään yksin. Asiakkaalla on velvollisuus kertoa työntekijälle omat merkityksensä joko kielellisesti tai näyttää ne toimintansa kautta, sillä vain ilmaistut merkitykset ovat tulkittavissa. Vuorovaikutus asiakkaan voi olla hankalaa tai mahdotonta, tai asiakkaan oma tahto ei ole tarkoituksenmukaisten tavoitteiden mukainen. Jos asiakkaan kanssa työskentely on vaikeaa, asiakassuhde problematisoituu eettisellä ja inhimillisellä tasolla.

Mielestäni työntekijä joutuu reflektomaan suhtautumistaan asiakkaaseen erityisesti silloin, kun asiakkaan tarina nostaa ylös työntekijän omia kokemuksia ja niissä nousseita tunteita ja tuntemuksia. Reflektointitarve johtuu toisinaan myös muista ihmisistä, kun työtoverit, lähipiiri sekä sivustaseuraajat kommentoivat työntekijän asiakaskenttää. Myös mediassa nostetaan aika ajoin esille sosiaalisuuden tarpeellisuus ja toteuttamiskeinot. Healy (2000) mukaan työntekijän reflektoinnin kohteena tulisi olla etenkin tahdonvastaisten toimien suorittamisen tavat. Talentian ammattieettisten (2005) ohjeiden mukaan: ”ammattilaisen on omista arvoistaan ja elämänvalinnoistaan riippumatta kunnioitettava ja edistettävä asiakkaansa oikeutta tehdä omat valintansa edellyttäen, että tämä ei uhkaa muiden oikeuksia tai oikeutettuja etuja. Täysvaltainen asiakas on vastuussa omista valinnoistaan ja niiden seurauksista.” Työntekijä valitsee sen, kuinka paljon hän kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta arvioimalla asiakkaan ongelmien luonnetta, asiakkaan roolia vastuunkantajana sekä tämän osoittamaa kykyä kantaa vastuuta.

Asiakkaan tulkitseminen ja hänen ymmärtämisensä on nykyaikana yhtä tärkeätä kuin ennenkin, mutta sitä painotetaan erityisesti sosiaalisuuden kentällä ja kohderyhmissä tapahtuvien muutosten vuoksi. Sosiaalisuuden eettiset ohjeet edellyttävät ihmisten samanarvoista kohtelua ja erilaisten asiakkaiden ihmisarvon kunnioittamista. Monikulttuurinen sosiaalisuus, monikansallisuus, marginaaliryhmien lisääntyminen sekä yhteiskunnassa samanaikaisesti esiintyvät erilaiset arvopohjat luovat haasteita asiakastyön tekemiselle ja reflektoilulle arvioinnille. Työntekijä vertaa itseään suhteessa toisiin, ja sopeuttaa omia reagointi- ja teontapojaan muiden tai ryhmän tapaan toimia. Etiikka on mielestäni kuitenkin ensisijaisesti henkilökohtaisesti omaksuttua asennoitumista asiakkaan asemaan ja tietoutta elämään kuuluvista poikkeuksista, ja vasta sekundaarisesti se on opittu toiminta- ja työskentelyote.

3. Mielikuva

3.1. MIELIKUVAN KÄSITE JA TEHTÄVÄT

Kulttuuri, sosiaalinen järjestelmä, persoonalliset tekijät sekä biologiset ominaisuudet säätelevät yksilön käyttäytymistä ja toimintaa toimimalla suodattimina ja perspektiiveinä, joiden kautta yksilö tulkitsee maailmaa. Edellä mainitut ovat sidoksissa toisiinsa, eikä niiden vaikutusta voi erotella toisistaan. Kulttuurinen järjestelmä määritellään jaetuksi symboliseksi järjestelmäksi, joka vaikuttaa ihmisen yhteisölliseen toimintaan. Sosiaaliset järjestelmät säätelevät instituutioiden, roolien ja odotusten muodostamista ja ohjaavat sitä kautta ihmisen toimintaa. (Morris 1964, 57) Persoonalliset tekijät, kuten rationaalisuus, intressit ja subjektiiviset kyvyt, vaikuttavat merkkien merkityksen ymmärtämiseen ja tulkitsemiseen sekä mielikuvien muodostamiseen. Biologinen järjestelmä säätelee ihmisen toimintaa ohjaamalla merkitysten ymmärtämistä esimerkiksi paikallisten ja ajallisten lainmukaisuuksien kautta.

Englannin kielen latinasta juontuvan *image*-termin varhaisimmat esiintymät ovat 1200-luvulta, termi tarkoitti fyysistä hahmoa ja yhdennäköisyyttä 1600-luvulle saakka. Siitä eteenpäin alkoi yleistyä sen mentaalinen käyttötapana eli mielikuvallinen muoto. (Williams 1976, 130–131.) Fysiologisessa mielessä mielikuvat sijaitsevat tajunnassa, jonka avulla aivot voivat ottaa yhtä aikaa huomioon sekä menneet asiat (muisti), nykyhetken (sen hetkiset ärsykkeet) että tulevaisuuden (toimintojen suunnittelu). Tajunta ilmenee elämyksinä ja ajatuksina, ja ihmisellä on välitöntä tietoa vain omasta tajunnastaan. Näin ollen yksilö tietää toisten tajunnasta vain sen perusteella, miten nämä ilmaisevat itseään. Mielikuvien synty-miseen tarvitaan aivokuoren assosiativisia alueita. Kokonaismielikuva muodostuu lukuisista osamielikuvista, jolloin koko mielikuva jostakin asiasta katoaa vain hyvin vaikeissa aivovammoissa. (Nienstedt et al. 1993, 559–560.) Tässä vaiheessa on tärkeä pitää mielessä, että mielikuvat eivät ole käsitteestään huolimatta kuvallisia vaan ensisijaisesti mentaalisia rakenteita: abstrakteja käsityksiä, tunteita, kokemuksia, tietoisuutta ja tajuntaa hyväksikäyttävää ainesta.

Kenneth Boulding (1973, 6) esittää, että yksilö varastoi tajunnalliseen tai keholliseen muistiinsa kaikki tapahtumat elämän varrelta. Mielikuvien tehtävä on toimia henkilön kognitiivisen tajunnan rakentajana sekä mielikuva- ja tietovarastona (Helve 1987; Rubin 1998). Psykologi Stephen M. Kosslynin (ref.

Lindh 1987, 28–29) teorian mukaan mielikuvat maalaavat tilanteen mieleen avaruudellisessa hahmotuksessa ja painuvat näin muistiin, tai ne herättävät aikaisempien mielikuvien yhteyksiä muistivarastoon. Yksilön kehittyessä hän tulee tietoiseksi mielikuvistaan ja tajuaa, että ulkopuolinen informaatio vaikuttaa hänen mielikuviansa muuttaen niitä kerta toisensa jälkeen. Siinä vaiheessa yksilö tulee kykeneväksi luomaan tietoisia mielikuvia myös itse. (Helenius 2008, 26.)

Mielikuvaan vaikuttaa kohde, jonka yksilö havaitsee, kohteen merkitys yksilön kokemassa todellisuudessa sekä yksilön subjektiiviset ominaisuudet eli subjekti itse. Karvosen (1997, 32.) mukaan mielikuva viittaa merkityksen ymmärtämiseen saatujen tietojen, viestien ja ilmenemien perusteella yksilön omassa elämäntilanteessa ja omien tarpeiden pohjalta. Mielestäni voidaan olettaa, että merkkien vastaanottajan tilanne vaikuttaa sekä merkkien havainnointiin että niiden saamaan merkitykseen. Tietynlaisesta tarkoituksellisesta tai tahattomasta merkkituotannosta ei kausaalisesti seuraa tietynlaisia mielikuvia vastaanottajien mieliin, vaan ne vaihtelevat eri tilanteissa elävien yksilöiden välillä – ja samalla-kin ihmisellä eri aikoina.

Geir Kaufmannin (1986, 174, 182) mukaan perustason mentaaliset mielikuvat linkittyvät konkreettisiin ja staattisiin kohteisiin, kuten olentoihin ja esineisiin, ja muodostavat näistä tunnusmerkkisiä kuvia. Mielikuvat ovat ensisijaisesti abstrakteja ja kantavat semanttisia merkityksiä, jolloin tajunta ei käsittele asioita sanoina tai kuvina. Mielikuvat toimivatkin rakenteellisena suhteena erilaisten elementtien välillä ja tarjoavat materiaalia erilaisten kohteiden ja elementtien arviointiin, erottelemiseen ja vertailuun (Dennis 1991, xi). Mielikuvien sisältäminen tulkintojen ja selitysten avulla yksilön on mahdollista ymmärtää ja selittää ilmiöitä itselleen ja toisilleen. (Helenius 2008, 26–27) Mielikuva jostakin on olemassa jostakin tarkoitusta varten. Mielikuvat luovat ja rajoittavat todellisuutta sekä ohjaavat yksilön käsitystä todellisuudesta, kun ne vaikuttavat yksilön valintoihin, päätöksentekoon ja toimintaan. Frederik L. Polakin (1961, 12) mukaan mielikuvat vaikuttavat kaikessa yksilön ja yhteisön toiminnassa, ja niillä on suuri vaikutus niihin toimiin ja asioihin, jotka tehdään sekä myös niihin, jotka jäävät toteutumatta. Bouldingin (1973, 25–26) mukaan yksilö ei esimerkiksi havaintoympäristössään reagoi suoraan aistiärsykeeseen siitä, mikä on nyt näkyvässä, vaan mielikuvaan siitä, mikä olisi mahdollista tapahtua.

3.2. MIELIKUVAN MUODOSTUMINEN

Perustasolla mielikuva syntyy yksilön havainnosta, jolloin mielikuvan muoto on peili, kuva ja laadullinen samankaltaisuus havaitun hahmon tai ilmiön kanssa (Mitchell 1986,10). Mielikuvaan vaikuttavat kuitenkin myös muut tekijät kuin suora havainto. Poliitiikan symboliikkaa tutkinut Murray Edelman (1971, 2) esittää, että koska ihmisellä on kyky manipuloida aisteja ja aistihavaintoja, hän kykenee suunnittelemaan, esittämään syitä ja toimimaan haluamallaan tavalla, ja siksi mielikuvan muodostus on alistainen manipuloinnille: miten kukin haluaa nähdä ja ymmärtää kohteen. Yksilö on sekä oman että muiden manipuloinnin uhri. Yksilö voi tahtonsa avulla tai tahtomattaan yhdistää asioita toisiinsa itselleen vahingollisella tavalla. Yksilöt manipuloivat muita ihmisiä, jotta he saisivat jotakin hyötyä itselleen. Erityisesti naisia, lapsia ja heikkolahjaisia yritetään manipuloida rakentamalla sellaisia mielikuvia, joiden avulla näiden ryhmien ja yksilöiden käyttäytymistä voidaan säädellä.

Psykiatri Mardi Horowitzin (1970, 4) mukaan mielikuva on tulkinta jostakin kohteesta tai aiheesta, joka on ymmärrettävissä henkilön yksilölliseen tietopohjaan heijastaen ja siten mielikuvan muodostus on valikoivaa. Horowitz erottaa kaksi eri tapaa muodostaa mielikuvia. Horowitz käyttää ilmausta 'muodostaa' (engl. *to form*) silloin, kun on kyse puhtaasti psyykkisen järjestelmän sisäisestä kuvautumisesta. Kun kohteeseen ollaan aistimellisessä yhteydessä, Horowitz käyttää ilmausta 'havaita' (engl. *to perceive*). Mielikuvat ovat yksilön toiminnan perusta, sillä ne ohjaavat yksilöä. Yksilö ei ole kuitenkaan pelkästään itse vastuussa mielikuviansa muodostumisesta, vaan niiden muodostuminen on sidoksissa sosiaaliseen toimintaan sekä kulttuuriin.

Helena Helve (1987, 15, 17, 21–22) jakaa yksilön mielikuvan viiteen dimensioon: a) toiminnalliseksi ulottuvuudeksi, joka muodostuu toiminnasta, harrastuksista ja elämäntavoista, b) kulttuuriseksi ulottuvuudeksi, johon vaikuttavat sosiaalistettu kulttuuri ja maailmankuvalliset tekijät, c) tietoulottuvuudeksi, joka perustuu tiedolliseen käsitykseen maailmasta, d) sosiaaliseen ulottuvuuteen, joka sisältää suhteet muihin ihmisiin sekä e) elämykselliseen ulottuvuuteen eli kokemusten ja elämysten vaikutuksiin, kuten tunteisiin, toiveisiin, pelkoihin ja iloihin suhteessa maailmaan nyt ja tulevaisuudessa. Mielikuvalla on näiden eri ulottuvuuksien kautta suora vaikutus yksilön omiin sekä hänen itsensä ulkopuolelta omaksumiin intresseihin.

Mielikuvien syntyminen ja kehittyminen liittyy paikalliseen kulttuuriin sekä sen alakulttuureihin (Boulding 1973, 16; Tamminen 1994, 36–37). Yhteisö toimii tulkintapintana henkilökohtaiselle mielikuvan muodostukselle. Yhteisöillä on tapana muodostaa omat merkitysmaailmansa, jotka tuottavat erilaisia näkökulmia ja perspektiivejä tarkastella todellisuutta (Berger & Luckmann 1994, 100). Subjektii-visiin mielikuviiin vaikuttavat kulttuuriset ja yhteisölliset käsitykset, tarinat ja myytit. Yhteisö heijastaa yksilön mahdollisuuksia ja joustaa arvojen valinnassa yhteiskuntajärjestyksen sallimissa rajoissa. Frederik Polakin (1961, 9–10) mukaan yksilön muodostaessa mielikuvia jostakin asiasta tai ilmiöstä, hän kuvaa omia arvoja, merkityksiä ja tarkoitusperiään suhteessa kyseessä olevaan asiaan. Arvot, merkitykset ja tarkoitusperät ovat lähtöisin yhteiskunnasta, ja sen kulttuurisesta ja sosiaalisesta perimästä.

Kirjailija ja kirjallisuustieteen professori Siri Hustvedtin (2008, 109) katkelma kuvaa hyvin mielikuvien kulttuurista ja sosiaalista luonnetta: ”Muistamisen ja kuvittelun välillä ei ole selkeää rajaa. Kun kuuntelen potilasta, en rekonstruoii hänen tapauksensa ”faktoja” vaan kuuntelen ajatusmalleja, tunnelmavirtoja ja assosiaatioita, jotka saattavat vapauttaa meidät tuskallisista toistoista ja johtaa sanoin ilmaistavaan ymmärrykseen. Kuten Inga sanoi, me luomme itse oman kerrontamme, eikä niin luomiamme kertomuksia voida erottaa siitä kulttuurista jossa elämme. Mutta on aikoja, jolloin mielikuvitus, itsepetokset tai suoranaiset valheet käyvät omaelämäkerrasta, ja on välttämätöntä tehdä selkeä ero faktan ja fiktion välille. Epäily on epämiellyttävä tunne, joka voi nopeasti muuttua epäluuloksi, ja psykoterapian intiimissä tilanteessa se voi olla melkein vaarallista. Huhtikuussa aloin tuntea tiettyä epävarmuutta neiti L:n suhteen ja nyt tiedostan, ettei kyse ollut vain hänessä vaan myös minussa tapahtuneesta muutoksesta.”

Yhteisöllisiin käsityksiin sopeutuminen palkitaan ryhmään kuuluvuudella. Yhteisö välittää maailman- ja kulttuurinkuvia jäsenilleen perinteiden, tapojen, käyttäytymiskoodien ja sanattomien ohjeiden omak-suttamisella. Yhteisö rajaa ne reunaehdot, jotka luovat ja rajoittavat yksilön todellisuutta ja säätelevät ja ohjaavat asenteita kanssaihmissiin. (Mead 1968, 30) Yksilön on mahdollista samaistua sosiaalisiin tyy-pityksiin täysin (Berger & Luckmann 1994, 106). Harvinaisempi yhteisöllisten käsitysten synty tapa on yksilöiden muodostamat mielikuvat, jotka muuttuvat yhteisöllisiksi käsityksiksi jostakin asiasta. Näiden pohjana on yksilön tarve, jonka hän pystyy projisoimaan yhteisön sen hetkiseen tarpeeseen, tästä ovat esimerkkeinä radikaalit tai väkivaltaiset ideologiat, politiikat ja toiminnat.

3.3. MIELIKUVAN JOUSTAVUUS

Mielikuvien olemukseen kuuluu olennaisimpana se, että ne ovat jatkuvan muutoksen alaisena, ja siksi vain muutamaa mielikuvaa voidaan pitää pysyvänä. Mielikuvien ajatellaan usein olevan jos ei itse todellisuuden kuvia, niin ainakin todellisuuteen perustuvia, ja että niiden taustalla olisi jotakin konkreettisesti todellista. Mielikuvat voivat perustua todellisten tapahtumien tai esineiden lisäksi myös sellaisiin asioihin, jotka eivät ole olemassa, jotka ovat joskus olleet olemassa, joiden epäillä olleen olemassa tai joita odotetaan tulevaksi. Mielikuvan sisällöllinen joustavuus perustuu sekä muistikuvien epävarmuuteen, kertojan epäluotettavuuteen sekä kertojan ja kuulijan erilaisiin intentioihin kertoa ja kuulla.

Bergerin ja Luckmannin (1994, 31–32) mukaan todellisuudessa on useita eri tasoja, joista arkielämän todellisuus on luotettavin, koska se ilmenee valmiiksi objektivoituna järjestelmänä, jolla on todisteen kaltainen asema. Nyt-hetki muodostaa tietoisuuden reaalisisällön, mutta elämismailman todellisuus sisältää myös ilmiöitä nyt-hetken ulkopuolelta kuten motiivit ja suunnitelmat muuttaa todellisuuden muotoa (Berger & Luckmann 1994, 32). Nämä intentionaalisuudet vaikuttavat mielikuvien muodostamiseen suunnitelmien ja hyvien aikomusten muodossa. Useat ihmisten välisessä kanssakäymisessä esiin tulevat mielikuvat ovat todellisuuden vaihtoehtoisia muotoja. Itse kukin on elämässään huomannut, kuinka jotkut ihmiset suunnittelevat, toivovat, uskovat ja manipuloivat itseään ja muita ihmisiä uskomaan omaa mielikuvaansa todellisuudestaan oikeaksi. Konkreettisesti havainnoinnissa aiheensa saavia mielikuvia ei yleensä kyseenalaisteta, mutta aineettomasti objektivoituja, kuten puheen tasolla käsityksiä todellisuudesta, voidaan arvioida oikeiksi tai vääriksi.

Mielikuvaa on mahdollista muuttaa tietoisesti, tiedostamatta, ajan kanssa tai jonkin vaikuttimen johdosta. ”Nykyhetki muokkaa kaiken aikaa muistojamme – muisti ei ole vakaa vaan muuttuva” (Hustvedt 2008, 176). Yksilön mielikuvien varasto on jatkuvassa muutostilassa. Mielikuvien joustavuus johtuu siitä, että mielikuvat perustuvat yksilön arvoihin, pelkoihin ja toiveisiin, lisäksi niihin vaikuttavat yksilön kokemuspohja, tieto, ymmärryksen taso, kyky lukea yhteiskunnallista kehitystä ja tapahtumia sekä kyky unelmoida, kuvitella, aavistaa tai uskoa. Yksilö itse muuttuu kaiken aikaa, ja siksi mielikuvien muuttuminen on monen tekijän vaikutuksen tulos.

3.4. ELÄMISMAAILMA MIELIKUVIEN PERUSTANA

Ihmiset pitävät usein mielikuvaansa maailmasta tai jostakin tietystä aiheesta todellisuutena (Toivonen & Kiviaho 1998, 13), mutta yksilö omaa pelkän mielikuvan todellisuudesta. Yksilö on kiinni todellisuudessa elämismaailmallisen suhteen kautta. Tämä tarkoittaa, että ruumiillinen ihminen on yhteydessä objektiiviseen todellisuuteen häntä ympäröivän tietoisien, sosiaalisen ja henkisen todellisuuden lävitse. Yksilö käsittää todellisuudeksi oman kulttuuris-sosiaalisen maailmansa objektiivisen todellisuuden sijasta. Ymmärrän asian niin, että subjektiivinen todellisuus rakentuu elämismaailmallisten kokemusten kautta, kun ne varastoituvat yksilön mieleen tajunnallisina kuvina, tunteina, tietoina ja reaktioina. Yksilön mieleen varastoituneet mielikuvat luovat yksilölle edellytyksiä synnyttää käsitteitä, määritelmiä ja tietoisia kausaalisuhteita omasta todellisuudestaan.

Kokemus todellisuudesta sekä sen menneestä, nykyisestä ja tulevasta muodosta on sidoksissa yksilön subjektiiviseen elämismaailmaan. Elämismaailma on se objektiivisen todellisuuden aktuaalinen⁶ toteutuma, joka koskettaa kutakin yksilöä. Elämismaailma on yksilön toiminnan aikapaikka ja sen objektiiviset puitteet muodostuvat yksilön käyttämästä maantieteellisestä paikkatilasta. Elämismaailman (saks. *Lebenswelt*; engl. *Lifeworld*) käsite perustuu fenomenologien Edmund Husserlin, Hubert Dreyfusin ja Jürgen Habermasin töihin. Husserlin (1985, 15) mukaan aktuaalisen objektiivisen maailman muodostama todellisuus sisältää kaiken mitä on, ja sen sisältämät kohteet jäsentyvät sen osiksi. Ei ole olemassa yhtä ainoaa totuutta tai näkemystä todellisuudesta, vaan siitä on olemassa useita väitteitä ja kuvauksia. Kaikki mahdolliset maailmat sisältyvät objektiiviseen todellisuuteen, ja subjektiivinen näkemys siitä on vain yksi muiden joukossa. Elämismaailma tarkoittaa sitä osaa objektiivisesta todellisuudesta, joka koskettaa kutakin yksilöä ja jonka kautta kukin yksilö tulkitsee todellisuutta. Elämismaailma on havainnoijan sosiaalinen, yhteisöllinen ja tajunnallinen maailma, joka sijoittuu tiettyyn aikaan ja paikkaan, se on ”maailma kuten sen näemme” (engl. *world as we see it*) sekä ”elettävä maailma” (engl. *world as lived*). (Helenius 2008, 22)

⁶ Aktuaalinen tarkoittaa toteutunutta, todellista ja todentunutta. Objektiivinen todellisuus aktualisoituu eli todentuu subjektiivisten selitysmallien avulla. Muiden muassa matematiikkaa ja historiaa pidetään tulkinnallisina tieteinä.

Elämismaailma kattaa suoraan ja välillisesti aistittavan havainto- ja kokemisympäristön, ja myös tutkimuksen pääkäsitteet sijoittuvat sen alle. Peircen (1985, 169) mukaan kaikki, mikä on yksilölle läsnä olevaa, on fenomenologisesti subjektiivista elämismaailman havainnointia, ja samalla tämä läsnä oleva olevainen on olemassa objektiivisessa todellisuudessa ilman subjektia. Ymmärrän asian niin, että käsitehierarkkisesti objektiivinen todellisuus on ylemmän tason käsite kuin elämismaailma, koska jälkimmäinen on sidottu aktuaaliseen todellisuuden aikapaikkaan. Aktuaalinen todellisuus vaikuttaa kaikkien samassa aikapaikallisessa tilassa olevien yksilöiden objektiiviseen todellisuuteen samalla tavoin, mutta elämismaailman muodostuminen ja kokeminen ovat sidottuja subjektiivisiin tulkinta- ja merkitysmalleihin.

Elämismaailman puitteet muodostuvat objektivismiin ja subjektivismiin periaatteiden mukaisesti. Aktuaalinen maailma on rakentunut merkeistä, ja ihminen saavuttaa tietoisuuden siitä kokemalla ja tunnistamalla merkkien olomuodot ja niiden väliset suhteet. Ihminen ymmärtää merkit kategorisoimalla ja käsitteellistämällä ne. Ihmisen kyvyt käsittää objektiivista todellisuutta ovat illuusioiden, virheellisen havaintokyvyn, emootioiden sekä persoonallisten ja kulttuuristen ristiriitaisuuksien raskauttamat. Mielikuvat elämismaailmasta muodostuvat, koska ihminen luottaa aisteihinsa. Hän toimii intuiotensa perusteella ja antaa tunteiden ohjata toimintaansa. Lisäksi siihen vaikuttaa se, että ihminen kykenee käyttämään mielikuvitustaan ja kuvittelemaan. Relativismi puoltaa yhden maailman oletusta, mutta mahdollisia maailmoja ja todellisuuksia on lukuisia.

Berger ja Luckmann (1994, 111–120) käsittävät sosiaalisen objektiivisuuden sekä subjektiivisesti todellisten merkitysten kehukseksi symboliuniversumin, joka sisältää koko yhteiskunnallisen historian ja yksilön elämänsä arkipäivät, mielikuvat ja unet. Symboliuniversumi pitää sisällään kaikki todellisuuden saarekkeet: tiedon, sosiaaliset roolit, rajatodellisuuden objektiivisen todellisuuden näkymättömissä, identiteetin rakentumisen, vuorovaikutuksen, historian ja muistot, instituutiot sekä sosiaalisessa vuorovaikutuksessa tapahtuvan objektivoinnin. Symboliuniversumi on kognitiivinen rakennelma, jonka yksilö omaksuu omassa yhteiskuntatodellisuudessaan selviönä, ja jota vasten yksilö vertaa ja heijastaa toisten symboliuniversumeita. Yksilö lukee toisten symboliuniversumit vertailuasetelman vuoksi usein ongelmallisiksi todellisuuksiksi ja joka tapauksessa yksilö ymmärtää ne vieraisiksi oman todellisuutensa käsitteille ja aineksille. Sosiaalinen konstruktionismi hylkää ajatuksen yhtenäisestä sosiaalisesta todellisuudesta, josta olisi mahdollista saada objektiivista tietoa.

Kulttuurin ja sosiaalisen todellisuuden vaikutus yksilön todellisuuden muotoon on kiistämätön, mutta ilman tajunnallisbiologista perustaa yksilön ei ole mahdollista muodostaa tajunnallisia ajatuksia saati todellisuustulkintoja. Kognitiotieteissä todellisuus ajatellaan hermoston muodostamaksi rakenteeksi, joka saa muotonsa aistien saamasta jatkuvasta informaatiosta (Marks 1986, 226–227). Kulttuuri ja sosiaalinen todellisuus vaikuttavat todellisuuden tajuttavuuteen, mutta sen perusta on ensisijaisesti hermostollisessa järjestelmässä, jonka muodostavat yksilöllinen havaintokyky, tietoisuus sekä kuvittelukyky. George Lakoff ja Mark Johnson (1999, 108–109, 114) ovat kehitelleet lihan filosofiaa, joka myöntää ihmisen käsityskyvyn riippuvan ruumiillisuudesta ja ihmisen evoluutiosta. Myös Erik H. Erikson (1968, 73) kuvaa ihmisen eksistenssiä biologiseksi, sosiaalseksi sekä egon prosessiksi. Biologinen prosessi sisältää elämänkierron sekä organismin tasot. Sosiaalinen prosessi sisältää kulttuurin, maantieteellisen ja historialliset tasot. Egon prosessit perustuvat persoonallisuuteen sekä jatkuvuuden suhteissa aktuaalisten muiden kanssa.

