



# Omaohjaus turvapaikanhakijoiden odotusajan vastaanottokeskuksessa

Hanna Kjellberg

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## **Omaohjaus turvapaikanhakijoiden odotusajan vastaanottokeskuksessa**

Hanna Kjellberg  
Sosionomi (AMK)  
Opinnäytetyö  
Helmikuu 2021

Hanna Kjellberg

**Omaohjaus turvapaikanhakijoiden odotusajan vastaanottokeskuksessa**

Vuosi

2021

Sivumäärä 70

Turvapaikanhakijoiden pitkän odotusajan on havaittu lisäävän mielenterveyden ja arjessa selviytymisen haasteita. Tämän opinnäytetyön kohteena olevassa odotusajan vastaanottokeskuksessa asukkaiden elämäntilanteen aiheuttamaan erityisen tuen tarpeeseen pyrittiin vastaamaan omaohjauksen keinoin.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata turvapaikanhakijoiden odotusajan vastaanottokeskuksessa tällä hetkellä tehtävää omaohjaustyötä sitä tekevien työntekijöiden näkökulmasta. Tavoitteena oli tuottaa työelämäkumppanille tietoa omaohjaustyön kehittämistä varten. Tutkimuskysymys kuului *Miten työntekijät käyttävät omaohjausta turvapaikanhakijoiden tukemiseen odotusajan vastaanottokeskuksessa*. Työmenetelmän käyttöä tarkasteltiin teoreettisesti määriteltyjen käsitteiden *ohjaus*, *psykososiaalinen tuki*, *monikulttuurinen ohjaus* sekä *omaohjaus* kautta.

Opinnäytetyötä varten haastateltiin kahdeksaa odotusajan vastaanottokeskuksen ohjaustii-  
missä työskentelevää sosiaaliohjaajaa ja ohjaajaa, jotka olivat toimineet viimeisen vuoden aikana vähintään yhden turvapaikanhakijan omaohjaajana. Puolistrukturoidun teemahaastattelurungon avulla kerätty haastatteluaineisto analysoitiin sisällönanalyysin menetelmin. Haastattelujen tuloksista voitiin nähdä omaohjauksen lähtökohdat ja omaohjauksen kaari aloittamisesta ja tapaamiskäytännöistä arjen haasteissa tukemisen, psykososiaalisen tuen ja toiminnallisten menetelmien käyttämisen kautta omaohjaussuhteen päättämiseen. Luottamuksen, vuorovaikutuksen ja asiakkaiden mielenterveyden havaittiin vaikuttavan merkittävästi omaohjaustyöhön. Myös kulttuurin, kielen, iän ja sukupuolen vaikutusta oli nähtävissä. Omaohjauksella pystyttiin vastaamaan erityisen tuen tarpeeseen mutta sen toteuttamisessa oli myös haasteita. Toimiva moniammatillinen tiimityö nähtiin erityyksen tärkeänä edellytyksenä omaohjauksen onnistumiselle. Haastatteluista kerättiin myös kehitysehdotuksia sekä kokemuksia omaohjaustyön tekemisen ammatillisesta merkityksestä.

Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää kehitettäessä omaohjausta ja muita rinnasteisia työmenetelmiä, joilla pyritään vastaamaan odotusajan vastaanottokeskuksissa asuvien turvapaikanhakijoiden erityisen tuen tarpeeseen.

Asiasanat: omaohjaus, psykososiaalinen tuki, turvapaikanhakija

Hanna Kjellberg

**Personal Counselling in a Waiting Time's Reception Center for Asylum Seekers**

Year

2021

Pages

70

---

Research shows that asylum seekers' long waiting time increases mental health problems and difficulties in managing the everyday life. In a waiting time's reception centre for asylum seekers, the subject of this Bachelor's thesis, the residents' need for special support caused by their condition was responded with the means of personal counselling.

The aim of this Bachelor's thesis was to describe the personal counselling provided currently in a waiting time's reception centre for asylum seekers from the perspective of the employees. The target of this thesis was to produce information for the partner company to enable the reception centre to develop the present method of personal counselling. The research question of the thesis was *How do the employees use personal counselling to support the asylum seekers in a waiting time's reception centre*. The method was examined through the theoretically defined concepts *counselling, psychosocial support, multicultural counselling and personal counselling*.

A survey was carried out by interviewing eight social instructors and instructors from the instruction team that had during the last year had at least one asylum seeker in their personal counselling. The interviews were based on a half-structured theme interview framework, and the material was examined with the methods of content analysis. The findings showed the basis of the personal counselling and its progress from the beginning and meeting practices through support in everyday life, psychosocial support and through the use of functional methods to the concluding of the personal counselling relationship. It was discovered that confidence, interaction and the mental health of the clients have a significant impact on personal counselling. Also the effect of culture, language, age and gender could be noticed. With personal counselling it was possible to answer to the need for special support, although applying personal counselling in practice also met challenges. The multi-professional teamwork was regarded as an especially important condition for a successful implementation of personal counselling. The interviews also contained proposals for development and examples of professional relevance the personal counsellors had experienced in their work.

The findings of this thesis can be utilized in developing personal counselling and other comparable methods that are used for responding to the asylum seekers' needs for special support when living in a waiting time's reception centre.

Keywords: personal counselling, psychosocial support, asylum seeker

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Opinnäytetyön tausta ja toimintaympäristö.....	2
2.1	Turvapaikanhakija .....	2
2.2	Vastaanottokeskus .....	3
2.3	Turvapaikanhakijoiden erityisen tuen tarve .....	4
3	Opinnäytetyön teoreettiset ja käsitteelliset lähtökohdat .....	6
3.1	Ohjaus.....	7
3.2	Psykososiaalinen tuki .....	9
3.3	Monikulttuurinen ohjaus .....	12
3.4	Omaohjaus .....	15
4	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymys.....	17
5	Opinnäytetyön toteutus .....	17
5.1	Aineiston hankinta .....	18
5.2	Aineiston analyysi .....	21
6	Haastattelujen tulokset .....	23
6.1	Omaohjauksen lähtökohdat .....	23
6.2	Omaohjauksen kaari .....	26
6.2.1	Aloittaminen .....	26
6.2.2	Tapaamiskäytännöt .....	28
6.2.3	Arjen haasteissa tukeminen .....	29
6.2.4	Psykososiaalinen tuki .....	30
6.2.5	Toiminnalliset menetelmät.....	31
6.2.6	Omaohjaussuhteen päättäminen .....	32
6.3	Omaohjaustyöhön vaikuttavia tekijöitä.....	34
6.3.1	Luottamus .....	34
6.3.2	Vuorovaikutus.....	35
6.3.3	Mielenterveys .....	37
6.3.4	Kulttuuri ja kieli.....	38
6.3.5	Ikä ja sukupuoli.....	40
6.4	Omaohjauksen toimivuus työmenetelmänä .....	41
6.4.1	Vastaus tarpeeseen .....	41
6.4.2	Haasteita .....	43
6.4.3	Moniammatillinen tiimityö .....	44
6.4.4	Asiakkaiden palaute .....	46
6.4.5	Kehitysehdotuksia.....	47
6.5	Omaohjaustyön merkitys työntekijälle.....	49

7	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys.....	50
8	Pohdinta.....	55
	Lähteet .....	59
	Liitteet.....	65

## 1 Johdanto

Vastaanottokeskus on turvapaikanhakijoiden asuinpaikka sen ajan, joka tarvitaan heidän turvapaikkahakemuksensa käsittelyyn ja lopullisen päätöksen tekemiseen. Odotusajan vastaanottokeskukseksi kutsutaan keskusta, jonka asukkaaksi turvapaikanhakija on rekisteröity turvapaikkapuhuttelunsa jälkeisen ajan. Vaikka nykyinen lain velvoittama enimmäisaika ensimmäisen päätöksen tekemiselle on joitain poikkeuksia lukuunottamatta kuusi kuukautta, saattaa lopullisen päätöksen odottamiseen yhä mennä valituskierrokset mukaan lukien vuosissa laskettava aika. Suomessa odotusajan vastaanottokeskuksissa asuu lisäksi tätä kirjoitettaessa edelleen ennen lakimuutosta tulleita turvapaikanhakijoita, joiden kohdalla edellä mainittua lakia ei sovelleta. Heidän turvapaikkapuhuttelustaan voi olla viisikin vuotta, ja he odottavat yhä lopullista päätöstä hakemukseensa.

