



LAUREA

ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA VANTAAN
KAUPUNGIN SOSIAALIOHJAUKSEN
MAHDOLLISUUDET AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ -
HANKKEESTA



Malinen, Emmi

Mähönen, Johanna

LAUREA-AMMATTIKORKEAKOULU
TIKKURILA

ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA VANTAAN KAUPUNGIN
SOSIAALIOHJAUKSEN MAHDOLLISUUDET AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ -
HANKKEESTA

Emmi Malinen, Johanna Mähönen
Sosiaaliala
Opinnäytetyö
Syyskuu2009

Emmi Malinen, Johanna Mähönen

Asiakkaiden kokemuksia Vantaan kaupungin Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä -hankkeesta

Vuosi 2009 Sivumäärä 61

Vantaan kaupungilla toteutetaan Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä -hanke vuosina 2007 - 2009, ja sen tarkoituksena on kehittää sosiaaliohjaajan työnkuvaa Vantaan aikuissosiaalityössä. Opinnäytetyömme tarkoituksena oli saada tietoa siitä, miten asiakkaat kokevat Vantaan kaupungin aikuissosiaalityössä sosiaaliohjauksen. Tutkimme lähityön sosiaaliohjausta Myyrmäki - Martinlaakso alueella asuvien yli 25- vuotiaiden asiakkaiden kokemuksia ja alueella toteutettua Hyvinvointi treeni - ryhmää. Sosiaaliohjaus on asiakkaan kanssa tehtävää lähityötä, jossa autetaan asiakasta hoitamaan omia asioitaan. Sosiaaliohjauksessa käytetään hyväksi asiakkaan omia voimavaroja ja annetaan tukea tavoitteiden löytämiselle.

Opinnäytetyömme on tutkielmatyypinen työ, joka tehtiin laadullisin menetelmin. Kvalitatiivinen tutkimus perustuu siihen, että se on kiinnostunut useasta yhtäaikaista tekijästä, jotka vaikuttavat lopputulokseen ja haastattelut ovat aina haastattelijan ja haastateltavan yhteistyön tulosta. Halusimme saada kuuluviin asiakkaiden kokemukset sosiaaliohjauksesta, joten keräsimme aineistoa haastattelemalla seitsemää Sosiaaliohjauksen mahdollisuuden aikuissosiaalityössä -hankkeen asiakasta teemahaastattelun avulla. Teemahaastattelussa käsitelimme aiheita esimerkiksi siitä, mitä asiakas oli toivonut sosiaaliohjaukselta ja mitä hän on siitä saanut. Tutkimuksen teoreettisessa osiossa käymme läpi tutkimukseen liittyviä aiheita kuten sosiaalityön historiaa, syrjäytymistä, taloudellisia ongelmia, ohjaus ja neuvontatyötä ja myös asiakassuhdetta. Opinnäytetyömme empiirisen tutkimuksen osiossa arvioimme asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna Vantaan kaupungin Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä-hanketta.

Tutkimuksesta saatujen tulosten mukaan asiakkaat kokivat, että he olivat saaneet Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä -hankkeesta apua päivärytmin saavuttamiseen ja elämän säännöllisyyteen. Monet kokivat, että olivat saaneet paljon apua arkipäivän asioiden hoitamiseen. Esiin nousi myös se, että oli tärkeää kun oli joku henkilö jonka kanssa sai mahdollisuuden keskustella. Tutkimustuloksista kävi myös ilmi, että kaikki asiakkaat toivoivat hankkeen jatkavan toimintaansa. Opinnäytetyöntekijöinä pidämme tärkeänä, että työkäytännöt vakiintuisivat Vantaan kaupungin aikuissosiaalityössä.

Avainsanat: sosiaaliohjaus, kokemus, asiakassuhde, vertaisryhmät ja syrjäytyminen

Emmi Malinen, Johanna Mähönen

Clients experiences in the Possibilities of social mentoring in adult social work -project

Year	2009	Pages	61
------	------	-------	----

The city of Vantaa is realizing a “Possibilities of social mentoring in adult social work” - project during 2007-2009. The meaning of this project is to develop the role and job description of these mentors as part of the social services range offered by the city of Vantaa. The aim of this thesis is to gain knowledge of how clients are experiencing the mentoring as a part of the adult social services. We are researching both social mentoring when in close encounters with the client over 25- years old and also “a wellbeing-group” that has already been established at the Myyrmäki - Martinlaakso area. Social mentoring is type of close work with a client, where a social worker assists the client with his/hers personal affairs. This is done by helping the client realize his own resources and capabilities and then supporting the client to set goals to achieve.

Our thesis is a dissertation, which was made by qualitative standards. Qualitative research is based on the fact that it has taken interest of several simultaneous factors, which all had their affect on the outcome. It should be stated that the interviews are always a result of the interaction between the interviewer and interviewee. The goal was to bring the experiences of the customers about social mentoring in public. This was done by interviewing seven clients of the Social mentoring-project. During the interviews we discussed about the hopes of the clients about the project and also how had they actually experienced it. In the theoretical item of the thesis we cover topics tied with research, such as history of social work, social exclusion, economical difficulties, mentoring- and guidance-work and also the role of the client-principal relationship. In the empirical item of the thesis we evaluate the Possibilities of social mentoring in adult social work-project from the customer’s point-of-view.

After reviewing the results of the research it can be stated that client had found the project useful. They felt that social mentoring helps when trying to achieve a daily rhythm and some regularity to their lives. Many also mentioned the importance of help in everyday issues and especially the fact that they had a chance to discuss with someone about their problems and experiences. It also emerged from the results that all the clients hoped the project would keep running and would stabilize its position as part of the social services offered by the city of Vantaa permanently.

Key phrases: social mentoring, experience, client-principal relationship, peer support group and social exclusion

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	7
2 TYÖN TAUSTA, TAVOITTEET JA AIEMMAT HANKKEET	9
2.1 Steam- projekti	10
2.2 Tehty- hanke.....	11
2.3 Sotenna- hanke.....	12
2.4 Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä- hanke	12
2.5 Asiakasprosessi Sosiaaliohjaus -hankkeessa	14
3 AIKUISSOSIAALITYÖ, SYRJÄYTYMINEN JA TALOUDELLISET ONGELMAT	14
3.1 Sosiaalityö aikuisten parissa	15
3.2 Syrjäytyminen	17
3.3 Taloudelliset ongelmat	18
4. SOSIAALIOHJAUS	19
4.1 palveluohjaus aikuissosiaalityössä	20
4.2 Ohjauksen toimintatavat	21
4.3 Työntekijän ja asiakkaan välinen suhde	24
5 RYHMÄTOIMINTA JA VERTAISTUKI.....	26
5.1 Ryhmän muodostuminen ja vuorovaikutus	27
5.2 Ryhmän luottamuksellisuus	28
5.3 Vertaistuki	29
5.4 Ryhmätoiminnan koettuja vaikutuksia	30
6 TUTKIMUSONGELMA JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	30
7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	31
7.1 Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu	31
7.2 Teemahaastattelu	32
7.3 Aineiston teemoittelu.....	33
7.4 Aineiston analyysi.....	33
8 TUTKIMUSTULOKSET	34
8.1 Syrjäytyminen ja taloudelliset ongelmat	34
8.2 Kokemuksia työntekijän ja asiakkaan välisestä suhteesta.....	35
8.3 Kokemuksia vertaistuesta ja ryhmätoiminnasta.....	38
8.4 Suunnitelma tehtävästä työstä	40
8.5 Kokemuksia Sosiaaliohjaus-hankkeen toimintatavoista	41
8.6 Asiakkaiden kokemia muutoksia Sosiaaliohjaus-hankkeen aikana	43
8.7 Mikä oli hyvää Sosiaaliohjaus-hankkeessa	44
8.8 Mitä asiakkaat olisivat toivoneet lisää Sosiaaliohjaus-hankkeelta?	46
9 JOHTOPÄÄTÖKSET	47
10 LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS	49

10.1 Luotettavuus	50
10.2 Eettisyys	51
11. POHDINTA.....	51
LÄHTEET	54
LIITTEET	57
Liite 1 Teemahaastattelurunko	57
Liite 2 Sosiaaliohjauksen asiakkaille jaettu haastattelukirje	59
Liite 3 Tutkimuslupa	60

1 JOHDANTO

Opinnäytetyömme tarkoituksena on ollut saada tietoa siitä, miten asiakkaat ovat kokeneet Vantaan kaupungin Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä -hankkeen puitteissa toteutetun sosiaaliohjauksen ja ryhmätoiminnan. Vantaan kaupungilla toteutetaan Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä -hanke vuosina 2007 - 2009, ja hankkeen tarkoituksena on kehittää sosiaaliohjaajan työnkuvaa Vantaan aikuissosiaalityössä. Hankkeen virallinen nimi on Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä, mutta me käytämme opinnäytetyössämme lyhennettyä nimeä, Sosiaaliohjaus-hanke. Hankkeen sosiaaliohjaajat tekevät lähityötä asiakkaiden kanssa eikä heidän työnkuvaansa kuulu toimeentulotukipäätöksien teko. Etelä-Suomen lääninhallitus on myöntänyt hankkeelle valtion avustusta, ja hankkeeseen on palkattu kuusi sosiaaliohjaajaa sekä projektikoordinaattori.

Olemme haastatelleet opinnäytetyöhömmä seitsemää Myyrmäen ja Martinlaakson alueella asuvaa yli 25-vuotiasta Sosiaaliohjaus -hankkeen asiakasta. Myyrmäki-Martinlaakso alueella on ollut kokeiluna hankkeen sisällä oleva Hyvinvointi treeni -ryhmä. Käytämme opinnäytetyössä Hyvinvointi treeni -ryhmän sijasta pelkistettyä termiä, ryhmätoiminta. Haastateltavista asiakkaista ryhmätoiminnassa mukana on ollut viisi asiakasta ja yksilöohjauksessa mukana on ollut neljä asiakasta. Kaksi haastateltavista asiakkaista on ollut mukana sekä lähityön sosiaaliohjauksessa että ryhmätoiminnassa.

Hankkeen asiakkuudet syntyvät siten, että asiakkaan oma sosiaalityöntekijä ehdottaa asiakkaalle sosiaaliohjausta. Tämän jälkeen sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja ja asiakas pohtivat työskentelyn tavoitteita. Työskentelystä tehdään kirjallinen suunnitelma ja sitä voidaan muokata tarvittaessa. Sosiaaliohjauksen kesto on jokaisen asiakkaan kohdalla yksilöllinen. (Vantaan kaupunki. Sosiaaliohjaus-hanke esite 2007.)

Sosiaaliohjaus on asiakkaan kanssa tehtävää lähityötä, jossa autetaan asiakasta hoitamaan omia asioitaan. Sosiaaliohjauksessa käytetään hyväksi asiakkaan omia voimavaroja ja annetaan tukea tavoitteiden löytämiselle. Yhteistyö asiakkaan verkostojen kanssa sekä neuvontatyö ovat työntekijän ydinosamista. Sosiaaliohjauksessa käytettävät toimintatavat ovat rakenne, joiden avulla asiakkaaseen luodaan toimiva ja luotettava suhde. Yksi tärkeimmistä elementeistä asiakassuhteessa on vaitiolovelvollisuus ja se, että asiakas kokee olevansa työntekijän kiinnostuksen kohteena (Särkelä 2001:35).

Opinnäytetyömme viitekehyksessämme tarkastelemme yleisesti sosiaalityön historiaa käyden läpi sosiaalityölle merkittäviä vaiheita ja kuinka sosiaaliohjaus on viime vuosina saanut oman paikkansa kunnissa tehtävässä sosiaalityössä. Viime vuosina on toteutettu useita hankkeita koskien sosiaaliohjaajien työnkuvaa kuten esimerkiksi Helsingin kaupungissa vuonna 2005

toteutettu Tehty-hanke, jossa on määritelty uudestaan sosiaalihojajien työ (Liukonen & Lukman 2007:67). Vantaan kaupunki hakee Sosiaalihojaus -hankkeen tiimoilta omaa linjaansa asiaan, mutta Vantaan kaupunki korostaa Helsinkiä enemmän sosiaali- ja terveysministeriön antamaa suositusta, jossa sosiaalityöntekijä toimii asiakasprosessin johtajana. Sosiaali- ja terveysministeriön antaman tehtävärakennesuosituksen pohjalta Vantaa määrittelee sosiaalityöntekijän, sosiaalihojajan ja etuuskäsittelijän vastuualueet asiakastyön prosessissa. (Vantaan kaupunki. Sosiaalihojaus-hanke esite 2007.) Helsingin kaupungin linjauksessa sosiaalihojajat työskentelevät sosiaaliasemilla vastaten toimeentulotukipäätöksistä (Liukonen & Lukman 2007:67).

Halusimme saada kuuluviin asiakkaiden kokemuksia sosiaalihojauksesta, joten olemme keränneet aineistoa tekemällä teemahaastattelun. Haastattelimme Sosiaalihojaus-hankkeen asiakkaita teemahaastattelu menetelmää käyttäen. Teemahaastattelussa käsitelimme aiheita esimerkiksi siitä mitä asiakas oli toivonut sosiaalihojaukselta ja mitä hän on siitä saanut. Haastattelimme asiakkaat yksitellen ja nauhoitimme keskustelut, jonka jälkeen litteroimme haastattelut analysointia varten.

2 TYÖN TAUSTA, TAVOITTEET JA AIEMMAT HANKKEET

Toteutimme opinnäytetyömme Vantaan kaupungin Sosiaaliohjaus -hankkeessa, jossa työskennellään aikuissosiaalityön kentällä. Hankkeen tavoitteina on kehittää yksilöllistä tukea asiakkaalle, kehittää sosiaaliohjaajan työnkuvaa, pilotoida sosiaalihuollon henkilöstön rakenteesta ja mitoituksesta annettuja suosituksia. (Vantaan kaupunki. Sosiaaliohjaus-hanke esite 2007.)

Sosiaalialan toimintamalleja on kehitetty kansallisesti 2000-luvulla varsin aktiivisesti ja sosiaali- ja terveysministeriö on tehnyt omat linjauksensa sosiaalihuollon tehtävä ja ammattirakenteen kehittämisprojektin eli Steam-projektin avulla. Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa vuonna 2005 käynnistettiin Tehty-hanke, millä pyrittiin selkeyttämään sosiaalialan eri toimijoiden toimintamalleja ja tehtäväkuvia kaupungin sisällä. (Liukkonen & Lukman 2007: 69). SOTENNA- hankkeen eli sosiaalialan osaamis-, työvoima- ja koulutustarpeiden ennakointihankkeen tarkoituksena oli ennakoida sosiaalialan koulutustarpeita ja osaamis- ja työvoimatarpeita vuoteen 2015 ulottuvalla ennakkojaksolla. (Vuorensyrjä, Borgman, Kemppainen, Mäntysaari & Pohjola 2006: 6,11,289). Kaikkien edellä mainittujen projektien tarkoituksena on ollut kehittää sosiaaliohjaajien työnkuvaa ja luoda sosiaaliohjaukselle tilaa kuntien sosiaalipalveluissa.

Vantaan kaupunki on alkanut kehittämään sosiaalialan toimintamallejaan ja tehtäväkuviaan Sosiaaliohjaus-hankkeen avulla. Vantaan kaupungin tarkoituksena on ollut noudattaa sosiaali- ja terveysministeriön suositusta, jossa sosiaalialan henkilöstön tehtävien jaon lähtökohtana ovat asiakasprosessi ja palvelun vaikuttavuus. (Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä 2007 - 2009 väliraportti 2008.) Sosiaali- ja terveysministeriön antamaan suosituksen mukaan asiakasprosessin tavoitteena on ylläpitää ja edistää yksityisen henkilön sosiaalista toimintavalmiutta. Asiakkaan saama palvelu varmistetaan toimivalla asiakasprosessilla, mikä lähtee liikkeelle asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista. Eri vaiheissa asiakasprosessia eri sosiaalialan ammattiryhmien ydinosamista hyödynnetään. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007.)

Hankkeen kohderyhmänä ovat Korson ja Koivukylän alueella asuvat 18 - 24- vuotiaat nuoret, Myyrmäen ja Martinlaakson alueella asuvat yli 25-vuotiaat ja Tikkurilan, Hakunilan ja Länsimäen alueella asuvat 18 - 24 vuotiaat itsenäistyvät nuoret ja nuoret lapsiperheet. (Vantaan kaupunki. Sosiaaliohjaus-hanke esite 2007.) Valitsimme opinnäytetyöhömme kohderyhmäksi Myyrmäen ja Martinlaakson alueella asuvat yli 25- vuotiaat asiakkaat. Meillä kummallakin on kokemusta työskentelystä aikuissosiaalityöstä ja halusimme kuulla aikuisasiakkaiden kokemuksia sosiaaliohjauksesta. Omien käytännön kokemustemme pohjalta ja hankkeen työntekijöiltä sekä opettajilta saatujen tietojen perusteella valitsimme tämän

aihealueen opinnäytetyöksemme. Kiinnostuimme tästä aihealueesta, koska mielestämme sosiaaliohjaus antaa konkreettisia työvälineitä asiakkaille jokapäiväisestä elämästä selviytymiseen.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on ollut saada tietoa asiakkaiden näkemyksestä sosiaaliohjauksen merkityksellisyydestä ja vaikuttavuudesta heidän elämässään.

Opinnäytetyömme empiirisen tutkimuksen osiossa arvioimme asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna Vantaan kaupungin Sosiaaliohjaus-hankkeen työtteen vaikuttavuutta.

Steam-, Tehty- ja Sotenna- hankkeiden tarkoituksena on ollut sosiaaliohjauksen työmuodon mukaan tuominen kuntien sosiaalipalveluihin ja hankkeiden tavoitteena on ollut myös sosiaaliohjaajien työnkuvan selkeyttäminen. Steam-hanke oli maanlaajuinen, Tehty-hanke oli Helsingin kaupungin oma kehittämishanke ja Sotenna-hanke oli ennakointihanke. Vantaan kaupungin Sosiaaliohjaus-hankkeella on samankaltaisia tavoitteita kuin edellä mainituilla hankkeilla, ja tämän vuoksi kerromme seuraavaksi hieman myös Steam-, Tehty- ja Sotenna-hankkeista. Esittelemme hankkeet kronologisessa järjestyksessä.

2.1 Steam- projekti

Vuonna 2001 sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö käynnisti sosiaalihuollon tehtävä ja ammattirakenteen kehittämisprojektin (Steam- projekti). Projekti kesti kolme vuotta. Tavoitteena oli kunnallisen sosiaalihuollon ja ammattirakenteen kehittäminen. Pääpaino suunnattiin sosiaalityöntekijöiden ja sosionomien työparitoiminnan tarpeen selvittämiseen. (Horsma & Jauhiainen 2004: 14.)

Hankkeeseen osallistui 38 suomalaista kuntaa. Projektin tehtäviin kuului selvittää nykyisissä toiminnoissa olevia ongelmakohtia, kartoittaa koulutusta ja toimintatapoja. Tehtävänä oli myös epätarkoituksenmukaisten toimintojen näkeminen sekä uuden tehtävä ja ammattirakenteen selvittäminen ja kokeilu käytännön työssä. (Horsma & Jauhiainen 2004: 13-19.)

Projektissa mukana olleet kunnat kokivat, että eri ammattiryhmien kesken ei voida jakaa tehtäviä kovin tarkasti eikä yksityiskohtaisesti. Asiakkaiden tarpeet ja muuttuva yhteiskunta tarvitsee koko ajan uusia tukitoimia eikä näin ollen ole mahdollista tehdä tarkkoja rajoja ammattiryhmien välille. Tämä voisi johtaa jopa siihen, että asiakkaat saattaisivat jäädä tarvitsemansa avun ulkopuolelle. (Horsma & Jauhiainen 2004: 61.)

2.2 Tehty- hanke

Tehtävärakenteen ja työmallien kehittäminen sosiaalialan työssä - hankkeen (Tehty-hanke) tarkoituksena oli selventää ja mallintaa sosiaalialan eri ammattiryhmien tehtävänkuvia Helsingin kaupungin aikuissosiaalityössä ja perhekeskuksissa vuosina 2005 - 2007. Hankkeen avulla haluttiin kehittää uusia toimintamalleja ja keskeiseksi kysymykseksi muodostui sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan työnjako. Tehtävärakenne ja työnjako sosiaalialan työssä on hyvin ajankohtainen aihe, koska kuntia vaivaa pula sosiaalityöntekijöistä nykyisten sosiaalityöntekijöiden eläköityessä. Suomen koulutusjärjestelmä tuottaa satakertaisesti enemmän valmistuneita sosionomeja (AMK) kuin sosiaalityöntekijöitä. (Liukonen & Lukman 2007: 67.)

Hankkeessa tehtiin tehtäväkuvien nykytilan kartoitus, jonka avulla etsittiin tehtävärakenteiden ja toimintamallien kehittämistarpeita. Keskeisenä nousi esille sosiaaliohjaajien osaamisen ottaminen huomioon koulutuksen edellyttämällä tasolla, jolloin sosiaalityöntekijä profiloituu kokonaisuuden hallintaan. (Liukonen & Lukman 2007: 67.)

Kesäkuussa 2007 valmistuivat hankkeen tehtävärakenteiden ja toimintamallien kuvaukset samaan aikaan kuin sosiaali- ja terveysministeriö julkaisi omat suosituksensa, jossa päädyttiin moniammatillisiin tiimeihin ammattiryhmien sijaan. Lähtökohtana toimintamalliksi työskentelyyn sosiaaliasemalle oli asiakkaiden tarpeet ja asiakkaiden yksilöllinen tilanne kuitenkin tiimimallin mukaan yhteisvastuu oman alueen asiakkaista. Tiimien työtehtävät jaoteltiin eri ammattiryhmille asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Sosiaaliturvatyössä uusien asiakkaiden tiimissä työskentelivät sosiaalityöntekijät, jotka tekivät suunnitelman asiakkaalle. Vanhojen asiakkaiden kanssa perustoimentulotuki päätöksen tekivät etuuskäsittelijät kirjallisten hakemusten perusteella, jolloin sosiaaliohjaajat toimivat asiakkaiden sosiaalialan ammattilaisina. Sosiaalityöntekijöiden tehtävän kuvana oli intensiivinen sosiaalityö, kuten esimerkiksi nuoret alle 25-vuotiaat on merkitty sosiaaliasemalla painopisteasiakkaiksi. (Liukonen & Lukman 2007: 67.)