Subjektiiivisiä selityksiä, kuvauksia ja totuuksia jollekin asialle tai ilmiölle on useita, ja ne kaikki ovat oikeita, koska ne perustuvat ruumiilliseen ymmärtämiseen. Kukin yksilöllinen selitys perustuu siihen, että se ovat katsottu yksilöllisestä perspektiivistä. Lihan filosofiassa todellisuutta ei jaeta objektiiviseen todellisuuteen ja elämismaailmaan, vaan olevaisten biologis- ja ruumisperustainen havainnointi pitävät nämä ulottuvuudet kiinni toisissaan. Lihan filosofia perustuu pragmatismiin, joka ei kiistä ihmisen biologisen rakenteen olemassaoloa eikä luonnonympäristön vaikutusta ihmisen toimintaan, vaan näiden tekijöiden oletetaan asettavan rajat sille, minkälaisia tulkintoja ihminen on ylipäättänsä kykenevä muodostamaan ja kommunikoimaan (Heiskala 2000, 123).

Yksilölliset erot ovat todellisuustulkintojen perustavin olemus ja erot niissä johtuvat sekä kulttuurista, sosiaalisesta todellisuudesta että yksilön kognitiivisbiologisesta kehityksestä. Erik H. Eriksonin (1968, 229–230) mukaan käsite ”todellisuus” tarkoittaa yksinkertaistettuna mukautumista aktuaaliseen todellisuuteen, mutta käsite on haavoittuva erilaisille konnotaatioille. Todellisuuden muodostuminen voidaankin käsittää tapahtuvan pitkällä janalla: todellisuudeksi voidaan käsittää yhteisesti todeksi käsitetty mielikuva maailmasta, jonka mukaan pyritään toimimaan ja elämään, tai todellisuudeksi ymmärretään yksilön käsitys siitä, miten selvitä elämästä ilman suuria konflikteja muiden kanssa.

Mielikuva todellisuudesta perustuu elämismaailman havainnointiin. Havainto on pelkästään subjektin elämys (Husserl 1985, 37), mutta havaitun kohteen merkitykseen vaikuttavat tekijät tulevat yksilön ulkopuolelta. Yhteisöllinen sosiokulttuurinen taso ja niiden perimä vaikuttavat yksilöllisen havaintokyvyn kehittymiseen ja merkitysten avautumiseen, koska havaintokyky kehittyy sen mukaisesti, millaiset mahdollisuudet yksilöllä on ollut olla osa jotakin yhteisöä. Yksilön oma persoona kehittyy sen mukaisesti, miten lapsi löytää sen tiedon, millaiseksi hän voi kasvaa, tulla ja kehittyä (Erikson 1968, 115). Bergerin ja Luckmannin (1994, 62–63, 79) mukaan yksilön minuuden muodostuminen tapahtuu organisaation kehittymisen mukana sosiaalisessa prosessissa, jossa sosiaalinen ympäristö välittyy merkityksellisten toisten kautta. Tämän näkemyksen mukaan ihminen tuottaa itsensä sosiaalisessa vuorovaikutuksessa.

Kieli, jota käytetään ajatusten objektivointiin sekä kielen avulla rakentuva kognitiivinen koneisto järjestävät maailman esineiksi ja asioiksi, jotka yksilö kokee todellisuudeksi. Peircen (ref. Pietarinen, tuossa) mukaan kaikki ajattelu eli älyllinen kognitio ruumiillistuu merkeissä, jolloin merkit ovat ajattelun perusta. Kognitiiviset ajatukset eivät perustu pelkästään tietoon vaan myös muihin lähteisiin kuten tunteisiin ja aisteihin. Lakoffin ja Johnsonin (1999, 105) mukaan sanan ”vihreä” merkitys vaikuttaa tietoiseen ajatteluun, joka nostaa havainnon johdosta ylös yksilön aiemmat vihreään väriin liittyvät kokemukset. Nämä kokemukset liittyvät tiettyihin kohteisiin kuten ruohon. Havaintotilanteessa ruohon voi lukea toisenkin väriseksi kuten keltaiseksi. Kuitenkin yksilö yhdistää ruohon ja vihreän toisiinsa helpommin kuin ruohon ja keltaisen. Maailman ja todellisuuden havainnointi, ymmärtäminen ja tulkitseminen ovat riippuvaisia sekä aineellisista ja biologisista tekijöistä, kulttuurillisista tekijöistä että yksilön kognitiivisista ja sisäisistä, persoonallisista tekijöistä.

4. Merkit todellisuuden perusyksikköinä

Muodostan käsityksen ja ymmärryksen asiakkaan sosiaalisen todellisuuden tilanteesta tarkastelemalla asiakkaan lähettämiä merkkejä, tunnusmerkkejä, poikkeamia ja selityksiä. Asiakkaan lähettämiä merkkejä ovat esimerkiksi puhe, sanat, eleet, ilmeet, asiakkaan vaatetus sekä olemus. Asiakkaan todellisuudesta kertovia merkkejä ovat myös erilaiset todistukset, tositteet ja dokumentit. Edelliset luokittelen tiedoksi, joka vaikuttaa käsitykseeni uudesta asiakkaasta, ja tiedoksi joka vahvistaa tai muuttaa käsitystäni vanhasta asiakkaasta. Tarkastelen asiakasta myös siksi, että voin välittää käsitykseni hänestä esimerkiksi dokumentoinnin avulla seuraavaa asiakaskäyntiä tai seuraavaa sosiaalityön tehtävää tai toimipistettä varten. Viestinnällisen todellisuuden perusyksiköksi eli merkiksi määrittelen tutkielmassa peirceläisen, pragmaattisen semiotiikan merkin.

Semiotiikka on merkkejä, merkkijärjestelmiä ja niiden tuottamista ja käyttöä tarkasteleva tiede, joka on saanut nimensä kreikan kielen merkkiä kuvaavasta sanasta *sema* (engl. *sign*). Charles Morrisin (1971, 335) mukaan merkkiprosessit ovat kuuluneet ihmisen elämään alusta lähtien kielessä, retoriikassa ja logiikassa. Länsimainen semiotiikka on saanut alkunsa antiikin Kreikasta. Esimerkiksi Hippokrates käytti käsitettä merkki kuvatessaan fysiologisia oireita. Stoalaiset ja epikurolaiset tutkivat empirismin ja metafysiikan välistä ongelmaa, ja selvittivät mitkä merkit antavat tietoa todellisuudesta, joka on olemassa ilman havaintomaailman rajoituksia. Merkkejä käytetään edelleen tauti- ja häiriöluokituksissa, diagnooseissa ja oirelistoissa, joissa luokittelut perustuvat siihen kuuluvien merkkien lukemiseen ja tunnistamiseen. Lääketieteellisiä merkkejä ovat esimerkiksi kuume, kipupisteet, ihomuutokset ja muut poikkeamat, joiden avulla lääkäri diagnosoi potilaan taudin.

Charles Morris (1971, 302) jakaa semiotiikan pragmatismiin, semantiikkaan ja syntaktiikkaan. Pragmatismi käsittelee merkin alkuperää, käyttötapoja ja vaikutusta, semantiikka tutkii merkin merkitystä kaikissa merkitsemisen tavoissa ja syntaktiikka käsittelee merkkikombinaatioita. Yleisemmin käytetty jako semiotiikassa on jako pragmatismiin ja semiologiaan. Pragmatismen klassikko on yhdysvaltalainen filosofi Charles Sanders Peirce (1839–1914), joka päätyi omaan merkkiteoriaan. Peirceläinen semiotiikka käsitetään kategorisoivaksi ja anglosaksiseen loogiseen positivistiseen traditioon kuuluvaksi. Pragmatismen toisena klassikkona pidetään Charles Morrisia (1901–1979), joka lähensi semiotiikkaa käyttäytymistieteisiin. Pragmatismen mukaan kielen ulkoiseen maailmaan liittyvät käytännöt vaikutta-

vat ilmauksen merkitykseen. Merkitys löytyy niistä tavoista, jotka synnyttävät dialogisia ja kommunikatiivisia rakenteita ja vaikuttavat niihin (Pietarinen & Snellman 2008). Merkkiteoria on väline, jolla lähestyä tarkasteltavaa kohdetta. Merkkiprosessissa annetaan jotakin jollekin (engl. *The act of giving something to someone*) ja siksi Peirce käsitti merkkiprosessin sisältävän myös välittäjän (Morris 1971, 337–338). Ärsykkeen ja vastineen väliin tarvitaan välittävä tekijä eli tulkinta.

Mielestäni sosiaalisen konstruktionismin käsitteet, kuten objektivointi, merkitys, kategorisointi ja tyyppittely, ovat sukulaissuhteessa semioottisten vastinpariensä kautta. Tutkielmassa en ole asettanut näiden eri tieteenalojen rinnakkaisten käsitteiden välille ristiriitoja, vaan olen käyttänyt selitysmalleja rinnakkain ja limittäin.

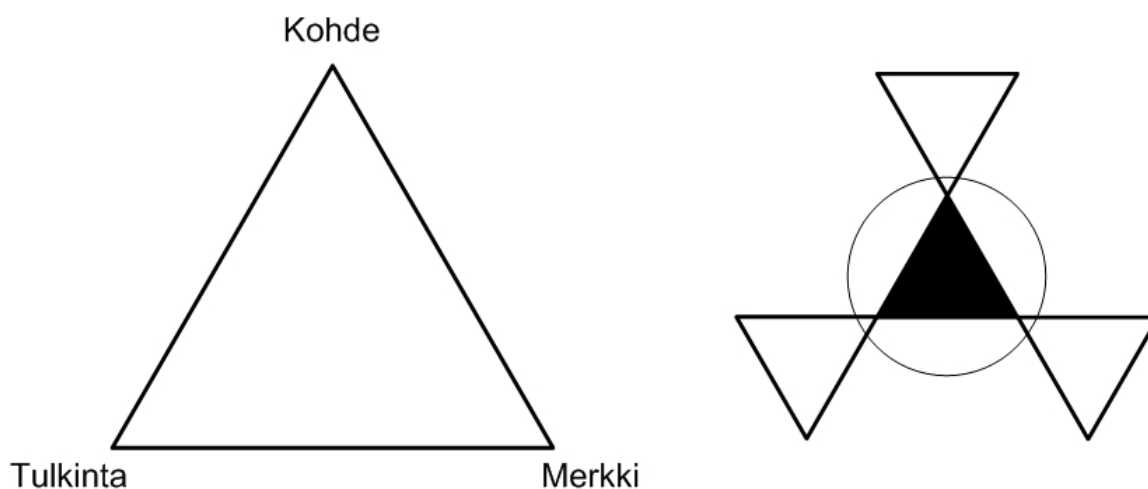
4.1. PEIRCEN MERKKIKOLMIO

Kuten olen edellä maininnut, käsitän asiakkaasta havaittavat ja aistittavat aiheet ja ainekset tutkimuksessa merkeiksi. Asiakastyössä ja yleensäkin vuorovaikutustilanteessa havainnoitavia merkkejä ovat Veli-Matti Toivosen ja Matti Kiviahon (1998) mukaan toisen ihmisen asento, eleet, liikkeet, ilmeet, käytös, hengitys, äänensävyt, intonaatio, äänen voimakkuus, puheen tempo, tauot, rytmi, fyysinen läheisyys, kosketus, ulkonäkö, pukeutuminen ja katsekontakti. Sosiaalityössä tärkeäksi aistittavaksi merkiksi nousee myös huoli, joka nousee asiakkaasta ilman, että asiakas itse sitä suoraan kertoo. Merkit voidaan jakaa sanattomiin ja sanallisiin, mutta usein näiden kahden merkkityypin lähettäminen ja vastaanottaminen kulkee samanaikaisesti rinnakkain.

Merkin olemus perustuu kolmikkosuhteeseen merkin (*sign*), kohteen (*object*) ja mentaalisen tulkinnan (*mental interpretant*) välillä (Peirce 1965 vol II, 156). Peircen merkkikolmio on kuvassa 2 vasemmalla puolella, ja oikealla puolella olevassa kuviossa mustalla osoitettu alue on se kohta kuviossa, johon kolmio liittyy. Oikeanpuoleinen kuvio on pienoismalli luvussa yhdeksän esitellystä mallista, joka koostuu lukujen neljä–kahdeksan sisällöt yhteen mielikuvien muodostumisen kehäksi. Pienoismalli on liitetty kaikkiin kuviin 2–8. Keskuskolmio on läpi tutkielman sama, mutta luvussa 4.2. Peircen merkkikolmion kulmista se, jota nimitetään käsitteellä merkki, sijaitsee samassa kohtaa, kuin sen luvun käsite ikoni. Tämän olen katsonut voivani tehdä sen vuoksi, että merkin käsite on kolmitasoinen eli ikoni on

merkin alakäsite. Päällekkäisyys selittyy myös sillä, että näin olen rakentanut lopullisesta mallista yhtenäisemmän kokonaisuuden.

Käsitteenä merkki määritellään semiotiikassa usealla eri tavalla: Merkki on olemassa suhteessa sen kohteeseen ja sen tulkintaan; merkki on mikä tahansa, mikä määrittelee (*determine*) jotakin, joka viittaa johonkin kohteeseen, joka sijaitsee aktuaalisessa todellisuudessa ja sitä kautta elämismailmassa. (Peirce 1991, 239.) Marcel Danesi (1993, 7) tarkentaa käsitteitä seuraavasti: merkkiä käytetään esittämään jotakin toista, kohde on se mihin merkillä viitataan ja tulkinta on subjektin ymmärrys ja reaktio merkin synnyttämään assosiaatioon.



Kuva 2. Peircen pragmaattinen merkkikolmio

Kullakin merkillä on oma koostumuksensa, joka ilmenee paitsi merkin olemuksen ja ominaisuuksien tasolla, myös subjektiivisesti. Merkin subjektiivinen koostumus tulee esiin esimerkiksi puheessa, jossa kerrotaan jotakin aiheena olevasta kohteesta. Eri yksilöt kertovat saman tarinan omiin mielikuviinsa perustuen ja tarinat voivat siksi erota toisistaan suuresti. Asiakas vaikuttaa lähettämiinsä merkkeihin tavallaan puhua, muodostaa lauseita tai valita sanoja. Käsittelen lähettäjän vaikutusta lähetettäviin merkkeihin tarkemmin luvussa seitsemän. Vastaanottajan tulkinta kohteesta muodostuu omanlaisekseen, kun tämä täydentää havaintoa aikaisemmalla tietoisuudella ja tiedostamattomalla aineksella. Vastaanottajan vaikutusta merkin tulkintaan käsittelen tarkemmin luvussa kahdeksan.

Peircen mukaan merkkien tarkoitus on ”kommunikoida ideoita” ja että merkit ovat ”kommunikaation välittäjän laji”. Kieli ja puhe ovat kommunikaation muotoja, ja kun kaikki kommunikaatio tapahtuu merkeillä, niin puheen monet muodot ovat merkkejä ja niiden tulkintaa. Merkkien luominen ja lähettäminen on kommunikointia lähettäjän ja vastaanottajan välillä. Amerikkalaisen semiootikon Thomas A. Sebeokin (1991, 22, 29) mukaan kommunikaatio on elämän kriteeri; se on muutoksia ja reaktioita aiheuttavien vaikutteiden välittämistä yhdeltä elämänsysteemin osalta toiselle ja siinä välitettävät vaikutteet ovat merkkiviestejä. Merkkien lähettäjät Sebeok (emt. 26–27) listaa orgaanisiksi ja ei-orgaanisiksi ja merkit materiaalisiin ja aineettomiin.

Viestien eli merkkien muodon perusta on semiotiikan pääasia. Lähettäjän suorittama viestin muotoilu ja pakkaaminen (*encoding* eli koodaus), vastaanottajan suorittama viestin purkaminen ja prosessointi (*decoding* eli koodauksen purku) sekä viestin sisällön ja koodin (*code*) vaikutus merkkien merkityksen avautumiseen, ymmärtämiseen ja tulkintaan pohjautuvat kaikki merkkiteoriaan. Mark Gottdiener (1995, 7) selittää koodin olevan sosiaalisesti sovittu sääntö asioiden yhdistelemisestä merkitystasolla. On hyvä muistaa, että jo koodausvaiheessa merkin merkityksen tunnistamisessa on otettava huomioon intersubjektiiviset tekijät. David A. Karp (1996, 14) rajaa sosiaalisesti merkityksellisiksi merkeiksi, tapahtumiksi ja tilanteiksi vain ne merkit, jotka vaikuttavat ihmisten väliseen kanssakäymiseen, sillä ne sisältävät merkityksellistä tietoa ja johtavat vastavuoroisen kommunikaation syntymiseen. Merkin merkitys muodostuu subjektiiviseksi, mutta sen muodostamiseen vaikuttavien tekijöiden tulkinnat saavat aineksensa tulkitsevan yksilön ulkopuolelta. Merkityksen tulkinta voi tämän vuoksi muodostua irrallaan lähettäjän tarkoittamasta merkin sisällöstä.

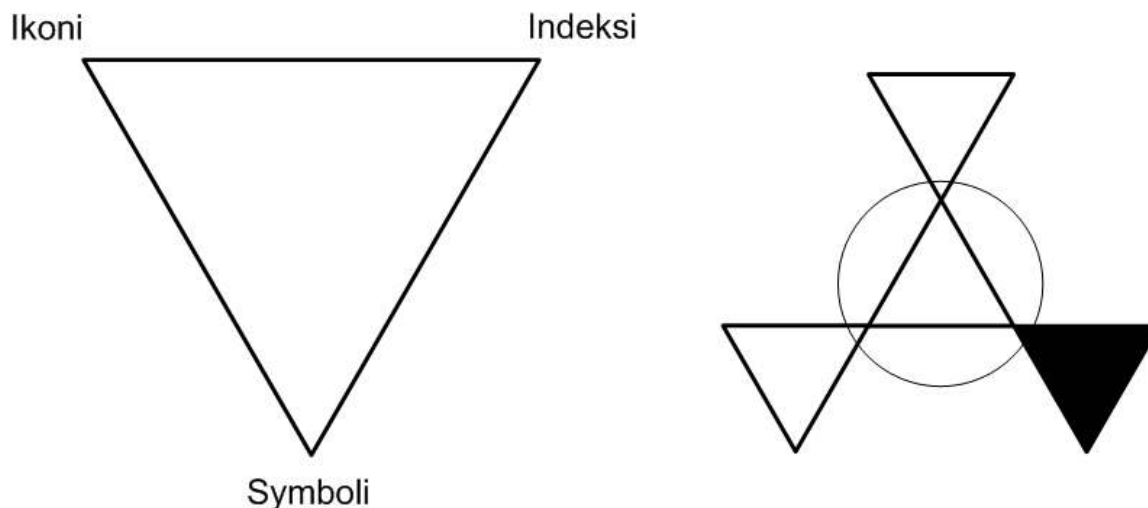
Perusoletukseni on, että työntekijän on mahdollista muodostaa mielikuva asiakkaasta. Tämä edellyttää, että asiakas ja työntekijä omaavat suhteellisen samankaltaisen merkki- ja koodivaraston ja voivat kommunikoida keskenään ymmärrettävästi. Toisten asiakkaiden ymmärtämien on helpompaa kuin toisten. Robert D. Hare (2004, 113–129) tuo esille kirjassaan *Ilman omaatuntoa* joitakin asiakastyöskenteilyä rajoittavia tekijöitä. Hare on tutkinut psykopaatteja ja luokitellut muiden muassa psykopatian piirrelistan (engl. *Hare Psychopathy Checklist-Revised PCL-R*). Piirrelistaa käytetään monissa maissa vankeissa sekä mielenterveys- ja sosiaalialalla. Kirjassaan Hare kuvailee psykopaateille tyypillisiä toimintatapoja viestintätilanteissa. Haren mukaan psykopaattien kanssa työskentelevät eivät voi olettaa

tulkitsevansa oikein näiden lähettämiä viestejä, koska psykopaatin ja työntekijän koodien varasto ei ole yhteneväinen.

Haren mukaan psykopaattien lähettämien viestien tulkintaa vaikeuttavat muiden muassa seuraavat seikat: a) Psykopaateille on ominaista käyttää ristiriitaisia ilmauksia puheen ja aiheen sisällä, he myös yhdistelevät sanoja väärin toisiinsa tai konteksteittain. b) Psykopaatilla on rajoittunut kyky ymmärtää esimerkiksi tunteista kertovien sanojen sisältöä ja merkitystä, koska hän ei koe tunteita samalla tavoin kuin muut tai ei tunne ollenkaan. Psykopaatin puhe on kirjaimellista, eikä synnytä kuulijassaan ymmärrystä tai samaistumisen tunnetta, vaan pikemminkin hämmentää. c) Psykopaatit valehtelevat kaikesta, mutta liittävät usein kertomukseen totuuden palasia, jolloin kuulijan on vaikea tunnistaa, mikä osa on totta jos ollenkaan. d) Psykopaateille on tyypillistä poukkoileva ja ristiriitainen kerronta jopa saman vastauksen sisällä, sekä aiheesta poikkeamiset. e) Psykopaatti saattaa vastata aiheen vierestä, koska ei ymmärrä alkuperäistä kysymystä. Psykopaatti-esimerkki on ehkä äärimmäinen tapa selittää tulkinnan haasteellisuutta, mutta esimerkiksi luonne- tai persoonallisuushäiriöisten asiakkaiden kanssa työskenteleminen on tuskin vierasta sosiaalialalla työskentelevälle.

4.2. PEIRCEN MERKKIEN LUOKAT

Peirce (2001, 416–424) jakaa merkit kolmeen eri luokkaan: ikoneihin, indekseihin ja symboleihin (kuva 3), kuten mainitsin edellisen luvun 4.1. alussa. Merkkitasolla tarkoitetaan merkkien luokittelua merkin ja sen kohteen välisen viittaussuhteen tasoihin. Symbolisuus, indeksaalisuus ja ikonisuus eivät ole toisensa poissulkevia luokkia, vaan rinnakkain vaikuttavia saman merkin osatekijöitä, jolloin esimerkiksi symbolin ymmärtäminen edellyttää merkin indeksaalisuutta ja ikonisuutta.



Kuva 3. Merkkiluokat

IKONI

Ikoni on väite aineksesta, josta kohde koostuu, lisäksi se viittaa kohteeseen merkitsemällä sitä oman olemuksensa kautta. Jos merkillä ei ole kohdetta, merkki ei voi olla ikoni. (Peirce 1965 vol II 143; Peirce 1991, 239.) Ikonin muoto ja sisältö vastaavat toisiaan, ja ikoni ilmaisee samankaltaisuutta tai analogiaa. Ikonisen merkin ominaisuudet ovat laadullisia tai metatason samankaltaisuuksia esittämänsä kohteen kanssa. Se ei ole vastakkainen millekään muulle asialle, vaan ikonisten merkkien tulkinta perustuu ominaisuuteen tai tunnuspiirteeseen niiden olomuodossa. Pienikin muutos ikonisen merkin ilmenemässä voi muuttaa sen toiseksi ikoniksi. Nimeäisin asiakkaan lähettämäksi ikoniseksi merkiksi jonkun kuvallisen artefaktin kuten likaiset vaatteet, viinapullo tai pankkitosite. Ikoniset merkit voivat sisältää myös auditiivista, kosketukseen ja tuntoaistiin perustuvaa tai asentotunnollista informaatiota (Pietarinen, tulossa). Ikonien tunnistaminen perustuu yleiseen arkitietoon ja faktoihin, joiden mukaan ikonin merkitys tunnetaan.

INDEKSI

Indeksiset merkit viittaavat kohteeseen olemassa olevan yhteyden kautta. Indeksinen merkki perustuu kausaalisuhteeseen, jolloin merkki ja sen kohde jakavat jonkun asian keskenään (Tarasti 1980, 6; Mikkonen 2005, 30). Peirce (1965 vol II, 142–143) selittää, että kun kausaalisuhde on eksistentiaalinen, niin jokin osa kausaalisuhteesta on näkyvissä merkissä. Indeksini viittaa kohteeseensa muuten kuin laa-

dullisten ominaisuuksien kuten samankaltaisuuden kautta. Kausaalisuhteessa on kyse loogisesti tai biologisesti pätevästä suhteesta asioiden välillä tai yhdistettävissä olevien ilmiöiden keskinäisestä suhteesta. Indeksiaalisuus tarkoittaa jatkuvuutta merkkitasojen välillä. Ymmärrän jatkuvuuden tässä yhteydessä esimerkiksi tajunnallisena assosiointina ja yhdistelemisenä laajempaan yhteyteen. Indeksinen merkki voi olla esimerkiksi musta silmä, joka viittaa väkivaltaan, kömpelyyteen tai tapaturmaan. Edellisen kohdan ikoninen merkki 'likaiset vaatteet' viittaa indeksisenä merkinä puutteellisiin pesumahdollisuuksiin, asunnottomuuteen tai tapaturmaiseen likaantumiseen.

Indeksisten merkkien tunnistaminen perustuu intuitioon, kokemukseen, hiljaiseen tietoon, vaistoihin ja mielikuvituskykyyn. Näin on erityisesti silloin, kun on kyse sanattomien viestien tulkitsemisesta. Indeksiset merkit jäävät usein tunnistamatta, jos niiden havainnointiin ei varsinaisesti pyritä. Esimerkkinä voidaan esittää se, kuinka väkivallantekojen jälkeen mediassa haastateltu lähipiiri ja tuttavat ovat yllättyneitä tapahtuneiden tekojen luonteesta ja tekijästä. Mielestäni ammattilaisuus perustuu indeksisten merkkien ymmärtämiseen, niiden tunnistamiseen ja niiden kautta toiminnan ennakointiin. Ammattilaisuuteen perustuu se, että jokin asiakkaan piirre tai oire tulkitaan esimerkiksi päihdeongelmalliselle tyyppilliseksi käytökseksi.