Asuminen useita vuosia vastaanottokeskuksessa tarkoittaa pitkää suuren epävarmuuden leimaamaa välitilaa ihmisen elämässä. Mahdollisuudet vaikuttaa omaan tulevaisuuteen ovat pienet, ja vaikka osa löytää työnteosta tai opiskelusta itselleen elämönhallintaa vahvistavia polkuja eteenpäin, monet turvapaikanhakijat jäävät vuosiksi odotuksen tilaan vaille varmaa tietoa siitä, miten ja milloin odotus loppuu ja mitä sen jälkeen tapahtuu. Suurella osalla turvapaikanhakijoista on jo valmiiksi traumatisoivia kokemuksia kotimaastaan tai muuttomatkaltaan, minkä lisäksi heitä kuormittavat kielteiset päätökset ja valitusprosessit, huoli kotimaahan jääneistä läheisistä sekä uudessa maassa koettu yhteiskunnallisen osallisuuden puute ja mahdollisesti myös omaan henkilöön kohdistuva suora syrjintä. Haastava elämänvaihe synnyttää toivottomuutta, joka vaikuttaa väistämättä turvapaikanhakijan henkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin, lisää hänen haavoittuvuuttaan ja voi johtaa hänen tilanteensa vakavaankin kriisiytymiseen.

Opinnäytetyöni kohteena olevassa turvapaikanhakijoiden odotusajan vastaanottokeskuksessa on ymmärretty asiakkaan kriisiytyneen tilanteen vaativan erityistä häntä tukevaa ja kannattelevaa toimintaa. Tämän vuoksi vaikeimmassa tilanteessa oleville valikoiduille asiakkaille on alettu tarjota mahdollisuutta omaohjaukseen. Päätös omaohjauksen aloittamisesta tehdään moniammatillisessa tiimissä, jossa ovat mukana ohjaustiimin, sosiaalitiimin ja terveydenhuoltotiimin edustajat, ja omaohjaajina toimivat ohjaustiimissä työskentelevät sosiaaliohjaajat ja ohjaajat. Omaohjausprosessin pääpiirteittäinen kulku on määritelty yhteisesti, mutta ohjaustapaamisten sisällöt muotoutuvat pitkälti asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja omaohjaajan ammatillisen näkemyksen varassa. Toimintatapa on ollut käytössä jo joitakin vuosia, mutta sen koetaan edelleen olevan vasta kehitymässä, eikä työntekijöille vielä ole esimerkiksi tarjolla erillistä perehdytystä menetelmän käyttämiseen.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on kuvata turvapaikanhakijoiden odotusajan vastaanottokeskuksessa tällä hetkellä tehtävää omaohjaustyötä sitä tekevien työntekijöiden näkökulmasta ja opinnäytetyöni tavoitteena on tuottaa työelämäkumppanilleni tietoa omaohjaustyön kehittämistä varten. Olen kerännyt tutkittavan aineiston haastattelemalla kahdeksaa omaohjaajana toimivaa ohjaustiimin työntekijää, ja haastatteluaineiston olen analysoinut sisällönanalyysin menetelmin. Tässä raportissa esittelen haastattelujen sisällönanalyysin tuloksena esiin nousseet omaohjauksen keskeiset teemat ja tarkastelen niitä suhteessa opinnäytetyöni teoreettisiin lähtökohtiin.

Työelämän yhteistyökumppanina opinnäytetyössäni on yritys, jonka ylläpitämän odotusajan vastaanottokeskuksen ohjaustiimissä olen myös itse työskennellyt sekä harjoittelijana että keikkatyöntekijänä. Yrityksen johdon toivomuksesta opinnäytetyössäni ei haastateltavien ja vastaanottokeskuksen asiakkaiden yksityisyyden suojaamiseksi käytetä yrityksen eikä vastaanottokeskuksen nimeä.

*Asiasanat: omaohjaus, psykososiaalinen tuki, turvapaikanhakija*

## 2 Opinnäytetyön tausta ja toimintaympäristö

### 2.1 Turvapaikanhakija

Maahanmuuttoviraston (2021b) määritelmän mukaan turvapaikanhakijaksi kutsutaan vieraasta valtiosta suojelua ja oleskeluoikeutta hakevaa henkilöä. Turvapaikka voidaan Suomessa myöntää ulkomaalaiselle, joka on jättänyt kotimaansa tai pysyvän asuinmaansa jouduttuaan siellä perustellusti pelkäämään vainoa alkuperänsä, uskontonsa tai kansalaisuutensa vuoksi, johonkin tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteensä takia. Turvapaikan voi myös saada toissijaisen suojelun perusteella, vaikka edellä mainitut perusteet eivät täytyisi, jos voidaan merkittävin perustein uskoa, että hakija joutuisi todelliseen vakavan haitan vaaraan kotimaassaan tai pysyvässä asuinmaassaan. (Ulkomaalaislaki 301/2004, 87 §, 88 §.) Turvapaikan saanut hakija saa Suomessa oleskeluluvan ja pakolaisaseman (Maahanmuuttovirasto 2021b).

Turvapaikanhakijat ovat hyvin heterogeeninen ihmisryhmä. Turvapaikanhakijoita yhdistää keskenään ainoastaan se, että he ovat hakeneet turvapaikkaa, mutta heidän turvapaikkaprosessinsa on kesken, eli he eivät ole vielä saaneet lopullista päätöstä hakemukseensa. Lisäksi tiedetään, että hyvin suurella osalla heistä on voimakkaasti traumatisoivia kokemuksia lähtömaastaan tai muuttomatkan ajalta (Castaneda ym. 2019a, 199-200). Henkistä painetta lisäävät pitkä ja epävarmalta tuntuva turvapaikkapäätöksen odotusaika sekä turvapaikkaprosessiin liittyvä epätietoisuus päätöksen lopputuloksesta ja pelko palautuksesta kotimaahan kielteisen päätöksen seurauksena (Castaneda ym. 2018, 53). Päätös hakemukseen on tämänhetkisen lain



mukaan tehtävä kuudessa kuukaudessa sen jättämisestä tai joissain erityistilanteissa 15 kuukauden aikana (Ulkomaalaislaki 301/2004, 98 a §). Niillä turvapaikanhakijoilla, jotka olivat saapuneet Suomeen ennen tämän lakimuutoksen voimaantuloa heinäkuussa 2018, odotusaika on kuitenkin saattanut kestää useita vuosia. Odotusaikaa pidentävät myös kielteisistä päätöksistä hallinto-oikeudelle ja korkeimmalle hallinto-oikeudelle tehdyt valitukset.

Pitkä ja epävarma turvapaikkaprosessi vaikuttaa heikentävästi elämänhallintaan ja koettelee henkistä jaksamista. Myös asuminen vastaanottokeskuksessa lisää poikkeustilan tunnetta, mistä saattaa seurata ahdistusta ja turhautumista. Mikäli turvapaikanhakijalla ei ole turvapaikkaprosessinsa aikana mahdollisuutta työntekoon tai opiskeluun tai muulla tavalla saatuun kosketukseen ulkomaailmaan, hän saattaa pahimmillaan etäännyä ja eristäytyä passivoivaan ja henkisesti hyvinkin raskaaseen odottamisen tilaan. (Nykänen, Koikkalainen, Seppälä, Mikkonen & Rainio 2019, 165-166, 168, 170.) Koko turvapaikkaprosessinsa odotusvaiheen ajan hän on turvapaikanhakijoiden odotusajan vastaanottokeskuksen asiakas.

## 2.2 Vastaanottokeskus

Vastaanottokeskus on vastaanottolain määritelmän mukaan paikka, jonne majoitetaan kansainvälistä suojelua hakevat henkilöt sekä ne, jotka saavat tilapäistä suojelua. Heidän toimeentulonsa ja huolenpitonsa turvataan vastaanottokeskuksesta saatavien vastaanottopalveluiden avulla. Vastaanottokeskuksiksi lasketaan myös ryhmäkodit ja tukiasuntolat, joihin ilman huoltajaa tulleet alaikäiset turvapaikanhakijat majoitetaan. (Vastaanottolaki 746/2011, 1 §, 3 §.)

Vastaanottopalvelut sisältävät majoituksen ja vastaanotto- ja käyttörahan sekä niiden lisäksi sosiaalipalvelut, terveydenhuoltopalvelut, tulkki- ja käännöspalvelut. Myös työ- ja opintotoiminnan järjestäminen kuuluu vastaanottokeskuksen tuottamiin vastaanottopalveluihin, ja osassa vastaanottokeskuksia niihin sisältyvät myös ateriat. Ilman huoltajaa tulleeille alaikäisille turvapaikanhakijoille voidaan järjestää täysi ylläpito. (Vastaanottolaki 746/2011, 13 §.)