Tehty-hankkeen jälkeen sosiaaliohjaajille määriteltiin oma selkeä vastuualueensa ja heidän työssään korostui huollollinen sosiaalityö sekä sosiaaliturvassa tehtävät työt. Sosiaaliohjaajille on ollut uudessa tehtävässään tilaisuus kehittää uudenlaisia työmuotoja Helsingin aikuissosiaalityössä. Tehty-hanke saa jatkoa Tehty 2-hankkeessa, jossa tullaan arvioimaan muutoksia sosiaaliasemalla samalla kuin jatketaan tehtävärakenteiden kehittämisprosessia muun muassa vanhusten palveluissa. (Liukonen & Lukman 2007: 67.)

2.3 Sotenna- hanke

SOTENNA on sosiaalialan osaamis-, työvoima- ja koulutustarpeiden ennakointihanke. Hankkeen tarkoituksena oli ennakoida sosiaalialan koulutustarpeita ja osaamis- ja työvoimatarpeita vuoteen 2015 ulottuvalla ennakkojaksolla. Tulevaisuuden näkyvissä on monia muutoksia sosiaalialalla kuten esimerkiksi sosiaalipalveluiden kysynnän kasvu, suurten ikäluokkien eläkkeelle jääminen ja asiakkaiden palveluiden tarpeiden syveneminen. Hankkeessa tehty ennakointitehtävä on rajattu koskemaan pääosin kolmea keskeistä tutkintoa eli lähihoitaja, sosionomi (AMK) ja sosiaalityöntekijä (YTM, VTM). (Vuorensyrjä ym. 2006: 6,11,289.)

Sosiaalialan osaamis-, työvoima - ja koulutustarpeiden ennakointihanke SOTENNA oli valtakunnallinen kolmevuotinen tutkimuskokonaisuus vuosina 2003 - 2006, joka syntyi sosiaalityön yliopistoverkoston (SOSNET) avulla. Tutkimuksen toteuttivat yhteistyössä Jyväskylän ja Lapin yliopiston tutkijat. (Vuorensyrjä ym. 2006: 6,11,289.)

Borgmanin mukaan sosionomien osaamista tulee tulevaisuudessa tukea tietoaineksilla, jonka avulla he pystyvät kontekstoimaan prosessit ja löytämään oikeat asiat ammatillisen toimintansa kohteeksi. Sosionomien erityisosaamista tulee kehittää, että he osaavat toimia työyhteisössä rakentavana tekijänä ja toimia vaihtoehtoisten ja uusien toimintatapojen etsijöinä, kehittäjinä ja toteuttajina. (Vuorensyrjä ym. 2006: 6,11,289.)

2.4 Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä- hanke

Vuonna 2003 Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveystoimintajohtaja asetti työryhmän tekemään toimenpide ehdotuksensa Vantaalla työskentelevien sosiaalityöntekijöiden tilanteen parantamiseksi, koska haasteita asiakastyössä oli jo silloin nähtävissä. Työryhmä hahmotteli työnjakoa sosiaaliohjaajien, etuuskäsittelyn ja sosiaalityön välille ja esitti uutta ja erilaista tiimirakennetta sosiaalityöhön. Ehdotuksesta kävi ilmi, että kahta sosiaalityöntekijää kohti tulisi olla vähintään yksi sosiaaliohjaaja ja yksi etuuskäsittelijä. Kuitenkaan tarvittavaa lisäresursointia sosiaaliohjaajien vakansseihin ei saatu, joten sosiaaliohjaajille suunniteltu työ jäi tekemättä. (Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä 2007-2009 hankesuunnitelma 14.11.2006.)

Tähän työhön tarvittaisiin enemmän sosiaalityötä tukevia sosiaaliohjaajia, joiden tehtävänä olisi asiakkaiden yksilökohtaisen, konkreettisen ja pitkälle asiakkaan arkielämän käytäntöihin liittyvän ohjauksen ja neuvonnan lisääminen. Hankkeen tavoitteena on pilotoida sosiaalihuollon henkilöstön rakenteesta ja mitoituksesta annettuja suosituksia

tiimirakenteella. (Hakemus valtionavustuksen saamiseksi. Vantaan kaupunki. 2006. Suositukset sosiaalihuollon tehtävärakenteesta sosiaali- ja terveyministeriön oli tarkoitus antaa kesällä 2007, ja suositukset henkilöstömitoituksesta vuoden 2008 lopussa. Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä - hankkeessa pilotoidaan STM:n antamia tehtävärakenne- ja mitoitussuosituksia vuosina 2007 - 2009. (Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä 2007 - 2009 väliraportti 2008.)

Vantaan sosiaaliasemilla on tavoitteena pilotoida annettuja suosituksia ja henkilöstörakennetta. Henkilöstön riittävä resursointi ja moniammatillisuus tukee työssä jaksamista ja on sitä kautta omiaan vähentämään jatkuvaa rekrytoinnin tarvetta. Palvelujen sisällön ja käytännön työtapojen uudistamiseen tarvitaan nykyistä enemmän tietoa asiakkaiden arkielämästä sekä eri ammattikuntien näkökulmaa asioihin, mikä onkin moniammatillisuutta parhaimmillaan. (Hakemus valtionavustuksen saamiseksi. Vantaan kaupunki. 2006.)

Vantaalla aikuissosiaalityön asiakkaiden ongelmat ovat monimutkaisia ja niissä korostuvat pitkäaikaistyöttömyys, päihde- ja mielenterveysongelmat sekä ammattia ja koulutusta vailla olevat, syrjäytymisvaarassa olevat nuoret. Aikuissosiaalityön asiakkaat ovat moniongelmaisia ja yhdellä asiakkaalla voi olla kaikkia näitä ongelmia. Asiakasryhmään kuuluvat myös kasvavassa määrin maahanmuuttaja-asiakkaat. (Hakemus valtionavustuksen saamiseksi. Vantaan kaupunki. 2006.)

Asiakkaiden tarpeet ovat kasvaneet suuresti ja asiakkaat tarvitsevat laajaa ja kokonaisvaltaista elämäntilanteen selvittelyä. Sosiaalityön käytännöt eivät sisällä nykyisellään riittävästi sellaisia elementtejä, joilla pystyttäisiin antamaan riittävä tuki ja ohjaus näille ihmisille. Vantaan kaupungilla on huomattu, ettei aikuissosiaalityön tiimeissä tehtävä sosiaalityö riitä tukemaan asiakaskuntaa tarpeeksi, koska työntekijät ovat ylityöllistettyjä. (Hakemus valtionavustuksen saamiseksi. Vantaan kaupunki. 2006.)

Hankkeessa työskentelee kuusi sosiaaliohjaajaa ja yksi hankkeen ohjauksesta vastaava koordinaattori (Sosiaaliohjaus-hankkeen hakemus valtionavustuksen saamiseksi 2007). Sosiaaliohjaus-hankkeen kohderyhmänä ovat Korson ja Koivukylän alueella asuvat 18 - 24-vuotiaat nuoret, Tikkurilan, Hakunilan ja Länsimäen alueella asuvat 18 - 24 vuotiaat itsenäistyvät nuoret ja nuoret lapsiperheet sekä Myyrmäen ja Martinlaakson alueella asuvat yli 25-vuotiaat. Syksyllä 2008 Myyrmäki-Martinlaakso alueella on myös kokeiluna aloitettu ryhmätoiminta. (Vantaan kaupunki. Sosiaaliohjaus-hanke esite 2007.)

Vantaan sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatio uudistui vuoden 2007 alussa, jolloin perhepalveluiden aikuissosiaalityö ja lastensuojelun avohuollon työt eriytyivät toisistaan.

Nykyisin aikuissosiaalityötä toteutetaan kolmessa toimintayksikössä, jotka ovat Tikkurila-Hakunila-Länsimäki, Martinlaakso-Myyrmäki ja Korso-Koivukylä. 1.11.2007 alkaen tehtiin muutos aikuissosiaalityön organisoinnissa alueen sosiaaliasemilla, jolloin työskentely sosiaaliasemilla jakaantui vastaanottotiimeihin, aikuisten tiimeihin ja nuorten tiimeihin. (Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä 2007 - 2009 väliraportti 2008.) Pitkäaikaisasiakkaiden määrä ei ole juurikaan vähentynyt sosiaaliasemilla, mikä lienee yksi merkki siitä, että käytössä olleet sosiaalityön toimintatavat ja työvoimaresurssit eivät ole olleet riittävät tukemaan asiakkaiden elämää kokonaisvaltaisesti. (Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä 2007-2009 hankesuunnitelma.)

2.5 Asiakasprosessi Sosiaaliohjaus -hankkeessa

Asiakkaat ohjautuvat oman sosiaalityöntekijän kautta Sosiaaliohjaus -hankkeeseen. Johtava sosiaalityöntekijä koordinoi asiakkaiden ohjautumista ja mahdollista jonoa. Sosiaaliohjaaja alkaa tehdä lähityötä asiakkaan kanssa tavaten häntä toimistolla ja asiakkaan toiveiden mukaan myös muualla. (Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä 2007-2009 selvitys hankkeen etenemisestä.)

Sosiaalityöntekijä vastaa asiakkaan suunnitelman tekemisestä ja sosiaaliohjaaja tuo tietoa asiakkaan elämäntilanteesta kentältä. Sosiaalityöntekijä on vastaa asiakasprosesista työskentelyn aikana. Sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja tekevät tiivistä moniammatillista yhteistyötä asiakkaan elämäntilanteen kohentamiseksi. (Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä 2007-2009 selvitys hankkeen etenemisestä.)

Työstä tehtävää suunnitelmaa arvioidaan ja tarvittaessa muokataan sosiaalityöntekijän, sosiaaliohjaajan ja asiakkaan välisissä tapaamisissa. Sosiaaliohjaus - hankkeessa asiakkuus perustuu vapaaehtoisuuteen ja asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa siihen kuinka kauan työskentely kestää. Asiakasprosessin vastaavana sosiaalityöntekijä kuitenkin tekee päätöksen työskentelyn lopettamisesta tai jatkamisesta Sosiaaliohjaus - hankkeessa. (Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä 2007-2009 selvitys hankkeen etenemisestä.)

3 AIKUISSOSIAALITYÖ, SYRJÄYTYMINEN JA TALOUDELLISET ONGELMAT

Teoreettisessa viitekehysessämme käsittelemme sosiaalityön historiaa, syrjäytymistä, taloudellisia ongelmia, ohjaus- ja neuvontatyötä ja myös asiakassuhdetta. Lisäksi olemme valinneet viitekehysemme myös teoriaa ryhmätoiminnasta ja vertaistuesta. Sosiaalityön historiasta olemme valinneet teoriaa mukaan siksi, että näkisimme mitä sosiaalityö on ennen ollut, miten se on muuttunut tähän päivään mennessä ja miten sosiaaliohjaus on tullut

mukaan kuntien sosiaalityöhön. Syrjäytymisestä, taloudellisista ongelmista, asiakassuhteesta ja ohjauksellisesta työotteesta kirjoitamme siksi, että mielestämme nämä kaikki elementit kuuluvat sosiaaliohjaajan työnkuvaan. Teoreettisessa viitekehityksessämme on myös tarkemmin kerrottu Vantaan kaupungin Sosiaaliohjaus-hankkeesta ja koimme, että on tärkeää kirjoittaa teoriaa myös ryhmätoiminnasta ja vertaistuesta, koska ryhmätoiminta oli iso osa sosiaaliohjaus-hankkeen asiakastyötä.

Sosiaalityön organisoinnin lähtökohtana on viime aikoina yleistynyt asiakkaiden ikään perustuva elämänkaarimalli, jossa ikä määrittelee palveluiden saamisen. Elämänkaarimallilla Juhila tarkoittaa sitä, että sosiaalipalvelut ovat organisoitu ikävaiheittain, jossa lapsille tarkoitettut palvelut kuten esimerkiksi neuvolat ja päivähoitojärjestelmä erottuvat selvästi vanhuksille suunnatuista palveluista. Näiden kahden väliin jäävät aikuisille suunnatut palvelut, jotka eivät kuitenkaan moninaisuutensa vuoksi erotu yhdeksi selväksi kokonaisuudeksi. (Jokinen & Juhila 2008: 82-83.) Vantaan kaupungin Sosiaaliohjaus - hankkeessa asiakkaat on myös jaoteltu iän mukaan, joten tässäkin palveluiden saanti perustuu Jokisen ja Juhilan kuvailemaan elämänkaarimalliin.

3.1 Sosiaalityö aikuisten parissa

Historiallisesti katsoen iän mukaan jaottelu ei ole ollut ainoa mahdollinen tapa luokitella ihmisiä palveluiden piiriin. Elämänkaarimallin käyttäminen on tullut yhteiskunnallisiin palveluihin mukaan kun sosiaalilainsäädäntö ja hyvinvointivaltio alkoivat kehittyä. 1900-luvun alussa Suomessa oli vielä vaivaistaloja, jolloin vallitsi käytäntö jonka mukaan kaikki kunnan avusta riippuvaiset ihmiset olivat samassa laitoksessa. Vaivaistalojen perinne alkoi muuttua vuoden 1922 köyhäinhuoltolain myötä. Sosiaalisen alueen laitokset alkoivat eriytyä terveydenhuollollisista laitoksista ja esimerkiksi lapsille alkoi syntyä omia laitoksia. Vuoden 1936 huoltolain myötä asiakasryhmiä eroteltiin entisestään, jolloin yhteiskunnallisen huollon kohteeksi määrittyivät suojeltavat lapset, köyhät, alkoholistit ja irtolaiset. Nykyisen kunnallisen lastensuojelutyön ja aikuissosiaalityön selkeä erottelu toisistaan on alkanut huoltolain aikaan. (Jokinen & Juhila 2008: 83-84.)

Sosiaalihuolto-käsite tuli vuoden 1956 huoltolain mukana, joka korvasi köyhäinhuoltolain. Sosiaalihuolto rakentui lastensuojelusta, huoltoavusta (nykyinen toimeentulotuki), päihdehuollosta (entinen alkoholistihuolto) ja irtolaishuollosta. Nämä kolme viimeiseksi mainittua ovat olleet pohjana 2000-luvun aikuissosiaalityölle. (Jokinen & Juhila 2008: 84-85.) Toinen vuoden 1956 suuri muutos oli kansaneläke, jolloin tavoitteena oli eläkkeiden tason nostaminen ja eläkkeiden merkityksen kasvaminen eläkejärjestelmän alkuvaiheessa (Särkelä & Eronen 2007: 29).

1960-luvun lopulla alkoi nousta esille sosiaalihuollon laitoskeskeisten käytäntöjen kritiikki, joka nosti esiin yhteiskunnallisten rakennetekijöiden tuomaa eriarvoisuutta. 1960-luku oli toimeentulotuen kehittämisen aikaa ja luotiin järjestelmä kassajärjestelmän ulkopuolella oleville työttömyyskortistoille, ja asumistuki useampilapsisille perheille otettiin käyttöön. 1960 ja 70-luvuilla järjestelmän kattavuutta laajennettiin kahdesta suunnasta ja koko väestölle pyrittiin takaamaan vähimmäisturva. (Särkelä & Eronen 2007: 29.)

1980-luvulla alkoi kehittyä aluelähtöinen työorientaatio ja yhdyskuntatyön menetelmä. Tällöin alettiin myös purkaa eriytyneisiin ongelmiin ja ikäkategoriioihin perustuvaa sosiaalityötä. Sosiaalityöntekijät alkoivat tehdä yhdistettyä sosiaalityötä, jossa sama työntekijä kohtaa ja käsittelee yhden asiakkaan asiat ja ongelmat. Nykyisin pienimmissä kunnissa yhdistetty sosiaalityö on edelleen käytetty työmuoto, mutta suurimmissa kaupungeissa tästä on luovuttu. (Jokinen & Juhila 2008: 84-85.)

1980-luvulla työttömyysturvalakia uudistettiin, joka jatkoi jo aiemmin omaksuttua kaksoisjärjestelmää, jossa työttömyyskassoihin kuuluvien ansioiden mukana kasvava työttömyyspäiväraha ja kassojen ulkopuolisten peruspäiväraha. Samalla näistä molemmista etuuksista tuli verotettuja. 1980-luvulla työttömien oikeudet kasvoivat ja myös sosiaaliturvan taso kasvoi. Hyvinvointivaltion kasvu jatkui ja Suomi saavutti skandinaavista tasoa. (Särkelä & Eronen 2007: 29.)

1990- ja 2000-luvulla on Suomesta tullut monessa suhteessa uudenlainen yhteiskunta, jota muokkasi kovalla kädellä syvä lama. Suomalaisen yhteiskunnan putoaminen hyvinvointivaltion laajentamisesta karsintapolitiikkaan oli jyrkkä ja nopea. Yhteiskunnan korkea työllisyys oli murtunut laman myötä ja muun muassa toimeentulotukinormiin ei tehty muutoksia ollenkaan lamavuosina vaikka normin nostaminen olisi ehkäissyt köyhyyden syvenemistä. (Särkelä & Eronen 2007: 38-40.)

Aikuissosiaalityö on kehittynyt suuresti viime vuosina, kun monet kunnat ovat siirtäneet teknisluonteista toimeentulotukityötä sosiaalityöntekijöitä pois, jolloin on syntynyt uutta sisältöä aikuisten parissa tehtävälle sosiaalityölle. Sosiaalityön aikuisasiakkaiden kanssa työskentely ja marginaalisuuden paikat ovat hyvin monimuotoisia, jolloin heidän kohtaamisensa tavat eivät voi olla samanlaisia. Asiakkaiden kuulemisen ja ymmärtämisen mukaan sosiaalityötä räätälöidään kohtaamaan heidän yksilöllisen tilanteensa. (Jokinen & Juhila 2008: 97-99.)

1990-luvulla sosiaalityön tilanne on tiivistynyt asiakkaiden kasvaviin tarpeisiin ja vähentyneisiin resursseihin kunnissa (Raunio 2000. 34). 1992 perustettiin kuusi ensimmäistä

ammattikorkeakoulua kouluttamaan lisää ammatillisen koulutuksen saavia sosiaalialan työntekijöitä (Murto, Rautniemi, Fredriksson, Ikonen, Mäntysaari, Niemi, Paldanius, Parkkinen, Tulva, Ylönen & Saari 2004: 23- 24). STEAM - hankkeen loppuraportin mukaan sosiaaliohjaajien työ sisältää asiakkaan yksilöllistä tukea ja ohjausta. Raportin mukaan sosiaaliohjaajien olisi hyvä olla mukana sosiaalityöntekijän kanssa asiakkaalle tehtävän suunnitelman laatimisessa, silloin kuin arvioidaan asiakkaan tarpeita tukeen arjen hallinnassaan (Horsma & Jauhiainen 2004: 25 - 30).

Sosiaalityön rinnalle on vahvistunut sosiaaliohjaus, joka on kytkeytynyt usein tiiviiksi osaksi sosiaalityön, sosiaalipalveluiden ja toimeentulotuen asiakastyön prosessia ajatellen. Sosiaaliohjaukseen kuuluu myös asiakkaan kanssa yhdessä tekeminen, konkreettinen opastaminen esimerkiksi hakemusten täyttämässä ja asiakkaan motivoiminen. Horsman (2005: 30-34) mukaan sosiaaliohjaajien työssä on kysymys osallisuutta edistävästä työstä ja asiakkaan tukemista niin oman elämän, yhteisöllisen elämän kuin yhteiskuntaelämänkin mukaan. (Horsma & Jauhiainen 2005: 30 - 34).

3.2 Syrjäytyminen

Syrjäytyminen voidaan määritellä siten, että yksilöllä on heikentyneet siteet yhteiskuntaan. Määritelmä on joustava ja on keskusteltu siitä, onko tämä määritelmä jopa liian joustava. Onko kaikenlaista yksilön ja yhteiskunnan yhdistävien heikkoutta pidettävä syrjäytymisenä? Syrjäytymismääritelmässä on tärkeää pohtia sitä, mistä yksilö syrjäytyy, kun syrjäydytään. Kuten aikaisemmin on todettu, syrjäytyminen merkitsee syrjäytymistä yhteiskunnan valtavirrasta, mutta yhteiskunnan valtavirrasta syrjäytymisen sijasta voidaan puhua yhteiskunnallisesta normaaliudesta. Normaalius on sosiaalityön keskeinen käsite, se on keskeinen toiminnallinen lähtökohta tehtävälle työlle. Sosiaalityön tehtävänä on yhteisölliselle elämälle tärkeän normaalisuuden vahvistaminen. (Raunio 2006: 9-12.)

Syrjäytymistä on kuvattu vallan puuttumisen kokemuksena ja tärkeiden sosiaalisten suhteiden ulkopuolelle jäämisenä. Usein kun puhutaan syrjäytyneistä, puhutaan silloin aikuisuuteen liittyvistä seikoista. Syrjäytymisen sanotaan yleensä olevan asteittain syvenevä prosessi ja voidaan puhua huono-osaisuuden syventävästä jatkumosta. Tutkijat ovat määritelleet syrjäytymisen reitin viisi eri tasoa. Ensimmäinen taso on ongelmat koulussa ja/tai kotona. Toinen taso on epäonnistuminen koulussa tai koulun keskeyttäminen. Kolmas taso on heikko työmarkkina-asema. Neljäs taso voi olla seurausta heikosta työmarkkina-asemasta eli taloudelliset ongelmat ja riippuvuus hyvinvointivaltiosta. Viides taso on elämänhallinnan ongelmat, eli päihde - ja mielenterveysongelmat ja rikollisuus. (Alatupa, Karppinen, Keltinkangas-Järvinen, Järvinen & Savioja 2007: 143-144.)

Suomessa syrjäytyminen on usein liitetty sosiaaliseen huono-osaisuuteen. Syrjäytyminen ja lähiöelämä liitetään usein toisiinsa, mutta siitä seuraa erilaisia pulmia. Ei ole varmuutta siitä, että pahiten syrjäytyneet ihmiset asuisivat juuri kaupungeissa ja lähiöissä, lähiöiden ja kaupungin syrjäytyneitä ihmisiä on vain enemmän kuvattu tiedotusvälineissä. Maaseudulla syrjäytymisen käsite on jäänyt paljon vähemmälle tutkimiselle, mikä on hieman kummallista koska koko syrjäytymisen käsite viittaakin sanaan reunoille, tätä ei pidetä maaseudun ongelmana. (Helne 2002: 156-158.)