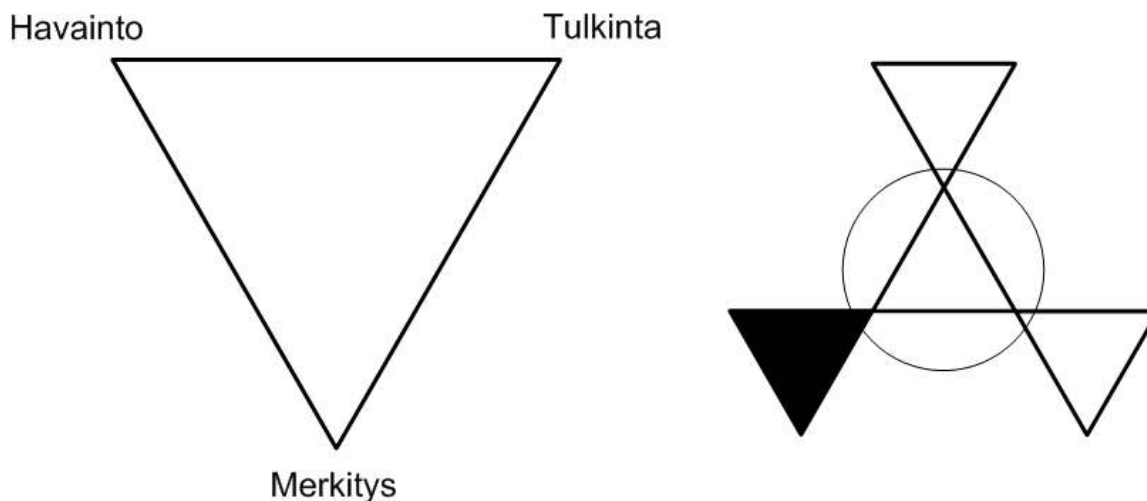
SYMBOLI

Symbolin muoto on sovittu merkityksen kantaja, mutta symbolin merkitys avautuu vasta tulkinnessa. Symbolin muoto on konventio ja tapa assosoida eli saada aikaan viittaussuhde tiettyyn kohteeseen (Peirce 1965 vol II, 142–143). Symbolien ja symbolisuuden kautta ilmennetään materiaalista ja immateriaalista kulttuuria, ja ne ovat paikallisesti tai globaalisti tunnistettavissa olevia. Symbolit ovat Peircen (1986) mukaan kehittynein merkkiluokka, koska niiden suhde kohteeseen perustuu laadullisten ominaisuuksien tai kausaalisuhteen sijasta konventioon. Symbolia pidetään kohteen edustajana ja sen viittaussuhde ja premissit otetaan itsestään selvinä, tapana tai sääntönä. Symbolit eivät välttämättä ole rationaalisia. Kuvallinen symboli tiivistää kuvan kohteen avulla jonkun muun ilmiön tai asian. Mihailo Marković (1984, xvi) sekä Ernst Cassirer (1979) irrottavat symbolin ihmisen käyttämäksi merkiksi erotuksena luonnon muodostamista merkeistä, jotka saavat symbolisen tason vasta liitettynä esimerkiksi jumaluuteen. Symboli edustaa kohdettaan kulttuurisen säännön mukaan, jolloin mistä tahansa kuvasta voi kehittyä symboli (Mikkonen 2005, 31). Symbolia käytetään asioiden tunnistamiseen ja yhdistämiseen laajempiin yhteyksiin.

Ajattelen, että sosiaalityön kontekstissa symbolien tunnistaminen perustuu jaettuun kontekstuaaliseen tai ammatilliseen tietoon. Symbolit sisältävät kategorisoitavaa esiymmärrystä ja ammatilliseen kokeemukseen perustuvaa hiljaista tietoa. Sosiaalityön ammattilaisen ja työntekijän rooli on itsessään symboli, jonka merkitys on paikallisesti ja kulttuurisesti tunnettu. Myös sosiaalityön asiakkaan rooli voi olla symbolina yleisesti tunnetuille merkityksille.

5. Merkitysten antaminen merkille

Esittelin edellisessä luvussa havaittavien ja vastaanotettavien merkkien olemuksen. Tässä luvussa kuvailen mielikuvan muodostumisen yleisiä edellytyksiä eli merkkien tunnistamista merkeiksi ja sitä prosessia, jossa merkki saa merkityksen. Merkki ei saa merkitystä ilman vastaanottajaa ja jos niin käy, ne eivät täytä funktiotaan. Määritän merkkien kohteeksi eli aiheeksi asiakkaan, josta työntekijä muodostaa mielikuvaansa. Kohteen tulkitsemiseen liittyvät havainto, tulkinta ja merkitys (kuva 4). Asiakkaan tulkitseminen edellyttää hänestä kertovien merkkien merkitysten havaitsemista, tunnistamista ja purkamista. Tulkinta synnyttää peircelandäisen merkkiteorian mukaan uuden merkkikolmion eli se kuvataan alkuperäisestä merkistä aiheensa saavaksi uudeksi merkkikolmioksi. En seuraa tältä osin semioottista traditiota, vaan tulkinnan kolmio tukee näkemystäni mielikuvan prosessuaalisesta muodostumisesta. Mielestäni tulkinta, eli työssä tulkinnan kolmio, perustuu yksilön havaintokykyyn, hänen tapaansa tulkita merkkejä sekä merkitysten antamiseen havaituille merkeille. Asiakkaan saamat merkitykset liittyvät kunkin sosiaalityön tehtävään ja kenttään, ja tapa tulkita asiakkaan lähettämiä merkkejä varioi eri sosiaalityön tehtävien ja toimipisteiden välillä.



Kuva 4. Tulkinnan kolmio

5.1. HAVAINTO

Merkin havaitseminen on merkityksen muodostumisen edellytys, koska ne merkeistä, jotka yksilö havaitsee, hän tulkitsee ja antaa niille merkityksen. Havaitun elämismaailmallisen ja objektiivisen todellisuuden välillä on olemassa eroavuus, koska havaitseminen ei vastaa aktuaalista tilannetta. Eroavuus johtuu siitä, että havaitsemiseen vaikuttavat havainto- eli aistielinten, eli silmien, korvien, ihon, kielen, nenän ja vartalon, lisäksi tajunnalliset ohjauselimet eli aivot, sielu ja tunne. Havainto- ja ohjauselinten toimintapiiri vaikuttaa havaintoihin kaksisuuntaisesti (von Uexküll ref. Sebeok 1991, 54). Jokainen yksilö on elämismaailmansa rakentaja, mutta yksilö on pakotettu toimimaan aktuaalisen objektiivisen maailman ja sen yksilölle asettamien kykyjen ja rajoitusten puitteissa.

Kohteiden merkitys avautuu vasta useamman havainnon perusteella, ja siitä johtuen mielikuva perustuu monipuoliseen havainnointiin ja niiden prosessointiin. Yleisen käsityksen mukaan ihminen rakentaa mielikuvansa toisesta ihmisestä kolmen sekunnin aikana, mutta mielestäni sosiaalityöntekijä ei voi näin tehdä. Lyhyessä ajassa voi saada jonkun vaikutelman toisesta ihmisestä, mutta ymmärrys ja merkityksen muodostuminen vaativat enemmän. Aistipsykofysiikan perusteella voidaan tietää pelkästään se, miten yksinkertaisimpia ärsykeitä havaitaan: ne todetaan samanlaisiksi tai erilaisiksi verrattuna johonkin toiseen ärsykkeeseen (Hochberg 1970, 21, 103–104). Lakoff ja Johnson (2003, 25) esittävät, että koska havainnon kohteiden ymmärtäminen on enemmän kuin niiden mukaan orientoitumista, ne pyritään identifioimaan: määrittämään, kategorisoimaan, ryhmittelemään, järjeilemään, osoittamaan ja esittämään. Aristoteleen (suom. 1967, 38–39) mukaan tunnistaminen tapahtuu: 1) havaittavien ulkoisten ominaisuuksien perusteella, 2) vihjeiden perustella, 3) muistin avulla tai 4) päättelöllä. Merkki voidaan määrittellä paitsi kohteen kanssa olevien yhtäläisyyksien tai samankaltaisuuksien kautta, se voidaan tunnistaa myös negaation kautta tarkastelemalla sitä, mitkä ominaisuudet eivät liity kohteeseen (Peirce 1965 vol II, 157; Peirce 1985, 178). Kohteen tunnistamatta jääminen tekee merkeistä merkityksettömiä, kun niitä ei voida heijastaa tarkoituksenmukaiseen kohteeseen.

Havainnointi on myös aisteista riippumatonta ja intuitiivista, koska siihen vaikuttaa yksilön psyykkinen ja looginen tila, jonka vaihteluiden vuoksi merkin tunnistaminen riippuu ajasta ja paikasta. Jo yksinkertaisimpiinkin havaintoihin vaikuttavat havaitsijan vireystila, odotukset, harrastukset ja motiivit sekä so-

siaaliset muuttajat. Näitä muuttujia ovat edellisten lisäksi kokemukset, palkkiot, rangaistukset ja toiveet, joiden perusta on sosiaalisesti hyväksyttävässä käyttäytymisessä. (Hochberg 1970, 144, 150) Yksilölliset aistikyvyt ovat havainnoinnin perustana, mutta sen jälkeinen toiminta perustuu ohjauselinten toimintapiiriin. Yksilöllinen mielikuvavarasto vaikuttaa siihen, mitä havainnoidaan ja erityisesti siihen, mitä havainnoista tunnistetaan (Schütz 2007, 106). Charles Morrisin (1964, 4) mukaan havaintoon liittyy kohteen manipulointi sekä sen täydellistäminen aineksista, jotka eivät siinä välittömästi ilmene. Manipulaatiota käsiteltiin aiemmin luvussa 3.3. Tapa (engl. *habit*) ja säännönmukaisuus määrittävät eri aikoina tapahtuvien havaintojen yhdistämistä toisiinsa. Nämä kaikki ohjauselinten vaikutustavat ilmentävät tulkinnan intersubjektiivista luonnetta.

5.2. TULKINTA

Tulkinta avaa havaitun merkin vastaanottajan mielessä. Se on akti, jossa merkki tunnistetaan ja tulkitaan tavalla, joka vaikuttaa siitä muodostuneeseen merkitykseen. Tulkinta ja merkitys ovat sidoksissa toisiinsa, koska tulkinta edellyttää merkin sisällön ymmärtämistä, joka edellyttää sen merkityksen ymmärtämistä. Tulkintaan vaikuttaa merkin sisältöä koskeva esiyymmärrys, merkityksen kokonaisuuteen liittyvä hermeneuttinen kehä sekä sisällön ristiriidattomuus eli tulkinnan ilmeisyys. Joka tapauksessa tulkinta ennakoii merkitystä. (Kaakkuri-Knuuttila & Ylijoki 1998, 24, 30) Tulkinnat ovat sekä yhteisöllisiä tapoja että subjektiivisia (Heiskala 2000, 118). Merkitys varioi kunkin tulkintatavan puitteissa eri tavoin: jos henkilö ei tunnista merkin symbolista argumenttia tai indeksistä kausaalisuutta, hän voi silti tulkita sen ikonisesti. Tulkitsemisessa Cassirer (1979, 136) ottaa huomioon merkkien hahmon ja muodon ominaisuudet ja osat, sekä piilomerkityksen paljastamisen. Morrisin (1964, 6) mukaan tulkinta on reaktio merkkiin, ja tämä reaktio joko vastaa merkin tavoiteltua tarkoitusta tai muodostuu vastaanottajan lähtökohdista.

Merkin tasolla ilmenevän olemisen on muututtava havainnoijassa ymmärtämiseksi tai tietämiseksi ennen kuin voidaan puhua tulkinnasta. Tulkintaan vaikuttaa kulttuurinen, sosiaalinen ja yksilöhistoriallinen kehys. Suurin osa merkeistä tulkitaan automatisoituneesti, ilman niiden jatkuvaa tajunnallista avaamista, jolloin merkit aiheuttavat automaattisen reaktion tai toiminnan opittuina käytäntöinä ja tapoina. Hakalan (2003, 37–38) mukaan tulkintaan vaikuttavat kolme kulttuurista tasoa. Ensimmäisellä,

orientatiivisella tasolla tulkitaan näkyviä artefakteja: värejä, tilaa, muotoja ja kontrasteja. Toisella, narratiivisella tasolla tulkitaan arvoja ja periaatteita niitä välittävien tarinoiden, roolien ja stereotyyppien kautta. Kolmannella, myyttisellä tasolla tulkitaan perusolettamuksia kuten myyttejä, symboleita, ikonisia merkkejä, arkkityyppejä tai pahan ja hyvän vastakkainasetteluja.

5.3. MERKITYS

”Minä uskon että mieli etsii ja kaipaa nimenomaan merkitystä. Se on välttämätöntä havainnoinnille ja tietoisuudelle sen kaikissa muodoissa. Mutta psykoterapiassa merkitykset ovat subjektiivisia. On tehty paljon tutkimuksia jotka vahvistavat sen, että unen sisältö heijastelee uneksijan emotionaalisia ristiriitoja. ... Kertomalla unestaan potilas selittää jotakin syvästi emotionaalista minuutensa osaa ja luo merkityksen muistelemansa tarinan herättämien assosiaatioiden kautta.” (Hustvedt 2008, 130–131)

Kieli on ensisijainen merkitysten välittämisen kanava. Kielellisessä merkityksen välittämisessä merkitys muotoillaan omin sanoin eli ymmärrys merkityksestä tulkitaan vastaanottajalle. Sosiaalipsykologian klassikon ja pragmatistin, George Herbert Meadin (1956, 120), mukaan kielen tarkoitus ei ole pelkäänsä sisäisten merkitysten ilmaiseminen, vaan ihmisten välisen yhteistoiminnan mahdollistaminen merkkien ja eleiden avulla. Yhteistoiminta mahdollistuu, kun vastaanottaja ymmärtää lähettäjän merkityksiä eli viestien sanoma välittyy. Onnistunut ja motivoitunut yhteinen toiminta perustuu yhteisesti ymmärretyille merkityksille. Lähetettyjen merkkien tehtävä on synnyttää vastaanottajassa merkityksiä, mutta merkki itsessään ei sisällä merkitystä, vaan vastaanottava subjekti liittää sen siihen. Lähettäjän on kuitenkin mahdollista aktivoita ja ärsyttää vastaanottajan mielikuvavarastoa tietynlaisella merkkiviestinnällä.

Jan Mukařovský (1977) esittää, että merkki edustaa jotakin kohdetta ja välittyy lähettäjältä vastaanottajalle, joka määrittää merkin arvon sekä merkityksen. Ajattelen, että työntekijä etsii asiakkaaseen liitettävää tietoa silloin, kun hän määrittelee merkin kohteen asiakkaaksi. Työntekijän vastuulla on poimia ja valikoida merkit, jotka hän liittää merkitsemään asiakastaan. Merkityksen muodostaminen perustuu ensisijaisesti merkkien kommunikoivaan funktioon. Tämän ajatuksen mukaan asiakas on itse ensisijaisessa vastuussa siitä, mitä merkkejä hän lähettää työntekijälle. Asiakkaan tulee ilmaista merkityksensä

niin, että työntekijä ymmärtää ne, samalla merkkien ilmaisuprosessi tekee niistä esittämisen kontekstiin sidotun. Peircen (ref. Pietarinen & Snellman 2008) mukaan sanojen merkitys on niiden käytön tavoissa. Kakkuri-Knuuttila ja Ylikoski (1998, 24–25) esittävät, että merkityksen kontekstuaalisuus perustuu asiayhteyteen, jossa ilmaus esitetään, ilmaisun esiintymisyhteyteen sekä tilanneyhteyteen eli käyttötilanteeseen kuten sosiaalisiin tilanteisiin, rooleihin ja instituutioihin.

Kohteiden ja olevan aktuaalisen todellisuuden absoluuttista merkitystä ei voi tavoitella kuin metafysiikassa (Husserl 1985, 40). Morris (1964, 9–10) jakaa merkityksen käsitteen kahdeksi: merkityksen kohteen sisällöksi sekä merkitsijän tulkinnaksi. Ymmärrän, että lähettäjän merkille tarkoittama merkitys on sisällytetty siihen kohteeseen, mihin merkki viittaa eli asiakastyössä asiakkaaseen. Merkkien sekä kohteen merkityksen ymmärtämiseen vaikuttaa asiakkaan tapa objektivoida merkkejä, samoin kuin vastaanottajan aikaisemmat mielikuvat kohteesta, merkkien esiintymisen konteksti sekä tulkitsijan kyvyt ja ominaisuudet. Sosiaalityössä työntekijän aikaisemmillä keskusteluilla ja asiakkaan kohtaamisilla sekä organisaation yleisillä toimintaperiaatteilla ja -tavoilla on vaikutuksensa asiakkaan kohtaamisessa (Juhila 1995, 184). On tärkeä muistaa, että merkitys saa materiaalia myös kohtaamisen kontekstin ulkopuolelta eli lähettäjän ja vastaanottajan aktuaalisen todellisuuden ja elämismaailmojen kohtaamispienoista, kulttuurillisista ja globaaleista tarinoista ja myyteistä.

Sosiaalipsykologi Vivien Burrin (2004, 24–25) mukaan merkitykset avautuvat kolmella tavalla. Ensimmäkin ne avautuvat silloin, kun ne heijastetaan yksilön subjektiivista fenomenaalista maailmaa eli elämismaailmaa vasten. Tällöin etsitään merkityksiä esimerkiksi selittämään yksilön käyttäytymistä ja toimintatapoja. Toiseksi merkitykset avautuvat kulttuurisidonnaisina, jolloin eri kulttuurien tapoja ymmärtävät ensisijaisesti sen kulttuurin jäsenet. Kolmanneksi merkitykset avautuvat roolien ja perspektiivien kautta, kun yksilö säätelee toimintaansa ottamalla huomioon muiden tarkoitusperät, reaktiot ja tuntemukset sekä aavistelemalla, miten hänen oma käyttäytymisensä vaikuttaa toisiin ihmisiin.

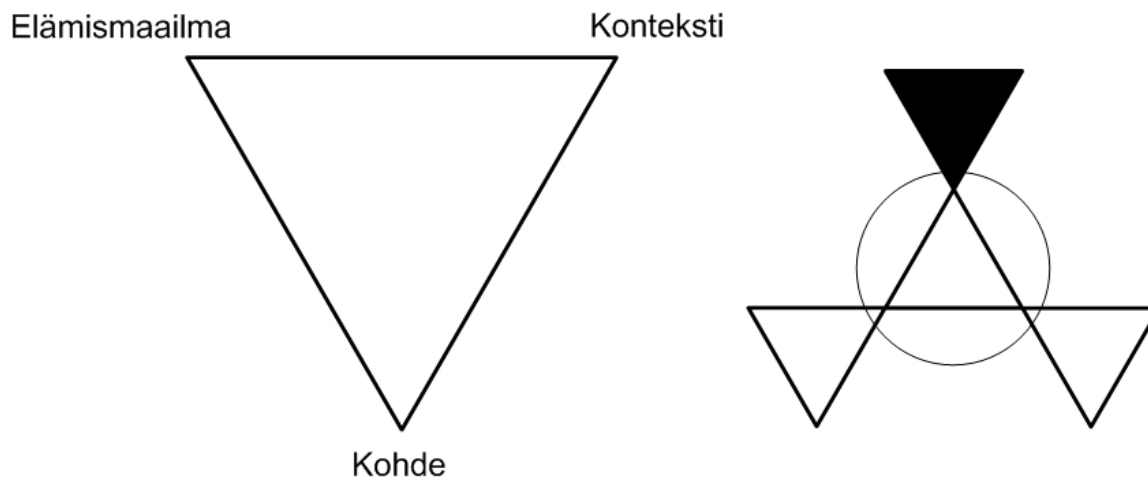
Merkitykset ja käsitejärjestelmät ilmenevät lukemattomina muotoina, tärkeimpiä merkitysten antajia ovat kulttuuri ja sosiaalinen ympäristö. Yhteisöä ja yhteiskuntaa ylläpitävä sosiaalinen kontrolli perustuu yhteisten käsitteiden merkitysten omaksumiseen. Merkitystä säätelee sen käyttö sekä aika, jotka tekevät merkityksistä avoimia erilaisille tulkinnoille ja muutoksille (Kakkuri-Knuuttila & Ylikoski 1998, 28; Heiskala 2000, 113). Heiskalan (2000, 112) mukaan merkitykset ovat myös yhteiskuntaan vakiin-

tuneita tulkinnan tapoja, joita ylläpitää toisto ja joka tekee niistä kulttuuriseen, historialliseen sekä fyysiseen todellisuuteen sidoksissa olevia. Berger ja Luckmann (1994, 129) nostavat esimerkkinä terapian, jonka tavoitteena on, että normien rikkojat pysyvät instituution määrittelemien rajojen sisäpuolella. Terapian tavoitteena on myös selittää nämä poikkeamat, jotta olemassa olevat todellisuuden selitysmallit säilyvät sinällään. Sosiaalista kontrollia uhkaava asiakas saa poikkeavan roolin, jotta merkitykset pysyisivät samoina.

Merkityksen variointi riippuu lopulta myös merkkiluokasta. Samalla kohteella voi olla useita eri merkityksiä subjektiivisesti varioivan tulkinnan kautta. Ikonisten merkkien sisältö ja muoto ovat toisiinsa sidoksissa, jolloin muodon muuttuessa muuttuu merkityskin. Symbolin tulkintatapa on niin vakio, että vaikka sen muoto olisi esitetty alkuperäistä muistuttaen, pienikin tunnistettava ominaisuus ohjaa merkityksen oikeaan tulkintaan. Altti Kuusamon (1990, 51–53) mukaan kuvan perusyksikötkin, kuten viivat ja värit, sisältävät itsessään semanttisen merkitysulottuvuuden ja siksi myös niiden voidaan olettaa merkitsevän jotain intentionaalista itsessään. Pienintä merkitsevää yksikköä ei voi määritellä, koska kulttuuriset sopimukset ylittävät materiaaliset järjestelmät eli tunnistettavuus voi perustua niin kulttuuriseen sopimukseen kuin subjektiiviseen kokemukseenkin. Hochberg (1970, 18) nimeää pienimmän havaittavan energiamäärän ärsytyskynnykseksi sekä aistimuutoksen erotuskynnykseksi tai juuri havaittavaksi eroiksi. Kutsun asiakastyössä pienintä havaittavaa energiamäärää aavistukseksi, huolen nousemiseksi, epämääräiseksi tunteeksi tai fyysiseksi reaktioksi kuten pahoinvoinniksi. Nämä ohimenevät tai pinnan alla kytevät reaktiot voivat jäädä tietoisesti huomaamatta tai tunnistamatta, mutta silti ne vaikuttavat mielikuvaan asiakkaasta.

6. Asiakas merkkien aiheena

Tässä luvussa tarkastelen sitä, miten asiakkaan identiteetti, elämismaailma sekä konteksti vaikuttavat merkkiin. Olen nimennyt kuvassa viisi kolmion kulmat seuraavasti: kohde, konteksti sekä elämismaailma. Semiotiikassa ajatellaan, että merkin tulkintaan vaikuttaa sen kohde.⁷ Tutkielmassa olen määritellyt, että sosiaalityön asiakastyössä asiakas on kohde, joka vaikuttaa hänestä kertovien merkkien tulkintaan. Ajattelen, että asiakkaan lähettämän merkin tulee edustaa asiakasta itseään. Kun asiakas kertoo itsestään ja elämäntilanteestaan, hän luo merkkejä, jotka viittaavat häneen itseensä. Työntekijän havainnoimat merkit nimetään asiakasta koskeviksi, mutta samalla työntekijän on arvioitava, kuinka hyvin asiakkaan lähettämät merkit vastaavat työntekijälle muodostunutta mielikuvaa asiakkaasta. Tiivistän tämän tehtävän sen arvioinniksi, kuinka luotettava asiakkaan kertomus itsestään on. Kontekstilla tarkoitetaan aikapaikkaa, asiayhteyttä ja tilannetta, missä merkki lähetetään ja havaitaan. Konteksti antaa merkille ympäristön, joka joko tukee merkin merkityksen avaamista tai heikentää sitä. Asiakkaan elämismaailma vaikuttaa merkkeihin, joita asiakas itsestään voi lähettää.



Kuva 5. Kohteen kolmio

⁷ Semiotiikassa kohteen käsite jaetaan kahdeksi: ensimmäiseksi kohde tarkoittaa sitä aihetta, mistä merkki kertoo, ja toiseksi se tarkoittaa itse merkkiä, joka on havainnoinnin kohde. Käsitteen kahtia jakautuvalle käytölle ei ole nähty työssä aihetta, ja siksi luvussa kohde käsitetään merkin aiheeksi, mistä merkki kertoo.

6.1. ASIAKAS KOHTEENA

Merkillä on aina jokin kohde, koska merkki on sanoman välittämisen keino sekä ihmisten välisen viestinnän ja kommunikaation väline.⁸ Kun asiakas on merkkien aiheena, niin työntekijä arvioi sen hetkistä asiakasmielikuvaa vasten, kuinka hyvin asiakkaan lähettämät merkit vastaavat tätä mielikuvaa. Asiakas määrittyy sosiaalityön kohteena kontekstisidonnaisesti, jolloin asiakas on työntekijän havainnoima merkkien kohde vain sosiaalityön kentällä ollessaan. Se, minkälaiseksi asiakkaaksi ja sosiaalityön kohteeksi työntekijä asiakkaan nimeää ja luokittelee, perustuu asiakkaan kykyyn tulkita itseään ja kommunikoida työntekijän kanssa. Asiakkaan kykyä tuottaa itsestään merkkejä käsitellään tarkemmin luvussa seitsemän. Asiakkaan tuottamiin merkkeihin itsestään vaikuttavat lisäksi asiakkaan kognitiiviset kyvyt sekä hänen elämismaailmallinen tilanteensa. Asiakkaan identiteettiä käsitellään tarkemmin luvuissa kaksi ja seitsemän.

Asiakkaan identiteetti on materiaali, josta hän ammentaa luomansa merkit, mutta mielestäni sosiaalityössä asiakkaan kertomus itsestään rakentuu tilanteisen identiteetin (engl. *person in situation*) varaan. Siksi sosiaalityössä asiakkaan lähettämiä merkkejä leimaa se, että ne luodaan jotakin tarkoitusta varten. Asiakkaalla on intentio ja velvollisuus luoda itsestään merkkejä, koska tarkastelun alaisena on hän itse ja hänen sosiaalisen maailmansa tilanne. Työntekijä todentaa asiakkaan identiteettiä kohtaamisen puitteissa ja tämä heijastuu asiakkaan ilmaisemaan kuvaan itsestään. Pidän tärkeänä sen huomioimista, että asiakkaan luomat merkit viittaavat asiakkaaseen todenmukaisesti tai epätodenmukaisesti, ja kertovat joka tapauksessa vain osan asiakkaan todellisuudesta. Asiakkaan tai hänen elämismaailmansa aktuaalista muotoa merkki ei milloinkaan tavoita, eikä se ole edes mahdollista. Merkki tulkitsee kohdetta niin, että sen yhtenevyys kohteen kanssa on suhteellista (Cassirer 1979, 75, 110). Peirce (1985, 185) on määritellyt, että merkki on vain melkein sama kuin sen kohde sen vuoksi, että se ainoastaan edustaa kohdetta.