Vastaanottokeskusten käytännön toiminnan ohjauksesta, suunnittelusta ja valvonnasta vastaa Maahanmuuttovirasto. Erikokoisia vastaanottokeskuksia on eri puolilla Suomea, ja niiden ylläpitäjinä on Maahanmuuttoviraston lisäksi kuntia, järjestöjä ja yksityisiä yrityksiä. Kaikkien keskusten toimintaa ohjaavat samat periaatteet, ja ne tarjoavat samat vastaanottopalvelut. Osa vastaanottokeskuksista on transit- eli kauttakulkukeskuksia, joihin maahan tulleet turvapaikanhakijat majoitetaan ennen turvapaikkapuhuttelua. Puhuttelun jälkeen heidät siirretään odotusajan vastaanottokeskuksiin odottamaan Maahanmuuttoviraston päätöstä hakemuksensa. (Maahanmuuttovirasto 2021a.)

Opinnäytetyöni kohteena oleva vastaanottokeskus on odotusajan keskus, joka tarjoaa vastaanottopalvelut usealle sadalle turvapaikanhakijalle. Pääosa asiakkaista on perheettömiä

miehiä, mutta joukossa on myös jonkin verran perheitä, pariskuntia ja yksin tulleita naisia. Ilman huoltajaa olevia alaikäisiä turvapaikanhakijoita asiakkaisiin ei kuulu. Asiakkaista noin puolet asuu itse keskuksessa ja loput majoittuvat yksityisesti sen ulkopuolella.

Turvapaikanhakijoiden sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut järjestää se vastaanottokeskus, johon heidät on päätöksen odottamisajaksi rekisteröity (STM 2021). Aikuisilla turvapaikanhakijoilla on lisäksi oikeus saada tarvitsemaansa kiireellistä ja välttämätöntä hoitoa. Alaikäisillä on oikeus samoihin terveydenhuoltopalveluihin kuin kuntalaisillakin. (THL 2020.) Myös yksityismajoituksessa olevat turvapaikanhakijat saavat vastaanottopalveluihin kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut vastaanottokeskuksesta.

Vastaanottokeskuksissa yleisestä ohjauksesta ja neuvonnasta sekä majoitusasioista huolehtii ohjaustiimi, jossa työskentelee ohjaajia ja sosiaaliohjaajia. Varsinaisten sosiaaliasioiden hoitaminen sekä kriisi- ja perhetyö kuuluvat sosiaalitiimin tehtäviin. Terveydenhuoltotiimi puolestaan pitää huolta fyysiseen ja psyykkiseen terveyteen sekä sairauksien ennaltaehkäisyyn liittyvistä asioista ja ohjaa asiakkaat tarvittaessa eteenpäin muihin terveydenhuoltopalveluihin. (Maahanmuuttovirasto 2021c; Maahanmuuttovirasto 2021d.)

### 2.3 Turvapaikanhakijoiden erityisen tuen tarve

Pakolaisten mielenterveystoimien valtakunnallisessa kehittämishankkeessa (PALOMA) on tutkittu pakolaistatuksen saaneiden ja muiden vastaavista olosuhteista Suomeen tulleiden maahanmuuttajien, mukaan lukien turvapaikanhakijoiden, mielenterveyden ja hyvinvoinnin ongelmia. Lähtökohtana hankkeelle ovat olleet sekä suomalaiset että kansainväliset tutkimukset, joiden mukaan maahanmuuttajilla ja heistä etenkin pakolaistaustaisilla on huomattavasti enemmän mielenterveysongelmia ja muita psyykeä kuormittavia tekijöitä kuin pääväestöön kuuluvilla. Tutkimusten mukaan mielenterveyttä eivät kuitenkaan vaaranna ainoastaan traumatisoivat kokemukset kotimaassa tai maahanmuuttomatalla vaan myös ne monenlaiset ongelmat, joita tutkitut ovat kokeneet Suomessa, kuten yhteiskunnallisen osallisuuden haasteet sekä suora syrjintä. (Castaneda ym. 2018, 26-27.)

Mielenterveyden katsotaan olevan se perusta, joka turvaa ihmisen hyvinvoinnin, terveyden ja toimintakyvyn. Kun mielenterveys heikentyy, se näkyy paitsi psyykkisinä oireina, kuten masennuksena ja ahdistuksena, myös elämänhallinnan kokemuksen puutteena, itsetunto-ongelmina, vaikeutena solmia ihmissuhteita tai oppia uusia asioita, sopeutumisvaikeuksina sekä joustamattomuutena ja kyvyttömyytenä kohdata vastoinkäymisiä. (Skogberg ym. 2019, 184.) Kansainvälisten tutkimusten mukaan nimenomaan masennus- ja ahdistuneisuusoireita esiintyy runsaasti etenkin turvapaikanhakijoilla. Lisäksi heillä on havaittu paljon traumaperäisen stressihäiriön (PTSD) oireita. Psykososiaalisia ongelmia on poikkeavan paljon myös alaikäisillä turvapaikanhakijoilla. Suomalaisissa tutkimuksissa on saatu vastaavanlaisia tuloksia, ja vastaan-

ottokeskuksille tehtyjen kyselyiden perusteella niissäkin on havaittu kova tarve mielenterveyspalveluille mutta myös puutteita etenkin aikuisten palvelujen saatavuudessa. (Castaneda ym. 2019b, 185.)

Turvapaikanhakijoiden alkuterveystarkastuksen valtakunnalliseen kehittämishankkeeseen (TERTTU) kuului laaja terveyttä ja hyvinvointia kartoittava kyselytutkimus vuonna 2018 Suomeen saapuneille turvapaikanhakijoille. Tutkimusraportin mukaan aikuisista turvapaikanhakijoista noin 40 %:lla esiintyi vakavia masennus- ja ahdistuneisuusoireita ja joka toisella havaittiin oireita, jotka viittaavat traumatisoitumiseen. Korkeat luvut ovat linjassa aiempien tutkimusten kanssa. Tutkijat näkevät, että turvapaikanhakijoiden mielenterveys on huomioitava ja sitä on tietoisesti tuettava jo vastaanottoaikana eli heti maahantulon jälkeen. Heidän näemyksensä mukaan olennaista mielenterveyden edistämässä on tukea kokonaisvaltaisesti turvapaikanhakijoiden hyvinvointia sekä tunnistaa ongelmat ja puuttua niihin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Lisäksi he korostavat, että erityistä hoitoa vaativissa mielenterveystapauksissa sitä olisi myös oltava riittävästi tarjolla. (Castaneda ym. 2019b, 197.)

Turvapaikanhakijoiden psyykkistä hyvinvointia voidaan tutkijoiden mukaan edistää vastaanotokeskuksissa, ja he suosittelevat resurssien kohdistamista siihen. Käytännössä kyse voisi olla esimerkiksi mielekkään arjen ja tekemisen tukemisesta, keskusteluavun ja psykoedukaation tarjoamisesta sekä ryhmämuotoisesta toiminnasta, jolla on mielenterveyttä edistävä vaikutus. Lisäksi turvapaikanhakijoita tulisi kannustaa edistämään mielenterveyttään omalla toiminnallaan esimerkiksi huolehtimalla vuorokausirytmien säännöllisyydestä, harrastamalla liikuntaa sekä opiskelemalla, tekemällä ansiotyötä tai muita mielekkäitä työtehtäviä. (Castaneda ym. 2019b, 197.)

Pitkäänkin kestävä odotusaika saattaa sisältää myös paljon hyviä asioita, jotka vahvistavat turvapaikanhakijaa ja saavat hänet kokemaan odotusajan merkityksellisenä. Uuden kielen oppiminen, opiskelu- ja työmahdollisuudet sekä ryhmäytyminen muiden samassa tilanteessa olevien kanssa, vertaistuen saaminen ja antaminen tukevat psyykkistä hyvinvointia. Tavoitteellinen oman elämän eteneminen voimaannuttaa ja tuottaa tyydytystä, samoin karttavat vuorovaikutustaidot, jotka auttavat ristiriita- ja ongelmatilanteiden ratkaisemisessa. Voimavarojen riittäminen itsenäisiin omaa elämää koskeviin päätöksiin auttaa selviytymään haastavassa elämäntilanteessa. Vastaavasti ne, joilla näitä voimavaroja ei syystä tai toisesta ole, tai joiden voimavarat vähenevät vastoinkäymisissä nopeammin kuin toisilla, voivat joutua riippuvaisiksi ulkopuolisesta avusta pitkäksikin aikaa. Itsenäisyyden ja oman pärjäämisen tunteen vähentyminen altistavat turvapaikanhakijan paitsi mielenterveyden ongelmille myös kulttuuriselle ja yhteiskunnalliselle syrjäytymiselle. (Castaneda ym. 2018, 53.)