Normaalin toimeentulon ja hyvinvoinnin reuna-alueilla elää huonosti toimeentuleva väestö, jonka on hyvin vaikea yltää keskivertoväestön toimeentuloon, elämäntapaan ja hyvinvointiin. Tästä ilmiöstä voidaan käyttää nimitystä syrjäytyminen tai marginalisoituminen. Marginalisoituneilla yksilöillä on taloudellisten huolien lisäksi myös muita ongelmia. Näitä voivat olla terveydelliset ongelmat, huonot asuinolosuhteet, sosiaalisten suhteiden niukkuus, vapaa-ajan aktiviteettien puuttuminen ja huono työmarkkinatilanne. (Raunio 2000: 222-223.)

3.3 Taloudelliset ongelmat

Yleisesti köyhyysrajaksi asetetaan 50 tai 60 prosenttia maan ja ajankohdan keskituloista eli ihmiset, joiden tulot ovat olle 60 prosenttia elävät köyhyysrajan alapuolella. Köyhyyttä selittäviksi tekijöiksi voidaan nimetä muun muassa perhetyyppi ja perhekoko. Nykyisin köyhyyden riskitekijöinä pidetään ensisijaisesti yksinhuoltajuutta ja yksin asumista, mutta myös suuri perhekoko altistaa köyhyyteen. (Taimio 2007: 130-132). Moisio (2006: 639) mukaan Suomessa elää noin 600 000 henkilöä kotitalouksissa, joiden nettotulot ovat alle köyhyysrajan. Suhteellisen köyhyyden mittarina voidaan käyttää sitä, että henkilö on silloin suhteellisen köyhä, kun henkilö on kykenemätön saavuttamaan yhteiskunnassa yleisesti odotettua vähimmäis elintaso. Tällöin henkilö ei pysty osallistumaan yhteiskunnan tavalliseksi katsoviin asioihin ja syrjäytymisriski yhteiskunnasta kasvaa. Suhteellinen köyhyys on kasvanut laman jälkeisessä Suomessa ja kasvu kertoo siitä, että tulokehitys etenkin pienituloisilla on jäänyt jälkeen yleisestä tulokehityksestä. (Moisio 2006: 639-642.)

Vähimmäisturvaetuksien alhainen taso voidaan nähdä myös suhteellisen köyhyyden yhtenä syynä. Suomessa on havaittavissa ihmisten eriarvoistumista, ja tämä liittyy tuloerojen kasvuun ja sosiaalietuuksien karsimiseen 1990 - luvun laman jälkeen. Pienituloisuus ja köyhyysrajan alapuolella eläminen heikentää ihmisten hyvinvointia. Työikäiset pienituloiset henkilöt ovat tyytymättömämpiä elämäänsä ja kokevat itsensä sairaammiksi kuin keskiluokkaan kuuluvat ihmiset. (Hirvilampi & Laatu 2008: 29.) Köyhyyden kestolla on suuri merkitys siihen, minkälaisia vaikutuksia köyhyydellä on ihmisen elämään ja pitkäaikaisköyhyydessä vaikutukset

ovat suurempia ja moniulotteisimpia. Pitkäaikaisköyhyydessä elävät yleisemmin yksin asuvat ja iäkkäät ihmiset sekä yksinhuoltajat. Köyhyyden keston pituus alkaa vaikuttaa ihmisiin niin fyysisesti kuin psyykkisestikin. (Moisio 2006: 640.)

Ihmisillä, jotka elävät etuuksilla kuten esimerkiksi työmarkkina- ja asumistuella sekä toimeentulotuella köyhyysriski on erittäin suuri. Köyhyys on paikantunut selkeämmin viimesijaisen perusturvan varassa elävien ryhmään kuin työelämässä mukana oleviin ihmisiin. Erilaiset köyhyyden riskien kasaantumiset yhdelle ihmiselle johtavat köyhyteen. Yhdestä köyhyysriskistä ihminen yleensä selviää, mutta mikäli työssäkäyvä yksinhuoltaja sairastuu tai menettää työnsä, ajavat nämä riskit hänet köyhyteen. Vanhan sanonnan mukaan köyhyys ei tule yksin. Heikko työllistyminen, heikko terveys, heikko koulutus ja rajoitetut osallistumismahdollisuudet ovat tyypillistä köyhyysrajan alapuolella elävien ihmisten elämässä. Nykyaikana köyhyys näyttäytyy myös sosiaalisen toimintakyvyn rajoittuneisuutena ja sosiaalisena syrjäytymisenä. (Taimio 2007: 133-138.)

Toimeentulon ongelmia on tarkasteltu yleisesti sellaisilla indikaattoreilla kuin pienituloisuus ja toimeentulotukiasiakkuus. Tämän päivän Suomessa voidaan nähdä ihmisten jonottavan leipää Pelastusarmeijan leipäjonoissa, koska heillä ei ole mahdollisuutta tai kykyä ansaita riittävää toimeentuloa itselleen. Leipäjonojen räjähdysmäinen kasvu viime vuosina kertoo köyhyyden lisääntymisestä. Työttömyys ja eläkkeellä oleminen ovat suurimpia köyhyysriskin tuojia, ja kansainvälisissä tutkimuksissa on havaittu myös köyhyyden naisistuvan koko ajan enemmän. Köyhyyden naisistuminen on suhteessa yksinhuoltajien köyhyysriskiin. (Happonen 2002: 122- 124.)

4. SOSIAALIOHJAUS

Sosiaaliohjauksessa korostuvat sosiaalialan ammattieettiset näkemykset, jossa ohjaajan velvoitteena on olla heikoimpien puolella ja etsiä heidän voimavarojaan. Sosiaalialan työskentelyä säättää lainsäädäntö, mutta se on harvoin mukana jokapäiväisessä työskentelyssä, jota ohjaa työntekijöiden ammattieettisyys heidän valinnoissaan. (Talentia 2007.)

Sosiaaliohjaus kytkeytyy monta kertaa tiiviiksi osaksi sosiaalityön, sosiaalipalveluiden tai toimeentuloturvan asiakastyön prosessiin. STEAM - hankkeen loppuraportin mukaan sosiaaliohjaajan tehtävänä on arvioida tehtyjen suunnitelmien toimivuutta asiakkaan jokapäiväisessä elämässä, tuoda esille mahdollisia muutostarpeita sekä huolehtia suunnitelmien tarkistamisesta. Sosiaaliohjaukseen kuuluu asiakkaiden kanssa yhdessä tekeminen, konkreettinen opastaminen sekä asiakkaan aktivointi ja motivointi. Raportissa sosiaaliohjauksen tarvetta ja

tehtävä-alueetta on projektin lähtökohtien mukaisesti eritelty ennen kaikkea sosiaalitoimiston kautta organisoidun lapsiperhetyön, aikuistyön ja etuuskäsittelyn näkökulmista. (Horsma & Jauhiainen 2004: 40-44.)

Tehty-hankkeessa on Helsingin kaupungin sosiaalivirasto määritellyt sosiaaliohjauksen olevan kevyempi prosessiltaan kuin sosiaalityö. Tämä ei vähennä sosiaaliohjauksen vaikuttavuutta ja merkittävyyttä asiakkaiden elämässä. Sosiaaliohjauksen tarkoituksena on tarjota asiakkaille kohtaamista, kannattelua ja tilanteiden selvittelyä heidän elämässään. Perimmäisenä tarkoituksena on parantaa asiakkaan elämäntilannetta ja työn painon tulisi olla ennaltaehkäisevässä työssä ja neuvonnassa. (Liukonen & Lukman 2007: 80.)

4.1 Palveluohjaus aikuissosiaalityössä

Yksilötasolla sosiaaliohjaukseen kuuluu palveluohjaus, jolloin asiakas ohjataan erikoistuneiden palveluiden piiriin, kuten eläkeselvittelyyn. Yksilökohtaisen sosiaaliohjauksen tavoitteena on suunnitelmallinen ja tavoitteellinen työskentely asiakkaan perusturvan kanssa. Yhteisötasolla sosiaaliohjaus on työskentelyä yhteistyöverkostoissa asiakkaan muiden hoito- ja palveluverkostojen kanssa. Yhteisötasolla sosiaaliohjauksen erityinen osaaminen tulee työyhteisön ja muiden yhteistyöverkostojen käyttöön. (Liukonen & Lukman 2007: 80-81.)

Palveluohjauksen yhtenä tavoitteena voidaan ajatella olevan tehokkaan, tukevan ja kestävä työmallin luomista, johon sekä asiakas että viranomainen pystyy luottamaan. Työn tulee olla pitkäkestoista ja sen tulee perustua ajatukseen jatkuvasta oppimisesta ja muuttumisesta. Tavoitteellinen palveluohjaustyö sisältää seuraavia elementtejä. Palveluohjaaja tukee asiakasta, antaa toivoa ja keskustelee tämän kanssa. Palveluohjaaja yrittää nostaa asiakkaan itsetuntoa ja auttaa häntä pääsemään oikeiden palveluiden piiriin. Palveluohjaaja kartoittaa asiakkaan tarpeita ja hänelle laaditaan kokonaisvaltainen suunnitelma, mikä perustuu asiakkaan omiin toivomuksiin. Palveluohjaaja myös edustaa asiakasta ja toimii tämän edunvalvojana ja puolestapuhujana. (Suominen 2002: 14-15.)

Asiakkaan ja palveluohjaajan työskentely toimii avoimella dialogilla ja tässä yhteydessä dialogilla tarkoitetaan läsnäoloa, avointa kommunikaatiota ja sitä, ettei työntekijä anna asiakkaalle suoraan valmiita vastauksia. Työntekijä ja asiakas lähtevät yhdessä etsimään tietoa ja vastauksia hyödyntäen molempien asiantuntijuutta. Palveluohjaustyöskentely on aina asiakaslähtöistä ja yksi palveluohjauksen tavoite on asiakkaan voimaantuminen. Voimaantumisen avulla asiakkaalla on kyky ymmärtää omaa tilannettaan ja pyrkiä kohti omia tavoitteitaan ja suunnitelmiaan. (Hänninen 2007: 12 - 13.)

Asiakas on aina toimeksiantajana palveluohjaajalle. Työ pohjautuu asiakkaan omaan elämismaailmaan, hänen unelmiinsa ja voimavaroihinsa. Palveluohjaajan aseman tulee olla mahdollisimman itsenäinen suhteessa palveluntuottajiin, kuitenkin suhteen olematta liian etäinen. Palveluohjaajalle tulee olla toimiva yhteistyö kaikkiin asiakkaan kanssa työskentelevien palveluntuottajien verkostoihin. (Suominen 2002: 9.)

Voimavarakeskeisessä palvelunohjauksessa keskeisellä sijalla ovat asiakkaan omat henkilökohtaiset tavoitteet ja asiakkaan voimavarat. Asiakas ja työntekijä ovat kumppaneita, joka mahdollistaa tasavertaisen vastavuoroisuuden. Luottamuksellisen suhteen muodostaminen luo ja ylläpitää turvallisuuden tunnetta tässä kumppanuussuhteessa ja luottamuksellisuus on myös keskeistä voimavarakeskeisessä palvelunohjauksessa myös. (Hänninen 2007: 12 - 15.)

Palveluohjauksen toimintaa ohjaavat eettiset ja inhimilliset toimintatavat. Palveluohjaajan ja asiakkaan välillä tulee olla tasa-arvoinen ja arvostava suhde. On tärkeää, että palveluohjaaja on tietoinen siitä, että asiakkaalla saattaa olla huonoja kokemuksia viranomaisista ja palveluohjaajan on yritettävä omalla toiminnallaan saada aikaiseksi luottamuksellinen suhde. (Suominen 2002: 38.)

4.2 Ohjauksen toimintatavat

Ammattieettiset ohjeet määrittelevät yksittäisen työntekijän suhtautumisen asiakkaaseen, kollegoihin ja yhteiskuntaan. Ammattieettiset ohjeet ovat ilmaistu yleisellä tasolla periaatteina ja sääntöinä, jolloin ongelmaksi muodostuu sääntöjen soveltaminen yksittäisiin tilanteisiin. Sosiaalialan työ on määrällisesti hyvää työtä, mutta myös sosiaaliohjauksessa tehdään kuitenkin tietäen ja tietämättä pahaa, jolloin tarvitaan erityistä moraalista rohkeutta ja perusteellista etiikka valitsemaan pienin pahan huonoista vaihtoehdoista johtuen puutteellisten resursseista ja rajallisten toimintamahdollisuuksien takia. (Onnismaa 2007: 110.)

Arvot koskevat sitä, mitä ihmisen pitäisi tehdä, jolloin etiikka on samanaikaisesti tiedollista ja toiminnallista. Etiikan ydin on pohtia oikeaa ja hyvää ja se suhteuttaa moraaliset käsitykset teorioihin ja ajatusmalleihin. Ammattietiikka on osa eettisiä toimintamalleja kuinka työntekijän tulee toimia ennakoimattomissa tilanteissakin. (Onnismaa 2007: 100.)

Käytännön työssä ja myös kirjallisuudessa on keskusteltu siitä, millä tavoin kutsutaan ihmistä joka on palveluiden piirissä. Termi kuluttaja on ongelmallinen sillä, se viittaa palveluiden

käyttäjän rooliin, mutta potilas tai asiakas on kuluttajana erilaisessa asemassa kuin muiden palveluiden kuluttajat sikäli, ettei hän voi ennakoida palvelun sisältöä, muotoa ja tarvetta. Termi asiakkuus kuvaa kuluttajaa paremmin käsitteet yhteistyö ja osallistuminen.

Organisaatio, henkilöryhmä tai luonnollinen henkilö voi olla asiakas. Asiakas-käsitettä käytetään kuvaamaan kaikkia sosiaali- ja terveydenhuollon yksilöitä, jotka ovat asiakkaana. Ensisijaisesti asiakkaalla tarkoitetaan palveluja käyttävää henkilöä, mutta asiakkaana voidaan myös nähdä omaiset, eri sidosryhmät, palvelun maksaja tai yhteistyökumppanit. (Kokkola, Kiikkala, Immonen & Sorsa 2002: 16-17.)

Asiakkaan oikeutena on tulla kohdelluksi siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja että hänen yksityisyyttään ja vakaumustaan kunnioitetaan. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista kertova laki korostaa asiakassuhteen luottamuksellisuutta ja asiakaslähtöisyyttä. Yhteiskunnan taloudellinen tilanne ja arvoperusta määrittävät käytännön asiakaslähtöisyyttä. Asiakaslähtöisyyden toteutumisen tekee ristiriitaiseksi se, että palveluorganisaatioiden oletetaan kasvattavan tuottavuutta. Tulisi pitää hyvää huolta laadusta, mutta samaan aikaan tulisi tuottaa enemmän, monipuolisemmin ja paremmin. (Kokko ym. 2002: 18 - 19.)

Asiakkaan kanssa on hyvä alkuvaiheessa sopia millaisia tavoitteita asiakastapaamisiin liittyy; tapaamisten kesto, millainen tilanne on ja kuinka paljon aikaa heillä on käytettävissään tapaamisiin. Alkuvaiheessa muodostettu tapaamisten rakennetta voidaan muuttaa jatkossa, mikäli se katsotaan tarpeelliseksi. Selkeä rakenne antaa mahdollisuudet näihin muutoksiin. Asiakkaan kanssa työskentelyyn asetetut tavoitteet ja toiminta suunnitellaan konkreettisesti. Näiden avulla tarkastellaan ohjaajan tulevaa toimintaa. (Onnismaa 2007: 29.)

Hyvä sosiaalityö perustuu siihen, että se on selkeästi suunniteltu, tavoitteet on määritelty ja asiakkaan elämäntilanteeseen on perehdytty. Tämä systemaattisuus koostuu siitä, että toimitaan selvän prosessin puitteissa ja siitä, että tiedetään mitä on tapahtumassa ja miksi. Tässä on kysymys sosiaalityön kohdentamisesta, jonka edellytyksenä on tieto siitä mitä yritetään saavuttaa, miten tavoite aiotaan saavuttaa ja milloin tavoite on varmasti saavutettu. On tärkeää löytää työlle tavoitteet yhdessä asiakkaan kanssa. Tavoite, sen muodostaminen ja pyrkimys siihen ohjaa työskentelyä asiakkaan kanssa. (Rostila 2001: 35.)

Asiakastyön tavoitteen asettelun perusta on asiakkaan tilannetta koskeva arvio, mihin kuuluu asiakkaan elämäntilanteen puutteiden ja vahvuuksien kartoittaminen. Asiakkaan omin sanoin ilmaiset toiveet ja halut ovat tilanteen selvittämisen yksi tärkeimmistä aineistoista. Ongelmatilannetta selvitettävissä kerätään tietoa asiakkaan ongelmista ja siihen liittyvistä tuntemuksista. On tärkeää, että asiakas kokee tullessa kuulluksi. Ensimmäinen askel ongelman selvittämiseksi on pohdinta, mihin asiakas tarvitsee apua ja mistä toimenpiteistä hän sitä parhaiten voisi saada. (Rostila 2001: 64,68-69.)

Kysymisen, selventämisen ja tarkentamisen avulla ohjaaja pyrkii ymmärtämään asiakkaan kanssa käymäänsä keskustelua paremmin. Heidän välinen vuorovaikutus on avointa ja ohjaajan tuleekin perustaa ohjauksensa asiakkaalta saamiensa tietojen pohjalle ja välttää pikaisten johtopäätösten tekemistä. Asiakkaan tilanteen ennalta tietäminen estää keskustelun dialogisuutta. Ohjaajan kysymysten avulla voidaan selventää asiakkaalle hänen omaa tilannettaan ja niiden avulla ohjaaja osoittaa asiakkaalle olevansa kiinnostunut asiakkaasta ja kuuntelevansa häntä. Kysymysten avulla ohjaaja pystyy myös hakemaan asiakkaalta tarvitsemaansa tietoa ja tarkentamaan omaa tilannettaan, jolloin keskustelu on kohdennettu tiettyyn yksityiskohtaan tai tiettyyn asiaan. (Onnismaa 2007: 30 - 31.)

Ohjaaja voi rajata käymäänsä keskustelua, jolloin hän lykkää tietyn asian käsittelyä tarkoituksella ja asiaan voidaan palata asiakkaan kanssa paremmalla ajalla uudestaan. Esimerkkien avulla asiakasta pyritään saamaan selkeämpi kuva tunteistaan ja ajatuksistaan. Ohjaajan tulee kannustaa asiakasta ja huomioida hänen positiiviset saavutuksensa ja hänen vahvuutensa. (Onnismaa 2007: 30 - 31.)

Ohjaajan on syytä huomioida keskustelun yhteydessä sanaton viestiminen myös ja ohjausvuorovaikutuksessa ottaa asiakkaaseen katsekontaktia. Hiljaisuus ja tauot keskustelussa voivat olla mukana keskustelussa hyvässä mielessä, jolloin mukana olevilla on aikaa pohtia keskustelua kun hiljaisuus on luonnollisen tuntuinen tila keskustelussa. Hiljaisuus voidaan myös kokea painostavaksi, jolloin ohjaaja voi pyytää, että tässä vaiheessa olisi hyvä pitää pieni tauko, jonka jälkeen keskustelua voidaan jatkaa uudelleen kun molemmat osapuolet ovat voineet tarkastella lukkiutunutta tilannetta kauempaa. (Onnismaa 2007: 30 - 32.)

Huumorin käyttäminen osana ohjausta on sallittu, vaikka keskustellaankin vakavista asioista. Joskus huumorin avulla voidaan saada tavoitetta palvelevia näkökulmia kun huumorin käyttäminen on toiminut ohjauksen tukena. Ohjaajan on hyvä tunnustella, minkälainen huumori sopii tilanteeseen ja huomioida asiakaskohtaisesti huumorinkäyttömahdollisuudet kyseisessä tilanteessa. Ohjauskeskustelun eri vaiheissa on ohjaajan hyvä koota keskeisiä näkemyksiään esille asiakkaalle, jolloin asiakas huomaa, miten ohjaaja näkee tilanteen ja tämän avulla asiakas kuulee ohjaajan tulkintaa tilanteestaan. Tämä vahvistaa asiakkaan kuulluksi tuntemista. Ohjaajan tulkinnan kokoaminen asiakkaalle ei tarkoita, että ohjaaja olisi tehnyt omia päätelmiään asiakkaan tilanteesta vaan pikemminkin keskusteluiden kokoamisella ohjaaja pyrkii tiivistämään, että hän on ymmärtänyt asiakkaan tilanteen oikein. (Onnismaa 2007: 33.)

Kysymysten avulla asiakkaalle tarjotaan omien kokemustensa pohtimista ja niiden muokkaamista. Suljetuilla kysymyksillä saadaan lähinnä tietoa, koska ne eivät edistä

keskustelua ja niihin vastataan lyhyesti. Avoimien kysymysten avulla asiakas pystyy vastaamaan valikoiden ja antaa ohjaajalle vain sen tiedon, jonka haluaa antaa. Mitä, miten ja milloin ovat kysymyksiä joiden avulla asiakas pystyy kertomaan kokemuksiaan ja niiden vaikutuksia tilanteeseensa. (Onnismaa 2007: 34.)

Holistinen havainnointi, jossa otetaan huomioon asiakkaan tilanne kokonaisuudessaan ja jossa kuvataan asiakkaan tämänhetkistä sekä tulevaa elämää. Asiakkaiden ongelmat ovat usein kietoutuneet monien eri ongelmien ympärille, joten holistinen huomioiminen on tärkeitä. Asiakkaiden ongelmat eivät ole vain yksittäisessä osa-alueessa vaan voivat olla myös kokonaisvaltaisia ongelmia hänen elämässään. Asiakkaan vuorovaikutussuhteita, huolenaiheita, tavoitteiden toteutumisen mahdollisia esteitä, vahvuuksia ja tarpeita voidaan auttaa havainnoimaan piirtämisen avulla. (Onnismaa 2007: 34.)