⁸ Merkki voi olla olemassa ilman lähettäjää kuten luonto, eläimistö ja avaruus. Nämä muodostuvat merkeiksi nimeämisen kautta, esimerkiksi muotoiltu kivi tulee kaupunkitaiteeksi nimeämisen kautta. Tutkielmassa keskitytään intentionaalisesti ulos tuotettuihin merkkeihin.

6.2. MERKIN ESIINTYMISEN KONTEKSTI

Olen nimennyt kohteen kolmiossa kontekstin asiakkaan kontekstiksi, joka rajaa hänen merkkien muodostamisen tilannettaan. Konteksti vaikuttaa merkkien luomiseen sekä mahdollisuuksiin tulkita niitä. Se on merkkiin vaikuttava aikapaikka, joka on sidottu asiakkaan kokemaan elämismaailman todellisuuteen, jolloin merkkien saama merkitys on riippuvainen asiakkaan elämismaailmasta. Tutkielmassa olen rajannut merkkien luomisen kontekstin asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen. Konteksti muodostuu siten työntekijän ja asiakkaan käytössä olevasta ajasta ja paikasta sekä viestinnän mahdollisuuksista.

Alfred Schütz (2007) mukaan arjen merkitysmaailmalla on intersubjektiiivinen perusta, jonka muodostaa toimintaa ympäröivä kulttuuriympäristö. Berger ja Luckmann (1994, 148) ilmaisevat, että kahden yksilön merkitysten yhtenevyys edellyttävät merkkien käyttöä vuorovaikutustilanteessa. Myös Harold Garfinkel (ref. Heiskala 2000, 92, 96) puoltaa merkitysten tulkinnan olevan tilanne- ja kulttuurisidonnaisia. Toimijat ymmärtävät tilannesidonnaisia merkityksiä edeltävistä tapahtumista tekemiensä selontekojen avulla. Selonteot merkityksistä, kuten yksilöhistoria, avautuvat keskustelun dialogisessa prosessissa, jota puhujat heijastavat kontekstiin. Kontekstitietoisuus vaikuttaa keskusteluissa muodostuneisiin merkityksiin, sillä kumpikin osapuoli on tietoinen siitä, että tulevat keskustelut ja puheet muuttavat merkityksiä. Kontekstin muutos, esimerkiksi seuraavalla asiakaskäynnillä, aiheuttaa korjauksen tai täydennyksen tarpeen merkityksen ja sitä kautta mielikuvan sisällölle.

Fyysisesti määriteltävissä oleva paikka luo tilallisen kontekstin. Ernst Cassirerin (1955, 30) mukaan tilat vaikuttavat havainnon erotteluun, vertailuun ja identifiointiin. Kuusamo (1990, 17) esittää, että tila vaikuttaa siinä tulkittavien merkkien symboliikkaan ja niistä syntyvien mielikuvien taakse nousevien miellelyhtymien valikointiin. Mikkosen (2005, 29) mukaan tila määrittää havainnoinnin ja aistimisen kokemusta, kuten merkin havainnointiin johtavaa tilannetta, mutta samalla sitoo sen aikaan. Kulloinenkin paikka vaikuttaa subjektin intresseihin ja toimintaan. Tästä hyviä esimerkkejä löytyy Leena Eräsäsen (1995) väitöskirjasta, jossa selvitetään sosiaalitoimistojen tilallisten ominaisuuksien vaikutusta asiakkaiden toimintaan ja heidän saamaansa kohteluun.

Auditiiviset merkit käyttävät tilan sijasta rakentavana agenttina aikaa (Hawkes 1977, 135). Ajalliset ja visuaaliset merkit yhdistyvät esimerkiksi vuorovaikutustilanteessa. Aika vaikuttaa merkin merkitykseen sekä sen tulkitsemiseen kuten intertekstuaaliseen viittaamiseen (emt., 144). Nelson Goodman (1965, 79) esittää, että merkitys on riippuvainen sen ajallisesta positiosta. Merkityksen vaihteluun liittyy kokemuksen ajallinen eroavuus: alkoholin, perheen, suvun tai tupakan merkitys on 1950-luvulla erilainen kuin 2000-luvulla. Tulevien asioiden merkitys todentuu ajan kanssa. Siihen saakka merkitys avautuu merkin aktuaaliseen todellisuuteen viittaavien ominaisuuksien ja siitä kerrottujen olettamusten eli hypoteesien suhteessa.

Asiakkaan kontekstin muodostaa sosiaalityön kohtaamisessa organisaatio sekä siellä tapahtuvan vuorovaikutuksen tavat, jotka sitovat asiakasta. Merkki strukturoi sitä, mikä kuuluu sen kontekstiin (Mukařovský 1977), ja tämän vuoksi merkin muodostuminen voi olla kontekstiin sidottua pikemminkin kuin kohteeseen. Bergerin ja Luckmannin (1994, 172) ajatusta mukaillen voidaan olettaa, että koska keskustelu ohjaa asiakkaan tilanteisen identiteetin muodostumista asiakastyön kontekstissa, ja koska asiakas tuottaa itsensä sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, sosiaalitoimisto asiakkaan sen hetkisenä kontekstina voi ohjata keskittymistä ongelmakeskeiseen puheeseen pikemmin kuin asiakkaan kokemukseen itseltään ja todellisuudestaan. Sosiaalityön kontekstiin liittyvät asiakkaan merkkien esittämiseen vaikuttavat tekijät, kuten lait ja säädökset, sekä valta, moraalit ja etiikka. Sosiaalityön tavoite on muutos asiakkaassa sekä hänen todellisuudessaan. Kun työntekijä pyrkii muuttamaan asiakasta, hän tavoittelee muutosta asiakkaan kyvyssä ilmaista itseään sekä toimia tarkoituksenmukaisesti kulloisessakin kontekstissa. Kun taas työntekijä tavoittelee muutosta asiakkaan todellisuudessa, hän pyrkii vaikuttamaan asiakkaan elämismailmaan.

6.3. ASIAKKAAN ELÄMISMAAILMA

Avasin elämismailman käsitettä aiemmin luvussa kolme, ja tässä luvussa käsittelen sitä suhteessa asiakkaan todellisuuden muotoon. Elämismailma on ihmisen kokemuksellinen todellisuus, joka on kulttuurinen ja sosiaalinen kokemus, ja joka vaikuttaa kaikkeen yksilön kokemukseen, havainnointiin ja aistimiseen. Elämismailma rakentaa yksilöllistä mielikuvavarastoa, joka toimii merkkien ja merkitysten heijastuspintana.

Ajattelen, että voiko toista ihmistä ymmärtää, ellei ole tietoinen niistä olosuhteista, joissa hän elää ja toimii tällä hetkellä sekä myös niistä, mistä hän on tullut. Asiakkaan mennyt ja nykyinen elämismailma on yksi selitys sille, miksi hän toimii sosiaalisessa todellisuudessa niin kuin toimii. Asiakastyön kohtaamisessa työntekijä muodostaa käsitystä asiakkaan elämismailmasta: asuinmuodosta, perhesuhteista, läheisverkostoista, palveluista joita hän käyttää, työstä, harrastuksista, sosiaalisista toimintavoista ja niin edelleen. Käsitys asiakkaan elämismailmasta muodostuu myös tästä olevien aikaisempien dokumentointien sekä muiden tietolähteiden pohjalta. Asiakkaan ymmärtäminen voi olla hankalaa, sillä vaikka työntekijä elää samaa objektiivista todellisuutta kuin asiakas, heidän elinoloista ja elämisen piirinsä voivat erota toisistaan suuresti. Sosiaalityön palveluiden tarpeen syy on usein asiakkaalle tapahtunut muutos tai poikkeama persoonassa tai elinoloissa. Tämä poikkeama tai muutos heijastuu yleiseen standardiin ja stereotypiaan suomalaisessa yhteiskunnassa elävän elinoloista. Työntekijältä edellytetäänkin kykyä ymmärtää, miten ja minkä vuoksi asiakkaan tilanne on erilainen. Työntekijä heijastaa asiakkaan lähettämiä merkkejä suhteessa asiakkaan elämismailmalliseen avainmaisemaan, asiakaskategorian mukaiseen peruskuvastoon sekä asiakkaan sosiaaliseen viiteryhmään kuuluvaan symbolimaailmaan.

Asiakkaan identiteettiä ei voi tulkita irrallaan hänen sosiaalisesta, taloudellisesta ja fyysisestä ympäristöstään. Tässä on kuitenkin vaarana se, että asiakas alistetaan häntä ympäröivän todellisuuden määritelmille ja hänet ajatellaan ympäristönsä tuotteeksi. Fyysisen ympäristön ja ihmisen välistä suhdetta on tarkasteltu muiden muassa kaupunki- ja sosiaalitutkimuksessa, joissa aihetta on lähestytty erilaisilla aineistoilla, metodeilla ja tutkimusotteilla. Yksilön elämismailmassa toimiminen perustuu hänen mielikuviinsa todellisuuden muodosta sekä hänen ympäröivälle todellisuudelle antamiin merkityksiin. Mielikuva todellisuuden muodosta, ominaisuuksista ja lainalaisuuksista muodostuu sitä mukaan, kun ihminen tutustuu uuteen elinpiiriin, tai lapsi kasvaa ja kehittyy suhteeseen elinpiirinsä kanssa. Käsitteellä elinpiiri tarkoitetaan tässä elämismailmaa.

Mielikuvia todellisuuden muodosta ja sen lainalaisuuksista ovat yksilön käyttäytymisen perusta, ja mielikuvien sisällöllä on vaikutusta siihen, miten yksilö elämismailmassaan käyttäytyy. Ympäristöstä muodostunut mielikuva, eikä fyysinen ympäristö sinällään, vaikuttaa käyttäytymiseen (Aura 1982, 34–35). Mielikuvia elämismailman muodosta on useita, toiset pinnalla ja toiset piilevinä ja ne muodostavat reaktion, joka toteutuu tietynlaisena toimintana ja käyttäytymisenä (Knox 1995, 268–269). Käyttäy-

tyminen ei riipu pelkästään siitä, miten yksilö kokee elämismaailmansa vaan myös siitä, mitä tunteita ja reaktioita se hänessä nostaa pintaan.

Ulkopuolelta tarkasteltaessa asiakkaan elämismaailman laatu ei ole välttämättä yhteneväinen hänen siitä ilmaisemansa kokemuksen kanssa. Esimerkiksi syömishäiriöisen asiakkaan käyttäytyminen ja mielikuvat ovat voimakkaasti sidottuja hänen sisäsyntyiseen kokemukseensa todellisuudesta. Anorektikon aktuaalinen todellisuus voi olla yhteneväinen muiden hänelle läheisten ihmisten kanssa, mutta hänen kokemuksensa siitä poikkeavat erityisellä tavalla toisten kokemuksista. Syömishäiriöistä asiakasta voidaan tämän vuoksi syyllistää ja pitää turhamaisena, koska arvioimalla pelkästään asiakkaan elämismaailman ulkoista laatua ei voida ymmärtää ja hyväksyä asiakkaan todellisuussuhdetta. Asiakkaan sosiaalityön tarve ja ratkaisut ovat kuitenkin useimmiten sidoksissa tämän aktuaaliseen elämismaailmaan, ja sosiaalityössä ihmisen elinympäristö käsitetäänkin sekä ongelmien aiheuttajaksi että niiden ehkäisijäksi. Esimerkiksi lasten huostaanotot sekä päihdeongelmat liitetään usein asiakkaan elämismaailman ongelmallisuuteen. Yhteisösosiaalityössä (mm. Roivainen 2004) tunnustetaan ympäröivien olosuhteiden vaikutus ihmisen elämään ja hänen kokemiinsa valinnanmahdollisuuksiin.

7. Asiakkaan todellisuuden objektivointi

Työntekijän mielikuva asiakkaasta muodostuu niiden merkkien kautta, joita asiakas lähettää ja jotka perustuvat asiakkaan objektivointiin itsestään kohteena. Tutkielmassa käyttämäni käsite objektivointi juontaa alkuperänsä Peircen merkkikolmion objektista (*object*). Tarkoitin objektivoinnilla sitä, kun yksilö tulkitsee mielikuvaansa jostakin aiheesta eli kohteesta tuottamalla siitä merkin, jonka muut voivat havaita. Merkkejä tuottamalla asiakas objektivoi todellisuuttaan: itseään, elämismaailmaansa ja nimenomaan mielikuvaansa niistä. Bergerin ja Luckmannin (1994, 119) mukaan ihmisenä oleminen on alun alkaen itsensä ulkoistamista eli objektivoimista. Objektivoidessaan itseään ihminen samalla rakentaa mielikuvaa maailmasta, johon hän ulkoistaa itsensä, ja johon hän siirtää omat merkityksensä. Objektivointi on merkin tuottamista eli kohteen tulkintaa ja esittämistä, josta käytetään joissakin tutkimusotteissa käsitettä representaatio. Tarkastelen luvussa myös työntekijän edellytyksiä tunnistaa asiakkaan objektivoima merkki.

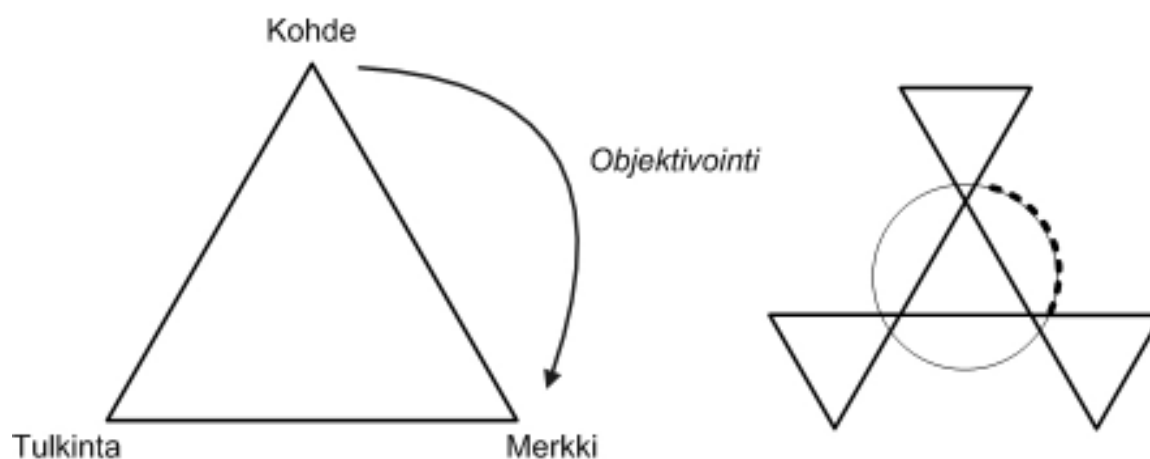
Olen asettanut asiakkaan objektivoimien merkkien suhteen kolme perusolettamusta. Ensiksi, merkit kertovat luojastaan eli lähettäjä vaikuttaa merkkien muotoon ja lähettämistapaan. Bergerin ja Luckmannin (1994, 46) mukaan kohteen objektivointi kuvaa lähettäjänsä subjektiivisia merkityksiä, ja sen tarkoituksena on merkkien tuottaminen ihmisten väliseen, jaettavaan todellisuuteen. Asiakkaan muodostamien merkkien perustana on hänen oma mielikuvansa identiteetistään ja todellisuudestaan. Toiseksi, merkit kertovat ajasta ja paikasta, missä ne esiintyvät. Asiakkaan lähettämät merkit ovat sidoksissa esiintymisen kontekstiin eli sosiaalityön toimipisteeseen ja työntekijään, ja siksi niiden muoto ja esitystapa on paikallinen ja erityinen. Aikapaikka-sidonnaisuus on myös suhteessa asiakkaan elämismaailman tilanteeseen, josta hän saapui asiakastyön kohtaamiseen.

Kolmanneksi, merkkien avulla manipuloidaan tietoisesti ja tiedostamatta. Merkkien avulla pyritään herättämään määrätynlaisia ajatuksia, tunteita ja reaktioita erityisesti silloin, kun kokemus objektivoidaan merkitykselliseksi sanallisten määrittelyjen avulla. Kun asiakas tulkitsee itseään, merkit sisältävät sekä tosia että epätosia objektivointeja. Sosiaalisten ongelmien moniselitteisyys ja -tulkinnallisuus johtavat siihen, että asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa korostuu tuotettujen merkitysten rooli (Forsberg 1995, 55). Jokinen et al. (1995, 20–21) arvioivat, että asiakkuudesta ja ongelmista käytävissä neu-

votteluissa asiakkaan ja työntekijän kielenkäytön avulla tapahtuvalla vakuuttamisella ja suostuttelulla on suuri merkitys, sillä neuvotteluprosessissa päädyttyihin määrittelyihin sisältyvä valta johtaa tulkintoihin, rajauksiin ja kategorisointeihin. Valmiiden määrittelyjen ja kategorioiden vaikutus on suuri, koska merkit saavat sisältönsä suhteessa toisiinsa (Heiskala 2000, 128). Babiak ja Hare (2007, 95) muistuttavat, että viestien lähettämisen tyyli vaikuttaa usein enemmän kuin viestin sisältö. Sekä merkien lähettäjä että niiden vastaanottaja voivat olla paitsi totuudenmukaisia myös mielikuvajohtajia ja manipulaattoreita.

7.1. ASIAKAS ITSENSÄ OBJEKTIVOIJANA

Asiakas objektivoi itsensä merkiksi jotakin tarkoitusta varten (kuva 6). Objektivointi on sanoman välittymisen prosessi, jossa tavoitellaan sitä, että vastaanottaja tunnistaa merkin merkiksi ja sen jälkeen kohteen edustajaksi. Asiakas valitsee itse, miten hän objektivoi itseään, ja mitä elementtejä hän käyttää merkkien rakentamiseen. Merkin muoto vaikuttaa merkityksen ymmärtämiseen ja tulkittavuuteen, lisäksi siihen vaikuttaa merkkitaso ja viittaussuhteiden liittäminen. Asiakas objektivoi itseään paitsi puheen ja sanojen avulla myös tekojensa, olemuksensa ja häntä koskevien dokumenttien kautta. Kaikkiin itsestään kertoviin merkkeihin asiakas ei voi vaikuttaa, koska esimerkiksi dokumenttien esitystapa on jonkun muun toimijan valinta, vaikka niissäkin asiakas vaikuttaa sisältöön.



Kuva 6. Kohteen objektivointi

Objektivoinnin perustana on asiakkaan identiteetti ja todellisuus. Identiteetti on aikuiselle yksilölle kehittynyt kaikkien niiden identifiointien kautta, joita hänelle on elämän aikana tehty ja kerrottu. Aikuisen asiakas on poiminut niistä merkityksellisimmät ja niiden varaan hän on rakentanut oman persoonallisen identiteetin. Identiteetin määrittelyjä on mahdollista muuttaa, kun yksilö valitsee itselleen yhä uudelleen muodostuvan tai pysyvän yhtenäisen persoonallisuuden. (Erikson 1968, 161, 165) Kun sosiaalityön asiakkuus on pitkä, niin asiakkaan asiakastyössä saamat merkitykset vaikuttavat hänen persoonallisen identiteettinsä sisältöön, ja asiakas tulee sosiaalityön toimista riippuvaiseksi. Asiakas objektiivoi merkkejä, joiden avulla hän kykenee säilyttämään ja suojaamaan identiteettiään, ja varjelee persoonaansa.

Mihailo Marković (1984, xvi) sanoo merkin syntyvän, kun tietoisuus objektivoidaan puheen, tekstin, maalauksen tai rakennuksen kautta. Objektivoinnin kautta merkki saa tilallisen ja ajallisen ulottuvuuden, jossa se jatkaa olemassaoloaan riippumattomana lähettäjästään. Asiakkaan lähettämät merkit ovat työntekijän tulkittavissa, erittelen tähän vaikuttavia tekijöitä seuraavassa luvussa. Sosiaalisen konstruktivismin mukaan ihmisten ilmaisukyky objektivoituu inhimillisen toiminnan tuotteina kielessä, esineissä tai ruumiillisina ilmauksina kuten liikkeinä, ilmeinä tai asentoina (Berger & Luckmann 1994, 45). Esimerkiksi suuttumuksen voi ilmaista vuorovaikutuksessa sekä kasvojen ilmeillä, puheen kautta tai esineiden välityksellä.

Bergerin ja Luckmannin (1994, 152) mukaan tärkein objektivoinnin väline on kieli ja tärkein todellisuutta ylläpitävä mekanismi on keskustelu (mt., 172–173). Kieli sekä todentaa että toteuttaa todellisuutta. Esimerkiksi ratkaisukeskeisessä työskentelyssä (ks. Malinen 2008) sekä motivoivassa haastattelussa (Miller & Rollnick 2002) puheen vaikutus asiakkaan toimintaan käsitetään merkitykselliseksi. Asiakkaan ja työntekijän välisessä keskustelussa kielen objektivoitumisista tulee yksilön tietoisuuden kohteita, jolloin kieli elämiskaikman objektivoinnin välineenä muokkaa todellisuutta. Identiteetin sosiaalinen perusta, samoin kuin sosiaaliset prosessit todellisuuden kokemuksen perustana, johtuu samastumisesta sekä uskottavuudesta.

Morris (1964, 4–9, 15) jaottelee merkkitasojen käyttöä merkin objektivoinnissa seuraavasti: järjestelvä, osoittava, arvioitava ja normatiivinen. Merkkien järjestelvä luonne helpottaa kohteen tunnistamista, kun havainto luokitellaan sen mukaan, mihin kategoriaan se kuuluu: sairas–ei-sairas; lapsi–ei-lapsi;

ja niin edelleen. Järjestelevän tunnistamisen edetessä havainnoija toimii tai reagoi merkkiin merkkita-son johdattelemalla tavalla. Työntekijä vertailee asiakasta kuvaavia merkkejä olemassa oleviin asiakas-kategorioihin ja liittää asiakkaan siihen kategoriaan, joihin suurin osa tähän liittyvistä merkeistä kuu-luu. Osoittavat merkit, jotka ovat usein ikonisia, sisältävät informaatiota, joka on helposti ymmärrettä-vissä merkin ominaisuuksien vuoksi. Osoittavien merkkien tehtävänä on aiheuttaa toimintaa, koska ne tarkoittavat, merkitsevät tai ilmoittavat jotain määriteltävissä olevaa asiaa. Osoittavia merkkejä ovat asiakastapaamisissa esimerkiksi toimeentulotuen kuludokumentit. Arvioitavissa olevat merkit ovat usein indeksisiä, jolloin ne aiheuttavat toimintaa subjektin somaattisessa tai hermostollisessa järjestel-mässä. Arvioitavia merkkejä ovat sosiaalityössä esimerkiksi asiakkaan kanssa tapaamisessa nousevat tunteet ja vastatunteet sekä ounastelut ja aavistelut asiakkaan elämismaailmallisesta tilasta. Normatiivi-set merkit ovat symboleita ja niiden tarkoitus on synnyttää subjektissa reaktio sekä toimia yksilöllistä ja yhteisöllistä käyttäytymistä ohjailevana merkinä. Symbolien toiminta liittyy muistin ja mielihyväkes-kuksen aktivointiin. Selkeimpiä sosiaalityössä esiintyviä symboleita ovat asiakkaan esineet ja häneen liittyvä rekvisiitta.

7.2. OBJEKTIVOIDUN MERKIN TUNNISTETTAVUUS

Merkin elämä lähettämisen jälkeen ei ole sattumanvaraista, vaikka lähettäjä ei sitä objektivoinnin jäl-keen voikaan enää kontrolloida, vaan merkin tarkoitus on tuottaa tietty efekti, vaikutus tai käyttäytymi-nen. Toimeentulotuen hakija toivoo, että hänen työntekijälle esittämä toiveensa yksityisten lääkärikulu-jen huomioimisesta olisi kyllin vakuuttava, jotta se otettaisiin laskelmassa huomioon. Morris (1971, 96) kutsuu tiettyä tarkoitusta varten luotua merkkiä merkkivälineeksi (engl. *sign-vehicle*). Sosiaalityössä merkkivälineeksi voidaan ajatella sekä hakemuslomakkeet, asiakkaan puhe, todistukset että asiakas it-se. Objektivoinnin muodolla on vaikutus merkin havaitsemiseen, mutta myös vastaanottajan dekoodeauskyvyllä on merkittävä rooli, jos ajatellaan esimerkiksi vieraskielisen puheen tai outojen sanojen ymmärtämistä. Merkkien saamaan merkitykseen ja niiden saamaan painoarvoon asiakasmielikuvassa vaikuttavat siten yhtäläillä asiakas ja työntekijä.

Merkkien erottuminen muiden merkkien joukosta sekä niiden erottuminen toisistaan riippuu objekti-vointitavasta. ”Sosiaalinen tietovaranto jakaa todellisuuden tuttuuden asteisiin. Se sisältää hienojakoista

ja yksityiskohtaista informaatiota niistä jokapäiväisen elämän alueista, joiden kanssa joudun usein tekemisiin, ja paljon yleisempää ja epätarkempaa tietoa etäisemmistä alueista” (Berger & Luckmann 1994, 54). Lakoff ja Johnson (1999, 116) esittävät tunnistamisen perustuvan aikaisempiin mielikuviin, kohteen aikaansaamaan reaktioon, tai kohteen hahmon ja avainominaisuuksien tuttuuteen. Merkin ymmärtämiseen vaaditaan sen objektivoidun muodon kokemusperäistä tulkittavuutta, tuttuutta ja tarkoituksenmukaisuutta. Edellytys kokemukseen perustuvasta tunnistamisesta selittää sen, miksi esimerkiksi vaikeat insesti- ja hyväksikäyttötapaukset tai perheväkivalta jäävät tunnistamatta (ks. esim. Pösö 1995; Laitinen 2004). Elämismaailmallinen tietoisuus tai mielikuvavarasto ei ole kaikenkattava tai aukoton.