Mielenterveys ei ole pysyvä ominaisuus vaan muuttuu ja muotoutuu ihmisen elämänvaiheiden mukana. Mielenterveyttä voidaan ylläpitää ja hoitaa ennen kaikkea arjen ihmissuhteiden ja

toimien avulla, ja mielenterveystaitoja - elämänhallintaa, vuorovaikutus- ja ongelmanratkaisukykyä sekä tunne- ja tietoisuustaitoja - voidaan tietoisesti kehittää. Erilaiset elämäntilanteet voivat kuitenkin kuormittaa mielenterveyttä ja synnyttää myös psyykkisiä oireita. Pitkään jatkuvat pelot, ahdistus sekä muut mielialaan ja sen kautta myös tunteisiin ja ajatuksiin sekä käytökseen vaikuttavat tekijät ovat määritelmällisesti jo mielenterveyden häiriöitä, ja ne voivat ilmetä lievinä tai hyvin vaikeinakin. (Castaneda ym. 2018, 13, 34.)

Keskeisessä osassa turvapaikanhakijoiden mielenterveyden tukemisessa ovat ne ihmiset, jotka tapaavat heitä päivittäin, kuten työ- ja opiskelukaverit sekä vastaanottokeskuksen muut asukkaat ja henkilökunta. Castaneda ym. (2018, 28) pitävätkin ennaltaehkäisevän työn merkitystä erittäin suurena ja näkevät, että pakolaistaustaisten ihmisten mielenterveyden havainnointi ja tukeminen kuuluu nimenomaan kaikille niille, jotka heitä kohtaavat työssään. Tukeminen voi olla ongelmien syntymisen ehkäisemistä, niiden vaikutuksen loiventamista tai asiaan tarttumista niin, että oireileva asiakas ohjataan hänelle sopiviin palveluihin, joiden avulla hänen mielenterveyttään pystytään parantamaan.

Erityisen huolen herääminen asiakkaan voinnista tai tilanteesta on myös se lähtökohta, joka käynnistää opinnäytetyöni kohteena olevassa odotusajan vastaanottokeskuksessa turvapaikanhakijaan kohdistuvan omaohjausprosessin. Omaohjauksen prosessikaavion (2019) mukaan omaohjauksen tarve käsitellään huolen heräämisen jälkeen asiakkaan asioista vastaavassa moniammatillisessa tiimissä, joka harkintansa mukaan suosittelee asiakkaalle omaohjausta. Moniammatillinen tiimi tekee myös alustavan omaohjaussuunnitelman ja ehdottaa tiettyä ohjaustiimin sosiaaliohjaajaa tai ohjaajaa asiakkaan omaohjaajaksi. Tämän jälkeen ehdotus käydään läpi ja muokataan yhdessä asiakkaan kanssa hänen toiveittensa mukaiseksi. Itse Omaohjaussuunnitelma (2019) sisältää omaohjauksen konkreettisen tavoitteen, konkreettiset keinot sen saavuttamiseksi, omaohjaajan nimen sekä päivämäärän, jolloin moniammatillinen tiimi arvioi omaohjauksen toimivuuden ja jatkon. Sekä asiakas että ohjaaja sitoutuvat selkeään ja tavoitteelliseen omaohjaussuunnitelmaan allekirjoittamalla sen. Kaikki omaohjaukseen liittyvät dokumentit liitetään ja toimenpiteet kirjataan myös Maahanmuuttoviraston käyttämässä turvapaikanhakijoiden vastaanoton asiakasrekisterissä, Umarekissä, oleviin asiakkaan tietoihin.

### 3 Opinnäytetyön teoreettiset ja käsitteelliset lähtökohdat

Eskola ja Suoranta (1998, 60-62) määrittelevät tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat ajatuspohjaksi, jonka varsinaisena tehtävänä on helpottaa itse tutkimuksen tekemistä. Aineistoa voidaan esimerkiksi tarkastella taustateoriaa vasten, ja valitsemansa tulkintateorian ohjaamana tutkija voi hakea aineistosta tiettyjä vastauksia ennalta määrittelemiinsä kysymyksiin.

Teoreettisten lähtökohtien avulla tiettyä aihetta tutkiva pystyy jäsentämään sekä omaa ajatteluaan että tutkimusaineistostaan löytämäänsä materiaalia. Laadullisessa tutkimuksessa Eskola ja Suoranta näkevät nimenomaan teoreettisten käsitteiden usein olevan generoivan merkityksensä ansiosta varsinaisia valmiita teorioitakin hedelmällisempiä.

Myös oman opinnäytetyöni luontevaksi teoreettiseksi lähestymistavaksi muotoutuivat nimenomaan käsitteet ja niiden määrittelyminen. Näen tarpeellisena taustoittaa käsitteellisesti opinnäytetyöni kohteena olevaa työmenetelmää ja sen sisältämiä erilaisia painotuksia niin tutkimuskysymyksen ohjaamana kuin alan kirjallisuuden ja aiemman tutkimuksen ja keskustelun pohjalta. Aineiston hankinta- ja analyysimenetelmien teoreettisia lähtökohtia esittelen erikseen opinnäytetyön toteutusta käsittelevässä luvussa 5.

### 3.1 Ohjaus

Työmenetelmää, jota sosiaalialalla käytetään psykososiaalisen tuen antamiseen, kutsutaan ohjaukseksi. Ohjauksen juuret ovat counselling-toiminnassa, jota alettiin käyttää 1900-luvun alkupuolella Yhdysvalloissa ja Isonsa-Britanniassa ammatinvalinnanohjauksessa ja josta kehitettiin myöhemmin etenkin psykiatrisen hoitotyön laajeneviin tarpeisiin tavoitteellisesti toimiva, asiakaslähtöinen keskustelumenetelmä. Ohjauksessa ei kuitenkaan ole kyse varsinaisesta terapiasta, sillä ohjaustyössä pyritään suoran mielenterveyden parantamisen sijaan tukemaan ohjattavaa hänen elämäntilanteensa vahvistamiseen liittyvissä tavoitteissa, kuten itsetuntemuksen syventämisessä ja selviytymisen edistämässä. (Sayed 2015, 8-10.) McLeod (2013, 7-10) välttääkin ohjaustyötä (*counselling*) esitellessään tietoisesti perinteisiä määritelmiä, joissa se asemoidaan suhteessa psykoterapiaan ammattialan tai -nimikkeiden perusteella, ja korostaa nimenomaan itse toiminnan muotoa, tavoitteellista keskustelua. Hänen mukaansa ohjaus on ihmistenvälistä toimintaa, jonka lähtökohtana on ohjattavan tarve hakea apua ongelmallisen elämäntilanteensa pohtimiseen sekä ohjaajan valmius lähteä auttamaan häntä tässä prosessissa. Ohjauksessa ei keskitytä ohjattavan ongelmista johtuvien oireiden hoitamiseen vaan pyritään yhdessä löytämään niitä voimavaroja, joita ohjattavalla on ja joita hän tarvitsee pystyäkseen elämään hyvää elämää itselleen merkityksellä tavalla. Koko menetelmän toimivuuden perustana McLeod näkee ihmisten kyvyn käydä yhdessä keskustelemalla läpi asioita ja luoda dialogin avulla uudenlaista toimintaa. Hänen mukaansa onnistunut ohjaus ei siis ole sidoksissa mihinkään tiettyyn ammattiin vaan siinä on kyse ennen kaikkea tilasta, suhteesta ja mahdollisuudesta, jota ongelmien kanssa kipuileva ihminen hakee.

Onnismaa (2007, 7) puolestaan kuvaa ohjausta työmenetelmänä, jonka keskeinen elementti on ammatillinen keskustelu ja jossa tarjotaan elämänongelmaansa pohtivalle ohjattavalle mahdollisuus saada ohjaajalta ennen kaikkea aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Keskustelujen tavoitteena on vahvistaa ohjattavan mahdollisuuksia tehdä elämässään muutoksia, jotka vievät sen laatua hänen toivomaansa suuntaan. Onnismaa (2007, 15, 18) näkee henkilökohtaisen

ohjauskeskustelun jatkaneen leviämistä 2000-luvulla hänen itsensä edustamasta ammatinvalinnan- ja opintojenohjauksesta yleisemmäksi elämänsuunnittelun menetelmäksi, josta eri yhteyksissä saatetaan myös käyttää monia erilaisia nimityksiä, kuten mentorointi, työnohjaus tai konsultaatio. Hänen mukaansa ohjauksen perusajatuksukset ovat tunnistettavissa kaikessa ohjaustyössä mutta sen varsinaisten sisältöjen kuvaaminen on edelleen vaikeaa.