4.3 Työntekijän ja asiakkaan välinen suhde

Työntekijän ja asiakkaan suhde on kumppanuutta. Tämä kumppanuus sisältää muun muassa huolenpitoa, empatiaa, sitoutumista, rehellisyyttä ja tietoisuttua asiakkaan voimavaroista. Työntekijälle luo haastetta työskennellä erilaisten ihmisten kanssa hyvin monimuotoisten ongelmien kanssa, jolloin työntekijän ammatillisuuden avulla voidaan luoda hyvä suhde auttajan ja asiakkaan välille. (Heinonen & Spearman 2001: 121, 125,130.)

Asiakkaan osallistumiselle ja huomioimiselle yksilönä on edellytyksenä tasavertainen vuorovaikutus. Mikäli asiakas nähdään oman tilanteensa ja elämänsä asiantuntijana, merkitsee se asiantuntijahierarkian purkamista ja sen muuttamista yhteistyösuhteeksi. Eri osapuolilla on yhteinen päämäärä: tätä sanotaan yhteistyösuhteeksi, ja siinä työntekijä etsii asiakkaan kanssa yhdessä hänen elämäänsä erilaisia vaihtoehtoja. (Kokkola ym 2002: 21.)

Tasavertainen vuorovaikutus merkitsee avointa keskustelua ja luottamusta, jossa kumpikaan ei alistu eikä hallitse toista. Yhteistyösuhteen kulmakivenä tulisi olla yhteinen usko muutokseen, kuuleminen ja luottamus. Dialogisuudella tarkoitetaan aitoa vuorovaikutteista yhteistyösuhdetta. Dialogisuus on auttamista ja asiakkaan kohtaamista ilman ennako- oletuksia ihmisestä. Vuorovaikutus ja dialogisuus ovat sekä asiakkalle että työntekijälle yhdessä oppimista ja tutustumista. Yhteistyösuhde on dialoginen ja siinä korostuu asiakkaan omat näkemykset ja kokemukset, koska asiakkalla itsellään on paras käsitys omasta elämästään. (Kokkola ym 2002: 21-22.)

Särkelän mukaan kysymys sosiaalityön auttamisen kohteesta riippuu siitä miltä kantilta asioita ajatellaan. Voidaan ajatella, että ongelmat ovat yksilön omia ja itsensä aiheuttamia, tai sitten ongelmat ovat lähtöisin yhteiskunnan rakenteista. Auttamistyössä olevan pitäisi nähdä ongelmat yksilö-ympäristö-kokonaisuutena. Kuten sanotaan kaikki vaikuttaa kaikkeen. (Särkelä 2001: 11-16.)

Auttamistyön näkökulmasta ei ole oleellista välttämättä tietää kumpi oli ensin, vaikeat olosuhteet vai henkilön ominaisuudet. Tieto siitä, miten ongelmat ovat syntyneet, ei anna vastausta siihen, miten ongelmat pystytään voittamaan. Särkelä puhuu paljon emergentti-käsitteestä, mikä tarkoittaa sitä, että alkuperäisistä syistä nousee seuraamuksia, jotka eivät enää palaudu alkuperäisiin syihinsä. Auttamistyö ei ole myöskään henkilön ulkoisten olojen parantamista ja korjaamista. Asiakas on saatava toimimaan itseään kehittäväillä toimintaedellytyksiä kehittäväällä tavalla. (Särkelä 2001: 11-16.)

Särkelä kirjoittaa auttamistyön perustasta, mikä on hänen mielestään hyvä asiakassuhde. Työntekijän ja asiakkaan on luotava välilleen sellainen suhde, jossa asiakas haluaa työskennellä. Hyvä työskentelysuhde on myös vastavuoroinen ja työntekijä ei voi kuvitella olevansa aina oikeassa. Heidän on luotava suhde, mikä on yhteinen kehitysprosessi jossa molemmat ovat sekä antajina että saajina. Hyvä työskentelysuhde rakentuu hitaasti asiakkaan ja työntekijän välille. (Särkelä 2001: 27-30.)

Työntekijän tulisi muistaa, että asiakas ei ole muutostyön kohde vaan itse muutoksen tekijä. Asiakkaan ja auttajan todellisuuskuvat ovat aina erilaiset ja molemmat tarkastelevat todellisuutta omasta näkökulmastaan. Todellisuuskuvien jakamisesta voi syntyä uutta todellisuuskuvaa mikä voi auttaa asiakasta näkemään oma tilanteensa ja voimavaransa. Tärkeää Särkelän mukaan on työntekijänä myös kuunnella asiakasta ja siten jakaa hänen näkökulmansa. (Särkelä 2001: 27-30.)

Särkelä esittää hyvän asiakassuhteen elementiksi hyväksymisen, välittämisen, luottamuksen ja jäämäkkyuden. Työntekijän täytyy hyväksyä asiakas juuri sellaisenaan kuin hän on, muutosvaatimuksia esittämättä. Työntekijän täytyy liittoutua asiakkaan kanssa yhdessä hänen ongelmiaan vastaan. Työntekijän ja asiakkaan välille on synnyttävä luottamus, jotta saadaan jotain hyvää aikaan. Vaitiolovelvollisuus on yksi luottamuksen elementti, mutta ei ainut. Tärkeää on luottamus siihen, että yhdessä pyritään johonkin hyvään ilman, että tehdään mitään toista loukkaavaa. (Särkelä 2001: 31-40.) On tärkeää myös muistaa, että työntekijöitä sitoo lain velvoittama salassapito asiakkaiden asioita kohtaa. Usein työntekijöiltä on kuultu, että he kokevat luottamuksellisen suhteen vaarantuvan asiakkaaseen jos työntekijä joutuu kertomaan vasten asiakkaan tahtoa huolestuttavan asian muille viranomaisille turvatakseen asiakkaan saaman hoidon. (Mönkkönen 2007: 74-75.)

Työntekijän täytyy muistaa, että autettava on monesti saattanut kokenut kovia ihmissuhteissaan myös viranomaisten taholta. Ei siis voida pitää automaationa sitä, että asiakas luottaisi auttajaansa. Särkelä pohtii kirjassaan, minkälainen emotionaalinen suhde auttajalla tulisi työssään olla. Hän toteaa, että yleensä riittävä taso on asiallisen neutraali. Tosin mitä parempi suhde on, sitä parempiin tuloksiin päästään yhdessä asiakkaan kanssa. Jos työntekijä on varauksellinen tai jopa vastenmielinen asiakkaan mielestä niin ei silloin päästä auttamistyössä ollenkaan eteenpäin. (Särkelä 2001: 31-40.)

Sosiaalialan asiakastyöhön liittyy myös paljon uskomuksia, jotka vaikuttavat ihmisten tapaan suhtautua niin asiakkaaseen kuin työntekijään. Yksi uskomus on, että asiakkaasta pyritään uskomaan vain hyvää ja suhtautumaan myönteisesti kaikkiin asiakkaan aikeisiin. Tämä tunnetaan myös pahan kätkemisenä, jolloin pahat ja ikävät asiat lakaistaan maton alle piiloon eikä asioista ei uskalleta puhua niiden oikeilla nimillä. Tällöin tarvitaan työntekijän ammattimaisuutta huomioida seikat ja ottaa ohjat käsiinsä. (Mönkkönen 2007: 68-69.)

Motivoitunut työntekijä motivoi myös asiakasta. Myös siksi jäämäkkyys on yksi hyvän asiakassuhteen elementti Särkelän mukaan. Asiakas tarvitsee päämääriensä saavuttamiseksi jämäkkää tukea auttajaltaan, sillä hän luottaa siihen, että menetelmä on hänen hyväkseen, ei työntekijän. (Särkelä 2001: 31-40.)

Ihmissuhteisiin ja tunteisiin liittyviä kysymyksiä kohdataan usein sosiaalityössä. Asioista keskustellaan ja tunteita käsitellään. Usein ajatellaan, että naiset ovat miehiä taitavampia ihmissuhteiden ja tunteiden prosessoinnissa. Miehet saattavat työntekijöinä vierastaa tunnevaltaista ja tunnepitoista sosiaalityötä. On paljon miehisiksi miellettyjä sosiaalisia ongelmia kuten esimerkiksi päihdeongelmat, rikollisuus ja asunnottomuus. Nämä ongelmat eivät ole kadonneet minnekkään, mutta miessosiaalityöntekijät alkavat sitä olla. Perheeseen, äitiyteen ja lasten suojeluun liitetään usein naisiksi miellettyjä sosiaalityön pulmia. On kuitenkin käyty kriittistä keskustelua siitä, että naisasiakkaat eivät saa sosiaalityön palveluita omana itsenään, vaan aina jonkun tehtävän vuoksi kuten lasten äiteinä tai ongelmallisten puolisoitten vaimoina. Naisten omat tarpeet on sivuutettu. Naistryöntekijöiden ja naisasiakkaiden väliset suhteet voivat olla usein jännitteisiä johtuen esimerkiksi siitä, että sosiaalityöntekijät joutuvat asemassaan puuttumaan, ohjaamaan ja kontrolloimaan naisasiakkaiden äitiyttä. (Kuronen, Granfelt, Nyqvist & Petrelius 2002: 6-7.)

5 RYHMÄTOIMINTA JA VERTAISTUKI

Ryhmätoiminta tarkoittaa nimensä mukaisesti sitä, että osallistujat kokoontuvat ryhmänä eri merkeissä ja eri syiden takia. Ryhmien kokoonpanot, kokoontumisjaksot ja teemat voivat olla hyvinkin erilaisia ja eripituisia palvelen näin parhaiten ryhmän omia tarpeita. (Jauhiainen. Eskola 1994: 61.) Ryhmätoiminnassa vertaistuen hyödyt on koettu kannustaviksi ja voimaannuttavaksi ryhmäläisille. On huojentavaa ryhmäläisille huomata, että samankaltaisten ongelmien ja kysymysten kanssa painivat monet muutkin ja etteivät he ole yksin ongelmiesi kanssa. (Nylund 2005: 201.)

5.1 Ryhmän muodostuminen ja vuorovaikutus

Ryhmämuodosteita on totuttu nimittämään yhteisöiksi historiallisesti tarkasteltuna. Hengissä selviäminen ulkoisia vaaroja vastaan ja elannon turvaaminen on ajanut ihmislajin liittymään yhteen muiden ihmisten kanssa. Sosiologiassa vakiintuneessa käsityksessä yhteisö mielletään luonnolliseksi ihmisten yhteenliittymäksi, jonka avulla he pystyvät selviytymään arjen tuomista vaatimuksista ja toimimaan yhdessä muiden kanssa. Tällainen on traditionaalinen huolenpito- ja toiminnallinen yhteisö, jonka vastakohtaksi on myöhemmin muodostunut organisoitu yhdistys. Organisoitussa yhdistyksessä toimintaa ohjaa rationaalisuus. (Jauhiainen. Eskola 1994: 43-46.)

Ihmiset muodostavat tavoitteellisia ryhmiä tiettyä haluttua tarkoitusta varten ja ryhmät voivat syntyä spontaanisti tai ne voidaan perustaa spesifiä tarkoitusta varten. Kuten esimerkiksi sosiaalityöntekijä voi perustaa asiakastyössä toiminta- ja keskusteluryhmiä ja tarjota tämän avulla asiakkaille ohjausta ja säännöllistä keskustelumahdollisuutta ammattilaisen kanssa. Keskeinen piirre tavoitteelliselle ryhmälle on päämäärätietoinen toiminta. (Jauhiainen & Eskola 1994: 49 - 51.)

Ryhmän muodostuminen alkaa kun ryhmänjäsenet joutuvat keskenään kanssakäymiseen eli ryhmäläisten välille syntyy tilakontakti, joka on ensimmäinen ryhmän muodostamisvaihe. Tällöin ihmisten ollessa samassa fyysisessä tilassa he tulevat tietoisiksi toisistaan ja tilanteeseen voi sisältyä sekä myönteisiä että kielteisiä tuntemuksia. Ryhmän muodostamisen toisessa vaiheessa eli psykologiassa vaiheessa ryhmäläiset tulevat tietoisiksi toisistaan ja luovat suhteen toisiinsa. Viimeinen Szczepanskin ryhmän muodostamisvaiheista on sosiaalisen kontaktin vaihe, jossa ryhmäläiset pääsevät yhteiseen tavoitteelliseen toimintaan. (Jauhiainen & Eskola 1994: 61-65.)

Ryhmäläisten käyttäytymisestä muodostuu ryhmädynamiikka, jolloin kokonaisuus muodostuu ryhmäläisestä itsestään, tilanteesta ja ympäristön vaikutteista. Jokainen ryhmäläinen tuo ryhmään omat elämän kokemuksensa ja jokainen tulkitsee ryhmää omalla tavallaan. Tällöin

jokainen ryhmänjäsen on mukana muodostamassa ryhmädynamiikkaa. Ryhmän sisäiset vuorovaikutussuhteet vaikuttavat merkittävästi ryhmädynamiikan muodostumiseen. (Laine, Ruishalme, Salervo, Siven & Välimäki 2004: 49-51.)

Ryhmädynamiikkaan keskeisesti vaikuttava tekijä on vuorovaikutus ryhmässä. Tämä on ensimmäinen merkki ryhmän muodostumisesta ja vuorovaikutus on ryhmässä tapahtuva näyttämö. Ryhmäläisten keskinäiset suhteet syntyvät vuorovaikutuksesta toisiin ryhmäläisiin ja tämä muovaa keskinäisiä suhteita. Tavoitteellisen ryhmän vuorovaikutus ohjautuu ryhmän yhteisistä tavoitteista, joiden avulla ryhmä saavuttaa päämääränsä. (Jauhiainen & Eskola 1994: 69-70.)

Ryhmän vuorovaikutus koostuu osallistujien vuorovaikutusteoista, kuten esimerkiksi sanallisista ilmaisuista, eleistä, ilmeistä, liikkeistä tai somaattisista reaktioista. Vuorovaikutus voi olla sanallista tai sanatonta ja merkittävä osa ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta on sanatonta. Ryhmätilanteessa on suuri merkitys sanattomasti ilmaistulla emotionaalisella suhtautumisella toiseen ryhmäläiseen, jonka avulla välitetään tunteita ja hyväksyntää toiselle ryhmäläiselle. (Jauhiainen & Eskola 1994: 70-74.)

Vuorovaikutuksen kannalta voidaan huomioida neljä erilaista roolia ryhmässä. Aloitteentekijä ohjaa vuorovaikutustilannetta ryhmän sisällä kun pääsee tekemään ehdotuksia muulle ryhmälle. Aloitteentekijän ehdotuksia kannattaja on ryhmän sisällä oleva rooli, joka kannattaa ryhmän ehdotuksia, joko aloitteentekijän perusteiden tai omin perusteisiin vedoten. Ryhmän sisällä oleva vastustaja kyseenalaistaa ehdotukset ja joku jäsen haluaa seurata tilannetta sivusta eikä halua puuttua asioihin, jolloin tämä ryhmän sivustakatselija ei ole kenenkään puolella. (Silvennoinen 2004: 198 - 199.)

5.2 Ryhmän luottamuksellisuus

Luottamus on olennainen osa vuorovaikutusta ja erityisen tärkeäksi luottamus nousee kun menemme uuteen ryhmään mukaan. Uudessa ryhmätilanteessa ryhmänjäsenillä ei välttämättä ole vielä mitään tietoa ryhmän muista jäsenistä. Tällöin luottamuksen kaapu antaa mahdollisuuden toimia ilman, että ryhmäläisten tarvitsee antautua ryhmän toimintaan haittaavaan epä tietoisuuden tai jopa pelon tilaan. (Silvennoinen 2004: 72-74.)

Luottamus ryhmän sisällä käsittää myös ryhmäläisten ja ohjaajien välisen suhteen. Ryhmäläiset luottavat ryhmän ohjaajiin ja odottavat saavansa heiltä ystävällistä ja asianmukaista kohtelua. Ryhmän sisällä luottamus koetaan pelkästään hyvänä asiana ja luonteeltaan se on neutraali. (Silvennoinen 2004: 73-76.)

Mitä parempi on ryhmän sisäinen luottamus, sitä paremmat mahdollisuudet on ryhmällä saada aikaan vireää ja osallistuvaa toimintaa. Luottamuksen puute tuottaa ryhmän sisälle ongelmia muun muassa oikeudenmukaisuuden ja avoimuuden kanssa. Ryhmän jäsenten ja ohjaajien onnistumiseen liittyy olennaisesti miten ryhmän jäsenet suhtautuvat toisiinsa, ryhmän tavoitteisiin ja toimintaperiaatteisiin. (Silvennoinen 2004: 76.)

5.3 Vertaistuki

Suomen sosiaali- ja terveysalalla on erilaisten vertaisryhmien määrä kasvanut viimeisten kymmenen vuoden aikana suuresti. Reilu kasvu viestii, että ihmisillä on tarvetta saada jakaa omia kokemuksiaan ja saada samalla tietoa vertaisiltaan. Aiemmin kipeistä asioista on vaiettu ja tukea ei ole saatu läheisverkostolta. (Nylund 2004: 187.)

Vertaisryhmän tarkoituksena on ennestään tuntemattomien ihmisten tapaaminen sovittuna aikana. Vertaisryhmän perustajana voivat toimia niin asiakkaat kuin ammattilaiset. Ryhmän tarkoituksen on jakaa kokemuksia toisten vertaisten kanssa ja ryhmissä ei ole mahdollista keskittyä vain omaan vaikeaan elämäntilanteeseensa. Ryhmässä sen jäsenet voivat saada toisiltaan myös tukea muilta ryhmäläisiltä ja keskeisessä roolissa vertaistuessa ovat vastavuoroisuus ja yhteisöllisyys. (Nylund 2005: 202-204.) Vertaistuen avulla ryhmäläiset voivat saada myös uuden tavan tarkastella omaan elämäntilannettaan kun ryhmäläiset pääsevät kuulemaan muiden vertaisten kokemuksia ja kertomaan omistaan. (Niku & Sarinko 2004: 22).

Tavoitteena vertaisryhmässä on asiakkaiden tapaaminen muita ihmisiä eli vertaisiaan, jotka elävät samanlaisessa elämäntilanteessa. Tällöin he tietävät kokemuksesta, mitä toiset tuntevat tarvitsematta selittää sitä sen enempää. Asiakkaan tulevat tietoisiksi etteivät he ole yksin vaikeassa elämäntilanteessa ja he pääsevät jakamaan omia kokemuksiaan vertaistensa kanssa. (Nylund 2005: 200 - 201.)

Vertaistuen perusviesti on yleisinhimillinen ja siihen perustuva auttaminen perustuu ihmisten väliseen arkiseen kohtaamiseen, jossa ei ole asetettu asiakasroolia tai muita vastaavia identiteettimääräyksiä. Vertaistuki myönnetään yhdeksi auttamisen välineeksi ja se tuo mukanaan uusi työmuotoja jäsentää kokemuksia ja yhteisöllisyyttä. (Hyväri 2005: 214 - 215.)

Oman elämänsä kokemusten julkinen kertominen yleisölle ei riitä vertaistuen saamiseksi vaan vertaistukeen perustuvien suhteiden luomiseen tarvitaan omien kokemusten jakamista ja vuorovaikutuksellista kohtaamista ryhmäläisten kanssa. Kuuntelijoina toimivien ryhmäläisten tulee olla aktiivisia osallistujia ja tarvitaan yhteisesti jaettu sosiaalinen, jossa kokemuksia

voidaan jakaa. Kokemusten jakamisessa tulee huomioida, että ryhmäläisen omat henkilökohtaiset kokemukset luovutetaan vertaisen käyttöön. Mikäli kokemuksen vastaanottajaa ei ole, ei kokemuksen jakamista tapahdu. Vertaistoiminnassa ryhmäläiset pystyvät samaistumaan toisen ryhmäläisen kokemiin tilanteisiin ja tunteisiin niin kuin ne olisivat hänen omia kokemuksia. (Hyväri 2005: 225.)

5.4 Ryhmätoiminnan koettuja vaikutuksia

Ryhmätoimintaan osallistuminen antaa asiakkaalle mahdollisuuden jakaa henkilökohtaista tietoaan laajemmalle kuulijakunnalla kuin työntekijän kanssa kahdenkeskisissä keskusteluissa. Erityisesti ryhmätoiminnasta nousee esille asiakkaiden omien kokemusten jakaminen muiden ryhmäläisten kanssa, jolloin jokainen ryhmäläinen pystyy tuomaan oman kokemuksensa mukaan. Ryhmässä kokemusten jakaminen ja kuulluksi tuleminen antaa asiakkaille voimaannuttavan kokemuksen johon he eivät välttämättä ole pystyneet luonnollisissa sosiaalisissa suhteissaan. (Vilen 2005: 202-204.)

Ryhmänjäsenten yhteyden tunne toisiinsa ja yhteisen ongelman olemassaolo syntyy ryhmäläisten välille usein normaaliuden tunne. Tällöin ryhmän jäsenet saavat myönteisen kokemuksen etteivät ole yksin ongelmansa kanssa. Ryhmätoiminta voi auttaa ryhmäläisiä löytämään asioista uusia valoisia puolia ja ryhmässä saatu tuki voi toimia voimavarana ryhmäläisille arjessa jaksamisessa. (Vilen 2005: 202-204.)

6 TUTKIMUSONGELMA JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyömme tutkimuskysymykset ovat:

- Minkälaisia kokemuksia sosiaalihjauksesta asiakkailla on?
- Miten asiakkaat kokevat vertaistuen ja ryhmätoiminnan Sosiaalihjaus-hankkeessa?

Opinnäytetyömme tarkoituksena on kerätä tietoa asiakkaiden kokemuksista kun he ovat olleet mukana Sosiaalihjaus-hankkeessa. Aiheemme olemme rajanneet käsittelemään yli 25-vuotiaita sosiaalihjauksen asiakkaita ja heidän kokemuksiaan. Tutkimuskysymyksellä minkälaisia kokemuksia sosiaalihjauksesta asiakkailla on, tarkoitamme sosiaalihjauksen erilaisten elementtien käyttämistä asiakastyössä, ja onko asiakkaan kanssa tehdyssä lähityöstä ollut asiakkaalle hyötyä ajatellen esimerkiksi selviytymistä arkipäivän elämästä. Toisella kysymyksellä, miten asiakkaat kokevat vertaistuen ja ryhmätoiminnan Sosiaalihjaus-hankkeessa, haluamme selvittää onko ryhmätoiminnassa tapahtunut vertaisen voimaannuttavaa vaikutusta.