Nelson Goodman (1984, 21–, 30–31, 138–140) selittää merkin tunnistettavuuden perustuvan sen varioidun rajoittamiseen tietyn kategoriamuodon sisälle. Päihdeongelmaisen asiakkaan objektivoidut merkit sijoittuvat tiettyjen reunaehtojen sisälle ja tällöin päihteiden käytön tunnistaminen perustuu kokemuksiin kategoriaan liittyvistä ominaisuuksista. Algirdas Greimas (ref. Sonesson 1989, 86) esittää, että objektivoidun merkin tunnistettavuus perustuu kahden aiheen tai olion väliseen suhteeseen. Tämä tarkoittaa esimerkiksi kulmakarvojen ja viiksien erottamista toisistaan esiintymiskontekstin ja muodon kautta siinäkin tapauksessa, kun ne ovat irrotettuina kasvokontekstistaan. Sosiaalityössä tunnistettavuus perustuu muuhunkin kuin ulkoiseen muotoon. Persoonallisuushäiriöisen ihmisen tunnistaminen edellyttää tämän piirteiden ja toiminnan erottamista normaalina pidetyistä piirteistä ja käytöksestä. Peruskäsiteparien, kuten kuolema–elämä, viha–rakkaus tai onnekas–onneton, erottaminen ja tunnistaminen toisistaan ei ole hankalaa. Sitä vastoin käsiteparien, kuten terve–sairas, väärin–oikein tai laiska–työtön, erottaminen toisistaan on vaikeampaa, sillä nämä käsitteet ovat sidoksissa sosiokulttuuriseen kontekstiin ja tulkintamalleihin.

Goodmanin (1984, 55) mukaan merkin merkitsevyys perustuu sen vuorovaikutukseen sitä ympäröivien muiden merkkien kanssa. Merkin objektivoinnissa saama muoto vaikuttaa sen tunnistamiseen ja yhdistämiseen eli siihen, tunnistetaanko merkki kohteen tulkitsijaksi. Ympäröivät merkit voivat helpottaa tunnistamista tukemalla merkin luettavuutta tai toimimalla vertailumateriaalina ja kontrastisena vertailupintana. Ihmistenvälisessä kohtaamisessa puhetta ympäröivät sanattomat merkit helpottavat tai ristiriitaistavat viestin vastaanottoa. Sosiokulttuurinen perinne ja tavat sitovat objektivointitapoja, samoin kuin objektivoidun merkin saamia merkityksiä. Merkkien tunnistamisen välineet eivät ole itsestäänselvyksiä vaan saatua, opittua ja hankittua tietoa.

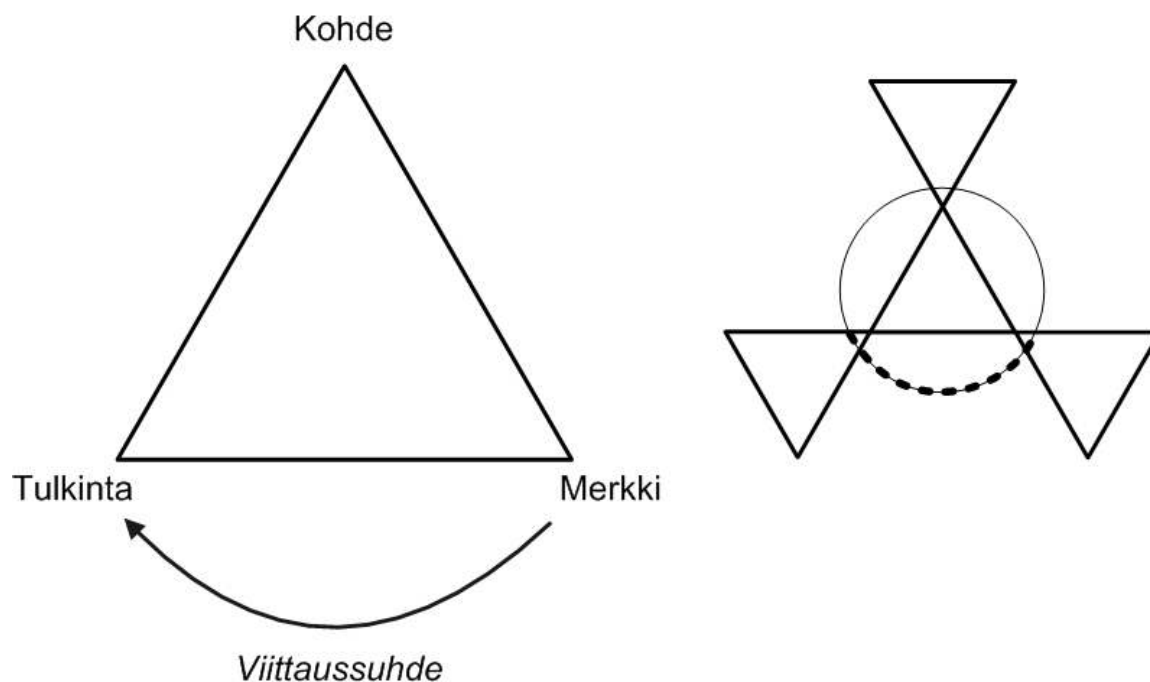
Oleellisinta objektivoinnissa on se, että merkin ominaisuudet viittaavat kohteen ominaisuuksiin niin, että se voidaan yhdistää ja assosoida siihen (Peirce 1985, 171). Tunnistettavuutta edistää se, että merkki on yhdistettävissä muihin samaa kohdetta edustaviin merkkeihin, koska merkki tunnistetaan helpommin silloin, kun se yhdistetään johonkin aikaisemmin tiedettyyn ja tuttuun. Merkin havaitseminen ja tunnistaminen tapahtuu subjektiivisena, kulttuurisidonnaisena tai yleismaailmallisena tunnistettavuutena ja tuttuutena. Tutuus nostaa merkin huomioarvoa, hyvänä esimerkkinä ovat tuotemerkit ja logot, jotka kiinnittävät huomion suuressakin merkkijoukossa. Tuttuuteen reagointi vaihtelee yksilön mielikuvavaraston ja kokemusten mukaisesti. Mihailo Marković (1984, vx, xvii) esittää, että merkki voi luonnehtia eli designoida vain niitä kohteita, jotka ovat subjektille jollain tasolla koettuja ja käsitteellistettyjä. Kulttuurinen tutuus perustuu siihen, että merkkien muodot ja sisällöt sijaitsevat intersubjektiivisesti tarkasteltavalla tajunnan tasolla eli ne ovat kulttuurisessa viiteryhmässään tunnistettavia. Merkin tunnistamisen koodit leviävät kulttuurisen tietoisuuden mukana.

Joissakin tilanteissa asiakas voi kokea tarvetta ilmentää itseään voimakkaammin, erityisesti näin tapahtuu tunteiden vaikutuksesta, jolloin asiakas esimerkiksi korottaa ääntään tai painottaa sanomaansa keuhkielellä. Ärsykekyynnystä rasittamalla edistetään merkin havainnointivarmuutta, mutta ensiarvoisempaa on sen yhteyteen liitettyjen merkitysten ymmärtäminen. Merkkiä vastaanottavalla työntekijällä on valtaa siinä, havaitseeko hän asiakkaan lähettämää merkkiä, tunnistaako hän merkkiä asiakkaan edustajaksi ja erityisesti siinä, miten hän arvottaa ja luokittelee sitä. Oletettavaa on, että suurin osa merkeistä menee ohi havainnoijan tietoisien tajunnan.

7.3. VIITTAUSSUHTEET MERKITYKSEN AVAAJINA

Merkin merkitys avautuu tulkintaprosessissa, johon vaikuttaa viittaussuhteiden liittäminen merkkiin (kuva 7). Lähettäjä on vastuussa merkin viittaussuhteiden luomisesta sekä liittämisestä haluamaansa asiayhteyteen ja kontekstiin. Viittaussuhteiden liittäminen on myös vastaanottajan vaikuttimien alaista. Työntekijän vastaanottamien merkkien viittaussuhteet löytyvät ensisijaisesti organisaatioon ja sosiaalityön kenttään liittyvistä asiakas- ja ongelmakategorioista. Merkkien objektivoitu muoto ja ominaisuudet sekä esiintymisen konteksti vaikuttavat siihen, miten merkki avautuu tietyn tyyppiseen asiakkuuteen

viittaavaksi merkiksi. Viittaussuhteet ohjaavat merkityksen ymmärtämistä. Merkityksen tulkinta sijoittuu objektivoinnin ja subjektiivisten tekijöiden väliin siitä syystä, että molemmat vaikuttavat merkitysten muodostumiseen, ja viittaussuhteiden avautuminen on kohta jossa nämä kaksi menevät limittäin. Merkityksenanto on teko, jolla on jokin tarkoitus, joka on suurempi kuin aiheen ja kohteen kuvaaminen.



Kuva 7. Viittaussuhteet

Vivien Burrin (2004, 74–75) mukaan yksilö reflektoi ja tulkitsee itseään ja todellisuuttaan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa symbolien ja niiden merkitysten kielellisen järjestelmän avulla itselleen sekä muille. Yksilön minuus kehittyy paitsi sosiaalisissa suhteissa, myös sen luonnollisen kyvyn kautta, jolla yksilö pystyy etsimään merkityksiä tapahtumille ja tulkita niitä. Burrin mukaan vuorovaikutus edellyttää, että yksilöllä on oltava jonkinlainen käsitys merkityksistä, joita hänen tekonsa sisältävät muille. Inhimillinen vuorovaikutus edellyttää, että yksilö kykenee aavistamaan ennakoita omien tekojensa seuraukset muille ihmisille ja käyttäytymään sen mukaisesti. Merkitysten ymmärtämisen avulla yksilö kykenee tulkitsemaan sekä tekojensa seurauksia että niiden vaihtoehtoisia toimintatapoja.

Burrin ajatusta seuraten voidaan olettaa, että asiakkaan tulisi olla tietoinen siitä kontekstista, jossa hän objektivoi itseään. Asiakkaan voidaan olettaa olevan tietoinen sosiaalityön asiakastapaamisen tarkoituksesta, jolloin hän keskittyy niihin tekijöihin, jotka ovat sen kannalta olennaisia, ja sen vuoksi hän voi joko tuoda julki tai peitellä todellisuuttaan, merkityksiään ja käyttäytymisensä tapoja. Asiakas voi siis rajoittaa tai laajentaa lähettämiensä merkkien merkityksiä ja viittaussuhteita tietoisesti.

Merkin saama merkitys riippuu vastaanottajan tavasta ja kyvystä dekodata. Jakob Johann von Uexküll (ref. Cassirer 1979, 168) esittää, ettei ole olemassa yhtä yleistä kohteen olemusta, vaan viittaussuhde sekä tunnistaminen perustuvat ihmisten subjektiivisuuteen, jolloin merkityksen tulkinnat eri ihmisten välillä varioivat luonnollisesti. Samalla merkillä voi olla useampia merkityksiä johtuen myös tulkintojen ajallisen ja paikallisen kontekstin vaihtelusta. Merkityksiin liittyvät kiinteästi arvot. Se, millä arvolle on prioriteettiasema, riippuu alakulttuurista ja yksilöstä itsestään. Peirce (1965, 169; 1982) esittää, että merkin viittaussuhteet avautuvat kausaalisuuden, muodon tunnistettavuuden ja muiden tunnistettavien yhteyksien kautta, koska niillä on vaikutusta merkin jatkuvuuteen. Merkin viittaussuhteet ja laadulliset ominaisuudet tuovat sen yhteyteen kohteensa kanssa: siihen liitettyihin mielikuviin, arvoihin, moraalisiin ulottuvuuksiin, tarinoihin tai myytteihin. Merkityksen kulttuurisessa liittämässä, samoin kuin tunnistamisessa, on kyse ennalta sovittujen tai tunnettujen merkitysten yhdistelemisestä merkkiin. Ernst Cassirer (ref. Marković 1984, xi) esittää, että kulttuurisessa tunnistamisessa mieli yhdistää aistittujen elementtien suhteet, stabiloi merkityksen ja lisää sen sovittuun muotoon. Sosiaalityö sisältää organisatorisia tulkintatapoja, jotka stabiloivat merkityksiä.

KATEGORIAT JA ASSOSIAATIOT MERKITYSTEN HALTIJOINA

Objektivoitiprosessissa tapahtuu lähettäjän kohteelle antaman merkityssisällön vähenemistä. Merkin vastaanottaja täyttää merkityksen lisäämällä siihen tulkintaprosessissa omat merkityssisältönsä. Työntekijä täyttää tutun asiakkaan lähettämien merkkien merkityksen asiakkaan aikaisemmin saamalla merkityksillä ja niillä viittaussuhteilla, jotka ovat yhdistyneet asiakkaaseen. Uuden asiakkaan kohdalla työntekijä etsii ja liittää tähän uusia viittaussuhteita, jotka nousevat objektivoinnissa. Kuten olen aikaisemmissakin luvuissa esittänyt, sosiaalityön organisaatio tuottaa valmiita merkityssisältöjä kullekin asiakas- ja ongelmakategorialle ja nämä vaikuttavat työntekijän tulkintaprosesseihin. Valmiit kategoriat auttavat työntekijää, sillä kategorinen hahmottaminen helpottaa työntekijää erottamaan asiakkaan puheesta esimerkiksi näennäisintentioita tai ristiriitaisuuksia toiminnan ja kielen välissä.

Peirce (1965, 170) selittää merkin viittaussuhteiden yhdistymistä assosiaation avulla: ajatellessamme tiettyä tuntemaamme henkilöä assosioimme itse henkilön lisäksi hänen ammattiaan, sukupuoltaan sekä ulkoisia ja laadullisia ominaisuuksiaan. Ajatus tietystä kohteesta sisältää luonnollisesti useampia ominaisuuksia. Merkityksen tunnistaminen saa vahvistusta mielikuvavarastosta, joka liittää havainnot tiettyyn kohteeseen ja sen aikaisempaan mielikuvalliseen kokonaisuuteen. Alkon muovikassi liittää kassinkantajan alkoholin ostamiseen ja edelleen sen käyttöön. Assosioinnissa on kyse osan tai kokonaisuuden jatkuvuussuhteesta, joka tiedetään ennalta tai tunnetaan kokemuksen perusteella.

Osa merkkihavainnoista on irrationaalisia, ja ne johtuvat ristiriidasta asiakasmielikuvan ja merkin välillä. Jos asiakas lähettää merkkejä, jotka eivät yhdisty asiakkaasta aikaisemmin tiedettyihin viittaussuhteisiin, tai jos merkin sisältö ei vastaa asiakkaasta muodostunutta ennakkokäsitystä tai olemassa olevaa asiakasmielikuvaa, niin merkki jää tunnistamatta ja sitä ei liitetä asiakkaan merkitysyhteyksiin. Irrationaalisten merkkien havainnointi tuottaa epätietoisuutta ja epävarmuutta, joka on usein tiedostamattomalla tasolla ja tulee esiin hämmennyksenä tai epämääräisenä olona. Asiakkaan poikkeaminen kategoriastaan, tai ennalta määritellyn ongelman sisällä ilmenevät uudenlaiset merkit tuottavat ensialkuun hämmennystä, jonka tunnistamalla työntekijä voi lähteä purkamaan ja selvittämään uuden merkin merkitystä asiakkuuden kokonaiskuvaan.

KERTOMUKSEN HALLINTA

Viittaussuhteiden ja merkitysten hallinta perustuu asiakkaan kykyyn kertoa ja luoda uskottava tarina. Merkitys syntyy tilanneyhteydessä, kun asiakas tuottaa omaa kertomustaan. Tarinoilla ja kertomuksilla on vaikutusta asiakkaan merkkien ja merkitysten luokitteluun ja yhdistelemissä oikeaan viittaussuhteeseen. Tarinoiden avulla työntekijä voi ymmärtää asiakkaan tilanteen kokonaiskuvan muodostumista ja siihen johtaneiden syiden välisiä suhteita. Asiakkaan tapa kertoa itsestään ja todellisuudestaan vaikuttaa vastaanottajaan, sillä uskottavasti kerrottu tarina ei herätä ristiriitaisuuksia tai lisätarkennuksen tarvetta. Uskottava tarina on usein käytännönläheinen, arkipäiväinen ja sisältää tunnistettavia yksityiskohtia.

Tarinoiden kertomisen tavat voivat herättää myös vastakkaisia reaktioita ja tuntemuksia. Ristiriitaisessa tilanteessa, kun aikuisikäinen kuulija ei tiedä mitä viestinnän kanavaa uskoa, sanaton viestintä hallitsee vuorovaikutusta (ks. mm. Saarnio 1997; Kiviaho luentoaineisto). Aikuisikäisten välisessä viestissä us-

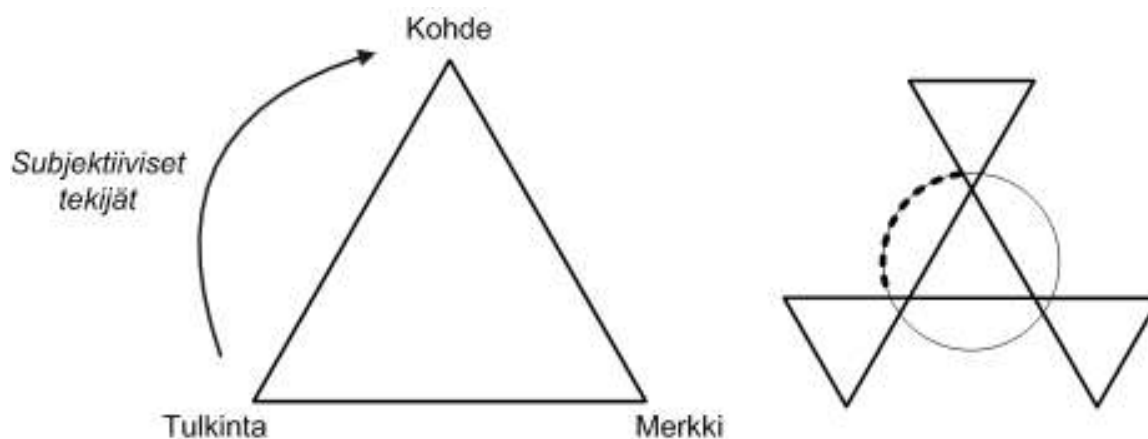
kottavuus syntyy sanattomien viestien kautta, kun kehonkieli voimistaa sanallisen viestin sanomaa. Jo ennen kuin ensimmäistä sanaa on sanottu, ihmiset kommunikoivat keskenään sanattomasti (Toivonen & Kiviaho 1998). Toisen ihmisen asento, olemus ja pukeutuminen luovat mielikuvaa tästä, ja määrittävät, minkälaista kielellistä sanomaa tältä ollaan valmiita vastaanottamaan ja ymmärtämään. Toivosen ja Kiviahon (1998) mukaan sanatonta viestintää pidetään aitona, spontaanina ja kontrolloimattomana ”ikkunana sieluun”. Näin ei kuitenkaan välttämättä ole, vaan myös sanatonta viestintää voi säädellä ja manipuloida. Tämä perustuu siihen, että osa tunnelmaisuista on perittyä mutta osa opitaan, jolloin yksilö pystyy kontrolloimaan, antaako reaktionsa näkyä vai ei.

Työntekijä ymmärtää asiakkaan lähettämien merkkien merkitykset sekä tunnistaa asiakkaan tarinan helpommin, jos asiakas käyttää universaaleja tarinatyyppejä kuten tragedian, komedian ja sankaritarinan kaavaa. Myös tarinoiden henkilögalleriat ovat universaaleja, jolloin tyypillisimpiä hahmoja ovat prinsessat, sankarit ja konnat. Cassirerin (1946, 18–20) mukaan merkitys muodostuu objektivoinnin ja nimeämisen seurauksena, ja ennalta tunnistetut selitysmallit rajaavat tulkinnan yksiselitteisyyttä. Tuttujen tarinoiden universaali olemus tekee niiden juonesta tunnistettavan. Tarinoiden avulla merkit liitetään osaksi suurempaa kokonaisuutta, jolloin ne ovat kulttuurisesti ja sosiaalisesti rakentuneita selityksiä asioille ja ilmiöille. Tarinoiden avulla pyritään osoittamaan moraalista oikeaa ja väärää sekä selittämään syy–seuraussuhteita. Niiden avulla asiakas ohjaa työntekijää hänen todellisuutensa laajemman merkityssisällön yhteyteen.

8. Työntekijän vaikutus merkkien tulkintaan

”Se on ohut viiva... empatian ja etäisyyden välillä. Jos menet liian lähelle, sinusta ei ole apua. Ilman myötätuntoa sinun ja potilaasi [LH: asiakkaasi] välillä ei ole yhteyttä” (Hustvedt 2008, 259).

Esitän luvussa näkemyksen siitä, miten työntekijän subjektiiviset tekijät vaikuttavat mielikuvaan asiakkaasta. Subjektiivisiksi tekijöiksi olen luokitellut työntekijän intressit, emootiot ja rationaalisuudet, hänen elämänsä maailmansa kontekstin sekä mielikuvavaraston (kuva 8).⁹ Näiden tekijöiden vuoksi asiakkaan ja työntekijän välinen yhteisymmärrys asioiden tulkitsemisen tavasta ei ole aina mahdollista saavuttaa. Objektivoinnissa asiakas tulkitsee todellisuutta onnistuneesti, uskottavasti tai epäselvästi. Työntekijä tulkitsee asiakkaan lähettämiä viestejä ja merkkejä organisatorisessa ja ammatillisessa kontekstissa subjektiivisten tekijöiden pohjalta, ja tällöin työntekijän on mahdollista tulkita asiakasta onnistuneesti tai epäselvästi.



Kuva 8. Subjektiiviset tekijät

Subjektiiviset tekijät vaikuttavat siihen, miksi työntekijä havainnoi tietyn asiakkaan lähettämän merkin sekä niihin puitteisiin, minkä kautta ja millä välineillä hän tulkitsee sen merkitystä. Edmund Husserl (1985) edellyttää havainnon muodostumiseen merkin olomuodon lisäksi subjektiivisia asiointiloja: tun-

⁹ Mallissa on päädytty rajaamaan subjektiiviset tekijät edellä tehdyllä tavalla, mutta myös toisenlaiset rajaukset ovat mahdollisia.

teita ja aistimuksia. Peirce (1985, 171) esittää saman asian niin, että merkin tulkinnallinen osuus ei ole sen objektivoiduissa ominaisuuksissa tai siihen liitetyissä merkityksissä vaan siinä, mitä merkki herättää subjektin ajatusaineuksessa. Kognitiiviset ja ei-kognitiiviset tekijät ohjaavat subjektin toimintaa. Ei ole kysymys yhden tekijän vaikutuksesta tulkintaan, vaan subjektiiviset tekijät toimivat kokonaisuutena, jossa painotukset vaihtelevat. Subjektiiviset tekijät selittävät, miksi ihmiset tulkitsevat merkkejä eri tavoin, ja miksi mielikuvat kohteesta muodostuvat lopulta yksilöllisesti.

8.1. TYÖNTEKIJÄN ELÄMISMAAILMAN KONTEKSTI

Tarkoitan elämismaailma käsitteellä tässä luvussa sosiaalityöntekijän elämismaailmaa, jonka kautta hän tarkastelee ja arvioi todellisuuden erilaisia muotoja. Todellisuus on subjektiivisesti määriteltyä, jolloin määritelmät henkilöityvät. Määritelmät ja tulkinnat erilaisista todellisuuden muodoista muodostuvat sosiokulttuurisen yhteiskuntajärjestelmän puitteissa, ja erityisesti työnjako spesifioi tietoa, joka johtaa asiantuntijuuteen. Asiantuntijuus perustuu teorioiden hallintaa siitä, miten asiat pitää tehdä sekä valtaan tarkastella maallikoiden toimintaa niiden kautta. Yhteiskunnallinen valta tarkoittaa valtaa määrätä maallikoiden toimintaa eli legitimoida merkittävät sosialisatioprosessit, ja sitä kautta ammattilaisella on valta tuottaa todellisuutta. Asiantuntijuuden kautta yksilö omaa tietoa yhteiskunnan jäsenten arkielämästä ja siitä, kuinka sen pitäisi tapahtua. Tieto muodostuu traditioksi ja sitä kautta ideologiaksi, ja lopulta se saa *status quon* aseman. (Berger & Luckmann 1994, 133–137) Ajattelen, että tieto ja selitysmallit ovat jatkuvassa muutoksessa, koska niihin vaikuttaa ajan kuluessa tapahtuva kaikki inhimillinen toiminta.

Yksilöt ovat varustettuja eritasoisilla kognitiivisilla kyvyillä. Iän ja kokemusten myötä ajattelu ja tajunnalliset ominaisuudet kehittyvät ja monipuolistavat merkkien merkitysten tulkintaa. Denisin (1991, 27) mukaan havainnointiin liittyy oletus siitä, mitä merkki on ja merkitsee. Havainnointiin vaikuttavat yksilölliset assosiaatiot sekä kokemukseen perustuvat näkemisen tavat. Elämismaailman konteksti tarkoittaa soveltamista, suhteuttamista ja tulkitsemista tilanteen mukaan. Asiakastyöskentely määrittää tilanetta, jolloin työntekijän itsen tiedostaminen on oleellista, jotta hän tunnistaa oman itsensä vaikuttavan työskentelytapoihinsa. Elämismaailman kontekstin muodostavat useat eri tekijät sekä ryhmät, joille yksilö on alisteinen ja joiden mukaisissa rooleissa hän toimii: ikäkausi, kulttuuri, kansalaisuus, kasvatusta,

perhe, sosiaalinen status, koulutus, sosiaalinen tilanne, uskonto, ammattiryhmä, poliittinen ryhmä, tieteena, aika, paikka ja niin edelleen. Yksilön elämismaailmaan vaikuttavat sosiaaliset, kulttuurilliset, fysiologiset, yhteisölliset ja taloudelliset tekijät ovat jatkuvassa muutoksessa, vain biologinen järjestelmä on pysyvä. Esimerkiksi sosiaaliset tekijät vaikuttavat siihen, minkälaisia sosiaalisesti määriteltyjä arvoja, tavoitteita, haluja, tunteita, toiveita tai tunteita työntekijä liittyy havainnoimaansa kohteeseen.

Työntekijän roolit ja rooli odotukset määrittävät tapoja tulkita merkin merkitystä, näitä tapoja ohjaavat näkökulmat, arvot ja intressit ovat paitsi yksilöllisiä, myös ihmisten välisiä. Heiskalan (2000, 97) mukaan kulttuuri sisältää arkitietoa, jossa uusia havaintoja tulkitaan aikaisempien kokemusten ja elämismaailmaan nojaavien tyyppikäsitteiden varassa. Yksilö tulkitsee merkkejä alisteisuudesta johtuvan tottumuksen avulla, kun tottumus tietynlaiseen tulkintaan ohjaa tekemään jonkin tietyn johtopäätöksen jonkin toisen sijasta. Muutokset alisteisissa suhteissa vaikuttavat uudenlaisen merkitystulkinnan muodostumiseen. Merkkien tulkinta on ensisijaisesti sosiaalis-kulttuurista ja siksi tulkinnan konteksti vaikuttaa merkkien saamiin merkityksiin.