Yksiselitteistä suurta ohjauksen teoriaa ei Onnismaan (2007, 22-27) mukaan ole, mutta hän näkee ohjausprosessin sisältävän kolme keskeistä toimintatapaa: tiedottamisen, neuvonnan ja ohjauksen. Toimintatavat näkyvät myös ohjaajan ja ohjattavan ottamisissa rooleissa sekä keskustelun kuluttavassa ja muodossa. Jakaessaan tietoa ohjaaja antaa asiakkaalle tämän määrittelemään tarpeeseen riittävät asiatiedot, yleensä vastauksena ohjattavan esittämään suoraan kyseistä tietoa koskevaan kysymykseen. Myös neuvonnan taustalla on ohjattavan kysymys asiantuntijalle ja ohjaajan vastaus siihen, mutta neuvonnassa ohjattava saa mahdollisuuden arvioida neuvojen sopivuutta ja päättää, seuraako hän ohjaajan neuvoa vai ei. Neuvominen on muutenkin tiedottamista vuorovaikutteisempaa, eli siinä ohjaajan tehtävänä on myös johdattaa ohjattavaa kysymään keskeisiä kysymyksiä ja puntaroimaan löydettyjen vastausten sopivuutta omaan elämäntilanteeseensa. Myös neuvonnassa ohjaajalla on ammattilaisena vastuu antamiensa neuvojen asiantuntevuudesta. Ohjausprosessin kolmas toimintatapa, ohjaus, antaa Onnismaan mukaan ohjattavalle edellisiä aktiivisemmän roolin: koko ohjauskeskustelutyöskentely perustuu ohjattavan tavoitteisiin ja tulkintoihin, ja hän on itse pääosassa ongelmiensa ratkaisijana. Ohjauksessa ohjaajan tehtävänä on tietoisesti olla tarjoamatta valmiita ratkaisumalleja ja sen sijaan tukea ohjauskeskustelulla aktiivisesti ohjattavan oman toimintakyvyn vahvistumista.

Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyötä esittelevät Vänskä, Laitinen-Väänänen, Kettunen & Mäkelä (2014, 21-22) puolestaan nimeävät ohjauksen osa-alueiksi tiedon antamisen ja neuvonnan lisäksi myös terapian, konsultaation ja oppimisen. Eri osa-alueiden piirteitä esiintyy heidän mukaansa ohjaustilanteissa vaihtelevissa määrin sen mukaan, millaiset ovat kulloisetkin tavoitteet, käytössä oleva aika ja tila, ohjattavan elämäntilanne, ohjaajan käyttämä lähestymistapa sekä keskustelun aiheet. He korostavatkin jokaisen ohjaustilanteen lähtökohtaista ainutlaatuisuutta.

Vänskä ym. (2014, 23-27) tarkastelevat ohjausta konstruktivistisesta näkökulmasta ja painottavat menetelmän luovuutta ja kykyä avata uusia mahdollisuuksia ohjattavan silmien eteen. Jotta ohjattava pystyisi näkemään itsensä tekemässä oma elämänsä ratkaisuja itsenäisesti, hän tarvitsee ohjaajan tarjoamaa sosiaalista vuorovaikutusta ja mahdollisuutta alkaa oppia ymmärtämään itseään ja elämäänsä omien havaintojensa kautta. Tämän oppimisprosessin käynnistymisessä ohjaamisella on keskeinen rooli. Ohjaaja ja ohjattava ovat liittolaisia ja te-

kevät yhteistyötä rakentaessaan asiakkaan maailmaa, ja ohjaajan tehtävänä on auttaa ohjattavaa löytämään uudenlaisia, vaihtoehtoisia tapoja katsoa elämäänsä ja tarkastella siihen liittyviä ongelmia.

Mönkköstä (2002; 2007) lainaten Vänskä ym. (2014, 52-57) määrittelevät ohjaajan ja ohjattavan vuorovaikutuksen ohjaustilanteessa voivan olla asiantuntijakeskeistä, asiakaskeskeistä tai dialogista. Asiantuntijakeskeisessä vuorovaikutuksessa ohjaaja hallitsee ohjaustilannetta ammattiroolinsa tuomalla auktoriteetilla, mikä voi olla toimiva ratkaisu silloin, kun ohjattavalta puuttuu kyky ottaa tilanteesta vastuuta, mutta voi toisaalta myös haitallisesti rajoittaa hänen mahdollisuuksiaan osallistua. Asiakaskeskeisessä vuorovaikutuksessa puolestaan edetään asiakkaan tarpeiden ja näkemysten tahdissa, jolloin ohjaajan rooli on myötäillä ja kuunnella ohjattavaa. Tämä voi sopia esimerkiksi lähtötilanteen kartoittamiseen, mutta siitä voi olla myös haittaa ohjauksen sujumiselle, ellei ohjaaja pysty ohjaamaan asiakasta dominoivasta roolista kohti dialogisuutta.

Hedelmällisimpänä ja tavoiteltavimpana vuorovaikutuksen muotona Vänskä ym. (2014, 58-61) esittävätkin dialogisesti orientoituneen vuorovaikutuksen, jonka pohjalla on ohjaajan ja ohjattavan molemminpuolinen kunnioitus, huomioon ottaminen ja kuuntelu. Dialogisuus ei synny pelkällä päätöksellä vaan sitä on osattava rakentaa yhdessä, ja ohjaaja voi edistää dialogisuuden rakentumista kieleen ja keskustelun tekniikkaan liittyvin keinoin, muun muassa kuuntelemalla huolellisesti, välttämällä omia monologeja sekä käyttämällä puheenvuoron ohjattavalle siirtäviä kysymyksiä. Dialogisessa vuorovaikutuksessa on salliva ja hyväksyvä tunnelma, joka ei sisällä vallankäyttöä tai toisen mitätöimistä vaan mahdollistaa aidon läsnäolon ja toimimisen yksilöinä. Näin päästään myös turvallisesti ja avoimesti lähestymään ohjauksen osapuolten yhteistä tavoitetta eli ohjattavan voimaantumista niin, että hän pystyy tekemään omassa elämässään itselleen sopivat, häntä kannattelevat ratkaisut.

### 3.2 Psykososiaalinen tuki

Psykososiaalinen tuki ja siihen liittyvät palvelut kuvataan Käypä hoito -sivustolla traumaperäisen stressihäiriön yhteydessä Castrénia ym. (2006) lainaten moniportaisena pyramidina, jossa alimpana tukimuotona on oma apu, eli asiakkaan itsensä aktiivinen tiedonhankinta ja itsehoito, ja korkeimpana huippuna kriisipsykiatrian ja kriisipsykologian erityisasiantuntijat. Sosiaalityön ja terveydenhuollon piirissä toimivien ammattiauttajien tarjoama tuki sijoittuu pyramidin keskitasolle, ei-ammattikoulutettujen auttajien (kuten pelastajien, poliisin, kirkon ja vapaaehtoisjärjestöjen) sekä erikoistuneempien ammattilaisten (mielenterveystyön perustalon) väliin, ja hahmottuu näin myös asiakkaan näkökulmasta helppoiten hänen ulottuvillaan olevaksi ammattilaisten antamaksi psykososiaalseksi tueksi. (Käypä hoito 2019.)

Lainsäädännössä psykososiaalinen tuki yhdistetään ennen kaikkea äkillisiin järkyttäviin tilanteisiin, kriiseihin ja kiireelliseen hoitoon, mutta sen määrittelyä tarkoittavan myös yksilön ja

perheen tukemista muunkinlaisissa mielenterveyttä vaarantavissa tilanteissa (Terveydenhuoltolaki 1326/2020, 27 §, 40 §, 50 §, 50 a §; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 25 §, 29 a §). Psykososiaalisen työn varsinaisia muotoja ja sisältöjä ei ole määritelty laeissa, mutta sosiaali- ja terveysministeriön psykososiaalisen tuen kehittämiseksi asettama työryhmä on ehdottanut tällaisen määritelmän lisäämistä. Sosiaalihuoltolain osalta ehdotus täydentäväksi pykäläksi 25 a kuuluu:

”Sosiaalihuollon psykososiaalisella tuella tarkoitetaan sosiaalityönä ja sosiaalihojauksena annettavaa tukea, jolla vahvistetaan asiakkaan toimintakykyä, toimijuutta ja elämäntaitoja sekä autetaan häntä ylläpitämään sosiaalisia suhteita. Traumaattisissa tilanteissa annettavaan psykososiaaliseen tukeen kuuluu myös akuutti kriisityö.” (Äkillisten traumaattisten tilanteiden psykososiaalisen tuen kehittämisen työryhmän loppuraportti 2019, 41.)