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyöprosessimme alkoi syksyllä 2008, jolloin löysimme Laurea-ammattikorkeakoulun hanke-markkinoilta opinnäytetyömme aiheen. Lokakuussa 2008 esittelimme opinnäytetyön ideapaperin seminaarissa. Opinnäytetyön tutkimussuunnitelman saimme valmiiksi joulukuussa 2008, jolloin jätimme myös tutkimuslupahakemuksemme Vantaan kaupungille. Tammi-helmikuussa 2009 teimme opinnäytetyöhön liittyneet haastattelut ja varsinaisen kirjoitustyön ja aineiston analyysin aloitimme maaliskuussa 2009. Kesäkuussa 2009 esittelimme opinnäytetyömme arvioivassa seminaarissa.

Opinnäytetyömme on tutkielmatyyppinen työ, joka on tehty laadullisin menetelmin. Valitsimme laadullisen menetelmän, koska kvalitatiivisen strategian mukaan tutkija ja kohde ovat aina vuorovaikutuksessa keskenään. Käytämme asiakkaiden kanssa teemahaastattelua. Kvalitatiivinen tutkimus perustuu siihen, että se on kiinnostunut useasta yhtäaikaista tekijästä, jotka vaikuttavat lopputulokseen ja haastattelut ovat aina haastattelijan ja haastateltavan yhteistyön tulosta. (Hirsjärvi & Hurme 2000: 21, 23, 25.)

7.1 Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu

Valitsimme työmenetelmäksemme haastattelun, koska haluamme korostaa sitä, että ihminen on tutkimustilanteessa subjekti, jolloin hänellä on mahdollisuus tuoda esille itseään koskevia asioita mahdollisimman vapaasti. Valitsimme haastattelun kyselylomakkeen sijaan siksi, että haastattelussa on suuremmat mahdollisuudet motivoida ja luoda luottamuksellinen suhde asiakkaisiin kuin lomaketutkimuksessa. Haastattelussa voidaan myös säädellä aiheiden järjestystä toisin kuin lomaketta käytettäessä. (Hirsjärvi & Hurme 2000: 35-36.)

Haastattelumenetelmässä on myös haittatekijöitä, kuten esimerkiksi haastattelu on menetelmänä aikaa vievää ja se edellyttää huolellista suunnittelua. Haastateltava saattaa myös antaa sosiaalisesti ”hyväksytyjä” vastauksia, esimerkiksi hän voi haluta esiintyä hyvänä kansalaisena tai vähätellä omaa tilannettaan. (Eskola & Suoranta 2005: 87.) Haastatteluissa ei myöskään voida taata samaa anonyymiutta kuin monessa muussa tutkimusmenetelmässä. (Hirsjärvi & Hurme 2000: 34).

Saimme haastateltavat siten, että olimme kerran mukana Sosiaaliohjaus-hankkeen ryhmätoiminnassa tutustumassa Sosiaaliohjaus-hankkeen asiakkaisiin. Ryhmäkerralla kerroimme ketä olemme ja mitä opinnäytetyömme koskee. Annoimme kaikille mahdollisuuden tulla haastateltaviksi. Halusimme myös haastateltavia ryhmätoiminnan ulkopuolelta.

Kirjoitimme kirjeen, jossa kerroimme opinnäytetyöstämme ja siitä, että heillä on mahdollisuus kertoa kokemuksiaan ja tulla haastateltavaksemme. Annoimme sosiaaliohjaajille kirjeen ja pyysimme heitä jakamaan tämän asiakkailleen, jotta he olisivat tietoisia opinnäytetyöstämme ja voivat tulla haastatteluun. Saimme viisi haastateltavaa ryhmätoiminnasta ja kaksi henkilöä yksilöohjauksesta kirjeen avulla.

Haastattelimme seitsemää Sosiaaliohjaus -hankkeen asiakasta. Haastateltavien keski-ikä oli 52 vuotta, vanhin haastateltavista oli 63 vuotta ja nuorin 37 vuotta. Kolme heistä on suorittanut kansakoulun korkeimpana tutkintonaan, kaksi heistä on suorittanut toisen asteen ammatillisen tutkinnon ja kaksi on suorittanut ylioppilastutkinnon, joista toisella on tällä hetkellä ammattikorkeakoulututkinto kesken.

Tällä hetkellä asiakkaista yksi on mukana työelämässä, neljä heistä on eläkkeellä, yksi työttömänä ja yksi opiskelee. Viidellä haastateltavista on lapsia. Kaikilla asiakkailla on jo ennestään asiakkuus sosiaalitoimessa ja heillä kaikilla oli toimeentulotuen asiakkuus. Kaikki haastateltavat olivat saaneet kuulla Sosiaaliohjaus-hankkeesta omalta sosiaalityöntekijältään.

7.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelua sanotaan puolistrukturoiduksi haastatteluksi, koska kysymykset ovat kaikille haastateltaville samat, mutta vastaukset eivät ole sidottuja vastausvaihtoehtoihin ja näin ollen haastateltava voi vastata kysymyksiin omin sanoin. Teemahaastattelussa haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin, joista haastateltavan kanssa keskustellaan. Teemahaastattelussa ei ole yksityiskohtaisia kysymyksiä vaan haastattelu etenee tiettyjen teemojen varassa. (Hirsjärvi & Hurme 2005: 47-48.)

Teema-alueuuttelo toimii haastattelijan muistilistana haastattelun aikana. Teema-alueet edustavat teoreettisten pääkäsitteiden alakäsitteitä ja -luokkia. Teemahaastattelun runko siis koostuu alueista, joihin haastattelussa esitettävät kysymykset perustuvat. Teema-alueiden tulisi olla niin väljiä, että niiden väliin jäisi tilaa paljastaa tutkittavan ilmiön monimuotoisuus. (Hirsjärvi & Hurme 2005: 66-67.)

Teemahaastatteluun ei kuulu kysymysten tarkka ennakkostrukturointi vaan riittää, että päälinjoja on vain hahmoteltu. Kannattaa kuitenkin luokitella kysymykset erilaisiin pääluokkiin. Näitä muun muassa ovat täsmälliset tosiasiatiedot, arvionvaraiset tiedot, käyttäytymisen syyt, asenteet arvot, mielipiteet ja sosiaaliset suhteet. Haastattelun sujuvuuden ja olennaisen tiedon löytämiseksi haastattelijan kannattaa haastattelun aikana

käyttää erilaisia kysymystyyppejä, kuten esimerkiksi avauskysymykset, jatkokysymykset, lisäkysymykset, tarkentavat kysymykset, suorat kysymykset, epäsuorat kysymykset ja tulkitsevat kysymykset. (Hirsjärvi & Hurme 2005: 106,111-112.)

7.3 Aineiston teemoittelu

Tematisoinnin avulla aineiston tarkastelu helpottuu, sillä aineistosta nostetaan esille tutkimusongelmaa valaisevia teemoja. Teemojen avulla pystytään selkeästi vertailemaan tiettyjen teemojen useasti esiintymistä aineistossa. Aineistosta voidaan poimia sen sisältämät keskeiset aiheet. On tärkeää pystyä poimimaan aineistosta tutkimusongelman kannalta keskeisimmät aiheet. Teorian ja empirian vuorovaikutus ja niiden lomittautumisen toisiinsa takaavat onnistuneen teemoittelun. (Eskola & Suoranta 2005: 173-175.)

Aineiston teemoittelulla tarkoitetaan aineiston ja teorian yhteyttä toisiinsa. Aineistomme teemoittelu lähti siitä, että poimimme systemaattisesti teemahaastattelussa nousseita ilmauksia ja jotka jaoimme sosiaaliohjauksen toimintaan yhteydessä oleviin luokkiin. Nämä luokat olivat: suunnitelma tehtävästä työstä, syrjäytyminen ja taloudelliset ongelmat, kokemuksia auttajajan ja asiakkaan välisestä suhteesta, kokemuksia vertaistuesta ja ryhmätoiminnasta, kokemuksia Sosiaaliohjaus-hankkeen toimintatavoista, asiakkaiden kokemia muutoksia Sosiaaliohjaus-hankkeen aikana, mikä oli hyvää Sosiaaliohjaus-hankkeessa ja mitä asiakkaat olisivat toivoneet lisää Sosiaaliohjaus-hankkeelta. Tutkimuksessamme olemme nostaneet esille asiakkaan ja työntekijän välinen suhteen, vertaistuen, syrjäytymisen sekä kokemuksia ryhmästä tai yksilöohjauksesta. Teemoittelu onkin hyvä analysointitapa aineistolle jossa yritetään ratkaista ongelmia, ja teemoittelun avulla aineistosta voidaan poimia olennainen tieto helposti (Eskola & Suoranta 2005: 174).

7.4 Aineiston analyysi

Tutkittavasta asiasta on tarkoitus tuottaa tietoa ja luoda aineistoon selkeyttä laadullisen analyysin avulla. Analyysin avulla pyritään tiivistämään haastatteluista saatu aineisto tavalla, jolla aineiston sisältämä informaatio säilyy ennallaan. Hajanaisen aineiston kokoaminen selkeäksi ja mielenkiintoiseksi kokonaisuudeksi kasvattaa aineiston informaatioarvoa. (Eskola & Suoranta 2005: 137.)

Laadullisen aineiston analyysissä perinteisesti on pyritty kuvailemaan aineistosta nousseita johtopäätöksiä. Yhtäläisyydet ja samankaltaisuudet on pyritty löytämään aineistosta tämän avulla. Aineiston analyysistä tulee tarkempaa ja aineistolähtöisempää kuin uusimmissa

analyysitavoissa, joissa keskitytään aineiston eroihin ja moninaisuuteen. (Eskola & Suoranta 2005: 139.)

Sisällönanalyysi on laadullisen tutkimuksen perusmenetelmä, jota voidaan käyttää kaikessa laadullisessa tutkimuksessa. Tarkoin valittu ja rajattu aihe luokitellaan, teemoitellaan ja kootaan yhtenäiseksi tutkimukseksi. (Tuomi & Sarajärvi 2002: 93-95.)

Sisällönanalyysi voidaan tehdä aineistolähtöisesti, teorialähtöisesti tai teoriaohjaavasti. Valitsimme aineistomme analyysimenetelmäksi teoriaohjaavan sisällönanalyysin, koska olemme analysoineet aineistomme teorialähtöisesti. Teorialähtöinen eli deduktiivinen sisällönanalyysi, jossa aineiston analyysi perustuu aikaisempaan viitekehukseen. Saadusta aineistosta muodostetaan analyysirunko, jonka sisälle muodostetaan erilaisia luokituksia jolloin aineistosta voidaan poimia asiat, jotka kuuluvat analyysirunkoon ja myös ne asiat, jotka jäävät analyysirungon ulkopuolelle. (Tuomi & Sarajärvi 2002: 93-95.)

8 TUTKIMUSTULOKSET

Haastattelimme Vantaan kaupungin Sosiaaliohjaus-hankkeen seitsemää asiakasta. Asiakkaista kolme olivat olleet mukana yksilöohjauksessa ja viisi mukana hyvinvointiryhmässä joka kokoontui syksyn 2008 aikana. Asiakkaista osa oli ollut mukana sekä ryhmätoiminassa että yksilöohjauksessa. Teemahaastattelun avulla haastattelimme jokaisen asiakkaan ja seuraavassa olemme nostaneet esille tutkielmamme kannalta tärkeitä havaintoja, jotka nousivat esiin haastatteluista. Esitämme tutkimuksemme tulokset aineistosta nousseiden teemojen avulla ja aineistomme on koottu yhteen litteroiduista haastatteluista. Tulosten esittelemisessä olemme käyttäneet haastatteluista saamiamme lainauksia.

8.1 Syrjäytyminen ja taloudelliset ongelmat

Kaikki haastattelemamme henkilöt saivat toimeentulotukea, joka on yhteiskunnan viimesijainen taloudellinen tuki. He olivat tulleet asiakkaiksi Sosiaaliohjaus-hankkeeseen sosiaaliaseman sosiaalityöntekijän lähetteen kautta. Kaikki haastateltavat puhuivat hyvin avoimesti heikosta taloudellisesta tilanteestaan ja mielenterveydellisestä ongelmistaan kuten esimerkiksi masennuksestaan ja ahdistuneisuudestaan. Raunion (2006: 65) mukaan syrjäytymistä tarkastellaan yksilölle kasautuneiden hyvinvoinnin ongelmien ja yhteiskuntaan

heikosti sitoutumattomuuden valossa. Tärkeätä on huomioida, ettei kukaan haastateltavista itse tuonut esille sanaa syrjäytyminen.

”Haastattelija: Minkälainen on sun sosiaalinen verkosto? Asiakas: Mulla ei ole ollenkaan, ei siis ole sukulaisia tai on sukulaisia, mutta niitä näkee niin harvoin. Eikä ole ystäviäkään.” (Haastateltava 5.)

”Haastattelija: Minkälainen on sun sosiaalinen verkosto? Asiakas: Aika hutera, mun isän kuoleman jälkeen ja mulla kun ei oo parisuhdetta ja mun äiti on ihan erityyppinen kun mä. Se ei oo yhtä avoin kun mä. Mun siskolla on kolme pientä lasta ja se on asunu jo kaksi vuotta tosi kaukana, niin ei mulla oo semmosia kontakteja. Ja ystäviä on, mutta kaikilla on kuitenkin omat perheet ja omat kuviot. Niin mä oon jäänyt ihan silleen...Et sitä verkostoo on mutta ei se tue kauheen hyvin kun ne ystävätkin on vähän jääny.” (Haastateltava 6.)

Melkein kaikki haastateltavista kokivat heidän läheisverkostonsa hyvin niukaksi ja ettei heillä ollut tarpeeksi sosiaalista kontaktia. Heidän suhteensa lähisukulaisiin olivat useimmiten heikot lukuun ottamatta heidän omia lapsiaan. Viisi haastateltavaa koki vaikeaksi asioiden hoitamisen ja suurimmalle osalle kodista ulos lähteminen aiheutti suuresti vaivaa, jonka takia he olivat kokeneet ryhmätoiminnan tai yksilöohjauksen mielekkäänä sen antaen syyä lähteä kodista ulos.

”Asiakas: Emmä tiiä kai se oli noi taloudelliset ongelmat ku oli noi vuokrat rästissä ja saatiin häätöki et sai jutella jonkun kanssa ku ei mulla ole paljon ystäviä.” (Haastateltava 1.)

”Asiakas: Niin kun eläkkeestä menee niin paljon ulosottoon ja velkaantunut kun on niin paljon velkaa.” (Haastateltava 7.)

Pienituloisten heikko tulokehitys ja vaurauden keskittyminen on kasvattanut suhteellista köyhyyttä voimakkaasti. Vähimmäisturvaetuuksien alhainen taso voidaan nähdä myös suhteellisen köyhyyden yhtenä syynä. Pienituloisuus heikentää ihmisten hyvinvointia ja työikäiset pienituloiset henkilöt ovat tyytymättöimpiä elämäänsä. (Hirvilampi & Laatu 2008: 29.)

Ryhmätoiminnassa mukaan olleilta nousi esille tiukka taloudellinen tilanne, jolloin haaveet tulevaisuudesta keskittyivät rahatilanteen kohentumiseen. Ryhmäläiset kokivat, että pienillä tuloilla selviytyminen rajoitti myös heidän elämäänsä.

8.2 Kokemuksia työntekijän ja asiakkaan välisestä suhteesta

Haastatteluissa kysyimme Sosiaaliohjaus -hankkeen asiakkailta, minkälainen on ollut heidän ja työntekijän välinen suhde. Tarkastelimme työntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta kaikilta haastateltavilta, emmekä eritelleet yksilöohjauksen ja ryhmätoiminnan asiakkailta heidän vastauksiaan. Haastatteluista nousi esiin useita samankaltaisia kokemuksia. Kaikki haastateltavat kuvailivat suhdetta monipuolisesti ja kertoivat myös mitä olisivat toivoneet suhteelta enemmän.

Kolme haastateltavaa kertoi, että heitä oli jännittänyt uuden työntekijän tapaaminen. Oli ollut outoa ja jännittävää kun he eivät olleet tienneet minkälainen ihminen on tulossa heidän työntekijäkseen ja mitä kaikkea uutta on tiedossa. Eräs asiakas kertoi, että jännitys oli johtunut siitä, että hänen täytyi puhua uuden ihmisen kanssa omista henkilökohtaisista asioista ja hänelle oli myös pelkoa aiheuttanut se, että hän oli pelännyt työntekijän puhuvan hyvin virallista ammattikieltä. Asiakkaat kuitenkin kertoivat, että ensimmäisen tapaamisen jälkeen olo oli ollut helpottunut ja tapaamisesta oli jäänyt hyvä mieli.

”Asiakas: Mä vähän pelkäsin, et jos se on jotain semmosta virallista kapulakieltä tai semmosta vaikeeta ja kankeeta.” (Haastateltava 4.)

”Asiakas: Ehkä hieman jännitti et mitä tapahtuu ja minkälainen tyyppi sieltä on tulossa, mut sitten kun näki sen ohjaajan ja ryhmäläiset niin olo oli helpottunut.” (Haastateltava 6.)

”Asiakas: Niin kyl mua ainakin jännitti, puhua tästä masennuksesta uudelle ihmiselle. Mut sit se meni kuitenkin ihan luontevasti. Ekasta tapaamisesta jäi erittäin hyvät fiilikset.” (Haastateltava 4.)

Sosiaalityön aikuisasiakkaiden marginaalisuuden paikat ovat hyvin monimuotoisia, jolloin heidän kohtaamisensa tavat eivät voi olla samanlaisia. Asiakkaiden kuulemisen ja ymmärtämisen mukaan sosiaalityötä räätälöidään kohtaamaan heidän yksilölliset tilanteensa. (Jokinen & Juhila 2008: 97.)

Haastateltavat kuvailivat työntekijöitä monilla erilaisilla adjektiiveilla. Näitä olivat esimerkiksi lupsakka ja mukava tyyppi, iloinen ohjaaja, sosiaalinen, rento, helppo lähestyä, mukava, joustava ja mutkaton. Haastateltavat kertoivat, että nämä piirteet työntekijöissä edesauttoivat hyvän suhteen luomista. Monet asiakkaista sanoivat, että suhde työntekijään on ollut avoin, huumorin täyteinen ja luottamuksellinen. Nämä elementit ovat vaikuttaneet siihen, että asiakkaiden on ollut helppo puhua työntekijöille ja he ovat saaneet tarvitsemaansa apua työntekijöiltä.

*”Asiakas: Hän on lupsakka tyyppi ja sosiaalinen. Mä oon kans kova puhumaan.”
(Haastateltava 5.)*

”Asiakas: Mun mielestä ollaan oltu kuin ystävien kesken, oikein hyvä olla heidän kanssaan. Luottavainen olo ja helppo lähestyä.”(Haastateltava 6.)

”Asiakas: Huumori pelaa ja suhde on välitön ja semmoinen. Jos on jäänyt olo et naljailiks toi nyt, niin se on aina pystytty selvittää.”(Haastateltava 4).

Huumorin käyttäminen osana ohjausta on sallittu vaikka keskustellaankin vakavista asioista ja joskus huumorin avulla voidaan saada tavoitetta palvelevia näkökulmia. Ohjaajan on hyvä tunnustella sitä, että minkälainen huumori sopii mihinkin tilanteeseen. (Onnismaa 2007: 33.) Hyvään asiakassuhteeseen kuuluu hyväksymisen, välittämisen, luottamuksen ja jämäkkyiden elementit. Auttajan täytyy hyväksyä asiakas juuri sellaisenaan kuin hän on. Auttajan täytyy liittoutua asiakkaan kanssa yhdessä hänen ongelmiaan vastaan. Työntekijän ja asiakkaan välille on synnyttävä luottamus, jotta saadaan jotain hyvää aikaan. Vaitiolovelvollisuus on yksi tärkeä luottamuksen elementti, mutta ei ainut. Tärkeää on luottamus siihen, että yhdessä pyritään johonkin hyvään ilman, että tehdään mitään toista loukkaavaa. Auttajan täytyy myös muistaa, että autettava on monesti kokenut kovia ihmissuhteissaan, myös viranomaisten taholta. Joten ei voida automaattisesti olettaa, että asiakas luottaisi auttajaansa. (Särkelä 2001: 31-40.)

Pääosin asiakkaat olivat tyytyväisiä työntekijöihin ja heiltä saamaansa apuun. Muutamat asiakkaat kuitenkin sanoivat, että olisivat toivoneet työntekijältä enemmän tukea ja apua. Jotkut haastateltavista olisivat toivoneet enemmän aikaa keskustelulle ja yhteiselle tekemiselle. Eräs asiakas myös toivoi työntekijöiltä enemmän perehtyneisyyttä erilaisten sairauksien tuntemiselle. Haastattelussa tuli myös esille liian vapaamuotoinen toiminta, olisi toivottu enemmän suunnitelmallisuutta ja jämäkkyyttä työntekijöiltä että ilmapiiri ja toiminta olisivat pysyneet johdonmukaisena. Muutama asiakas kertoi haastattelussa että työntekijöiden sukupuoli oli aiheuttanut heissä ennakkoluuloja ennen asiakassuhteen alkamista.

”Asiakas: Olisin toivonut, et ois ollu nainen kun koen et naiset saa paremmin aikaan asioita. Mun kokemus on et naiset on paljon pätevämpiä ja jämäkempiä...Ohjaaja on kuitenkin ihan lupsakka tyyppi.”(Haastateltava 5.)

”Asiakas: Muuten menny tosi hyvin, mutta jämäkämpää otetta siinä vaiheessa kun ihmiset ottaa niitä lappui, siin silleen jämäkkyyttä ettei lysähdä se tilanne”(Haastateltava 7.)