Merkityksen tulkinta ei välttämättä perustu merkkiin ja sen kohteeseen, vaan sen havainnoinnin kontekstiin, jossa työntekijä on subjektina tilannesidonnaisessa roolissa. Sosiaalityön tekeminen perustuu avoimuuteen erilaisten ihmisten kokemuksiin ja kertomuksiin kohtaan huolimatta omista elämismaailmallisista kokemuksista. Sosiaalityöntekijän koulutus lisää tietoa inhimillisen elämän monimutkaisuudesta (Jennings & Skovholt 1999) sekä empatiaa asiakasta kohtaan (lisää empatiasta mm. Karp 1996; Hoyat 2007). Empatia määritellään toisen kenkiin asettumiseksi, joka tarkoittaa pyrkimystä ymmärtää toisen henkilön elämää ja elämäntilannetta. Empatia kasvaa ja kehittyy tietoisuuden ja tiedon mukana.¹⁰ Työntekijän persoonaan liittyväksi avuksi luetaan myös käytännön työssä kertyvä hiljainen tieto sekä intuitio (Raunio 2004, 121–122). Empaattisuus, joka perustuu tietoon, lisää objektiivisuutta, tietoisuutta omasta käytöksestä, ymmärryksen tavoittelua, älyllisyyttä, oikeaan päätökseen pyrkimistä sekä tietoista vaikuttamista organisaatioon sekä kulttuuriseen ja sosiaaliseen ympäristöön (Hoyat 2007).

¹⁰ Vastakkaisen näkemyksen mukaan empatia on ominaisuus. Esimerkiksi kiintymysteorioiden mukaan empatiakyky kehittyy kolmevuotiaana, jonka jälkeen sitä voi enää muokata.

Elämismaailman tulkintaan liittyy havaintovirheen ja illuusion mahdollisuus – tai pikemminkin sen olemassaolo. Hochberg (1970, 80–88) erittelee erilaisia illuusion syntytyyppejä: luonnollisesti syntyvät aistiharhat, erot havainnon ja todellisuuden välillä sekä tottumus katsoa merkin hahmoa jollakin tapaa. Merkkien tulkintakyky jäsentää havaintotodellisuutta, perustuvat havainnot sitten tosiin tai epätosiin tulkintoihin todellisuuden muodosta. Elämismaailman kontekstilla on vaikutusta subjektin toimintaan; miten jossakin tilassa ja tilanteessa on mahdollista toimia tai ei-toimia, ja mitkä ovat subjektin toiminnan ajatusaineelliset resurssit elämismaailman silloisessa kontekstissa eli psyykkisen ja sosiaalisen kokemuksen tila. Työntekijän elämismaailman kokemukset edistävät tai ehkäisevät merkkien havainnointia ja niiden merkityksen ymmärtämistä.

8.2. MIELIKUVAVARASTO

Mielikuvavarasto on aikaisemmista mielikuvista kertynyt ajatusaines, jonka muodostumiseen vaikuttavat yksilön havainto- ja ohjauselimelliset kyvyt. Elämismaailmassa havaitut merkit tulkitaan ja sijoitetaan suhteessa kohteisiinsa heijastamalla ja vertaamalla niitä mielikuvavarastossa sijaitseviin aikaisempiin mielikuviin kohteesta sekä sen viitekehuksesta. Merkkien havainnoinnin edellytykset ja tunnistamisen välineet lisääntyvät sitä mukaan, kun mielikuvavarasto kasvaa. Kaikki subjektiiviset kokemukset sekä opittu tieto kertyvät mielikuvavarastoon, ja sitä kautta merkkien tulkinnan välineet lisääntyvät. Tulkinnan välineiden lisääntyminen kasvattaa yksilön valmiuksia jäsentää todellisuutta, kun mielikuvavarasto on ajatusaines, jonka ohjaamana yksilö maailmassa toimii. Työntekijän mielikuvavarasto karttuu paitsi yksityiselämän kokemuksissa, myös sosiaalityön kontekstissa. Ammattilaisuus liittyy työntekijän sosiaalityön kontekstiin ja lisää tietoisuutta sosiaalityön asiakkuuksista ja ongelmista. Kieli, kielikuvat ja allegoriat perustuvat ammatilliseen kieleen (Berger & Luckmann 1994, 158), jolloin käsitteellistäminen ja ongelmien purkaminen liittyvät ammattilaisuuteen ja ammatilliseen reflektointikykyyn.

Mielikuvavarasto systematisoi merkit tiettyihin luokkiin ja kategorioihin kuuluviksi ja edesauttaa näin havaintojen tunnistamista, ja merkityksen tulkintaa. Kategorisoinnit, luokittelut ja tyypittelyt, jotka ovat sosiaalisten ongelmien tunnistamisen tapoja, perustuvat mielikuvavaraston olemassaoloon. Kategorisointi tarkoittaa sosiaalityössä nimeämisprosessia, jossa ongelman nimeäminen jollakin tavalla tuo

esiin tietyt ratkaisuvaihtoehdot, ja sulkee pois toisia (Jokinen et al. 1995, 17). Työntekijä arvioi asiakasta tämän puheen, elämäntavan ja toiminnan tai hänestä kertovien dokumenttien mukaan, ja arvioi mihin sosiaalityön kenttään tämä kuuluu tai mihin etuuksiin tai palveluihin tämä on oikeutettu. Kategorioihin liittyy tietoa kausaalisuuksista, lisäksi ne ohjaavat kokonaisuuksien hahmottamista (Glaser & Chi 1988). Sosiaalityössä kategorisointi perustuu ensiksikin moraaliseen ja juridiseen oikeutukseen ja toiseksi työntekijän kompetenssiin puuttua asiakkaan elämään. Työntekijän kyky kategorisoida asiakasta perustuu tietoon, taitoon ja kokemukseen sosiaalisten ongelmien ilmenemistavoista, luonteesta ja ratkaisumahdollisuuksista. Kolmanneksi se perustuu erilaisten sosiaalityön organisaatioiden keskinäiseen ongelmatyönjakoon. (Jokinen et al. 1995, 18.)

Mielikuvavaraston olemukseen liittyy ajallinen erottelu, jolloin kukin mielikuvaa rakentava tulkinta on sidottu aikaan ja ne ovat ajan avulla myös erotettavissa toisistaan (Peirce 1985, 170–178). Mielikuvien luonne on joustava, jolloin niitä on mahdollista muuttaa tietoisesti. Jos uudessa tilanteessa tullut käsitys tai kokemus ei ole yhdenmukainen aikaisemmin muodostuneen eli vallitsevan mielikuvavaraston kanssa, tilanne analysoidaan uudelleen ja muokataan vallitsevaan sopivaksi (Rubin 1998, 79). Asiakasmielikuva muuttuu asiakasprosessin aikana, koska asiakkuus ei ole muuttumaton tila. Ongelmanmäärittelyt voivat muuttua tai purkautua kokonaan, jolloin asiakkuuden sisältö ja tarve tulevat uudelleen arvioitaviksi (Jokinen et al. 1995, 19).

Mielikuvavaraston käsite liittyy Piaget'n (ref. Kaufmann 1986) kognitiivisen viitekehysten käsitteeseen, jonka mukaan jotta ihminen ymmärtää ja oppii uutta, hänellä täytyy olla olemassa kognitiivinen viitekehys, johon uusi tieto ja havainnot liitetään. Uusi tieto on aikaisemman tiedon, kokemuksen tai olettamuksen päälle rakennettua. Mielikuvavaraston tarkoitus on kerätä, prosessoida ja varastoida mielikuvia niin, että niitä on mahdollista käyttää ja prosessoida uusissa konteksteissa kohteen alkuperäisen havaintoympäristön ulkopuolella. Prosessointi tarkoittaa aikaisempien mielikuvien aktivoimista niin, että yksilö voi muistaa aikaisemmin havaitsemiaan kohteita, lisäksi se tarkoittaa sitä, että yksilö voi tuottaa tulkintoja aikaisemmista havainnoistaan ja muuttaa muistikuvia objektivoinnin kautta merkeiksi.

Mielikuvavarasto ohjaa käyttäytymistä muodostamalla mielikuvamalleja, skeemoja ja kulttuurisia säännönmukaisuuksia, joiden mukaisesti yksilö reagoi tiettyyn merkkiin. Havaintotodellisuutta rajoittavat myös assosiaation lait (Cassirer 1979, 286). Assosiaatiot perustuvat kausaalisuhteisiin ja koke-

muksellisiin tottumuksiin. Assosioinnissa mielikuvavarasto yhdistelee havaitun kohteen aikaisempiin mielikuviin liittämällä sen suhteisiin ja rakenteisiin, johon se ei pelkän havainnoinnin perusteella kuuluisi (Denis 1991, 3, 8–9). Kulttuurinen säännönmukaisuus johdattaa näkemään kohteen suhteellisen samana, jolloin paikasta huolimatta havainnot haetaan vastaamaan mielikuvavaraston aikaisempia tunnistettuja merkkejä. Varastoitunut mielikuva tai käsitys kohteesta on väite, joka todistetaan ajan kuluessa oikeaksi tai vääräksi, mutta joka tapauksessa mielikuvavaraston sisältö on jatkuvassa muutoksessa.

8.3. INTRESSIT JA INTENTIOT

Tietoisuus on intentionaalista ja suuntautuu aina johonkin kohteeseen (Berger & Luckmann 1994, 31). Alfred Schütz (2007) mukaan intentiot ohjaavat päämäärää tavoittelevaa toimintaa. Myös Bertrand de Jouvenel (1967, 28–29; ks. myös Kuusi & Kamppinen 2003, 145) esittää, että intressit sisältävät päämääriä, joita kohti henkilö kulkee. De Jouvenelin mukaan intressit ovat moraalisesti laadullisia ajatusaineksia, jotka määrittelevät tavoitteiden ja päämäärien lisäksi myös henkilön yleistä olemisen tapaa. Intressien vaikutus vaihtelee voimakkaasta tarpeesta taipumukseen olla johonkin suuntaan kallellaan. Asiakastyöskentelyssä työntekijän tavoitteena on muodostaa ymmärrys asiakkaasta, tämän ongelmista ja todellisuudesta. Työntekijän intresseihin kuuluu sosiaalityön organisaation tavoitteiden ja toimintatapojen mukaisen tulkinnan muodostaminen asiakkaasta, jotta edellytykset selvittää tämän ongelmia tullevat mahdolliseksi. Sosiaalityöntekijän intresseihin voi liittyä myös asiakkaasta huolehtiminen ja hänen todellisuutensa helpottaminen. Huolen nousemista tarkastelemalla työntekijä arvioi, onko asiakkaalla sosiaalityön tarve. Huolen nouseminen on tietoisuuteen asti yltävää asiakkaan kokonaisvaltaista aistimista ja tulkintaa. Kyseessä on yleensä useamman merkin esiin nouseminen asiakkaan viestinnästä ja niiden kautta huolen herääminen.

Kun mielikuvavarasto säätelee merkkien tunnistamista ja merkityksen tulkintaa, niin intressit säätelevät merkkien etsimistä, tarkkailua ja havainnointia. Intressit vaikuttavat merkkiprosessiin monella tavalla. Ne vaikuttavat: a) merkkien tarkoitushakuisen etsimiseen, b) merkkien havainnointiin ja valikoivaan havainnointiin, c) tapaan tulkita merkkiä ja sen merkitystä sekä d) merkkien yhdistelemiseen muihin merkkeihin tai yhteyksiin ja sen assosiointiin (Helenius 2008, 63). Työntekijä havaitsee merkin, kun siihen on jokin syy. Intressin mukaisesti merkkejä etsivä ja havainnoiva työntekijä asettaa itsensä alt-

tiiksi löytämään niitä. Kullakin subjektilla on omat kiinnostuksen kohteensa ja intressinsä, jotka varioivat henkilökohtaisten tavoitteiden sekä ryhmään kuuluvuuden mukaisesti.

Morrisin (1971, 146.) mukaan subjektiiviset intressit vaikuttavat koko merkkiprosessiin merkin objektivoinnista merkityksen ymmärtämiseen asti. Merkin lähettäjä luo merkin toteuttamaan omia tarkoituksiaan. Merkin vastaanottaja tulkitsee merkin merkitystä omista intresseistään lähtien, joko tarkoituksellisesti tai tahattomasti sen merkitystä manipuloiden. Merkkiin objektivoinnissa liitetyt viittaussuhteet eivät ole itsessään merkityksellisiä, vaan niiden pitää olla merkityksiä, jotka tukevat vastaanottajan intressejä. Elämismaailman kontekstin merkitys on suuri merkkien kautta tapahtuvissa tilanteissa, joissa lähettäjän ja vastaanottajan intressit kohtaavat (Kaufmann 1986, 190). Merkin havainto ei aina herätä välitöntä tulkintaprosessia, vaan se voi nousta tietoisuuteen vasta myöhemmin. Merkin aiheuttamalla impulssilla, reaktiolla tai toiminnalla on yritetty selittää esimerkiksi televisioväkivallan vaikutusta yksilön väkivaltaiseen käytökseen, mutta kyseessä on kuitenkin lähettäjän ja vastaanottajan intressien kohtaaminen.

Intressit vaihtelevat elämänkulun myötä sekä kokemusten ja tunteiden voimasta. Altti Kuusamon (1990, 15) mukaan ”se, minkä näemme, ei määräydy niinkään kuvasta kuin tulkintatarpeestamme... Se, että pystymme halutessamme vaihtamaan tulkintaa [...johtuu...] tarpeestamme vaihtaa tulkintaa.” Henkilökohtaiset intressit kaventavat havaintotodellisuuden arviointia, ja lisäksi niihin vaikuttavat tottumukset. Tietyn tyyppisten merkkien havainnointi sekä samankaltaisten asioiden jatkuva assosioiminen keskenään voivat muodostua tavaksi (Peirce 1985, 179). Sosiaalityössä työntekijän tavoitteena on asiakkaan kategorisointi ja sitä kautta oikeaan palveluun ohjaaminen. Saarnion (1997) mukaan liiallinen reflektointi ja käsitteellistäminen, kuten ammattitietoa ohjaavat asiakaskategoriat, heikentää intuitiivista toimintaa. Intressiin vaikuttaa myös yksilön tarkkaavaisuus. Mitä tarkkaavaisemmassa tilassa subjekti on, sitä enemmän hän tunnistaa ja yhdistelee havainnoja mielikuvavarastossa olevan aineksen kanssa. Tarkkaavaisuus vaikuttaa lisäksi siihen, että subjekti huomioi saman merkki-ilmiön kerta toisensa jälkeen eli se vaikuttaa yhdessä tuttuuden kanssa. Intressit vaikuttavat myös merkkien valikoivaan havainnointiin, joka tarkoittaa havainnon rationalisointia ja tarkastelun suuntaamista tietyn etsimiseen eli merkkien valikoivaa poimimista. Syyt havainnoinnin valikointiin ovat usein irrationaalisia, sattumanvaraisia ja tunnepohjaisia, mutta kulloisessakin ajassa ja paikassa tiettyä ryhmää edustavia. (Helenius 2008, 64.)

8.4. JÄRKI JA TUNTEET

Peircen (1985, 172, 175) mukaan merkin tulkinta ei tapahdu pelkästään tietoisuudessa tai aikaisempiin mielikuviin vertaillen, vaan kyseessä on arviointi tai arvostelu tunteiden (engl. *feelings*) ja emootioiden perusteella. Morris (1971, 147) esittää, että vastaanottajan suorittamaan merkityksen tulkintaan vaikuttavat hänen emootionsa. Morris erottelee emootiot tunteista ja emotionaalisuudesta, emootiot ovat hänelle merkitsemisen tapoja eli kykyä eläytyä kokemukseen. Emootiot toimivat itseohjautuvina, ne toimittavat aineksia merkkien merkityksen tulkintaan. Samaistuminen toisen kertomukseen edellyttää tunteenomaista samaistumista (Berger & Luckmann 1994, 178). Banksin (2006, 61) mukaan asiakasta ei tule kohdata tunteella vaan empatialla. Tunteella ei tässä tarkoiteta niinkään työntekijän oman itsen sisällä pysymistä, vaan asiakkaan kohtaamista ympäröivää läsnä olemista, jossa pyritään ymmärtämään asiakasta.

Työntekijän omien tunteiden ilmaisu vaikuttaa asiakkaan lähettämiin merkkeihin sekä niiden havainnointiin kohtaamisessa. Työntekijän vireystila ja virittyminen johonkin tunnetilaan vaikuttavat hänen reagoiteihinsa ja vastatunteiden syntymiseen. Työntekijä voi legitimoida sanallisesti tai sanattomasti ilmeillään ja eleillään asiakkaan viestejä ilmaisemalla hyväksyntää ja kannustusta. Työntekijä voi myös estää asiakasta lähettämästä tietynlaisia merkkejä suorilla reaktioillaan tai vastatunteiden kautta. Työntekijä ohjaa asiakkaan viestintää myös kiinnostuksensa ja kuuntelun intensiteetin kautta, jolloin asiakas oppii mistä aiheesta kannattaa kertoa. Kohtaamisen henkiset puitteet ovat asia, millä työntekijä vaikuttaa asiakkaan tapaan objektivoida merkkejä.

Emotion vastakohta on rationaalisuus, joka merkitsee kontrollia omiin toimintoihin, sääntöjen mukaisesta käytöstä, ja järjen ja tiedon käyttämistä (Lakoff & Johnson 2003, 17). Rationaalisella ajattelulla ja järjen käytöllä ei aina ole merkitystä kohteen tai sen merkitysten ymmärtämiseen. Järjen ja tiedon tasolla toimiessaan työntekijä pystyy säätelemään tunteidensa vaikutusta asiakkaan kanssa työskentelyssä. Rationaalisen toiminnan tasolla työntekijä pystyy etäännyttämään asiakkaan reaktiot itsestään erillisiksi ja vähentämään omia vaikuttimiaan, tai esimerkiksi suojautua kauemmas asiakkaan tarpeista. Liiallinen järjen käyttö voi kuitenkin johtaa tunnekitkaan asiakasta kohtaan (Saarnio 2008). Schützin (2007, 421–423) mukaan yksilön toiminta on rationaalista, jos siihen liittyy suunnittelu. Suunnitteluun liittyy ongel-

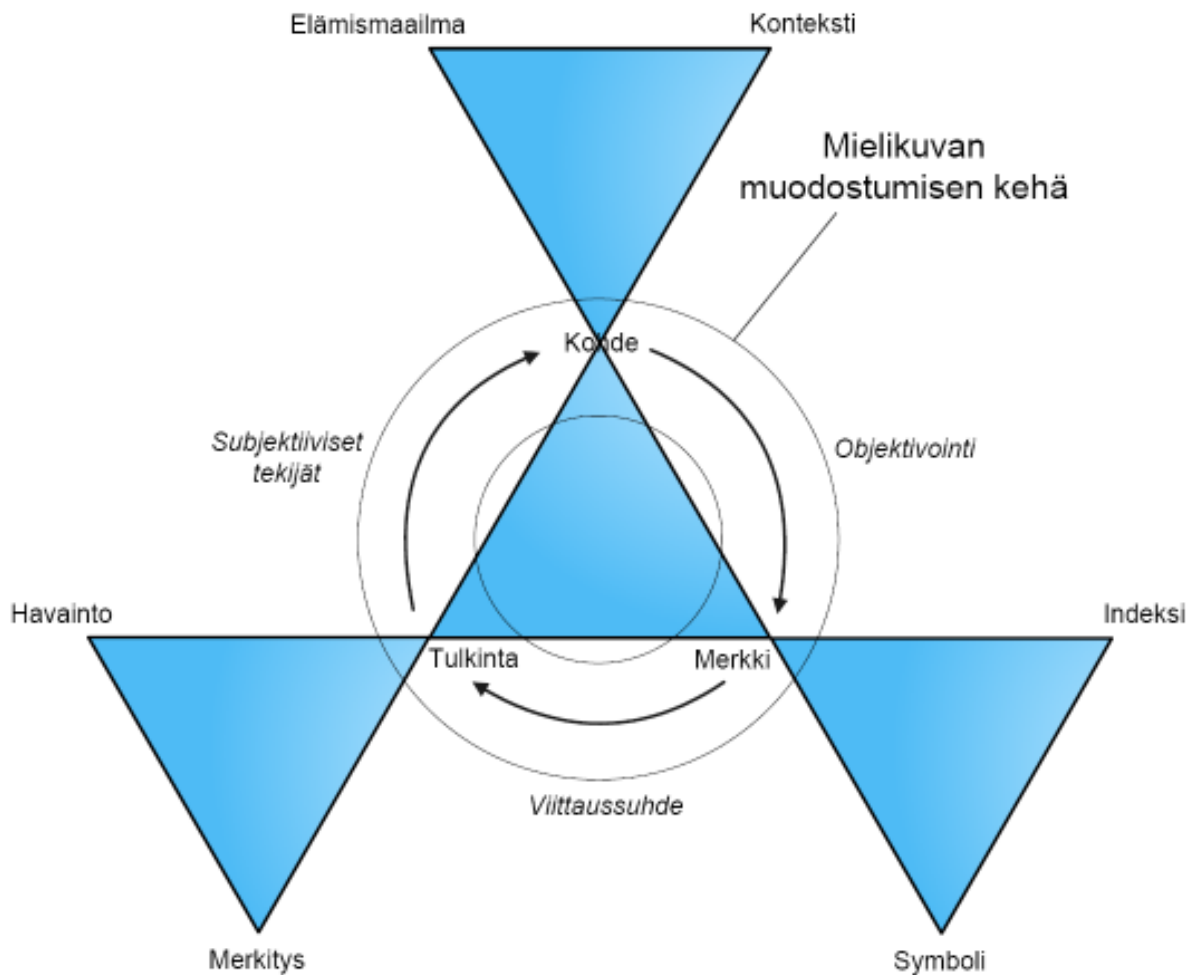
manasettelu, päämäärällisyys, vaikuttimet ja vaikutussuhteet, keino–tavoite-suhteet sekä merkityksellisyys. Jos suunnittelua ei tapahdu, yksilö ei toimi vaan käyttäytyy. Käyttäytymisen Schütz luokitteli Max Weberin mukaisesti irrationaaliseen, tunneperäiseen ja perinnesidonnaiseen.

Kaikki psyykkiseen ja henkiseen tilaan vaikuttavat tekijät heijastuvat työntekijän merkkien havainnointiin ja merkityksen tulkintaan. Tunteet sisältävät tietoa siitä, miten yksilö suhtautuu asioihin ja ilmiöihin ilman, että hänen tulee selittää ja tiedostella niitä. Tunne on välitön reaktio merkin aistimiseen tai idea, joka ohjaa tulkintaa. Tästä on mainittu esimerkkinä valehtelun tunnistaminen outouden ja hämmennyksen tunteen avulla. Bar et al. (2006, 271) esittävät, että emootio on havainnointia täydentävä tunnereaktio. He nostavat esimerkiksi uhan tunteen, joka tunnistetaan emootiona nopeasti, kun työntekijä havaitsee ristiriidan puheen ja toiminnan välillä. Tietoisuus nousevista tunteista ja emootioista, esimerkiksi kategorioiden, luokitusten ja luonteenomaisuuksien tunnistamisen kautta, vähentää manipulaation kohteeksi joutumista.

Tunne on itsessään tulkinta ja määre jostakin, jos jokaisella tunteella on kohde. Tunne muodostuu merkiksi, jos yksilö on siitä tietoinen. Kun ihminen on iloinen, hän on iloinen jostakin syystä, kun jotain on tapahtunut tai jokin asia on tullut tietoisuuteen. Yksilö pystyy nimeämään tai ajattelemaan tunteensa lähdettä. Tunteen merkityksellisyys tulkinnan subjektiivisuuteen on kuitenkin ensisijaisesti siinä, että merkkiprosessissa syntynyt tunne sitoo merkin merkityksen aikaan ja paikkaan. Tunteilla ja rationaalisen puolen hallinnalla on suuri vaikutus muihin subjektiivisiin tekijöihin. Tunnepitoiset kokemukset ohjaavat intressien muodostumista ja mielikuvavaraston sisältämä aines sisältää myös yksilön tunnereaktiot, koska elämismaailman kokemukset kiinnittyvät mielikuviin tunnemuistin avulla. Järjen käyttö ja siihen tukeutuminen auttavat systemaattisen työotteen muodostamista sekä vastatunteiden hallinnassa.

9. Mielikuvien muodostumisen malli

Tässä luvussa nivon yhteen edellisten lukujen esittämät kuvat yhtenäiseksi kuvioksi (kuva 9), jolla tavoittelen mielikuvien muodostumisprosessin mallintamista ja yleistettävyyttä. Mielikuvan muodostumisen erottelu vaiheisiin ja osiin on ollut haasteellista, koska kyse on subjektin tajunnassa tapahtuvasta toiminnosta, jossa vaiheet tapahtuvat limittäin ja päällekkäin. Malli ei ole kaikenkattava, vaan olen erottellut siihen mielestäni tärkeimmät merkitystä ja mielikuvan sisältöä ohjaavat tekijät. Nämä tekijät olen esitellyt edellisissä luvuissa, joissa olen selittänyt mallia auki vaihe vaiheelta. Tämän vuoksi en avaa muodostumisprosessin yksityiskohtia tässä luvussa enää uudelleen. Pienennetty malli kuviosta on kulkenut kutakin vaihetta avaavan kuvan yhteydessä (kuvat 2–8). Pienoismallin avulla lukijan on ollut mahdollista seurata, mistä kohdasta mallia kussakin luvussa on ollut kyse.



Kuva 9. Mielikuvien muodostumisen malli

Olen nimennyt mallissa mielikuvaan vaikuttavia tekijöitä ja asettanut ne ajallisesti hierarkkisiin vaiheisiin ja keskinäisiin vaikutussuhteisiin. Lähtökohtanani on ollut asiakkaasta syntyvän mielikuvan muodostuminen työntekijälle. Olen eritellyt ja nimennyt mallin tekijät oman ajatukseni pohjalta, ja esitellyt kunkin vaiheen erikseen. Kunkin kohdan tieto liittyy kuitenkin sekä edellisiin että seuraaviin kohtiin, koska kyse on rinnakkaisesta tajunnallisesta prosessista.