Psykososiaalisen tuen malleille on selvästi koettu olevan tarvetta. Esimerkiksi Sayed ja Helminen (2017, 67-68) esittelevät saksalaisen Frank Nestmannin sosiaalialalle kehittelemää ohjausmallia, joka painottuu nimenomaan psykososiaalisen tuen antamiseen, ja tiivistävät sen tehtävät ehdotetun lakipykälän kanssa samansuuntaisesti. Nestmannin mallissa tarkoituksena on tukea ohjattavan selviytymistä ja vahvistaa hänen omaa toimijuuttaan haastavassa henkilökohtaisessa tai sosiaalisessa elämäntilanteessa, jonka olosuhteita on mahdotonta tai vaikeaa ja hidasta muuttaa. Itse psykososiaalisen ohjauksen he kuvaavat olevan ennen kaikkea vuorovaikutteista keskustelua yhdessä ohjattavan kanssa niistä asioista, joissa hän kokee tarvitsevänsä apua, ja muista hänen selviytymistään edistävästä teemoista. Ohjausprosessin tavoitteena on vahvistaa ohjattavan kykyä kommunikoida muiden ihmisten kanssa sekä ottaa itselleen sopivalla tavalla paikkansa omassa ympäristössään. Ohjausdialogissa eli keskustellessaan ohjaajan kanssa ohjattava voi rakentaa omaa sosiaalista elämäänsä ja muodostaa itselleen uudenlaista identiteettiä muuttuneessa elämäntilanteessaan. Psykososiaalisen ohjauksen avulla hänen voimavaransa ja sosiaaliset verkostonsa vahvistuvat, samoin itsetunto, luottamus omaan kykyyn selviytyä ja tunne oman elämän koherenssista.

Selviytymisen tukemisen lisäksi Nestmannin mallissa on Sayedin ja Helmisen (2017, 65-70) mukaan määritelty psykososiaaliselle ohjaustyölle kolme muutakin ydintehtävää: ohjattavan tukeminen, jotta hän pystyy hallitsemaan tarvitsemaansa tietoa ja tekemään sen pohjalta päätöksiä, hänen mahdollisuuksiensa ja riskiensä ennakoiminen, pohtiminen ja tarvittaessa ehkäiseminen, sekä hänen kasvunsa ja kehityksensä edistäminen eli ohjattavan innostaminen ja motivoiminen tekemään häntä eteenpäin vieviä muutoksia jatkossakin elämänsä eri vaiheissa. Bamler, Werner ja Nestmann (2008, 87-88) painottavat mallin keskittyvän nimenomaan voimavaroihin. He näkevät niin ohjattavien hyvinvoinnin kuin terveyden ja päivittäisen selviämisenkin riippuvan siitä, minkä verran näillä on käytössään tilanteeseen sopivia voimavaroja. Voimavarakeskeisen psykososiaalisen ohjauksen tavoitteena on tukea ohjattavia muovaamaan



omaa arkeaan ja olosuhteitaan määrätietoisesti ja kontrolloidusti haluamaansa suuntaan. Tilanteesta riippuen ohjaaminen voi kohdistua olemassa olevien voimavarojen tehokkaaseen käyttämiseen ja tarkempaan kohdentamiseen, piilossa olevien voimavarojen löytämiseen, vähemmän olevien voimavarojen vahvistamiseen tai kadonneiden löytämiseen uudelleen. Tärkein tavoite on kuitenkin vahvistaa voimavaroja tavoitteellisesti, jotta ohjattava pystyy jälleen vaikuttamaan omaan arkeensa. Ohjattavan voimavarojen vahvistuminen edellyttää myös ohjaajalta sekä kunnioittavaa ja arvostavaa asennetta ohjattavaansa kohtaan että vahvaa uskoa siihen, että tämä kykenee voimavarojensa avulla itse ohjaamaan elämäänsä omien toiveittensa mukaisesti.

Bamler ym. (2008, 89) kuvaavat psykososiaalisen ohjauksen tavoitteena olevan ymmärtää ja selkiyttää ohjattavan kanssa niitä taustoja ja todellisuuden tulkintoja, jotka vaikuttavat hänen elämässään. Rajoittavia ja kasvuun kielteisesti vaikuttavia malleja pyritään korjaamaan ja elämänsä kannalta rakentavia puolestaan edistämään ja tukemaan. Psykososiaalisen ohjauksen avulla pystytään siis tavoitteellisesti tukemaan myös niitä, joiden voimavarat ovat kadonneet ahdistavissa, vaarallisissa ja kriisiytyneissä elämäntilanteissa. Asiakkaita kannustetaan muotoilemaan omat elämäntavoitteensa ja suuntautumaan niitä kohti, kehittämään aktiivisesti omanlaistaan elämää sekä tekemään uusia, tulevaisuuteen vaikuttavia päätöksiä.

Psykososiaalisen tuen käyttämistä yhtenä mahdollisena tapana tukea turvapaikanhakijoita on tutkittu osana Jyväskylässä 2016-2018 toteutettua OTTO - Osallistuva arki kotoutumisen tukena -hanketta, jossa kehitettiin turvapaikanhakijoiden sosiaalista osallisuutta vahvistavaa esikotoutumisen mallia. Tarve psykososiaaliselle tuelle on aina yksilöllinen, mutta turvapaikkaprosessin eri vaiheiden havaittiin olevan yksi tuen tarpeeseen vaikuttavista tekijöistä. Varsinaisen terapiamahdollisuuden puuttumisen vuoksi traumaattisten elämäkokemusten syvälistä käsittelyä ei voitu turvapaikanhakijoille tarjota, joten arjen kohtaamisissa ja vuorovaikutustilanteissa toteutuva psykososiaalinen tuki koettiin toimivimmaksi tavaksi edistää heidän psykososiaalisen toimintakykynsä ylläpitoa. Sekä psykososiaalisen voimien heikkenemisen että sen heijasteina ilmenevien fyysisten ongelmien kohdalla tärkeimpinä tukikeinoina nähtiin kohtaaminen, kuunteleminen ja ymmärtäminen, jotka kaikki palvelivat asiakkaiden luottamuksen ja turvallisuudentunteen vahvistamista. Vastaanottokeskusympäristössä myös etenkin arjen mielekkäisyys ja itse tekemisen mahdollistavat toimintamuodot vaikuttivat vahvistavan asiakkaiden hyvinvointia. (Nisula 2018, 80.)

Luotojoen (2018, 92-93) mukaan psykososiaalinen työ voidaan suurimmaksi osaksi yhdistää vastaanottokeskukseen muuhun toimintaan siten, että vahvistetaan tietoisesti luottamusta ja turvallisuudentunnetta, huolehditaan arjen sujuvuudesta ja luodaan yhteisöllisyyttä sekä vastaanottokeskuksen sisällä että sen ja ympäröivän yhteisön välillä. Hän pitää keskeisenä sitä, että psykososiaalisen tuen tarve ja sen vaihtelut tunnistetaan ja että työntekijät osaavat

ajoittaa tuen tarjoamisen oikein. OTTO-hankkeessa mallinnettiin psykososiaalisen tuen antamista turvapaikkaprosessin aikana käyttämällä apuna aikajanaa ja tuen vaiheiden rytmittämistä sen mukaan, missä vaiheessa yksilön maahan saapumisen jälkeinen aika ja varsinainen turvapaikkaprosessi ovat menossa ja millaisia arjen kokemuksia, tunteita ja mielialoja näihin vaiheisiin näytti tyypillisesti sisältyvän. Mallissa psykososiaalisen tuen tavoitteet etenevät ja syvenevät vaiheittain vastaanottokeskukseen saapumisen jälkeisestä luottamuksen rakentamisesta hyvinvoinnin ylläpitämiseen ja vahvistamiseen, arjen voimavarojen etsimiseen, toivon ja jaksamisen ylläpitämiseen sekä toivon säilyttämiseen, kannatteluun ja turvapaikanhakuprosessin lopullisesta päätöksestä seuraavan muutosvaiheen yli saattamiseen. Työvälineistä keskeisimmiksi on mallissa nimetty keskustelu ja kuuntelu, joiden avulla ylläpidetään luottamusta ja vahvistetaan vuorovaikutusta sekä kannatellaan asiakasta. Lisäksi käytetään muun muassa yhteisöllisyyden ja osallisuuden tukemista, vertaistukea, aktivointia ja arjen rutiinien vahvistamista. (Nisula 2018, 118.)