”Asiakas: Oisin toivonu jotain henkilökohtaisempaa kun eihän tosta ollu paljoakaan hyötyä, kun ei se mun ohjaaja ollu kauheen aktiivinen.” (Haastateltava 3)

Ihmissuhteisiin ja tunteisiin liittyviä kysymyksiä kohdataan usein sosiaalityössä. Asioista keskustellaan ja tunteita käsitellään. Usein ajatellaan, että naiset ovat miehiä taitavampia ihmissuhteiden ja tunteiden prosessoinnissa. Miehet saattavat työntekijöinä vierastaa tunnevaltaista ja -pitoista sosiaalityötä. On paljon miehiseksi miellettyjä sosiaalisia ongelmia kuten päihdeongelmat, rikollisuus ja asunnottomuus. Nämä ongelmat eivät ole kadonneet minnekään, mutta miessosiaalityöntekijät alkavat sitä olla. (Kuronen ym. 2002: 6) Auttajan ja asiakkaan on luotava sellainen suhde, jossa asiakas haluaa työskennellä. Hyvä työskentelysuhde on myös vastavuoroinen, sillä auttaja ei voi kuvitella olevansa aina oikeassa. Heidän on luotava suhde, mikä on yhteinen kehitysprosessi, jossa molemmat ovat sekä antajina että saajina. Hyvä työskentelysuhde rakentuu hitaasti asiakkaan ja auttajan välille. (Särkelä 2001: 27-28.)

8.3 Kokemuksia vertaistuesta ja ryhmätoiminnasta

Haastatteluissamme kysimme ryhmätoimintaan osallistuneilta viideltä asiakkaalta vertaistuesta ryhmässä. Kaikkia ryhmäläisiä oli jännittänyt ensimmäinen kerta, koska he eivät olleet tietoisia toisista ryhmäläisistä ja muutenkin uusi tilanne jännitti heitä. Ensimmäisen ryhmä kerran jälkeen kaikille ryhmään osallistuneille jäi kuitenkin positiivinen kuva ryhmästä.

”Haastattelija: Minkälaisia tunteita jäi ekan ryhmän jälkeen? Asiakas: Jännitti mutta kun oli saman kohtalon omaavia ihmisiä ni ei jännittänyt enää.” (Haastateltava 7.)

”Asiakas: Noh kyllä se silleen jännitti ku mä niin harvoin käyn tollaisissa ku ei oikein tiää miten siel sit pitäis niin ku olla oli eka kerta ryhmäs.” (Haastateltava 4.)

Nylundin mukaan vertaisryhmien tarkoituksena onkin toisilleen vieraiden ihmisten tapaaminen joko asiakkaiden itsensä järjestämänä tai ammattilaisten järjestämänä. Vertaisryhmien tavoitteena on saada samanlaisessa elämäntilanteessa olevia ihmisiä yhteen jakamaan omia kokemuksiaan. (Nylund 2005: 202-204.) Hyvinvointiryhmään olikin valikoitunut seitsemän suurin piirtein samanikäistä naista, jotka asuivat Martinlaakso- ja Myyrmäki akselilla Länsi-Vantaalla.

Melkein kaikki asiakkaat olivat kokeneet hyväksi mahdollisuuden puhua omista vaikeista asioiden kanssa muiden kanssa ihmisten kanssa, joilla oli vastaavanlaisia ongelmia. Kaikki olivat kokeneet toisten ongelmien kuuntelemisen myös olleen heille itselleen avuksi, jolloin

he olivat pystyneet löytämään samankaltaisuuksia omiin elämiinsä. Yksi asiakas koki jääneensä keskusteluissa taka-alalle, koska muut olivat puheliaampia kuin hän. Kaikki asiakkaat kokivat ryhmäläisten olleen yksi merkittävä tekijä, minkä takia he odottivat jo seuraavan viikon ryhmää.

”Haastattelija: minkälaisista asioista olette jutelleet tuolla ryhmässä? Asiakas: Kaikista jokaisen omista lähtökohdista miten toisilla on kovia kipuja, toinen on masentunut ja toisilla on hankalaa töissä ja mä oon saanut puhua ku oon sairas ja masentunut ja puhua sairastuneesta äidistä.” (Haastateltava 5.)

”Asiakas: Muitten ihmisten kanssa olo ja puhuminen ja sitten sellainen ryhmä johon kuuluu ku oli niin eristäytynyt. Sen takia ois tärkeätä tän jatkuminen.” (Haastateltava 3.)

Vertaisryhmän tarkoituksena on asiakkaiden tapaaminen muita ihmisiä, jotka elävät samanlaisessa elämäntilanteessa ja asiakkaat tulevat tällöin tietoisiksi, että he eivät ole yksin ongelmiensa kanssa. (Nylund 2005: 200 - 201). Vertaisryhmässä tapahtuva auttaminen perustuu ihmisten väliseen arkiseen kohtaamiseen jossa ei ole asetettu tarkkaa asiakasroolia. Vertaistuki myönnetään yhdeksi auttamisen välineeksi ja antaa asiakkaille mahdollisuuden jäsentää kokemuksiaan uudella tavalla. (Hyväri 2005: 214 - 215.)

Ryhmäläisistä kaikki kokivat tärkeäksi toisten ryhmäläisten kuuntelemisen ja kokivat saavansa apua puhumalla muille myös omista ongelmistaan. Yksi ryhmäläinen kertoi, että oli kokenut olevansa jotenkin erilainen kuin muut kunnes kuuli, että muillakin ryhmäläisillä oli ollut samanlaisia ongelmia. Kaksi ryhmäläistä kertoi, etteivät halunneet puhua asioistaan läheisilleen, koska eivät halunneet rasittaa heitä omilla huolillaan. Tällöin ryhmäläisten kanssa puhuminen oli toiminut suurena apuna heille, että saivat kertoa tilanteestaan. Omien elämäkokemusten julkinen kertominen yleisölle ei riitä vertaistuen saamiseksi vaan vertaistukeen perustuvien suhteiden luomiseen tarvitaan omien kokemusten jakamista ja vuorovaikutuksellista kohtaamista ryhmäläisten kanssa. Kuuntelijoina toimivien ryhmäläisten tulee olla aktiivisia osallistujia ja tarvitaan yhteisesti jaettu sosiaalinen tila jossa kokemuksia voidaan jakaa. Vertaistoiminnassa ryhmäläiset pystyvät samaistumaan toisen ryhmäläisen kokemiin tilanteisiin ja tunteisiin niin kuin ne olisivat hänen omia kokemuksia. (Hyväri 2005: 225.)

Ryhmätoimintaan osallistuneet kertoivat kuinka he itse olivat toimineet ryhmän jäsenenä ja kuinka toiset olivat toimineet. Kaikki ryhmäläiset olivat kiinnittäneet huomiota toisten ryhmäläisten käyttäytymiseen. Ryhmäläiset eivät nimenneet ketään ryhmässään johtajahahmoksi, mutta osasivat nimetä puheliaimmat ja hiljaisimmat ryhmäläiset.

Ryhmän vuorovaikutuksessa ryhmäläisten erilaiset roolit ryhmädynamiikassa tulevat esiin ja hiljaisempi vertaisryhmän jäsen voi haluta seurata ryhmän keskustelua sivusta ja toimia näin ollen ryhmässä sivustakatselijan roolissa. (Silvennoinen 2004: 198 - 199.) Ryhmätoiminta auttaa ryhmäläisiä löytämään asioista uusia valoisia puolia ja ryhmässä saatu tuki voi toimia voimavarana ryhmäläisille arjessa jaksamisessa. (Vilen 2005: 202-204.)

”Asiakas: Erittäin hyvää ollut tämä ryhmätoiminta ja piristi huomattavasti oloa ja masennus ja paniikkihäiriöt ovat olleet poissa koko toiminnan aikana. Hieman ahistusta mutta nytten kun loppui niin on alkanut taas. Aivan ihana ryhmä on ollut.”(Haastateltava 6.)

Yhden asiakkaan paniikkihäiriöt ja masentuneisuus olivat hävinneet ryhmän aikana ja palanneet takaisin ryhmä kertojen loppumisen jälkeen. Kaikki ryhmäläiset kokivat, että ryhmän olisi hyvä jatkua ja he toivoivat sen jatkumista, koska siitä oli muodostunut heille hyvin tärkeä viikkorutiini. Kaikilla ryhmäläisillä oli vain hyvää palautetta ryhmätoiminnasta, paitsi yksi ryhmäläinen ei ollut pitänyt värikorttien käytöstä ryhmien alussa ja lopussa, koska hän koki ne tarpeettomiksi.

8.4 Suunnitelma tehtävästä työstä

Vantaan kaupungin Sosiaaliohjaus -hankkeen asiakkaille työskentelystä tehdään aina kirjallinen suunnitelma ja tätä suunnitelmaa voidaan muokata aina tarvittaessa. Sosiaaliohjaus on kestoaltaan jokaisen asiakkaan kohdalla yksilöllinen. (Vantaan kaupunki. Sosiaaliohjaus-hanke esite 2007.) Kysyimme haastatteluissa, että minkälaisen suunnitelman he ovat sosiaaliohjauksen alkaessa tehneet ja onko työskentelyssä toimittu tämän tehdyn suunnitelman mukaan.

Asiakkaista vain yksi kertoi, että suunnitelma oli hänelle tehty ja hän sanoi, että suunnitelman mukaan on toimittu ja kaikki on sujunut hyvin. Eräs asiakas ei muistanut, että hänelle olisi tehty työstä minkäänlaista suunnitelmaa ja eräs asiakkaista ei maininnut haastattelussa asiasta mitään.

”Asiakas: Joo kyllä tehtiin ja kaikki toiminut.”(Haastateltava 1.)

Eräs asiakas kertoi, että hänen kanssaan ei oltu henkilökohtaisesti tehty suunnitelmaa työstä, vaan hän oli saanut sen postin mukana kotiosoitteeseen. Asiakas pohti tämän olevan seurausta siitä, että sosiaalitoimistoissa on kiirettä, eikä hänen kanssaan ehditty tekemään

suunnitelmaa. Hän jäi kuitenkin miettimään olisiko työskentelyn kannalta ollut tärkeää ja merkittävää tehdä suunnitelma yhdessä hänen ja työntekijöiden kanssa.

”Asiakas: Se oli ihan joku atk-printti, et se oli vaan et mielenterveyskuntoutuja , et se oli ihan jollain valmiilla ohjelmalla se sosiaalityöntekijä tehny. Eikä se ollu edes mikään lausunto, se oli ihan semmonen lyhyt melkein yhdellä sanalla sanottu. Mä ihmettelinkin et mikä tää on ja sit mä kysyinkin mun ohjaajalta et mikä tää on ja se sano et joo, tää on se suunnitelma mikä ois pitäny tehdä jo ajat sitte.” (Haastateltava 4.)

Eräs asiakas olisi toivonut työstä tehtävän suunnitelman lisäksi suunnitelmaa jokaisen tapaamisen ajaksi. Hän kertoi, että hänelle olisi ollut tärkeää saada aikataulu ja ohjelma jokaiseen ryhmätapaamiseen.

”Asiakas: Suunnitelma se oli. Et suunnitelmaa jutuista mä odotin kovasti. Oisin halunnu et siitä ois saanut oman aikataulun ja ois tienny mitä pitää millonkin tehdä. Et ois saannu sen, se ois ollu mulle tärkeetä.” (Haastateltava 7.)

Rostilan mukaan hyvä sosiaalityö on sitä, että se on selkeästi suunniteltu ja tavoitteet on määritelty tarkasti yhdessä asiakkaan kanssa. Tavoite, sen suunnittelu ja siihen yhdessä pyrkiminen asiakkaan kanssa ohjaa työntekijän asiakkaan yhteistä työskentelyä. Sosiaalityössä jäsennetään tapauskohtaisesti asiakkaan omia tarpeita ja työskentelyn tavoitteita. Tämä tarkoittaa sitä, että erilliset palvelut ja menetelmät kootaan asiakkaalle tarkoituksenmukaiseksi kokonaisuudeksi. (Rostila 2001: 35,37.)

8.5 Kokemuksia Sosiaaliohjaus-hankkeen toimintatavoista

Haastateltavat kertoivat ajatuksiaan siitä, minkä vuoksi he ajattelivat, että juuri heille oli suunniteltu Sosiaaliohjaus-hankkeeseen mukaantuloa. Kysyimme myös haastateltavilta mihin ongelmiin he halusivat apua sosiaaliohjaajilta. Aikuissosiaalityö on kehittynyt suuresti viime vuosina, kun monet kunnat ovat siirtäneet teknisluonteista toimeentulotukityötä sosiaalityöntekijöiltä pois, jolloin on syntynyt uutta sisältöä aikuisten parissa tehtävälle sosiaalityölle. Sosiaalityön aikuisasiakkaiden kasautuneet ongelmat ovat hyvin monimuotoisia, jolloin heidän kohtaamisensa tavat eivät voi olla samanlaisia. Asiakkaiden kuulemisen ja ymmärtämisen mukaan sosiaalityötä räätälöidään kohtaamaan heidän yksilöllisen tilanteensa. (Jokinen & Juhila 2008: 97-99.)

Tällä hetkellä Vantaan aikuissosiaalityön asiakkaiden suurimpia ongelmia ovat työttömyys, päihde- ja mielenterveysongelmat sekä syrjäytymisvaarassa olevat ihmiset. Asiakkaat ovat

moniongelmaisia ja yhdellä asiakkaalla voi olla näitä kaikkia ongelmia. (Sosiaaliohjaus-hankkeen hakemus valtiovastuun saamiseksi 2007.) Viisi haastateltavaa sanoi päällimmäiseksi syyksi mihin he halusivat apua olleen yksinäisyys ja sulkeutuneisuus. Nämä asiakkaat kertoivat, että heidän on vaikea lähteä yksi kotoa liikkumaan ulos, eikä heillä ole ystäviä tai läheisiä joita he voisivat pyytää mukaan. He kertoivat syitä siihen, miksi eivät pysty lähtemään yksin kotoa liikkumaan ja näitä syitä olivat esimerkiksi pelko ja jonkinlainen laiskuus. Muutama heistä myös sanoi, että heillä on diagnosoitu masennus ja he epäilivät tämän olevan syy siihen miksi on niin vaikeaa tehdä yksin asioita. Kaksi asiakasta nosti esiin myös keskusteluhalunsa, he olivat halunneet hankkeen kautta löytää ihmisen jonka kanssa pystyy keskustelemaan. Keskustelun lisäksi eräs asiakas toivoi saavansa sosiaaliohjaus-hankkeesta terapeutista tukea.

”Asiakas: Ku ei oo ketään kenen kanssa menee ulos, et tukee siihen.” (Haastateltava 1.)

”Asiakas: Itse kysyin onko mitää toimintaa kun olen itse silleen sulkeunut.” (Haastateltava 6.)

”Asiakas: Ihan muuten vaan, koska mulla ei oo muutakaan tekemistä. Mä oon mielelläni mukana tuolla jossain, kato kun mä en pysty yksin tekee mitään oikeen kunnolla. Mä en uskalla.” (Haastateltava 3.)

Eräs asiakas kertoi, että sosiaalityöntekijä oli suositellut hänelle Sosiaaliohjaus-hanketta ja hän arveli, että hänelle suositeltiin tätä sen vuoksi, koska hänellä on mielenterveys- ja päihdeongelma. Hän sanoi, että itse ajattelee tarvitsevansa apua siihen, ettei jää täysin yhteiskunnan ulkopuolella ja hän myös koki tarvitsevansa sosiaaliohjaalta käytännön apua erilaisten harrastusten löytämiseen. Myös muutama muu haastateltavista kertoi, että halusi Sosiaaliohjaus-hankkeelta apua ja eväitä käytännön asioiden hoitamiseen.

”Asiakas: Ehkä se ajatteli et tää olisi mulle hyvä ku mulla oli itsetuhoisia ajatuksia ja paljon päihdeiden käyttöä, kai se oli hiukan musta huolissaan. Mulla oli kaikkia tempauksia silloin.” (Haastateltava 5.)

”Asiakas: Vaan että jotain tukee niiku tähän elämäntilanteeseen. Jotain apua käytännön asioissa.” (Haastateltava 4.)

Haastateltavat myös kertoivat, mitä kaikkea he ovat tehneet Sosiaaliohjaus-hankkeen aikana työntekijöiden kanssa. Asiakkaat, jotka olivat osallistuneet ryhmätoimintaan, kertoivat heidän käyneen syömässä kreikkalaisessa ravintolassa, taidenäyttelyssä, keilaamassa ja elokuvissa. Haastateltavat myös mainitsivat sen, että tekemisen aikana oli aina käyty

keskusteluja erinäisistä aiheista. Muutama asiakkaista otti puheeksi myös toimistolla erilaisten askartelutöiden tekemisen ja värikortit.

”Asiakas: No me oltiin ihan siinä ja juteltiin keskenämme. Mitäs muuta me tehtiin, no ainakin syötiin.”(Haastateltava 3.)

”Asiakas: Keskusteltiin, käytiin elokuvissa, kiasmassa, keilaamaassa ja pääosin täällä oltiin ja keskusteltiin. Osa puhui vähemmän ja minä vähän enemmän.”(Haastateltava 7.)

Yksilöohjaukseen osallistuneet haastateltavat kertoivat, että he olivat sosiaaliohjaajan kanssa käyneet yhdessä ulkona kävelyllä, ostoksilla kirpputoreilla ja kahviloissa keskustelemassa asioista. Kaksi asiakkaista kertoi, että he olivat yhdessä sosiaaliohjaajan kanssa täyttäneet erilaisia hakemuksia ja etsineet uusia harrastusmahdollisuuksia. Eräs haastateltavista nosti myös esille sen, että hän oli saanut sosiaaliohjaajaltaan apua opiskelumotivaation löytymiseen.

”Asiakas: Ollaan tehty nyt asuntoraha -hakemuksia yhdessä ja tonne vakuutusyhtiöön kun mulle myönnettiin sairaspäivärahaa ja sit kelalle.”(Haastateltava 4.)

”Asiakas: Tavattu ja juteltu ja sitten olen pyytänyt sosiaaliohjaajalta apua et katselis mulle noita kirjallisuuspiirejä ja sitten ollaan käyty myyringissä tutustumassa ja sitten ollaan menossa tutustumaan tohon helmi ry:hyn.”(Haastateltava 5.)

8.6 Asiakkaiden kokemia muutoksia Sosiaaliohjaus-hankkeen aikana

Kaikki haastateltavat kertoivat, että mukana olo Sosiaaliohjaus- hankkeessa oli antanut heille syyn lähteä ulos, koska muuten he olisivat jääneet kotiin. Säännölliset tapaamiset joko yksilöohjauksessa tai ryhmätoiminnassa oli koettu erittäin hyväksi, koska se oli tuonut haastateltavien viikkorytmiin säännöllisyyttä. Yhden haastateltavan mukaan sosiaaliohjaus ei ollut vaikuttanut hänen elämäänsä muuten kuin, että se oli tuonut lisää ohjelmaa hänen elämäänsä. Yksi haastateltavista kertoi, että oli saanut ohjaajalta apua Kansaneläkelaitos asioiden hoidossa ja he olivat yhdessä kirjoittaneet valituksia joiden ansiosta haastateltavan taloudelliseen tilanteeseen oli tullut konkreettista muutosta.

”Asiakas: Niin ku mulle se oli niin kova isku kun jäin pois töistä, että mä en meinannu siitä selvitä ollenkaan ja nyt niin ku menee vaan alemmas ja alemmas ja mä en niin ku saa oikein mitään aikaiseksi. Noh sen takia mä tulinkin et sain itseni ulos ja sen takia et pääsen pois kotoota ja yhdessä vaiheessa oli enemmän kaikkia pakollisia menoja ja sitten ku ne loppu ni sitten mä niin ku jämähdin sinne kotiin... minä vaan jäisin kotiin lösähtämään jos ei ole pakollisia menoja....”(Haastateltava 5.)

”Asiakas: Et oli pakko aina lähteä johonkin niin tää sosiaalihojaus on antanu samaa kun nyt on vaan pakko liikkua ja sen jälkeen on sit helppo mennä siitä vaikka koululle. Tosi tärkeä ettei jääny taas niiku yksin ja ajelehtii. Just se et se jatkuvuus on taattu, et niin monta kertaa kun tarvii. Se on jotenkin tosi helpottavaa...”(Haastateltava 4.)

Kaksi haastateltavaa oli alkanut ryhmän aikana miettimään jotain muutakin toimintaa itselleen kurssien muodossa ryhmän loppumisen jälkeen, etteivät taas olisi yksin kotona. Sosiaalihojauksessa käytetään olennaisena työmuotona asiakkaiden kanssa yhdessä tehtävää lähityötä, konkreettista opastamista, sekä asiakkaan aktivoitua ja motivoitua. (Horsma & Jauhiainen 2007: 45).

Viisi haastateltavaa kertoi konkreettisia positiivisia muutoksia koskien omaa vireystilaansa sosiaalihojauksen aikana. Yksi haastateltava kertoi ohjaajan huomanneen hänen piristyneen olotilansa. Yhden haastateltavan mukaan ryhmätoiminnan loputtua hänen mielialansa oli laskenut, ryhmätoiminnan aikana mieliala oli ollut selvästi virkeämpi.

”Asiakas: Kysyin tänään ohjaajaltakin et onks mussa tapahtunu mitään muutosta, et oot sä huomannu? Niin se sano et, joo oot piristyny et sen huomaa et mä en oo enää kuulemma niin synkkä ja pessimistinen.”(Haastateltava 4.)

”Asiakas: Ja piristi huomattavasti oloa ja masennus ja paniikkihäiriöt ovat olleet poissa koko toiminnan aikana hieman ahistusta mutta nytten kun loppui nin on alkanut taas. aivan ihana ryhmä on ollut.”(Haastateltava 6.)

Yhä useammat asiakkaat tarvitsevat laajaa ja kokonaisvaltaista elämäntilanteen selvittelyä sekä avun- ja palvelutarpeiden arviointia. Sosiaalihojaus-hankkeen tiimoilta on asiakkaille mahdollistettu riittävä tuki ja ohjaus. Sosiaalihojaukseen osallistuneiden asiakkaiden yksilökohtainen, konkreettinen ja pitkälle asiakkaan omaan arkielämän käytäntöihin liittyvän ohjauksen ja neuvonnan lisääminen on ollut asiakkaiden omien kertomien mukaan onnistunutta. (Sosiaalihojaus-hankkeen hakemus valtionavustuksen saamiseksi 2007.)