Malli on hierarkkisesti kolmitasoinen. Ensimmäisellä tasolla on olemassa mallin perustan, Charles Sanders Peircen merkkikolmion käsite. Toisen tason muodostavat Peircen merkkikolmion kulmien

mukaan muodostetut merkin, tulkinnan ja kohteen kolmiot, jotka täydentävät alkuperäisen merkkikolmion tekijöiden funktioita. Kolmannella tasolla on selvitetty merkin objektivointiin vaikuttavia tekijöitä, merkityksen avautumiseen vaikuttavia tekijöitä sekä tulkinnan inhimillisiä piirteitä. Itse mielikuvien muodostumisen kehä ympäröi ja pitää sisällään kaikkiin tasoihin vaikuttavat tekijät. Mielikuvan muodostumisen kehän edellytykset ovat seuraavat: a) Merkin ominaisuudet on liitetty merkkiin merkkitason mukaisesti. b) Merkin merkityksen avautuminen vastaanottajan tajunnassa edellyttää merkin havaitsemista, tulkintaa ja merkityksen antamista. c) Merkityksen antaminen ja sen viittaussuhteiden ymmärtäminen riippuu merkin ja havainnoinnin aikapaikallisesta kontekstista.

Asiakkaan lähettämät merkit ovat se perusta, jolta työntekijä tekee asiakkaan tulkintaa. Asiakkaan tapakertoa itsestään rajoittaa sitä merkkien kavalkadia, jota työntekijän saa käyttöönsä asiakkaasta. Asiakkaan objektivoimat merkit todellisuudestaan ovat tärkeitä asiakkaan tilanteen selvittämisessä, koska ne ovat yhtä autenttisia kuin viralliset dokumentitkin. Merkkien objektivointi on usein ensisijaisesti asiakkaan itsensä vastuulla, mutta asiakas on merkkien kohteena myös silloin, kun hänestä rakentavat mielikuvaa toiset ihmiset tai dokumentit. On otettava huomioon myös se, että merkkien objektivointiin sosiallisessa kohtaamisessa vaikuttavat aina myös kaikki samassa tilassa olevat muut henkilöt, koska merkkituotanto suhteutetaan vastaanottajien mukaan. Kuten olen edellisissä luvuissa maininnut, työntekijä vaikuttaa asiakkaan tapaan objektivoida merkkejä.

Olen rajannut mielikuvien muodostumisen asiakastyön kohtaamiseen, ja määritellyt työntekijän aktiiviseksi mielikuvan muodostumiseen vaikuttavaksi tekijäksi. Merkin saama merkitys määräytyy suhteessa tulkitsijaan, joten työntekijä määrittää varsin pitkälle asiakkaaseen liitettävät merkitykset. Asiakkaan lähettämän merkin tulkinta muodostuu aikaisempaa asiakasmielikuvaa vahvistaen tai muuttaen, tai uutta mielikuvaa luoden. Merkin tulkintaan vaikuttavat ensinnäkin ne esille tuodut asiakkaan ominaisuudet, joiden avulla asiakas objektivoi itseään ja jotka nousevat asiakkaan elämismaailmasta. Asiakkaan ominaisuuksista riippuu, kuinka paljon työntekijän reaktiot ja myötääminen vaikuttaa objektivointiin. Työntekijä pystyy myötäävillä liikkeillä, kuten nyökyttelyllä, tai äänneillä ohjaamaan asiakkaan tunnetta siitä, ovatko hänen viestinsä ymmärrettäviä vai pitääkö hänen yrittää tuoda itseään ymmärrettäväksi toisella tavalla. Toiseksi merkkien tulkintaan vaikuttavat niihin yhdistettävät asiat ja viittaussuhteet eli merkin merkitysten avautuminen asiayhteydessään. Kolmanneksi merkin tulkintaan vaikuttaa sitä ohjaava ajatusaines eli työntekijän subjektiiviset tekijät.

Mielikuva asiakkaasta yhdistää käsityksen kaikesta tähän liitetystä: asiakkaan itse objektivoimista sekä muista hänestä kertovista merkeistä, asiakkaasta olevista aikaisemmista mielikuvista, organisaatiollisista ja ammatillisista kategorisoinneista, merkkien luomisen ja tulkitsemisen kontekstista ja aikapaikasta sekä tulkitsijan subjektiivisista kyvyistä ja elämismaailmallisesta kontekstista. Nimmo ja Savage (1976) ovat määritelleet, että mielikuva on inhimillinen luomus, joka koostuu tietyistä miellettyjen ominaisuuksien joukosta, joita jokin kohde, tapahtuma tai ihminen itsestään välittää. Nämä ominaisuudet koostavat mielikuvan, sillä niiden avulla näkemys kohteesta ja muista siihen liittyvistä asioista kootaan yhteen. Mielikuvan saama sisältö perustuu kuitenkin lopulta vastaanottavan subjektin kykyyn käsitellä merkkiprosesseja ja niiden toisiinsa liittyviä suhteita (Kaufmann 1986, 191). Merkin työntekijästä riippumaton eli sen objektivoinnissa saama muoto ohjaa asiakasmielikuvan sisältöä, mutta merkin viittaus-suhteiden yhdisteleminen sekä merkityksen avautuminen ovat työntekijän vastuulla.

Mielikuva käsitetään ensisijaisesti yksilöllisesti muodostuvaksi. Koska mielikuvan olemus on joustava, ja uusi tieto muuttaa sitä kerta toisensa jälkeen, yksilöllinen muodostuminen voidaan hyväksyä tajunnallisen prosessin osalta. Asiakasmielikuva saa sisältönsä useiden tekijöiden vaikutuksesta, joita on koottu mielikuvien muodostumisen malliin. Vaikka intersubjektiiviset tekijät vaikuttavat mielikuvien sisältöön niitä yhtenäistäen, voi mielikuvan koostumus muodostua sattumanvaraisesti. Samasta asiakkaasta voi muodostua vastakkaisia mielikuvia eri työntekijöille. Gombrichin (1982, 144) mukaan mielikuvat ovat erilaisia, koska ne muodostuvat kunkin omista lähtökohdista. Mielikuvien samankaltaisuutta eri ihmisten välillä ei kuitenkaan voi kiistää, koska niihin vaikuttaa yhteinen ja jaettu kulttuurinen, fyysinen ja sosiaalinen todellisuus. Paul Knoxin (1995, 261) mukaan suurella osalla ihmisistä mielikuva on samankaltainen, johtuen sosialisointien, kokemusten ja fyysisen ympäristön samanlaisuudesta.

Työntekijä on mallissa aktiivinen toimija, koska mielikuvien muodostuminen on hänen vastuullaan. Ernst Cassireria (1979) mukailleen merkin matka mielikuvaan vaikuttavaksi tekijäksi tapahtuu seuraavalla tavalla: 1) merkki asiakkaasta on objektivoitu eli se on havaittavissa tai aistittavissa oleva merkki, 2) työntekijä havaitsee ja tunnistaa merkin, 3) työntekijä yhdistää merkin asiakkaasta objektivoituksi merkiksi, 4) työntekijä suhteuttaa ja vertailee merkkiä aikaisempaan asiakasta koskevaan mielikuvavaraan, 5) työntekijä yhdistää merkin sisältämän uuden informaation aikaisempiin tietoihin ja käsityksiin asiakkaasta, 6) työntekijä kokoaa uudet ja asiakkaasta aikaisemmin olevat merkit niiden yhteiseksi merkitykseksi, 7) työntekijä vertailee asiakkaan saamia merkityksiä suhteessa aikaisempaan tietoon se-

kä 8) työntekijä luo synteesin, joka vaikuttaa hänen mielikuviinsa, ja sitä kautta asiakasta koskevaan toimintaansa ja ajatuksiinsa.

Olen luokitellut neljä mielikuvien muodostumisen periaatetta. Ensimmäinen periaate on se, että mielikuvat ovat tulkintoja useista eri tietolähteistä. Mielikuviin heijastuu muiden ihmisten vaikutus sekä muiden välittämät mielikuvat. Toisena periaatteena on se, että asiakasmielikuvat ovat toisinaan vailla todisteenkaltaista kokemus- ja havaintopohjaa, jolloin työntekijä suhteuttaa mielikuvat kokemuksiinsa asiointitiloihin ja suhteessa oman elämismaailmansa kontekstiin. Mielikuvan muodostumiseen vaikuttaa kolmanneksi se, että yksilön intressit ja motivaatiolliset tekijät ovat manipuloitavassa muodossa eli hän on kykenevä ajattelemaan todellisuutta erilaisena ja nykyisestä muuttuneena. Neljäntenä periaatteena on, että mielikuva on joustava ja muuttuva, ja se on siksi vapaa muodostumaan sinne saakka, minne yksilö kykenee ajattelemaan, ja mihin tahansa suuntaan hän haluaa.

10. Johtopäätökset

Lähtiessäni kirjoittamaan tutkielmaani, arvioin sen hyödyttävän sosiaalityön tutkimusta neljällä tavalla. Ensimmäiseksi arvioin, että tutkielma selvittää merkkien tehtävää asiakasmielikuvan muodostuksessa ja muodostumisessa sosiaalityöntekijälle. Olen käsitellyt merkkien roolia työntekijän ja asiakkaan välisessä kommunikaatiossa ja viestinnässä tutkielman punaisena lankana. Toiseksi arvioin, että tutkielma kehittää merkki- ja mielikuvatutkimuksen käyttöä sosiaalityössä. Semiotiikka on tunnustettu omaksi tieteenalaksi, mutta sen käyttö ei ole edelleenkään kovin yleistä. Ajattelen niin, että semiotiikka on palvellut tutkielmassa lähinnä tutkimusotteena. Mielikuvien tutkiminen on sosiaalityössä, kuten yhteiskuntatieteissä yleensäkin, käytössä erilaisin tavoin, oma tutkielmani painottuu kuitenkin ensisijaisesti mielikuvien tarkasteluun semioottisen näkökulman kautta. Merkkiteorian avulla tarkastelin ja toin näkyviin sosiaalityön taustalla olevia tulkintaresursseja. Kolmanneksi arvioin, että tutkielma rakentaa metodista pohjaa mielikuvien muodostumisprosessin selittämiseksi. Tähän tehtävään olen paneutunut luvuissa 4–9. Samalla selvitin sitä, miten asiakasmielikuvan muodostumista on mahdollista tutkia ylipäättäen. Neljänneksi arvioin etukäteen, että tutkielmani liittyy yhteen sosiaalisen konstruktionismin ja semiotiikan teoriaa. Yllätyin itsekin siitä, kuinka lähellä näiden kahden suuntauksen käsitteet ovat toisiinsa. Kumpaisessakin tarkastellaan ihmisten välistä merkityksen välittämistä. Mielestäni olen onnistunut tuottamaan tutkielman, jossa nämä näkökulmat eivät riitele keskenään.

Tutkimusongelmakseni asetin sen selvittämisen, miten asiakasmielikuva muodostuu sosiaalityön asiakastyössä, ja erityisesti sosiaalitoimiston kontekstissa. Vastasin tähän edellisessä luvussa esittelemäni mielikuvan muodostumisen mallin avulla. Malli voidaan yleistää muuhunkin mielikuvatuotantoon, mutta se on rakennettu erityisesti asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen tarkasteluun keskusteluun perustuvassa kohtaamisessa. Sitä tajunnallista mekaniikkaa ja vuorovaikutuksellista prosessia, miten asiakasmielikuvat muodostuvat, olen tarkastellut samalla, kun rakensin luku luvulta mielikuvien muodostumisen mallia. Mallin avulla nimesin sitä välineistöä, jonka avulla työntekijä rakentaa mielikuvaa siitä, minkälainen on asiakkaan kokemus todellisuudesta eli asiakkaan elämismaailma. Asiakastyössä työntekijä tulkitsee niitä asiakkaan subjektiivisen todellisuuden ominaisuuksia, jotka vaikuttavat sosiaalityön tarpeeseen. Olen määritellyt asiakasmielikuvien muodostumisen prosessiksi, johon vaikuttavat kohtaamisessa mukana olevat henkilöt, kohtaamisen konteksti sekä merkkien objektivoimien ja tulkin-

nan tavat. Tarkastelun näkökulmana on ollut työntekijän vaikutus mielikuvan muodostuksen eri vaiheisiin.

Todellisuus rakentuu sosiaalisessa toiminnassa ja vuorovaikutuksessa, jossa asioiden ja ilmiöiden määrittelyt ja merkityksenannot välittyvät yksilöiden kesken. Ajattelen itse, että yksilön toiminta elämismailmassaan perustuu hänen todellisuusnäkemysinsä. Vaikutus on kuitenkin kaksisuuntainen, koska yksilön elämismailma luo perustan hänen todellisuusnäkemysillensä eli yksilön mielikuvalle maailmasta ja omasta paikastaan siinä. Mielikuva todellisuuden muodosta voi toisille mahdollistaa tietoisten elämänvalintojen ja suunnitelmien tekemisen, kun taas toisille todellisuus on selviytymistä elämästä ilman selkeää käsitystä sen muodosta. Sosiaalityön asiakastyössä ei voi välttyä kohtaamasta monenlaisia elämismailmoja ja todellisuusnäkemystään. Asiakkaan elämismailma poikkeaa luonnollisesti työntekijän elämismailmasta, mutta se poikkeaa monesti myös niistä objektiivisen todellisuuden elementeistä, joita työntekijällä on käytössään jokapäiväisessä elämässään. Työntekijän toiminnan pohjana on hänen elämismailmallinen todellisuutensa sekä hänen näkemysensä todellisuuden erilaisista muodoista. Työntekijän koulutus luo edellytyksiä muodostaa malleja todellisuuden rakenteista ja syyseuraussuhteista todellisuuden poikkeamille.

Asiakasmielikuvan muodostumista määritteleviksi tekijöiksi olen nimennyt asiakkaan, työntekijän ja organisaation muodostaman kontekstin. Johtopäätösluku on jaettu luvun kaksi mukaiseen otsikointiin, mutta tarkoitus on tuottaa lukuihin uutta sisältöä sen pohjalta, mitä mielikuvien muodostumismallin selvittäminen on tuonut. Organisaatio-luku käsittelee organisaation vaikutusta tulkinnan kontekstiin ja viittaussuhteiden luomisiin merkityksiin asiakasmielikuvan muodostumisessa. Identiteetti-luvussa tarkastellaan asiakkaan ja työntekijän objektivoiden merkkien vaikutusta asiakasmielikuvaan ja asiakkaan identiteettiin asiakastyön kontekstissa. Luvut etiikka ja valta tarkastelevat työntekijää merkkien tulkitsijana sekä työntekijän subjektiivisten tekijöiden vaikutusta asiakasmielikuvan sisältöön.

10.1. ORGANISAATIO

Organisaatio vaikuttaa kohtaamisen kontekstiin sekä sen mukaisten viittaussuhteiden liittämiseen asiakkaan objektivoihin merkkeihin asiakasmielikuvan muodostumisessa. Kontekstilla on vaikutusta se-

kä kohteen eli asiakkaan kolmioon liittyviin tekijöihin että tulkinnan kolmion tekijöihin eli työntekijän kykyyn havainnoida, tulkita ja antaa merkityksiä asiakkaan lähettämille merkeille. Viittaussuhteet muodostuvat yleensä tilannesidonnoina ja merkkien objektivoinnin konteksti ohjaa siksi merkityksen muodostumista. Organisaatio muodostaa puitteen, joka ympäröi ja ohjaa mielikuvien muodostumista. Organisaation tavat muodostaa kategorioita sosiaalisista ongelmista ja asiakkaista vaikuttavat työntekijän välineisiin tunnistaa ja tulkita asiakkaan lähettämiä merkkejä. Tarja Pösön (1995, 45–47) mukaan organisaatio vaikuttaa sosiaalisten ongelmien tulkintatyöhön ammatillisen, lainsäädännöllisen ja kulttuurisen tiedon kautta, mutta nämä tiedot eivät aina riitä jäsentämään asiakkaan elämismaailmaan liittyviä ongelmia. Pösön mukaan kyse on myös siitä, minkälaiset tulkinnat ovat toivottavia.

Yhteiskunnalliset instituutiot, kuten media, puolueet, kunnanvaltuusto, eduskunta tai sosiaalitoimi, rakentavat mielikuvia, jotka heijastavat organisaation arvoja siitä, mikä on tavoiteltavaa ja arvostettua. Samankaltaiset arvot liittävät ihmiset toisiinsa, yhteenliittyminen ja samankaltaisuuksien löytäminen on ihmisen toiminnalle ominaista. Arvojärjestelmä on jatkuvan ajallisen ja yhteiskunnallisen muutoksen alaisena. Sosiaalityössä organisaatio on sidoksissa yhteiskunnallisiin instituutioihin ja normeihin, aika-paikallisiin käytäntöihin, maantieteelliseen paikkaan sekä sen käytettävissä olevaan fyysiseen tilaan. Organisaatio vaikuttaa osaltaan erityisesti työntekijän elämismaailmaan, ja lisäksi se vaikuttaa asiakkaan elämismaailmaan sen mukaisesti, miten sosiaalityön kautta siihen puututaan.

Työntekijän asiakasmielikuvat ovat kontekstisidonnaista, jonka vuoksi ne sisältävät yleisyyksiä, kategorisoiteja ja yhteisiä merkityksenantoja. Organisaation toiminta perustuu juuri yhteisiin käsityksiin, jotka yhdistettyinä rakenteelliseen maailmankuvaan tuottavat samankaltaisen orientaatiotavan tavoitteisiin ja keinoihin (Erikson 1968, 189–190). Organisaation yhteisillä määrittelyillä ja ilmauksilla on merkityksensä sen puitteissa, jolloin konteksti ohjaa merkkien vastaanottamista, vaikka tulkinta perustuu kin työntekijä subjektiivisiin tekijöihin. Yksilön omaksuu ympäristönsä tavat määrittellä asioita, koska hän haluaa turvata ryhmään kuuluvuuden sekä haluaa olla solidaarinen ryhmän ideoita kohtaan (Erikson 1968, 208–209). Työntekijän, kuten asiakkaankin, yksilöllisyys perustuu roolien omaksumiseen, sosiaaliseen toimimiseen sekä hänen yksilöllisen identiteettinsä hyväksynnän turvaamiseen. Työntekijän oma ja ammatillinen identiteetti voivat olla ristiriidassa keskenään, mutta konteksti ohjaa ja määrittää hänen toimintansa ja tulkintatapojensa rajoja.

Peircen (ref. Heiskala 2000, 108) mukaan usein toistettu saman tyyppinen käyttäytyminen tuottaa taipumuksen ja tavan käyttäytyä samalla tavalla samanlaisissa olosuhteissa myös tulevaisuudessa: Organisaatiosidonnaisessa työskentelyssä tapa tulkita merkkejä voi muodostua rutiininomaiseksi, jolloin aikaisemmin muodostettu tieto ja käsitys ohjaavat tulevien tulkintojen saamia merkityksiä ja sisältöjä. Organisatoriset mielikuvat, tyypittelyt ja asiakaskategoriat ovat tarpeellisia, koska samantyyppisten asiakkaiden luokittelu sisältää ennusteen siitä, miten nämä toimivat ja käyttäytyvät, ja asiakkaita yhdistävien asioiden ja piirteiden luokittelu mahdollistaa näiden yleistettävämmän tarkastelun.

10.2. IDENTITEETTI

Käsittelen tässä luvussa sitä, miten työntekijän ja asiakkaan välinen merkkituotanto vaikuttaa asiakkaan mielikuvaan itsestään. Asiakas vaikuttaa omalla olemuksellaan sekä merkkituotantonsa kautta työntekijään, joka muodostaa asiakasmielikuvan. Asiakastyöskentelyssä on kuitenkin otettava huomioon ne asiakkaan inhimilliset rajoitukset, joita tähän merkkituotantoon liittyy. Emotionaaliset ja tilanteiset syyt ohjaavat yksilöä, joka tämä haluaa ilmaista itseään tietyllä tavalla. Asiakas rakentaa itsestään haluaansa mielikuvaa, kun hän objektivoi itsestään kertovia merkkejä. Pekka Sulkusen (1998, 297) mukaan ihmiset valitsevat identiteettinsä kulloistenkin intressien mukaan, kun he tavoittelevat tiettyä mielikuvaa itsestään. Identiteetit muuttuvat sosiaalisissa tilanteissa ja asiakas on tästä tietoinen. Muutos asiakkaan sosiaalisissa ongelmissa, kontekstissa ja elämismaailmassa poistaa asiakkaan sosiaalityön areenalta. Asiakkaan identiteetti voi muodostua sosiaalityössä tilanteiseksi, jolloin asiakkaan todellinen minuus jää työntekijältä tietämättömäksi. Esimerkiksi toimeentulotukiasiakkaan todellisuus saattaa tositteiden ulkopuolella olla toisen näköinen. Asiakkaalle merkityksellisten asioiden maailma on todennäköisesti juuri sosiaalityön toimintapiirin ulkopuolella, työntekijän tavoittamattomissa.

Sosiaalityötä kuvataan paitsi ongelmanratkaisutyöksi myös muutostyöksi, jossa tavoitteena on asiakkaan tulevan tilanteen kohentaminen. Sosiaalityö on olemukseltaan positiivista tulevaa tavoittelevaa (Tapanainen 2007, 1). Asiakas ja työntekijä rakentavat ja muuttavat yhdessä sosiaalityön kohteena olevan asiakkaan todellisuutta. Asiakkaan todellisuus on sidoksissa hänen identiteettiinsä, ja tämän vuoksi asiakkaan todellisuutta koskevien mielikuvien, muutoskuvien ja tulevaisuusmielikuvien muodostaminen voi olla asiakkaalle vaikeaa. Joidenkin yksilöiden todellisuudessa ei ole olemassa tulevaisuutta,

vaan on olemassa aikajana, joka kulkee eteenpäin ilman yksilön panostusta tai lyhyiden aikatavoitteiden varassa. Tulevaisuus on olemassa ihmisen taipumuksessa ennakoida, ennustaa ja tutkia sen tapahtumia. Tulevaisuusajattelu vaatii toiveikkautta, tavoitteita ja itsetuntoa, joita ei ole mahdollista välittää yksilölle sellaisenaan, vaan ne ovat saatuja tai hankittuja ominaisuuksia.

Asiakasmielikuva muuttuu jatkuvasti, ja siksi se ei ole kokonaisuus vaan sattumanvarainen kertymä. Asiakkaan elämismaailmaa määrittävien merkkien takana on paitsi yksilöhistoriallinen ja elämismaailmallinen kulku, myös yhteiskunnallinen, sosiaalinen ja taloudellinen tilanne sekä niiden kompleksinen kehitys. Asiakasmielikuva on muuttuva johtuen myös työntekijän itsensä ammatillisesta uudistumisesta ja henkilökohtaisesta muutoksesta. Työntekijän tavat tulkita merkkejä muuttuvat uuden tiedon ja tapojen mukana, jolloin myös asiakkaan saamat merkitykset monipuolistuvat.

Asiakkaan mielikuva itsestään, tilanteestaan ja todellisuuden tulevasta muodosta saa vaikutteita silloin, kun työntekijä tai työyhteisö kuvaa asiakasta ja hänen tilaansa jollakin tavalla, tai ilmaisee käsityksen, tulkinnan, tai kuvitelman asiakkaasta. Työntekijä vaikuttaa asiakkaan identiteettiin, kun hän luo asiakkaasta ja hänen tilanteestaan tarinoita, jotka ovat esimerkkinä tai varoituksena mahdollisesti tapahtuvista tulevista tapahtumista. Asiakkaan identiteetti altistuu työntekijän vaikutukselle myös silloin, kun työntekijä esittää asiakkaan nykyisen todellisuuden perusteella mielikuvia asiakkaan todellisuuden tulevasta kulusta, tai kun työntekijä ennustaa, olettaa, uskoo, luulee tai aavistelee jotakin asiakkaasta, ja välittää ajatuksensa asiakkaalle.

Esitän edellisen pohjalta, että työntekijän omaama asiakasmielikuva vaikuttaa asiakkaan henkilökohtaiseen identiteettiin. Yksilön identiteetti alistuu muutoksen kohteeksi, kun yksilölle esitetään, miltä hänen minuutensa näyttää toisten silmin katsottuna. Ajatuskulkua seuraten päättelen, että asiakkaan tyyppittäminen hankalaksi tuottaa hankalan asiakkaan, tai että asiakkaan luokittaminen päihdeongelmaiseksi ylläpitää ja vahvistaa tämän käytöstä. Psykkisesti häiriintyneet ja epävakaaat persoonallisuudet voivat omaksua sen identiteetin, mikä heille tarjotaan tai annetaan (Erikson 1968, 179). Yleisen keskustelun tasolla nimeämisiin ja kategorisointeihin liitetään itseään toteuttavan ennusteen käsite, jolloin asian ilmaisemisen pelätään johtavan sen toteutumiseen. Kyseessä on kuitenkin toistoon perustuva ennustettavuus, jolloin kokemusperäinen tieto kertoo henkilön tyyppillisestä toimintatavasta. Motivoivassa haas-

tattelussa tai oma-apuryhmissä asiakkaan itse itsensä nimeämistä ja määrittelyä käytetään päinvastoin hyväksi.

Berger ja Luckmann (1994, 167) huomauttavat, että todellisuuden muutoskuvien ja vaihtoehtoisuuksien määrittäminen haavoittaa yksilön subjektiivista identiteettiä ja todellisuutta. Asiakkaalla sosiaalityön kohteena on organisaation määrittämä ongelma, ja sen vuoksi asiakkaan elämä ja erityisesti hänen aikaisempi elämänkulkunsa, joka johti sosiaalityön tarpeen ilmaantumiseen, voidaan sijoittaa negatiiviseen kategoriaan. Asiakkaan kategorisointi tapahtuu yleensä hänen elämismaailmansa muodon mukaisesti, koska identiteetin ajatellaan edustavan todellisuutta, johon se paikantuu. Asiakkaiden ja ongelmien kategorisointi ohjaa toimenpiteiden valitsemista, ja voi sen takia asettaa asiakkaat epätasa-arvoisiin asemiin suhteessa työntekijään tai muihin asiakkaisiin. Arja Jokinen (1995, 143–146) nostaa tärkeäksi sen pohtimisen, millaista todellisuutta asiakaskohtamisessa tuotetaan, ja millaisen määrittelyvallan asiakas saa siinä prosessissa.