### 3.3 Monikulttuurinen ohjaus

Monikulttuurisen ohjauksen juuret ovat amerikkalaisessa ohjaustyössä, johon on haluttu 1960-luvulta lähtien lisätä uudenlaisia, kulttuuristen ja etnisten vähemmistön ohjausta tukevia käytäntöjä. Suomeksi monikulttuuriseksi tai kulttuurien väliseksi ohjaukseksi kutsuttu lähestymistapa tunnetaan kansainvälisessä tutkimuksessa muun muassa nimityksillä *multicultural*, *intercultural* ja *transcultural counselling*. (Sayed 2015, 17.) Myös termit *cross-cultural* ja *culturally different counselling* ovat olleet käytössä (Puukari & Korhonen 2013, 33).

Puukari ja Korhonen (2013, 33, 36) määrittelevät Metsästä (2000) sekä Koivumäkeä ja Matinheikki-Kokkoa (2004) mukailleen monikulttuurisen ohjauksen ammatilliseksi, ohjaajan ja ohjattavan väliseksi kohtaamiseksi, jossa osapuolten tausta on eri kulttuureissa, he kuuluvat etnisesti eri ryhmiin tai heillä on eri äidinkieli. Puukari ja Korhonen painottavat monikulttuurisen ohjauksen olevan ennen kaikkea sen ymmärtämistä, että kulttuurisilla eroilla on merkitystä, ne vaikuttavat ohjattavan tapaan hahmottaa maailmaa ja ne on otettava huomioon asiakasta kohdattaessa. Monikulttuurisen ohjauksen pääsuuntaukset, kulttuurien samanarvoisuutta ja ohjattavien yksilöllisiä eroja korostava universaalinen suuntaus sekä yksilön ennen kaikkea ryhmänsä tai yhteisönsä edustajana näkevä kulttuurispesifinen suuntaus ovat heidän mukaansa kuitenkin nykyään joustavasti samanaikaisesti käytössä olevia lähestymistapoja ohjaus-tilanteen monikulttuurisuuteen.

Monikulttuurisen ohjauksen piirteitä ja ohjaajalta vaadittavia taitoja eli kulttuurista kompetenssia tavataan kuvata Derard W. Suen ym. (1982; 1992; 1996) kehittämän kolmijaon pohjalta. Nissilä ja Lairio (2005, 204-205) tiivistävät heidän mallinsa edellyttävän kulttuurillisesti ammattitaitoiselta ohjaajalta tietoisuutta omista oletuksistaan, arvoistaan ja ennakkoluuloistaan, kykyä ymmärtää kulttuurisesti erilaisesta taustasta tulevan asiakkaan maailmankuvaa

sekä taitoa kehittää tilanteeseen sopivia työmenetelmiä. Kaikkiin näihin osa-alueisiin sisältyy omanlaisiaan uskomuksia ja asenteita, tietämystä ja taitoja, jotka vaikuttavat ohjaustilanteeseen ja joista on tärkeää olla tietoinen. Sue, Rasheed ja Rasheed (2016, 66-67) ovat jatkaneet mallin kehittämistä lisäämällä kulttuurisen kompetenssin edellytyksiin vielä neljännen osa-alueen, kyvyn ymmärtää organisaatioihin ja instituutioihin muodostuneita käytäntöjä. Näiden nähdään voivan rakenteiden tasolla joko kannustaa kulttuurisen kompetenssin kehittymiseen tai ehkäistä sitä. Kyse on siis paitsi yksilötason myös järjestelmän tason kompetenssista, jonka avulla päästään mahdollistamaan asiakkaan kehitystä parhaalla tavalla tukeva toiminta ja olosuhteet. Sue ym. näkevätkin, että sosiaalialan ammattilaisten on puututtava sosiaaliseen epäoikeudenmukaisuuteen ja kulttuuriseen vallankäyttöön myös järjestelmän tasolla.

Etnisyyteen ja kulttuuriin viittaavan monikulttuurisuuden käsitteen rinnalla on myöhemmin otettu käyttöön muihinkin yksilöitä erottaviin piirteisiin kuten esimerkiksi ikään, sukupuoleen ja uskontoon viittaava laaja-alainen moninaisuuden käsite, *diversity* (Nissilä & Lairio 2005, 205). Azzopardi ja McNeill (2016, 283) laajentavat ihmisten moninaisuutta tuottavien tekijöiden joukkoa edelleen lisäämällä siihen muun muassa yhteiskunnallisen statuksen, maantieteen ja poliittisen suuntautumisen. Heidän näkemyksensä mukaan eri ryhmät eivät myöskään ole yhdistävistä tekijöistään huolimatta yhteneväisiä vaan jokaisella yksilöllä on päällekkäisistä ominaisuuksista muotoutuneita ja jatkuvassa liikkeessä olevia identiteettejä, joiden moninaisuus moninkertaistuu, kun he liikkuvat yhtäaikaan useissa eri ryhmässä ja ryhmistä toisiin. Tämän vuoksi myöskään kulttuurinen kompetenssi ei voi olla pysyvä ammatillinen ominaisuus tai taito vaan kyse on jatkuvasta prosessista, joka kartuttaa koko ajan ohjaajan tietoisuutta kulttuurisesta moninaisuudesta sekä kykyä työskennellä erilaisista taustoista tulevien ihmisten kanssa herkkävaistoisesti, taitavasti ja kunnioittavasti. Azzopardi ja McNeill (2016, 287-288) korvaavatkin kulttuurisen kompetenssin käsitteen kulttuurisella tietoisuudella, *cultural consciousness*. He näkevät, että pelkästään hankkimalla tietyt kulttuuriset tiedot ja taidot ei voi saavuttaa kompetenssia vaan sosiaalialan ammattilaisten on pidettävä yllä jatkuvaa, aktiivista, kriittistä ja tavoitteellista tietoisuutta kulttuurin ja moninaisuuden jatkuvasta ja jatkuvasti muuttuvasta vaikutuksesta kaikissa yksilöissä.

Monikulttuurisessa sosiaalityössä on käytetty myös käsitettä kulttuurinen nöyryys, *cultural humility*. Gottlieb (2020, 2-3; 9) esittää käsitteen ohjaavan tulkitsemaan kulttuurisiksi kaikki ne identiteettiä muovaavat tekijät, joita asiakas pitää oman elämänsä kannalta merkittävinä. Jokaista terapeutista suhdetta voidaan hänen mukaansa kuvata jollain tavalla monikulttuuriseksi, ja nöyryys tarkoittaa tässä yhteydessä kykyä myöntää, että työntekijällä ei voi ikinä olla riittävästi tietoa asiakkaan kaikista kulttuureista, jotta hän pystyisi päättämään asiakkaan puolesta, mikä tälle on parasta. Kulttuurinen nöyryys korostaakin Gottliebin mukaan tasa-arvoisen yhteistyön merkitystä ja kannustaa kaikenlaisten valtarakennelmien purkamiseen, minkä nähdään edistävän ja tukevan sosiaalialan ammattilaisten monikulttuurista ohjaustyökentelyä.

Suomessa monikulttuurisen ohjauksen keskeistä työtettä tavataan kutsua kulttuurisensitiivisyydeksi. Kulttuurisensitiivisyydessä voidaan nähdä elementtejä niin kulttuurisesta kompetensista, tietoisuudesta kuin nöyrydestäkin: sitä kuvataan herkkyydeksi havaita erilaisia kulttuuriin pohjautuvia piirteitä, jotka yhdistävät tai erottavat ihmisiä toisistaan. Ohjaajan ominaisuutena kulttuurisensitiivisyys sisältää myös halun tutustua ohjattavaan ja hänen kulttuuriinsa sekä käyttää karttuvaa tietoa hyväksi vuorovaikutuksen ja ohjaustyöskentelyn rakentamisessa. (Vuoti 2017, 201.) Olennaista on nimenomaan ohjaajan vastaanottavaisuus ja halu ymmärtää erilaisuutta, mikä edellyttää tietoisesti valittua arvostavaa asennetta toista ihmistä kohtaan sekä herkkyyttä hänen tavoilleen viestiä. Kulttuurisidonnaisten tapojen, etnisen taustan ja erilaisten kielten ja uskontojen vaikutusta ihmisten tapaan nähdä maailma on mahdollista kehittää tietoisesti tarkkailemalla sekä itseään että muita. Lisäksi on tärkeää hankkia tietoa erilaisista kulttuureista ja myös oman kulttuurin sisältämistä erityispiirteistä sekä harjoitella kunnioittavaa ja ohjattavan kulttuurin huomioon ottavaa viestintätapaa, jolla voidaan tukea luottamusta ja vahvistaa työsuhteen toimivuutta. (Katisko 2016, 200-206.)