8.7 Mikä oli hyvää Sosiaalihojaus-hankkeessa

Teemahaastattelurunkoon olimme sisällyttäneet muutamia erilaisia kysymyksiä ja teemoja, jotka koskettivat sosiaalihojaus-hankkeen hyviä puolia. Haastateltavat kertoivat mitkä asiat heille olivat olleet merkityksellisiä ja hyviä. Litteroituja haastatteluja lukiessamme löysimme samankaltaisuuksia siitä, mitkä asiat olivat olleet asiakkaiden mielestä hyviä hankkeessa.

Kaikki haastateltavat nostivat esille sen, että oli hyvä asia kun sai tavata ihmisiä ja pääsi heidän kanssaan sosiaaliseen kontaktiin ja oli joku jolle sai puhua asioistaan. Jotkut tarkoittivat tällä sitä, että sai puhua omalle työntekijälleen ja jotkut taas kokivat, että oli tärkeää kun sai puhua muille ryhmäläisille. Kaksi asiakasta kertoi siitä, että oli hienoa kun pystyi puhumaan avoimesti eikä tarvinnut salailia tai peitellä tunteitaan. Myös Antti Särkelä on kirjoittanut tästä asiasta kirjassaan ”välittäminen ammattina”, hän kirjoittaa että auttajan on tärkeää kuunnella asiakastaan ja täten jakaa asiakkaan näkökulma asioista. (Särkelä 2001: 30.)

”Asiakas: No se oli se kokonaisuus hyvää ku sai tavata ihmisiä.”(Haastateltava 1.)

”Asiakas: Tavallaan vaan se et voi puhua avoimesti.”(Haastateltava 7.)

Neljä asiakasta kertoi siitä, että heille oli ollut erittäin tärkeää se, että sosiaaliohjaus-hankkeessa oli ollut välillä hauskaa. He toivat esille työntekijöiden ja muiden asiakkaiden hyvän huumorintajun. Huumorintajun lisäksi eräs asiakas mainitsi naurun tärkeän merkityksen. Myös tapaamisten rento tunnelma sai erityiskiitosta. Onnismaan mukaan huumorin käyttäminen on sallittua asiakastyössä. Joskus huumorin avulla saadaan uusia näkökulmia esiin ja tämä toimii ohjauksen tukena. (Onnismaa 2007: 33.)

”Asiakas: Kyl mä tykkään, tää on ollu ihan hauskaa.”(Haastateltava 3.)

”Asiakas: Olen perusluonteeltani positiivinen ni tykkään tästä naurusta täällä, se on tärkeätä.”(Haastateltava 7.)

Eräs asiakas kertoi, että hänelle hyvä ja tärkeä asia Sosiaaliohjaus-hankkeessa oli ollut se, että hän sai apua käytännön asioiden hoitamiseen. Hän myös nosti esille sen, että aluksi hän oli pelännyt sosiaaliohjaus tapaamisten olevan sidottu tiettyyn aikaan tai kertamäärään, mutta hän oli ollut erittäin helpottunut kuullessaan, että hän voi jatkaa Sosiaaliohjaus-hankkeen työntekijän tapaamista niin kauan kuin hän kokee sitä tarvitsevansa. Moni asiakkaista myös koki tärkeäksi sen, että Sosiaaliohjaus-hankkeen tapaamiset ovat olleet säännöllisiä, he sanoivat sen auttaneen siihen, että he eivät jääneet kotiin yksin vaan säännölliset tapaamiset ikään kuin pakottivat heidät poistumaan kotoaan. Sosiaaliohjaus-hankkeen esitteessä kerrotaan, että sosiaaliohjauksen kesto on jokaisen asiakkaan kohdalla yksilöllinen ja sosiaaliohjaus on asiakkaan kanssa tehtävää lähityötä, jossa autetaan asiakasta hoitamaan omia asioitaan. (Vantaa kaupunki Sosiaaliohjaus-hanke esite 2007.)

”Asiakas: Jotain tukee niiku tähän elämäntilanteeseen, että apua käytännön asioissa.”(Haastateltava 4.)

”Asiakas: Joskus oli väsynyt olo, mutta hyvä mieli et oli tullut lähettyä kotoo, et oli saanut juteltua. Sellainen jes mä tein sen, sain lähettyä.” (Haastateltava 7.)

8.8 Mitä asiakkaat olisivat toivoneet lisää Sosiaaliohjaus-hankkeelta?

Kysimme haastateltavilta, mitä he olisivat toivoneet lisää Sosiaaliohjaus - hankkeelta ja yksilöohjausta saaneet haastateltavat olivat pitäneet tapaamisten määrää hyvänä, mutta olisivat toivoneet enemmän liikunnallisuutta tapaamisiin, koska kokivat esimerkiksi kävelyllä yksin lähtemisen erittäin vaikeaksi. Kaikki ryhmätoimintaan osallistuneet asiakkaat olisivat toivoneet ryhmän jatkumista ja kolme asiakasta toivoi enemmän liikuntaa mukaan ryhmätoimintaa. Haastateltavat olivat odottaneet liikunnallisempaa ryhmää, koska ryhmän virallinen nimi oli Hyvinvointi treeni -ryhmä. Yhden haastateltavan mielestä ei olisi ollut mitään parannettavaa, koska kaikki oli mennyt paremmin kuin oli odottanut ja hän oli ollut hyvin tyytyväinen kokonaisuuteen.

”Asiakas: Mä odotin että ohjaajalta olisin saanu hiukan enemmän, että oltais käyty kävelemässä tai tehty jotain yhdessä. Et mä oisin niin ku hyötynyt siitä ettei oltais niin ku istuttu niin sisällä ja aina puhuttu niitä omia juttuja niin et ois ollut jotain aktiivisempaa.” (Haastateltava 2.)

”Asiakas: Joo olisin toivonut lisää liikuntaa, jotain istumajumppaa.” (Haastateltava 3.)

Yksi haastateltavista joka ei ollut osallistunut ryhmätoimintaan olisi toivonut vertaistukea, jolloin olisi pystynyt peilaamaan omia kokemuksiaan muiden kanssa. Hän oli kysynyt sosiaaliohjaajalta olisiko ollut tarjolla mahdollisia ryhmiä, jotka olisivat olleet hänelle hyviä, mutta sopivia ryhmiä ei ollut. Vilenin (2005: 204) mukaan ryhmätoiminta voi auttaa asiakasta löytämään uusia positiivisiä puolia tilanteestaan ja ryhmässä saatu vertaistukituki voi toimia voimavarana ryhmäläisille arjessa jaksamisessa.

Yksi ryhmätoimintaan osallistuneista olisi toivonut muilta ryhmäläisiltä aktiivisempaa otettua keskusteluihin, koska hän oli kokenut samojen ihmisten olleen äännessä kaiken aikaan. Yhden ryhmäläisen mielestä ohjelmaa olisi saanut olla enemmän, jolloin keskustelu olisi syntynyt hyvin tekemisen kautta. Erityisesti hän nosti esille kuinka mukava kokemus oli ollut yhdessä keilamaaminen, jolloin ryhmäläiset olivat päässeet liikumaan ja myös keskustelu oli ollut erilaista ja vapautuneempaa keilahallilla kuin toimistossa.

”Asiakas: Mä sit kysyin, kun mä oisin kaivannu sitä vertaistukea, kun mulla ei oo niiku sillai ketään. Mä oon niiku yksin, niiku tosi tosi yksin. ihan niiku helvettiä suorastaan. Tuntee ittesä välillä niin huonoksi ja paskaksi jos ei oo jaksanu tehdä sitä työtä. Ei oo ketään johon

silleen niiku peilais..et se ois ollu oikeestaan mulle varmaan hyvä.. mut mä en tiää miks ne ei sit kattonu et se ois ollu mulle hyvä.”(Haastateltava 4.)

Yhden haastateltavan mukaan hän olisi tarvinnut suunnitelmallisuutta enemmän ryhmätoimintaan ja hän koki, että olisi tarvinnut oman aikataulun. Hän olisi kaivannut ohjaajilta enemmän jämäkkyyttä ryhmätoiminnassa etenkin kun ryhmän alussa ja lopussa otettiin tunnekortteja, jolloin haastateltava olisi kaivannut enemmän ohjausta koska usein ollut ketään vapaaehtoista aloittamaan keskustelua. Hän koki, että keskustelu usein lysähti tämän takia. Sosiaaliohjaus -hankkeen tarkoituksena on ollut tuoda asiakkaille enemmän sosiaalityötä tukevia sosiaaliohjaajia. Sosiaaliohjaajien tehtävänä on antaa asiakkaille yksilökohtaista, konkreettista ja pitkälle asiakkaan omaan arkielämän käytäntöihin liittyvää ohjausta ja neuvontaa suunnitelmallisesti ja lähityöskentelyä hyödyntäen. (Sosiaaliohjaus-hankkeen hakemus valtionavustuksen saamiseksi 2007.)

”Asiakas: Mä oisin toivonut sellasta joka tapaamiselle sellaisen suunnitelman ja jämäkämpää otetta että ois saanut sen päivän ohjelman että oisi voinnu kattoo joku viitekehys et mis mennään suunnitelmallisuutta.”(Haastateltava 7.)

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimustuloksista nousseita ajatuksia ja johtopäätöksiä tarkastelemme teema kerrallaan. Teemahaastattelun koimme erittäin hyväksi tutkimusmenetelmäksi, koska teemahaastattelurungon avulla pystyimme rakentamaan vapaamuotoisen, mutta kuitenkin johdonmukaisen haastattelutilanteen. Mielestämme teemahaastattelun avulla saimme luotua dialogisen keskustelun haastateltavien kanssa ja koimme, että he pystyivät kertomaan luontevasti kokemuksiaan Vantaan kaupungin Sosiaaliohjaus -hankkeesta.

Melkein kaikkien haastateltavien asiakkauus Sosiaaliohjaus -hankkeessa oli alkanut vuoden 2008 aikana. Monen asiakkaan asiakkuus jatkui vielä vuoden 2009 vaihtuessa, eikä meillä ole tietoa, että kenenkään haastateltavan asiakkuus olisi päättynyt tai päättymässä lähiaikoina. Eräs haastateltavista oli ollut mukana yksilöohjauksessa jo aikaisemmin ja tauon jälkeen hän oli palannut takaisin Sosiaaliohjaus -hankkeen piiriin.

Vantaan kaupungin Sosiaaliohjaus -hankkeen esitteessä kerrotaan, että jokaisen asiakkaan kanssa tehdään suunnitelma työstä, joka ohjaa myös työskentelyä asiakasprosessin aikana.

Kuitenkin vain yksi haastateltavista kertoi, että hänen kanssaan suunnitelma oli tehty ja asiakasprosessi oli edennyt tehdyn suunnitelman mukaan. Eräälle asiakkaalle suunnitelma oli tullut jälkikäteen kotiin, mitä hän oli ihmetellyt kovasti ja myöhemmin pohtikin olisiko suunnitelma ollut tärkeä tehdä yhdessä työntekijän kanssa. Suurin osa haastateltavista ei muistanut, että suunnitelmaa olisi tehty tai he eivät vain maininneet siitä haastattelutilanteessa. Tutkimuksessa kävi ilmi, että suunnitelma tehtävästä asiakastyöstä ei ollut asiakkaille selkeää, joko he eivät vain muistanee sitä tai sitten se ei ole ollut asiakkaille merkityksellinen.

Käytimme termiä syrjäytyminen teoriaosiossamme ja tuloksia kirjoittaessa, vaikka kukaan haastateltavista itse ei viitannut siihen. Käytämme termiä syrjäytyminen, koska asiakkaat joita haastattelimme olivat moniongelmaisia. Syrjäytymistermiin liitetään yleensä yksilön kasautuneet ongelmat. Haastateltavien elämässä olevat ongelmat koostuivat suurimmaksi osaksi taloudellisista ongelmista, yksinäisyydestä sekä mielenterveys- ja päihdeongelmista. Jokainen haastateltava asiakas sai toimeentulotukea, mikä on tarkoitettu vain tilapäiseen taloudelliseen ahdinkoon ja kriisiytyneeseen elämäntilanteeseen. Haastatteluista kävi ilmi, että suurin osa heistä koki taloudellisen tilanteensa ahdistavaksi, mikä rajoitti heidän jokapäiväistä elämäänsä.

Jokainen haastateltava kertoi avoimesti suhteesta työntekijään. Asiakkailta oli yleisesti ottaen erittäin hyvä ja voimaannuttava kokemus työntekijöistä ja heidän asiakassuhteestaan, mutta jotkut toivat sen esille, että olisivat toivoneet työntekijöiltä enemmän jämäkkyyttä ja ohjaavampaa otetta ryhmätoiminnassa. Oli erittäin positiivista huomata, että asiakkaat kuvailivat työntekijöitä monilla erilaisilla adjektiiveilla kuten, huumorintajuinen, lupsakka tyyppi sekä joustava. Kävi ilmi, että Sosiaaliohjaus-hankkeen asiakkaille ja työntekijöiden välille oli syntynyt luottamuksellinen ja vuorovaikutuksellinen yhteistyösuhde.

Viisi haastateltavista oli ollut mukana Sosiaaliohjaus-hankkeen hyvinvointi treeni -ryhmässä. Ryhmäläiset kertoivat, että olivat pitäneet ryhmää tärkeänä, koska siitä he saivat omaan elämäänsä säännöllisyyttä. Ryhmän ansiosta asiakkaat tutustuivat uusiin ihmisiin ja tämän kautta heidän sosiaalinen elämänsä rikastui. Jokainen heistä kertoi, että he olisivat halunneet ystävyyttä ryhmäläisten kanssa ja tavata heitä muulloinkin kuin ryhmän tavatessa. Kuitenkaan pitkäaikaisia ystävyssuhteita ei ollut syntynyt ryhmäläisten välillä ja moni koki tämän asian hyvin harmilliseksi. Kenelläkään ei ollut muista ryhmäläisistä mitään negatiivista sanottavaa ja he kokivat tärkeäksi sen, että saivat keskustella vertaisensa kanssa.

Ryhmätoimintaan osallistuneet asiakkaat kertoivat, että olivat Sosiaaliohjaus -hankkeen kautta kokeneet kaikenlaista uutta ja mielekästä toimintaa. Ryhmäläiset olivat vierailleet muun muassa taidenäyttelyssä, keilaamassa ja ulkona ravintolassa syömässä. Erityisesti

ravintolassa käynti nousi esille haastatteluissa. Yksilöohjauksessa olleet asiakkaat kertoivat, että he olivat saaneet apua konkreettisten asioiden hoitamiseen. Kävi ilmi, että eräs asiakkaista oli käsittänyt, että sosiaaliohjaus olisi ollut enemmän kotipalvelun tapaista palvelua, jolloin hän olisi saanut kodinhoidollista apua.

Tutkimuksessa ilmeni, että yhtä lukuunottamatta kaikki kokivat, että heidän elämänsä oli muuttunut jollain tapaa Sosiaaliohjaus -hankkeen aikana. Säännölliset tapaamiset antoivat hankkeen asiakkaille hyvän syyn lähteä kotoa ulos ja tämän ansiosta asiakkaat kokivat vireystilansa nousseen. Eräälle asiakkaalle ryhmään osallistuminen oli ollut pelkästään ajanvietettä torstai -iltapäiviin. Yhdellä ryhmätoimintaan osallistuneella asiakkaalla masentuneisuus ja ahdistuneisuus olivat hänen oman kokemuksensa mukaan poistuneet sen ajaksi kun hän oli ollut mukana ryhmätoiminnassa.

Haastateltavat kertoivat, että Sosiaaliohjaus -hankkeen hyväksi koettuja osa-alueita olivat, mahdollisuus avoimeen keskusteluun niin ohjaajan kuin vertaisenkin kanssa. Kiitosta sai myös ilo ja nauru ja se, että asiakkaat saivat apua vaikeisiin byrokraattisten asioiden hoitamiseen. Suurin osa hankkeen asiakkaista koki itsensä erittäin yksinäiseksi, jolloin mahdollisuus keskusteluun on ollut monelle merkittävä ja hyödyllinen. Asiakkaat kokivat huumorin ja naurun Sosiaaliohjaus -hankkeessa erittäin tärkeäksi, koska huumorin avulla tilanne saatiin pysymään rentona.

Kaikki ryhmätoimintaan osallistuneet toivoivat, että tapaamiset olisivat jatkuneet pidempään koska kokivat ryhmätoiminnan itselleen tarpeelliseksi. Moni olisi kaivannut ryhmään enemmän liikunnallista toimintaa. Muutama asiakas olisi myös toivonut sosiaaliohjaukseen enemmän jämäkkyyttä ja suunnitelmallisuutta. Ilmeni, että yksilöohjaukseen osallistuneet henkilöt olisivat kaivanneet vertaistukea osaksi sosiaaliohjausta, koska he kokivat, etteivät ohjaajat aina ottaneet vakavasti heidän tuntemuksiaan.

Pääosin Sosiaaliohjaus -hankkeen asiakkaiden kokemukset ovat olleet myönteisiä ja heidän mielestään toiminta on ollut tarpeellista ja tärkeää. Haastatteluissa nousi myös esille, että muutamalle asiakkaalle työntekijöiden sukupuoli oli aiheuttanut ennakkoluuloja ennen asiakassuhteen alkamista. Sosiaaliohjaajien sukupuoli ei kuitenkaan vaikuttanut asiakassuhteeseen työskentelyn aloittamisen jälkeen.

10 LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Laadullisen tutkimuksen perinteitä katsottaessa voidaan huomio kiinnittää siihen, että niissä suhtaudutaan tutkimuksen eettisyyteen monella erilaisella tavalla. Voidaan sanoa, että

tutkimuksen eettisyyteen suhtaudutaan teknisluontoisena normina. Tässä eettiset ongelmat liittyvät pääosin tutkimustoimintaan, kuten aineiston keräämiseen, tutkimukseen tulevien informoimiseen ja aineiston analyysissä käytettävien menetelmien luotettavuuteen.

Toisessa ääripäässä on tutkimuksen eettisyys ja metodologinen seikka jolloin ajatellaan, että tutkimuksessa tehdyt valinnat ovat moraalisia päätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2003:125.)

Kaikessa tutkimustoiminnassa pyritään välttämään virheitä, koska yksittäisessä tutkimuksessa on arvioitava tutkimuksen luotettavuutta. Luotettavuuskeskustelussa nousee esiin kysymykset tutkimuksen totuudesta ja oikeasta tiedosta. Näkemykset tutkimuksen totuuden luonteesta vaikuttavat siihen, miten luotettavuuskysymyksiin tutkimuksessa suhtaudutaan. (Tuomi & Sarajärvi 2003:131.)

10.1 Luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on tärkeää pystyä osoittamaan tutkimuksen reliabelius ja validius. Reliaabeliudella tarkastellaan mittaustulosten toistettavuutta ja valiudella tarkoitetaan tutkimusmenetelmän kykyä mitata, sitä asiaa, jota tutkimuksessa on tarkoitettu mitata. (Hirsjärvi & Hurme 2000. 213.) Luotettavuutta tutkimukseen pystytään lisäämään käyttämällä päteviä tutkimusmenetelmiä. (Uusitalo 1999: 25).

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkija joutuu jatkuvasti tarkastelemaan tekemiään ratkaisuja ja yhtä aikaa ottamaan kantaa sekä analyysin kattavuuteen että työn luotettavuuteen. (Eskola & Suoranta 2003: 208.) Saimme seitsemän Sosiaaliohjaus -hankkeen asiakasta haastateltavaksi opinnäytetyötämme varten ja koimme, että tämä oli riittävä määrä haastateltavia kattavan aineiston saamiseksi. Tutkimuksen luotettavuuden lisäämiseksi annoimme kaikille sosiaaliohjauksessa oleville asiakkaille mahdollisuuden olla mukana tutkimuksessamme.

Tutkimustuloksissa ja aineiston analyysissä takasimme haastateltavien anonymiteetin ja tunnistamattomuuden. Tutkijoina olemme tiedostaneet vaitiolovelvollisuutemme tutkimuksen suhteen. Tutkimustulosten avulla voidaan kertoa Sosiaaliohjaus- hankkeen vaikuttavuudesta ja työmallin toimivuudesta asiakkaiden näkökulmasta katsottuna.

Tutkimusprosessimme aikana on tullut esille tutkimuksen subjektiivisuus, koska tutkimusaihe oli haastateltaville henkilökohtainen ja me itse olimme mukana haastatteluissa. Tutkijoina ja haastattelijoina meidän piti tuoda omaa persoonaa esille avoimen ja luottamuksellisen haastattelun aikaan saamiseksi. Henkilökohtainen suhde haastateltaviin on voinut vaikuttaa tutkimuksen subjektiivisuuteen, vaikka yritimme unohtaa omat näkemyksemme aineiston analyysissä.

Aineiston luotettavuuteen vaikuttaa myös se, että haastateltavat olivat suhteellisen heterogeeninen ryhmä. He olivat eri-ikäisiä, haastateltavana oli sekä miehiä että naisia ja heillä kaikilla oli erilainen elämäntilanne tällä hetkellä. Tämä antoi meille erilaisia kokemuksia ja kertomuksia sosiaaliohjauksesta ja sen vaikuttavuudesta.

10.2 Eettisyys

Suomessa yhteiskunta- ja kasvatustieteissä on nostettu esiin keskustelu tutkimuksen eettisyydestä. Tutkimustyö on monimutkaista ja siihen liittyy paljon erilaisia kysymyksiä eikä mitään valmista säännöstä ole, vaan jokaisen tutkijan on pohdittava itse eettiset problematiikat. Tutkimuksen yleisimpiä eettisiä ongelmakohtia ovat: tutkimuslupaan liittyvät kysymykset, tutkimusaineiston keruuseen liittyvät ongelmat, tutkimuskohteen hyväksikäyttö, osallistumiseen liittyvät ongelmat ja tutkimuksesta tiedottaminen. (Eskola & Suoranta 2005: 52.) Tutkimuksessamme ei ollut ongelmia tutkimuslupan kanssa, haimme sitä joulukuussa 2008 Vantaan kaupungilta ja vastaukseksi saimme hyväksytyt tutkimusluvan tammikuussa 2009.

Tutkimukseen osallistuvien asiakkaiden on ymmärrettävä tutkimuksen tarkoitus ja heidän osallistumisensa tutkimukseen tulee olla vapaaehtoista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2006: 26 - 28.) Kerroimme kaikille haastateltaville ennen haastatteluumme tutkimuksen tarkoituksen ja, että heidän anonymiteettinsä säilyi koko tutkimuksemme ajan.