10.3. VALTA

Käsittelen tässä luvussa merkkien havainnointia, tulkitsemista ja merkityksen niihin liittämistä työntekijän näkökulmasta, sekä työntekijän subjektiivisia tekijöitä. Työntekijä muodostaa mielikuvan asiakkaasta persoonallisten ominaisuuksiensa mukaisesti ja ammattiasemaansa perustuen. Työntekijä valitsee asiakkaan lähettämien lukuisten merkkien joukosta ne merkit, joiden hän olettaa olevan olennaisimpia asioita, jotka tulkitsevat ja merkitsevät asiakasta. Avainmerkkien poimiminen on myös neuvottelun tulos, sillä asiakas ei välttämättä tunnista työntekijän nostamia asioita merkittävimmiksi. Asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa mielikuvaa asiakkaasta ja hänen sosiaalityön tarpeestaan rakennetaan, ja puretaan.

Merkkien tulkinta ja heijastaminen kontekstiin edistää työntekijän kykyä purkaa vallitsevia merkkihegemonioita sekä kollektiivisia käsityksiä. Merkkien merkityksen purkaminen tarkoittaa sen eron tunnistamista, joka on työntekijän havainnoiman ja kokeman asiakkaan ja tämän todellisuuden, sekä vallitsevien organisatoristen tai kulttuuristen asiakaskategorioiden välissä. Asiakaskategoriat rakentavat oletuksia siitä, mitkä ovat tähän ryhmään kuuluville henkilöille tyypillisiä ominaisuuksia tai toimintatapo-

ja. Työntekijä reflektoi mielikuviaan silloin, kun hän arvioi niitä organisaatiossa ja yhteiskunnallisessa keskustelussa esiin nouseviin tai vallitseviin käsityksiin.

Asiakkaan lähettämän merkin viittaussuhde tai asiayhteys ei aina muodostu tarkoituksenmukaisesti, vaan tulkintaa laajentavat työntekijän asiakkaaseen liittämät muut merkitykset kuten henkilökohtaiset ennakkoluulot. Sosiaalityöntekijän ennakkoluulot, odotukset ja mielle yhtymät voivat johdatella asiakkaan lähettämien merkkien merkitystä joissakin tilanteissa poikkeavasti, kuin asiakas sen on tarkoittanut. Asiakasmielikuvien ja merkitysten saama sisältö riippuu työntekijästä: tuottaako työntekijä mielikuvien muodostumisprosessissa subjektiivisia tulkintoja asiakkaasta vai pitäytyykö hän organisatorisissa asiakaskategorisoinneissa ja tyyppityksissä. Subjektiiviset tekijät vaikuttavat asiakasmielikuviin, esimerkiksi sosiaalityöntekijän henkilökohtaiset intressit voivat sekoittaa asiakkaan intresseiksi. Työntekijän omien vaikuttimien tiedostaminen edistää asiakkaan lähettämien merkkien yhdistämistä oikeisiin asiayhteyksiin.

Sekä asiakkaan että työntekijän rooli sosiaalisten ongelmien tulkinnoissa on merkittävä, sillä kumpikin esittää näkemyksiään ongelmallisista asiantiloista omista intressilähtökohdistaan. Työntekijän ja asiakkaan asemasta ja vaikutuksesta riippuu, kenen tulkinnat vahvistuvat toisen kustannuksella. Erotan työntekijän ammatilliset ja persoonalliset intressit toisistaan. Jos työntekijälle objektiivisesti annettu sekä hänen subjektiivisesti omaksumansa identiteetti vastaavat toisiaan sosiaalisessa todellisuudessa, työntekijä sisäistää ammatillisen identiteetin subjektiivisesti. Kuitenkin, esimerkiksi ammatillisiin intresseihin liittyvä vallankäyttö, on erotettavissa työntekijän subjektiivisista intresseistä.

Sosiaalityöntekijän valta-asema asiakkaaseen ei ole ongelma, koska sosiaalityön tehtävänä ja tavoitteena on asiakkaan auttaminen (Sipilä 1989, 67). Sipilän mielestä auttamissuhde ei sisällä intressiristiriitoja, koska työntekijän omat tavoitteet tai pyrkimykset ovat tilanteen ulkopuolisia tekijöitä. Vaikka sosiaalityöntekijän itsensä intressit eivät olisikaan ristiriidassa asiakkaan intressien kanssa, mielestäni tilannetta ei voi pitää vallankäytön suhteen ongelmattomana. Työntekijällä on tilanteessa intressejä, jotka ovat joko työperäisiä eli organisaatioon ja instituutioon sidottuja, tai hän on sidoksissa tilanteeseen muulla tavoin. Valta-aseman olemassaolo perustuu sosiaalisessa maailmassa toimimisen mahdollisuuksiin eli hallussa oleviin ammatillisiin privilegioihin. Sosiaalityöntekijällä on useita asemastaan johtuvia mahdollisuuksia vaikuttaa helpottavasti tai hankaloittavasti asiakkaan tilanteeseen.

10.4. ETIIKKA

Etiikka pitää sisällään tiedon oikeasta ja väärästä sekä moraalien ja arvot. Eettinen työskentely tarkoittaa tasapainoilua asiakkaan ja työntekijän arvojen, moraalien ja tiedon välillä. Vastuu eettisestä toiminnasta on työntekijällä, ei asiakkaalla. Eettinen työskentely tarkoittaa paitsi peruskäsitteiden hallintaa, myös tapaa olla asiakkaalle läsnä ja osoittaa kiinnostusta häntä kohtaan kohtaamisen puitteissa. Eettisesti kestävään työskentelyyn, kuten myös mielikuvien muodostumiseen asiakkaasta, vaikuttavat työntekijän vuorovaikutustaidot sekä yhteistyösuhteen muodostuminen asiakkaan kanssa. Karpin (2008, 37) mukaan empatia on avaintekijä toisen ihmisen ymmärtämisessä. Empatia vaatii mielikuvituksen käyttöä, koska se on toisen ihmisen rooliin asettumista ja sen kuvittelua, miten tämä toinen näkee ja kokee asiat. Eettisessä työskentelyssä työntekijä rakentaa asiakasmielikuvaansa harkiten, sillä hän ymmärtää ennakkoluulojen ja ensivaikutelmien harhaanjohtavuuden. Työntekijän vastuulla on pohtia, miksi asiakas kertoo itsestään tietyllä tavalla. Eettinen vastuu asiakkaan määrittelemisestä ja nimeämisestä on olemassa siksin, että vielä kehittymätön aikuisen yksilön identiteetti, joka on esimerkiksi usealla päihde-ongelmaisella, on häilyvä ja voi hajota tarpeeksi suuressa ristipaineessa.

Eettinen työote heijastuu työntekijään halun käyttää valtaa asiakkaan todellisuuden muokkaamiseksi. Samastuminen asiakkaan tilanteeseen tai kumppanuus asiakkaan kanssa heikentää vallankäyttöhaluja. Karen Healyn (2000) mukaan asiakasta ymmärtävässä otteessa on vaarana se, että työntekijän asema legitimoidun vallankäytön ja asiakkaan välissä vaarantuu. Jos työntekijä asettuu kummankaan puolelle, hänen kykynsä ja mahdollisuutensa eettisesti oikeudenmukaiseen päätöksentekoon vaarantuu. Asiakkaan oikeusturvan mukaista on, että sosiaalityöntekijä pysyttelee tietyn matkan päässä sekä toimeksiantajastaan että toimenpiteidensä kohteesta. Asiakas on ensisijaisesti asiakassuhteessa sosiaalityön instituutioon, koska työntekijä on korvattavissa, kun sama toimivalta siirretään toiselle työntekijälle.

Mielikuvat vaikuttavat kaikessa ihmisen sisäisessä sekä ihmisten välisessä toiminnassa. Mielikuvat ohjaavat havaintokykyä tarkastelemaan joitakin määriteltyjä tekijöitä ja ohjaavat kommunikointia toisten kanssa. Mielikuvien avulla on mahdollista rakentaa vaihtoehtoisia ratkaisuehdotuksia, muutoksia ja tulevaisuuskuvia asiakkaan tilanteeseen. Eettisen pohdinnan avulla työntekijä arvioi, mikä on hänen tapansa tuottaa, käyttää ja muokata mielikuvia asiakkaasta. Asiakasmielikuva on vallankäytön väline ja

siksi työntekijällä on vastuu siitä tavasta, miten ja minkä vuoksi hän esittää mielikuvaansa asiakkaasta tälle itselleen tai muille toimijoille. Asiakasmielikuvien tulkitseminen asiakkaalle itselleen on eettisen pohdinnan alaista toimintaa, koska toivon ja mahdollisuuksien ylläpitäminen asiakkaan todellisuudessa on sosiaalityöntekijän tärkeimpiä tehtäviä.

Ajattelen, että hyvät ammatilliset intentiot, eettinen suhde asiakkaaseen sekä terveen vallankäytön mahdollisuus ovat lopulta pelkkiä keinoja tavoittaa ja kohdata asiakas. Sosiaalityössä aikuisten parissa viimesijainen vastuu ja valta on asiakkaalla itsellään silloinkin, kun asiakkaalla on selkeä hoivan tarve. Asiakkaan itsemääräämisoikeus omasta todellisuudestaan on voimakkaampi, kuin sosiaalityön mahdollisuudet puuttua täysivaltaisen yksilön elämään, vaikka työntekijä pystyy toimiensa ja päätöstensä avulla varmistamaan asiakkaan elämään. Asiakastyössä asiakasmielikuvan tehtävänä on esimerkiksi heijastaa asiakkaasta ulkopuolelle välittyvää mielikuvaa asiakkaasta itselleen takaisin, ja vaikuttaa näin asiakkaan sosiaalisessa todellisuudessaan toimimisen mahdollisuuksiin, tai vaikuttaa asiakkaan motivaatioon rakentaa omaa todellisuuttaan sosiaalisesti kestävämpään suuntaan. Todellisuuden sosiaalinen rakentaminen ja siihen vaikuttaminen sosiaalityön asiakastyössä on prosessi, joka vaatii siihen osallistuvilta aikaa, voimavaroja ja valmiuksia jokaisen muutosvaiheen kohdalla.

LÄHDELUETTELO

Aristoteles (1967) Runousoppi. Suom. P. Saarikoski. Kustannusyhtiö Otava: Helsinki. [orig. ΠΕΡΙ ΠΟΙΗΤΙΚΗΣ, 335–322 eKr.]

Arki, arvot, elämä, etiikka (2005) Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Talentia: Helsinki.

Aura, Seppo (1982) Huomispäivän kaupunki. Rakennuskirja: Helsinki.

Babiak, Paul & Robert D. Hare (2007) Käärmeet liituroidassa. Psykopaatit työelämässä. Suom. M. Hentunen & P. Haapoja. Koobra: Helsinki. (orig. *Snakes in suits. When psychopaths go to work*, 2006)

Banks, Sarah (2006) Ethics and values in social work. Palgrave Macmillan: Basingstoke.

Bar, Moshe & Mital Neta & Heather Litz (2000) Very first impressions. *Emotion*, 6, 269–278

Bergen, Peter L. & Thomas Luckmann (1994) Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Tiedonsosiologinen tutkielma. Suom. V. Raiskila. Gaudeamus: Helsinki.

Boulding, Kenneth (1973) *The Image. Knowledge in Life and Society*. 9th printing. University of Michigan Press: Ann Arbor. (orig. 1956)

Burr, Vivien (2004) Sosiaalipsykologisia ihmiskäsityksiä. Vastapaino: Tampere.

Cassirer, Ernest (1946) *Language and Myth*. Transl. S. K. Langer. Dover Publications Inc.: New York.

Cassirer, Ernest (1955) *The Philosophy of Symbolic Forms*. Vol. 2. Transl. R. Manheim. Yale University Press: New Haven.

Cassirer, Ernest (1979) *Symbol, Myth & Culture. Essays and Lectures of Ernst Cassirer 1935–1945.* Donald, P.V. (Ed.) Yale University Press: New Haven.

Danesi, Marcel (1993) *Messages and Meanings. An Introduction to Semiotics.* Canadian Scholars' Press: Toronto.

Denis, Michel (1991) *Image and Cognition.* Harvester Wheatsheaf: New York.

Edelman, Murray (1971) *Politics as Symbolic Action. Mass Arousal and Quiescence.* Institute for Research on Poverty Monograph Series. University of Wisconsin. Markham Publishing Company: Chicago.

Erikson, Erik H. (1968) *Identity. Youth and Crisis.* W.W. Norton & Company Inc.: New York.

Eräsaari, Leena (1995) *Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä.* Gaudeamus: Helsinki.

Forsberg, Hannele (1995) *Perhe ja elämän eväät.* Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma.* Sosiaaliturvan Keskusliitto: Helsinki, 54–77

Glaser, Robert & Michelene T. H. Chi (1988) *Overview.* In M. Chi & R. Glaser & M. Farr (Eds.) *The nature of expertise.* Lawrence Erlbaum: Hillsdale, New Jersey.

Gombrich, E.H. (1982) *The Image and The Eye. Further studies in the psychology of pictorial representation.* Phaidon: Oxford.

Goodman, Nelson (1965) *Fact, Fiction, and Forecast.* 2nd Ed. The Bobbs–Merrill Company Inc.: Indianapolis. (orig. 1955)

Goodman, Nelson (1984) *Of Mind and Other Matters.* Harvard University Press: Cambridge.

Gottdiener, Mark (1995) *Postmodern Semiotics. Material Culture and the Forms of Postmodern Life*. Blackwell Publishers: Oxford.

Hare, R. D. (2004) *Ilman omaatuntoa*. Suom. V. Kiuru & P. Haapoja. *Gilgames: Helsinki*. (orig. *Without Conscience: The Disturbing World of the Psychopaths Among Us*, 1993)

Hawkes, Terence (1977) *Structuralism and semiotics*. Routledge: London.

Healy, Karen (2000) *Social Work Practices. Contemporary Perspectives on Change*. Sage: London.

Heiskala, Risto (2000) *Toiminta, tapa ja rakenne. Kohti konstruktionistista synteesiä yhteiskuntateoriassa*. Gaudeamus: Helsinki.

Helenius, Leena (2008) *Kaupungit symbolitaloudessa. Merkkien vaikutus mielikuvaan tulevaisuuden kaupungeista*. Tampereen yliopisto. Tampereen yliopiston Acta-sarja Nro 1316.

Helve, Helena (1987) *Nuorten maailmankuva. Seurantatutkimus pääkaupunkiseudun erään lähiön nuorista*. Helsingin yliopiston uskontotieteen jaoston toimitteita 4: Helsinki.

Hochberg, Julian E. (1970) *Havaitseminen*. Gummerus: Jyväskylä.

Horowitz, Mardi (1970) *Image Formation and Cognition*. Butterworths: London.

Hoyat, Mohammadreza (2007) *Empathy in patients care. Antecedents, developments, measurements, and outcomes*. Springer: New York.

Husserl, Edmund (1995) *Fenomenologian idea. Viisi luentoa*. Suomentanut J. Himanka & J. Hämäläinen & H. Sivenius. Loki-Kirjat: Helsinki. (orig. *Die Idee der Phänomenologie*, 1950)

Hustvedt, Siri (2008) *Amerikkalainen elegia*. Suom. K. Rikman. Otava: Helsinki. (orig. *The Sorrows of an American*, 2008)

Jennings, Len & Thomas M. Skovholt (1999) The cognitive, emotional and relational characteristics of master therapist. *Journal of Counselling of Psychology*, 46, 3–11

Jokinen, Arja & Kirsi Juhila (1996) Intersituationalisuus ja interaktiivisuus asunnottomuuspuheissa. Teoksessa *Merkitykset ja vuorovaikutus. Poimintoja asunnottomuuspuheiden kulttuurisesta virrasta*. Tampereen yliopisto. Tampereen yliopiston Acta-sarja Nro 510.

Jokinen, Arja (1995) Neuvottelu asiakkaan identiteetistä. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma*. Sosiaaliturvan Keskusliitto: Helsinki, 127–154

Jokinen, Arja, Kirsi Juhila & Tarja Pösö (1995) Tulkitseva sosiaalityö. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma*. Sosiaaliturvan Keskusliitto: Helsinki, 9–31

Jouvenel, Bertrand de (1967) *The Art of Conjecture*. Transl. N. Lary. Basic Books, Inc.: New York. (orig. *L'Art de la conjecture*)

Juhila, Kirsi & Tarja Pösö & Christopher Hall & Nigel Parton (2003) Introduction: Beyond a Universal Client. In Christopher Hall & Kirsi Juhila & Nigel Parton & Tarja Pösö (Eds.) *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services*. Jessica Kingsley Publishers: London, 11–26

Juhila, Kirsi (1995) Asiakkuuden edellytykset neuvottelussa. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma*. Sosiaaliturvan Keskusliitto: Helsinki, 155–192

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. *Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Vastapaino: Tampere.

Kakkuri-Knuuttila, Marja-Liisa & Petri Ylikoski (1998) Merkitys ja tulkinta. Teoksessa Marja-Liisa Kakkuri-Knuuttila (toim.) Argumentti ja kritiikki. Lukemisen, keskustelun ja vakuuttamisen taidot. Gaudeamus: Helsinki, 24–33

Karp, David A. (1996) Speaking about sadness. Depression, Disconnection, and the Meanings of Illness. Oxford University Press: Oxford.

Karvonen, Erkki (1997) Imagologia. Imagon teorioiden esittelyä, analyysiä, kritiikkiä. Tampereen yliopisto: Tampere.

Kaufmann, Geir (1986) The Conceptual Basis of Cognitive Imagery Models: A Critique and a Theory. In Marks, D. F. (Ed.) Theories of Image Formation. Brandon House: New York, 169–196

Kiviaho, Matti. Miten saan toimivan kontaktin asiakkaaseen -opetusmoniste. Sosiaalityön taitoryhmä STYÖA3C. 28.10.2008.

Knox, Paul (1995) Urban Social Geography an Introduction. 3rd Ed. Longman Group Limited: Singapore.

Kosslyn, Stephen M. (1981) The medium and the message in mental imagery: a theory. Psychological Review 88/1, 46–66

Kuusamo, Altti (1990) Kuvien edessä. Esseitä kuvien semiotiikasta. Gaudeamus: Helsinki.

Kuusi, Osmo & Matti Kamppinen (2003) Tulevaisuuden tekeminen. Teoksessa Tulevaisuudentutkimus. Perusteet ja sovellukset. SKS: Helsinki, 117–170

Laitinen, Merja (2004) Häväistyt ruumiit, rikutut sielut. Vastapaino: Tampere.

Lakoff, George & Mark Johnson (1999) Philosophy in the Flesh. The embodied mind and its challenge to western thought. Basic Books: New York.

Lakoff, George & Mark Johnson (2003) *Metaphors We Live By*. The University of Chicago Press: Chicago. (orig. 1980)

Lindh, Raimo (1987) *Suggestiiviset mielikuvamallit käyttäytymisen muokkaajina tarkkailuluokkalaisilla*. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social research 60. Jyväskylän yliopisto: Jyväskylä.

Loseke, Donileen R. (2003) *Thinking about Social Problems. An Introduction to Constructionist Perspectives*. 2nd Ed. Aldine de Gruyter: New York.

Malinen, Tapio (2008) *Luova tila*. Ratkes: Helsinki.

Marković, Mihailo (1984) *Dialectical theory of meaning*. Boston studies in the philosophy of science vol 81. D. Reidel Publishing Company: Boston.

Marks, David F. (1986) *The Neuropsychology of Imagery*. In Marks, D. F. (Ed.) *Theories of Image Formation*. Brandon House: New York, 225–241

Mead, George Herbert (1956) *On Social Psychology. Selected Papers*. Anselm Strauss (Ed.) The University of Chicago Press: Chicago.

Mikkonen, Kai (2005) *Kuva ja sana*. Gaudeamus: Helsinki.

Miller, William R. & Stephen Rollnick (2002) *Motivational interviewing: preparing people for change*. 2nd Ed. Guilford Press: New York.

Mitchell, William J. T. (1986) *Iconology. Image, text, ideology*. The University of Chicago Press: Chicago.

Morris, Charles (1964) *Signification and Significance*. The MIT Press: Cambridge, MA.

Morris, Charles (1971) *Writings on the General Theory of Signs*. Mouton: The Hague.

Mukařovský, Jan (1977) *The word and verbal act. Selected essays by Jan Mukařovský.* Transl. and Ed. J. Burbank & P. Steiner. Yale University Press: New Haven.

Nienstedt, Walter & Osmo Hänninen & Antti Arstila & Stig-Eyrik Björkqvist (1993) *Ihmisen fysiologia ja anatomia.* WSOY: Helsinki.

Nimmo, Dan & Robert Savage (1976) *Candidates and their images. Concepts, methods, and findings.* Goodyear Publishing Company: Santa Monica.

Payne, Malcolm (1993) *Modern Social Work Theory. A Critical Introduction.* Lyceum Books Inc.: Chicago.

Peirce, Charles Sanders (1965) *Collected Papers of Charles Sanders Peirce. Volume I and II.* Hartshorne, C. & P. Weiss (Eds.) The Belknap Press of Harvard University Press: Cambridge, MA.

Peirce, Charles Sanders (1982) *Writings of Charles S. Peirce. A Chronological Edition. Vol. I 1857–1866.* Indiana University Press: Bloomington.

Peirce, Charles Sanders (1985) *Collected Papers of Charles Sanders Peirce. Volume V and VI.* Hartshorne, C. & P. Weiss (Eds.) The Belknap Press of Harvard University Press: Cambridge, MA.

Peirce, Charles Sanders (1986) *Writings of Charles Peirce. A Chronological Edition vol. 3. 1872–1878.* Ed. by Peirce Edition Project. Indiana University Press: Bloomington.

Peirce, Charles Sanders (1991) *Peirce on Signs. Writings on Semiotic by Charles Sanders Peirce.* Hoopes, J. (Ed.) The University of North Carolina Press: Chapel Hill.

Peirce, Charles Sanders (2001) *Johdatus tieteen logiikkaan ja muita kirjoituksia. Valinnut ja suom. M. Lång.* Vastapaino: Tampere.

Pietarinen, Ahti-Veikko (tulossa) Representaatiot logiikassa: Ajatusten liikkuvat kuvat. Teoksessa Knuuttila, T. & A. Lehtinen (toim.) Representaatio: Tiedon kivijalasta tieteiden työkaluksi. Gaudeamus: Helsinki.

Pietarinen, Ahti-Veikko ja Lauri Snellman (2008) Käytännöt Peircen merkitysteoriassa. Teoksessa Erja Hannula & Oksanen, Ulla (toim.) Murtuvat merkit. Gaudeamus: Helsinki.

Polak, Fred L. (1961) *The Image of the Future: Enlightening the Past, Orientating the Present, Forecasting the Future*. Vols. I and II. Transl. and abridged by Elise Boulding. Oceana Publications: New York. (orig. 1955)

Pösö, Tarja (1995) Lasten pahoinpitely lastensuojelussa – ollako vai eikö olla? Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma. Sosiaaliturvan Keskusliitto: Helsinki, 32–53

Raitakari, Suvi (2006) Neuvottelut ja merkinnät minuuksista: vuorovaikutuksellisuus ja retorisuus nuorten tukiasumisyksikön palaverissa ja tukisuunnitelmissa. Tampere University Press: Tampere.

Raunio, Kyösti (2004) Olennainen sosiaalityössä. Gaudeamus: Helsinki.

Roivainen, Irene (1995) Kun ongelmalla on osoite. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma. Sosiaaliturvan Keskusliitto: Helsinki, 78–98

Roivainen, Irene (2004) Yhteisöt ja yhteisösosiaalityön lähtökohdat. Tampere University Press. Elektroninen aineisto.

Rubin, Anita (1998) *The Images of the Future of Young Finnish People*. Turun kauppakorkeakoulun julkaisuja Sarja D-2: Turku.

Saarnio, Pekka (1997) Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimisesta. *Perheterapia* 4/1997, 34–39

Saarnio, Pekka (2008) Sosiaalityön taitoseminaari STYÖA3D. Syksy 2008. Luentomateriaali.

Schütz, Alfred (2007) Sosiaalisen maailman merkityksenkäs rakentuminen. Suom. V. Pietilä. Vastapaino: Tampere. (orig. *Der sinnhafte Aufbau der sozialen Welt: Eine Einleitung in die verstehende Soziologie*, 1932)

Sebeok, Thomas A. (1991) *A Sign is Just a Sign*. Indiana University Press: Bloomington.

Sipilä, Jorma (1989) *Sosiaalityön jäljillä*. Tammi: Helsinki.

Slembrouck, Stef & Christopher Hall (2003) *Caring but Not Coping: Fashioning a Legitimate Parent Identity*. In Christopher Hall & Kirsi Juhila & Nigel Parton & Tarja Pösö (Eds.) *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services*. Jessica Kingsley Publishers: London, 44–61

Sonesson, Göran (1989) *Pictorial Concepts. Inquiries into the semiotic heritage and its relevance for the analysis of the visual world*. Aris Nove Series 4. Lund University Press: Lund.

Sulkunen, Pekka (1997) *Todellisuuden ymmärrettävyys ja diskurssianalyysin rajat*. Teoksessa Pekka Sulkunen & Jukka Törrönen (toim.) *Semioottisen sosiologian näkökulmia. Sosiaalisen todellisuuden rakentuminen ja ymmärrettävyys*. Gaudeamus: Helsinki.

Sulkunen, Pekka (1998) *Johdatus sosiologiaan – käsitteitä ja näkökulmia*. WSOY: Helsinki.

SUOMEN SÄÄDÖSKOKOELMA: Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710

Tamminen, Tapio (1994) *Edistyksen myytti. Kertomus modernin yhteiskunnan kulttuurisesta paradigmasta*. Suomen Antropologisen seuran julkaisuja: Helsinki.

Tapanainen, Anni (2007) *Toivon ja epätoivon rajamailla: toivo, epätoivo ja toivottomuus sosiaalityöntekijöiden kerrottuna kokemuksina*. Tampereen yliopisto, sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos, sosiaalityö. Pro gradu -tutkielma.

Tarasti, Eero (1980) *Semiotiikan alkeet*. Taidekasvatuksen laitos. Jyväskylän yliopisto: Jyväskylä.

Toivonen, Veli-Matti & Matti Kiviaho (1998) *Tässä suhteessa. Erilaisuus, yhteys ja yhteistyö – NLP Vuorovaikutuskirja. Mielikirjat*. Förlags Ab ai-ai: Helsinki.

Williams, Raymond (1976) *Keywords. A Vocabulary of Culture and Society*. Fontana/ Croom Helm: London.

Vanhala, Anni (2005) *Paikka ja asiakkuus. Etnografia naisten Asuntolasta*. Tampere University Press: Tampere.

Välimaa, Outi (2002) *MCD-analyysi konstruktionistisessa käytössä: identiteettikategoriat jenginuoren tarinan resursseina*. Tampereen yliopisto, sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos, sosiaalityö. Pro gradu -tutkielma.