11. POHDINTA

Tutkimuksen aikana meille heräsi muutamia kysymyksiä koskien Sosiaaliohjaus -hanketta ja jäimme myös pohtimaan kehitysideoita asiakastyöskentelyn jatkon kannalta. Sosiaaliohjaus -hankkeen ryhmätoiminnan tarkastelu on ollut iso osa opinnäytetyötämme. Hyvinvointi treeni-ryhmä oli saatu hyvin käyntiin ja ryhmä oli muodostunut suurinpiirtein samanikäisistä asiakkaista, joilla oli samankaltainen elämäntilanne. Tutkimustuloksista nousi esiin, että ryhmän jäsenet pitivät toinen toisistaan, mutta kuitenkin heidän ystävyys ei ollut ulottunut ryhmätoiminnan ulkopuolelle vaikka moni sitä toivoikin. Mietimmekin siis, olisiko ryhmän alussa ohjaajien kannattanut keskittyä enemmän ryhmäyttämiseen ja asiakkaiden tutustuttamiseen toisiinsa.

Haastateltavien puheesta nousi esiin se, että työstä tehtävä suunnitelma ei ollut kaikille kovinkaan tuttu ja muutenkin työhön toivottiin enemmän suunnitelmallisuutta. Tulevaisuudessa voisi harkita, että suunnitelma tehtäisiin yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakkaan toiveita kun-

nioittaen. Mielestämme myös tiedottaminen asiakkaille hankkeen toimintatavoista ja sosiaaliohjaajien työnkuvasta olisi tärkeää, koska tuloksista nousi esiin, että kaikki asiakkaat eivät olleet varmoja mitä Sosiaaliohjaus - hanke pitää sisällään. Ihmetystä meissä herätti myös se, että osa haastatelluista ei ollut juurikaan tietoisia hankkeen eri toiminta-alueista. Yhdelle haastateltavista hankkeen toiminta oli jopa siinä määrin tuntematonta, ettei hän tiennyt hankkeen olevan hanke, ennen kuin se haastattelussa tuli esille.

Olemme teoreettisessa viitekehyksessämme kirjoittaneet teoriaa syrjäytymisestä ja myös aineiston analyysissä käyttäneet termiä syrjäytyminen, vaikka kukaan asiakkaista itse ei tätä sanaa maininnut. Yleensä syrjäytyneistä puhuttaessa siihen liitetään kasautuneet ongelmat ja yhteiskunnasta irtautuminen, ja näistä asioista myös asiakkaat itse puhuivat, jolloin luokittelun helpottamiseksi päädyimme käyttämään sanaa syrjäytyminen.

Selvästi Sosiaaliohjaus -hankkeen lähityöskentely on ollut tärkeää ja vaikuttavaa asiakkaiden elämässä. Mielestämme hanke sopii erittäin hyvin esimerkiksi yksinäisille ihmisille, jotka tarvitsevat ammattilaisen apua asioiden hoitamisessa ja sellaista tukea mikä voidaan räätälöidä jokaisen asiakkaan tarpeiden mukaan. Tutkimustuloksista kävi ilmi, että kaikki asiakkaat toivoivat, että hanke voisi jatkaa toimintaansa ja tätä hyvää työmuotoa toivoisimme jatkossa näkevämme Vantaan kaupungin aikuissosiaalityössä.

Löysimme opinnäytetyömme aiheen syksyllä 2008 Laurea-ammattikorkeakoulun Tikkurilan toimipisteen hanke -markkinoilta. Kiinnostuimme hankkeesta, koska aikuisosiaalityö on molemmille tuttua aikaisemmista työharjoitteluista ja kertyneestä työkokemuksesta. Työelämän kanssa yhteistyössä tehtävässä tutkimuksessa on paljon etuja, esimerkiksi se, että tutkimuksen tavoite oli selkeä.

Työelämän puolelta olemme saaneet paljon apua eri vaiheissa tutkimusta. Sosiaaliohjaajat auttoivat meitä saamaan haastateltavia ja he olivat isona apuna haastattelujen käytännön järjestelyjen toteuttamisessa. Projektikoordinaattori Tuula Juvonen antoi meille paljon hyviä kehitysideoita ja arvokasta materiaalia sekä tietoa hankkeesta. Hän myös oli helposti lähestyttävissä ja jaksoi aina vastata meitä askarruttaviin kysymyksiin.

Päätimme syksyllä tutkimussuunnitelmaa tekiessämme, että opinnäytetyömme valmistuu viimeistään syksyllä 2009, mutta olemme edenneet suunniteltua nopeammin, joten opinnäytetyöprosessimme päättyy jo kesällä 2009. Välillä on tullut aikataulujen yhteensovittamisessa vaikeuksia, koska on pitänyt sopia tapaamisaikoja niin monen ihmisen kanssa yhtäaikaan, mutta kaikesta olemme selvinneet loppujen lopuksi hyvin. Olimme ajatelleet, että itse kirjoitustyö vie vähemmän aikaa kuin se todellisuudessa vei. Tästä johtuen jouduimme työskentelemään hieman tiiviimmässä tahdissa kuin olimme suunnitelleet.

Opinnäytetyöprosessi on ollut meille kummallekin hyvin opettavainen kokemus. Olemme saaneet paljon uutta tietoa hankkeessa työskentelystä ja kuinka vaikuttavaa sosiaaliohjaus voi olla. Olemme oppineet tutkimuksen aikana sosiaaliohjauksen monialaisuuden aikuisten parissa tehtävästä sosiaalityöstä. Näemme nyt sosiaaliohjauksen vaikutukset laajemmin kuin ennen ja uskomme tällä olevan vaikutusta myös yhteiskunnallisella tasolla. Yksi tärkeimmistä oppimiskokemuksista oli se, että emme aina voineet kuunnella muiden ohjeita siitä miten opinnäytetyömme olisi paras tehdä, vaan joissain kohdin meidän tuli vain pitää kiinni omasta näkemyksestämme.

LÄHTEET

- Alatupa, S. (toim.), Karppinen, K., Keltinkangas-Järvinen, L., Järvinen, Savioja, H. 2007. Koulu, syrjäytyminen ja sosiaalinen pääoma- Löytyvätkö huono-osaisuuden syy koulusta vai oppilaasta? Helsinki. Edita Prima Oy.
- Eskola J. & Suoranta J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere Vastapaino.
- Hakemus valtionavustuksen saamiseksi. Vantaan kaupunki. 2006.
- Happonen, M. 2002. Työssä käyvien ja työttömien kokemat toimeentulotuen ongelmat ja ongelmien syyt 1990-luvun talouslaman jälkeen. Yhteiskuntapolitiikka. 67 (2002):2.
- Heinonen, T. Spearman, L. 2001. Social work practise. Toronto. Irwin publishing.
- Helne, T. Syrjäytymisen yhteiskunta. 2002. Saarijärvi. Gummerus kirjapaino Oy
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki. Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes P. & Sajavaara. 2006. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Tammi.
- Hirvilampi, T & Laatu, M. 2008. Toinen vääryyskirja lähikuvia sosiaalisista epäkohdista. Vammala. Vammalan kirjapaino oy.
- Horsma, T. Jauhiainen, E. (toim.). 2004. Sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämisprojektin (STEAM): loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2004:10. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Hyväri, S. 2005. Vertaistuen ja ammattiauttamisen muuttuvat suhteet. Teoksessa Nylund, M. & Yeung, A.B (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere. Vastapaino.
- Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus ja asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Helsinki. Stakes.
- Jauhiainen, R & Eskola, M. 1994. Ryhmäilmiö. Juva. WSOY.
- Jokinen, A. & Juhila, K (toim.). 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Jyväskylä. Vastapaino.
- Kuronen, Marjo & Granfelt, Riitta & Nyqvist, Leo & Petrelius, Päivi (toim.) 2004. Sukupuoli ja sosiaalityö. Juva. PS-kustannus.
- Kokkola, A., Kiikkala, I., Immonen, T. & Sorsa, M. 2002. Mitä sinä elämältäsi haluat? Asiakaslähtöinen mielenterveyttä edistävä toimintamalli. Suomen kuntaliitto. Helsinki. Stakes.
- Laine, A., Ruishalme, O., Salervo, P., Siven, T. & Välimäki, P. 2004. Opi ja ohjaa sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki. WSOY.
- Liukonen, R. & Lukman, L. 2007. Tehty-hanke. Sosiaalialan tehtävärakenteiden ja toimintamallien kehittäminen Helsingin kaupungin sosiaalivivastossa. Helsinki. Yliopistopaino.
- Moisio, P. 2006. Suhteellinen köyhyys Suomessa. Yhteiskuntapolitiikka 71: 6.
- Murto, L. Rautniemi, L. Fredriksson, K. Ikonen, S. Mäntysaari, M. Niemi, L. Paldius, K. Parkkinen, T. Tulva, T, Ylönen, F. & Saari, S. 2004. Eettisyyttä, elastisuutta ja elämää.

Yliopistojen sosiaalityön ja ammattikorkeakoulujen sosiaalialan arviointi yhteistyössä työelämän kanssa. Helsinki.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus dialoginen asiakastyö. Helsinki. Edita.

Niku, A. & Sarinko, E. 2004. Yhdessä suru on helpompi kantaa. Tuettu suru-projekti. Suomen mielenterveysseura. Helsinki. SMS-tuotanto Oy.

Nylund, M. 2004 Sosiaalisten verkostojen tutkimus ja sosiaalityön käytännöt. Janus 12 (2), 184 - 199.

Nylund, M. 2005. Vertaisryhmät kokemusten ja tiedon jäsentäjinä. Teoksessa Nylund, M. & Yeung, A.B (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere. Vastapaino.

Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö- Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki Gaudeamus.

Raunio, K. 2000. Sosiaalityö murroksessa. Tampere. Gaudeamus.

Raunio, K. Syrjäytyminen. 2006 Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Helsinki. Sosiaali- ja terveyslautakunnan keskusliitto.

Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmaratkaisun perusteet. Jyväskylä. Paino Kopijyvä.

Sarvimäki, P. & Siltaniemi, A. 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja.

Silvennoinen, M. 2004. Vuorovaikutuksen avaimet. Helsinki. Talentum.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2007.

<<http://www.stm.fi/tiedotteet/kuntainfot/kuntainfo/view/1216337>>. (Viitattu 13.6.2009).

Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä 2007 - 2009 Selvitys hankkeen etenemisestä 2008.

Sosiaaliohjauksen mahdollisuudet aikuissosiaalityössä 2007-2009. Väliraportti. Vantaa.

Suominen, S. 2002. Henkilökohtainen palveluohjaus. Case management mielenterveystyössä. Kokemäki. Satakunnan painotuote oy.

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Jyväskylä. Gummerus.

Särkelä, R. & Eronen, A. 2007. Perusturvan pulmat ja uudistamisen vaihtoehdot. Helsinki. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.

Talentia 2007. Sosiaalialan ammattieettiset ohjeet. [PDF-dokumentti].

<http://www.talentia.fi/files/1649_Etiikkaopas2005.pdf>. (Viitattu 24.11.2008).

Taimio, H. 2007. Talosukasvun hedelmät - kuka sai ja kuka jäi ilman. Tampere. Työväen sivistysliitto TSL ry.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki. Tammi.

Vantaan kaupunki. Sosiaaliohjaus-hanke esite 2007.

Vilen, M. Leppämäki, P. & Ekström, L. 2005. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. 1-2.painos. Helsinki. WSOY.

Vuorensyrjä, M., Borgman, M. Kemppainen, T. Mäntysaari, M. & Pohjola, A. 2006. Sosiaalialan osaajat 2015. Sosiaalialan osaamis-, työvoima- ja koulutustarpeiden ennakointihanke (SOTENNA) : loppuraportti. Sosiaalityön julkaisusarja 4. Jyväskylän: Jyväskylän yliopisto.

LIITTEET

Liite 1 Teemahaastattelurunko

Teema 1: Taustatiedot

- ikä
- asumismuoto
- siviilisääty ja lapset
- koulutustaso
- työllisyys tilanne
- perhehistoria
- aikaisemmat tukitoimet

Teema 2: Polku sosiaaliohjaukseen

- Millä tavoin tuli mukaan sosiaaliohjaukseen?
- Syyt miksi tuli mukaan sosiaaliohjaukseen?
- Kauan on ollut sosiaaliohjauksen piirissä?
- Onko osallistunut ryhmätoimintaan/yksilöohjaukseen vai molempiin?

Teema 3: Kokemuksia sosiaaliohjauksesta?

- Minkälaisia odotuksia oli sosiaaliohjauksesta ennen toiminnan/ohjauksen alkua?
- Mitä on tapahtunut sosiaaliohjauksen aikana? (konkreettisia asioita)
- Minkälainen on ollut asiakkaan ja työntekijän välinen suhde? Onko suhde toiminut?
- Miltä sosiaaliohjaus tapaamisten määrä vaikutti?
- Miten sosiaaliohjaus on vaikuttanut jollain tavalla elämään? Millä tavoin? Jos muutosta on tapahtunut niin minkälaista?
- Mitä olisit toivonut lisää sosiaaliohjaukseen? Puuttuiko jotain?
- Millaisen suunnitelman teitte ennen sosiaaliohjauksen alkua? Onko toimittu tehdyn suunnitelman mukaan?
- Mikä on ollut parasta sosiaaliohjauksessa? Mikä huonointa?

Teema 4: Ryhmätoiminta/yksilöohjaus/vertaistuki

- mitä sosiaaliohjauksessa tavallisesti tapahtuu/tehdään?
- mitä sinulle kerrottiin sosiaaliohjauksesta / ryhmätoiminnasta ennen sen alkamista

- herätti joku erityisesti kiinnostukseksi (ryhmätoimintaa kohtaan)
- mikä sinua epäilytti / jännitti / arvelutti (ryhmätoiminnassa)
- mitä odotit ryhmätoiminnalta
- kuinka monta kertaa ryhmä kokoontui
- miltä määrä tuntui
- mistä tykkäsit, mistä et tykännyt
- miltä tuntui mennä ensimmäisen kerran ryhmään
- mitä ajattelit ryhmäkokoontumisten jälkeen, millainen olo niistä jäi
- Minkälaista se ryhmätoiminta on ollut?
- Oletteko tutustuneet keskenänne siellä ryhmässä? Pidättekö muutoin yhteyttä? Miten? Puhutteko te siellä keskenänne? Mistä?

Liite 2 Sosiaaliohjauksen asiakkaille jaettu haastattelukirje

Tervehdys,

Olemme Laurea-ammattikorkeakoulusta kaksi sosionomiopiskelijää. Temme opinnäytetyömme Vantaan sosiaaliohjaus-hankkeeseen. Haluaisimme haastatella juuri sinua sosiaaliohjauksen asiakasta, miten sinä olet kokenut sosiaaliohjauksen.

Haastattelu toteutetaan ns. teemahaastatteluna. Eli keskustelemme sosiaaliohjauksesta ja juuri sinun kokemuksistasi. Haastattelu kestää noin tunnin verran.

Kyseessä ei ole mikään piinapenkki eikä tietokilpailu, vaan rento ja vapaa keskustelu. Tarkoituksena on selvittää, miten sosiaaliohjaus on vaikuttanut sinun elämääsi.

Jos kiinnostuit tulemaan haastateltavaksi, niin otathan yhteyttä omaan sosiaaliohjaajaasi, tai suoraan meihin: emmi.malinen@laurea.fi tai heli.mahonen@laurea.fi

Ystävällisin terveisin

Emmi Malinen ja Johanna Mähönen

Laurea-ammattikorkeakoulu

Liite 3 Tutkimuslupa



VANTAAN KAUPUNKI
VANDA STAD

VIRANHALTIJAN PÄÄTÖS 11 /2009 1(3)

Dno SOSTER 5901/2008/092

12.1.2009

Sosiaali- ja terveystoimi/Perhepalvelut
Perhepalvelujen johtaja Maritta Pesonen

Tutkimuslupa/ Asiakkaiden kokemuksia Sosiaalihojtaus-hankkeesta/ Emmi Malinen ja Johanna Mähönen

Laurea- Ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelman opiskelijat Emmi Malinen ja Johanna Mähönen hakevat tutkimuslupaa "Asiakkaiden kokemuksia Sosiaalihojtaus-hankkeesta"- nimistä oppinnäytetyötä varten.

Tutkimuksen tavoitteena on kerätä tietoa siitä, kuinka asiakkaat kokevat sosiaalihojauksen.

Tulosten avulla voidaan kertoa Vantaan aikuissosiaalityössä vuosina 2007-2009 toteutettavan sosiaalihojtaus-hankkeen vaikuttavuudesta ja työmallin toimivuudesta asiakkaiden näkökulmasta katsottuna.

Tutkimus toteutetaan teemahaastatteluilla. Tavoitteena on haastatella 7-10 Myyrmäen ja Martinlaakson alueella asuvaa yli 25-vuotiasta sosiaalihojtaus-hankkeen asiakasta sekä hankkeen sosiaalihojtaajia.

Asiakkailta kysytään kirjallisesti halukkuutta osallistua tutkimukseen. Projektikoordinaattori Tuula Juvonen toimii tutkimuksen ohjaajana.

Aikuissosiaalityön palvelupäällikkö Maarit Sulavuori puoltaa luvan myöntämistä.

Tutkijoille ei luovuteta salassa pidettäviä tietoja ja he ovat lain mukaan salassapitovelvollisia tutkimuksessa tietoon saamiensa yksilöä ja perhettä koskevien asioiden suhteen.

Päätös:

Päätän

1) myöntää tutkimusluvan Emmi Maliselle ja Johanna Mähöselle tutkimuksen suorittamiseen

2) että tutkijoiden tulee toimittaa yksi kappale tutkimusta sosiaali- ja terveys-toimelle

Täytäntöönpano: - Sosiaali- ja terveyslautakunta
- Emmi Malinen ja Johanna Mähönen
- Palvelupäällikkö Maarit Sulavuori
- Projektikoordinaattori Tuula Juvonen

Päiväys Vantaa 12.1.2009

Allekirjoitus

Nimen selvennys Maritta Pesonen

Virka-asema Perhepalvelujen johtaja



VANTAAN KAUPUNKI
VANDA STAD

VIRANHALTIJAN PÄÄTÖS

11 /2009

2 (3)

Dno SOSTER 5901/2008/092

12.1.2009

Sosiaali- ja terveystoimi/Perhepalvelut
Perhepalvelujen johtaja Maritta Pesonen

Oikaisuvaatimusosoitus

Päätökseen tyytymätön, jonka oikeutta, etua tai velvollisuutta (asianosainen) asia koskee, saa hakea siihen muutosta oikaisuvaatimuksin. Myös kunnan jäsenen voi tehdä oikaisuvaatimuksen. Oikaisuvaatimuksessa on mainittava vaatimus ja perustelut ja siihen on liitettävä muutoksenhakijan tarpeelliseksi katsomat asiakirjat.

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivässä sosiaali- ja terveyslautakunnalle. Määräaika alkaa asianosaiselle siitä, kun hän on saanut päätöksen tiedoksi, ja kunnan jäsenelle siitä, kun päätös on asetettu yleisesti nähtäville. Jollei asianosainen tai viranomainen muuta näytä, viranhaltijan päätöksen katsotaan saapuneen asianosaisen tiedoksi seitsemäntenä päivänä siitä, kun päätös on annettu postilaitoksen kuljetettavaksi. Tiedoksisaantipäivää ei lueta määräaikaan.

Oikaisuvaatimus on muutoksenhakijan vastuulla toimitettava sosiaali- ja terveyslautakunnan kirjaamoon osoitteeseen Peltolantie 2 D, 01300 Vantaa tai sähköpostitse osoitteella: kirjaamo.sosiaali-terveystoimi@vantaa.fi, viimeistään määräajan viimeisenä päivänä ennen viraston aukioloajan päättymistä. Oikaisuvaatimukseen on liitettävä päätös sekä myös selvitys tiedoksisaantipäivästä, jos muutoksenhakija katsoo tämän tarpeelliseksi. Oikaisuvaatimus on allekirjoitettava ja siinä on ilmoitettava osoite, minne oikaisuvaatimuksen johdosta annettava päätös lähetetään.

Sähköistä asiakirjaa ei tarvitse täydentää allekirjoituksella, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjistä eikä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä ole syytä epäillä.

Asianosainen saa esittää päätöksen tehneelle/esitelleelle viranhaltijalle päätöksen muuttamista, jos hän katsoo, että päätöksessä on asia- tai kirjoitusvirhe - hallintolaki, 50§ ja 51§(434/2003). Vain valmistelua, täytäntöönpanoa, virkaehtosopimuslain tai virkaehtosopimuksen soveltamista tai muuta erikseen laissa määriteltyä vastaavaa asiaa koskevin osin päätökseen ei saa tehdä oikaisuvaatimusta tai valitusta - kuntalaki 91 § (365/1995), kunnallinen virkaehtosopimuslaki, 26 § (691/1970). Päätöksen tehnyt/esitellyt viranhaltija antaa lisätietoja asiasta - hallintolaki, 44 § (434/2003).

Päätöspöytäkirja yleisesti nähtävänä

Aika ja paikka

20.1.2009 klo 12-14, Sosiaali- ja terveysvirasto,
Peltolantie 2 D, 01300 Vantaa

Todistaja

Maritta Pesonen



VANTAAN KAUPUNKI
VANDA STAD

VIRANHALTIJAN PÄÄTÖS

11 /2009

3 (3)

Dno SOSTER 5901/2008/092

12.1.2009

Sosiaali- ja terveystoimi/Perhepalvelut
Perhepalvelujen johtaja Maritta Pesonen

Päätöspöytäkirjan oikeaksi todistaminen

Allekirjoitetun ja edeltäkäs in ilmoitettuna aikana nähtävänä olleen päätöspöytäkirjan oikeaksi todistaa:

Päiväys 13.1.2009 Vantaa

Allekirjoitus *[Handwritten signature]*

Nimen selvennys *[Handwritten name]*

Virka-asema *[Handwritten title]*

Tiedoksianto asianosaiselle:

Lähetetty tiedoksi kirjeellä (kuntalaki 95 §)

Asianosainen: *[Handwritten name]*

Annettu postin kuljetettavaksi *[Handwritten date]*

Tiedoksiantaja: *[Handwritten name]*