Kulttuurillisista eroista puhuttaessa nostetaan yhtenä keskeisimmistä ja merkittävimmistä tekijöistä esiin yksilöllisen ja yhteisöllisen kulttuurin erilaiset painotukset. Yksilöllisyys nähdään leimallisesti länsimaisten yhteiskuntien piirteinä ja yhteisöllisyys puolestaan vallitsevana arabimaissa, Afrikassa ja Aasiassa. Sekä yksilöllinen että yhteisöllinen kasvuympäristö vaikuttaa voimakkaasti etenkin siihen, miten ihmiset näkevät oman roolinsa suhteessa muihin ihmisiin. (Puukari & Launikari 2005, 29.) Yksilökeskeisissä yhteisöissä jokainen kantaa vastuuta pääsääntöisesti itsestään, yhteisöllisissä puolestaan perheen ja suvun merkitys on keskeinen. Yhteisökeskeisissä kulttuureissa ihmisen paikka määräytyy hänen yhteisöllisen roolinsa perusteella, samoin hänen vastuunsa ja velvollisuutensa, ja yhteisön tasapaino säilyy sen varassa, että kaikki tietävät, millaista käytöstä ja toimintaa heiltä heidän roolinsa perusteella edellytetään. Muuttaminen toiseen maahan saattaa pahimmillaan hajottaa yhteisöllisessä kulttuurissa kasvaneen ihmisen koko sosiaalisen verkoston, minkä vaikutus hänen minäkuvaansa ja koko elämänsä voi olla hyvin merkittävä ja kasvattaa hänen riskiään syrjäytyä. (Vuoti 2017, 201-202.) Kulttuuri onkin keskeinen osa sitä, miten ihminen ymmärtää oman olemassaolonsa, ja siihen liittyvät usein myös ne vahvuudet, joiden avulla hän pystyy suojaamaan itseään vaikeissa elämänvaiheissa. Ohjattavan asiakkaan kulttuurin tuntemus ja kulttuurista puhuminen hänen kanssaan voi siis olla myös yksi häntä voimaannuttavista työmenetelmistä. (Allen-Meares 2008, 87, 89.)

Suomalaisessa maahanmuuttajatyössä monikulttuurisen ohjauksen perusasetelma on pääsääntöisesti ollut se, että valtaväestöön kuuluva ohjaaja ohjaa toisesta kulttuurista tulevaa asiakasta. Puukari ja Launikari (2005, 32-33) nostavat kuitenkin esiin vähitellen muuttuvan tilanteen, jossa ohjaajalla saattaakin olla ohjattavan kanssa samanlaiset kulttuuriset juuret tai yhteinen kieli. Tämän asetelman hyötyä maahanmuuttajalle etenkin maahantulon alkuvaiheessa

pidetään suurena. Sen sijaan myöhemmässä vaiheessa hänen nähdään hyötyvän enemmän ohjauskokemuksista eri kulttuureista tulevien ohjaajien kanssa, joita kohdatessaan hänen on helpompi alkaa havaita olennaisia eroja alkuperäisen ja uuden kulttuurinsa välillä. Eri kulttuurista tulevan ohjaajan kanssa haasteellisissa kielitilanteissa on aina mahdollista käyttää tulkkia, ja kielitaidon kohentuessa vuorovaikutussuhteen rakentumista ja vahvistumista voidaan edistää esimerkiksi selkokieltä käyttämällä (Puukari & Korhonen 2013, 39-40).

Monikulttuurinen ohjaus on määritelmiltään laaja, ja sitä koskeva teoria painottaa paljolti ohjaajan työtteen, kulttuurisen tietämyksen, taitojen ja sensitiivisyyden merkitystä. Kulttuuri on kuitenkin vain yksi näkökulma ihmisen persoonaan ja maailmankuvaan, joten myös monikulttuurisessa ohjaustilanteessa pidetään keskeisenä ohjaajan pyrkimystä kohdata jokainen ihminen ennen kaikkea yksilönä (Puukari & Korhonen 2013, 34).

### 3.4 Omaohjaus

Omaohjaus työmenetelmänä kattaa kaiken sen ohjaustyön, jota sosiaalialan ammattilaiset tekevät omaohjaajan roolissa. Omaohjaaja-nimitys kuvaa ennen kaikkea ohjaajan tavallista tiiviimpää suhdetta tiettyyn, hänelle erityisesti nimettyyn asiakkaaseen, jonka hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen hän saa mahdollisuuden käyttää enemmän työaika ja sen myötä myös useampia, erityyppisiä työmenetelmiä. Nimitystä omaohjaaja (toisinaan myös omahoitaja) käytetään tässä merkityksessä sosiaalialalla etenkin lastensuojelussa ja lastensuojelun jälkihuollossa mutta myös esimerkiksi mielenterveys- ja päihdetyössä sekä kehitysvammaisten kanssa työskenneltäessä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen Lastensuojelun käsikirjassa määritellään omaohjaajan/omahoitajan tehtäväksi yksinkertaisesti olla päävastuussa hänelle nimetyn lapsen asioista. Käytännössä hän muun muassa tukee lapsen kotiutumista, hahmottaa kokonaiskuvaa lapsen taustasta ja tilanteesta ja on tämän lähin henkilö laitoksen arjessa. Lisäksi hänen vastuulleen kuuluvat hänen omaohjattavansa viranomaisuhteet. Lastensuojelussa omaohjaajan/omahoitajan käyttämistä kuvataan yhdeksi hoidon menetelmistä. (THL 2021.)

Ilman huoltajaa tulleiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden vastaanottoyksiköissä on yleisesti käytössä paitsi lastensuojelulain mukainen henkilöstömäärä, myös vastaava omaohjaajamenetelmä (Vastaanottolaki 746/2011, 17 §; Lastensuojelulaki 417/2007, 60 §). Muiden turvapaikanhakijoiden sosiaalipalvelut puolestaan on rajattu oikeuteen saada sosiaalihuoltolain mukaisia sosiaalipalveluja (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 14 §), mikäli ne arvioidaan hänelle välttämättömiksi, sekä sosiaalityötä (15 §) ja sosiaaliohjausta (16 §) eli ”neuvontaa, ohjausta, sosiaalisten ongelmien selvittämistä ja muita tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilöiden ja perheen turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta” (Vastaanottolaki 746/2011, 25 §). Vastaanottopalveluihin kuuluvien sosiaalipalveluiden määritelmä ”muut tukitoimet” mahdollistaa yksilöllisen omaohjauksen tarjoamisen tarvittaessa myös aikuisen turvapaikanhakijan tueksi.

Turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksissa tehtävää omaohjaustyötä on kehitetty Suomessa yksikkökohtaisesti ja erilaisten keskusten kulloisiinkin olosuhteisiin. Toistaiseksi sitä on myös tutkittu vasta opinnäytetöissä, joissa on muun muassa kehitetty omaohjausta toimintamallina ja omaohjaajien koulutusta ilman huoltajaa tulleiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden ryhmäkodeissa (ks. Koskikukka 2016; Savolainen 2020) sekä kuvattu omaohjaajamenetelmällä transit- eli kauttakulkuvastaanottokeskuksissa annettua yleistä ohjausta ja varhaista kotoutusneuvontaa (ks. Eerikiharju & Vahtera, 2011). Molemmat toimintaympäristöt poikkeavat olemukseltaan odotusajan vastaanottokeskuksista, ensin mainittu lastensuojelulain mukaisesti merkittävästi suuremman henkilökuntansa ja jälkimmäinen ennen kaikkea asiakassuhitteitten lyhytaikaisuuden vuoksi. Lisäksi on tutkittu yleisemmällä tasolla turvapaikanhakijoiden tarvitseman ohjauksen kehittämistä (ks. Oikari 2018). Turvapaikanhakijoiden jo lähtökohtaisesti haavoittuvasta asemasta ja välitilanomaisista olosuhteista johtuva erityinen psykososiaalisen tuen tarve on nähty erilaisissa toimintaympäristöissä yhtenä omaohjauksen käyttämisen keskeisenä perusteena. Omaohjauksen toteutuksessa esiin ovat nousseet myös monikulttuurisen ohjauksen keskeiset piirteet, kulttuurisensitiivisyys, kulttuurinen kompetenssi ja tulkkauksen käyttäminen ohjaustyössä.

Mitä omaohjaus käytännössä on tai mitä kaikkea se voi työmenetelmänä olla, määräytyy siis ennen kaikkea siltä pohjalta, millaisia tavoitteita omaohjaustyölle on määritelty sitä tarjoavassa organisaatioissa, miten laajasti tai syvästi omaohjaajat voivat vastata asiakkaan tuen tarpeisiin sekä miten motivoituneita he ovat itse kehittämään omaohjausta asiakastyön menetelmänä. Tavallista tiiviimmässä ja selkeästi kahdenkeskiseen vuorovaikutukseen perustuvassa ohjauskontaktissa heillä on mahdollisuus oppia tuntemaan ohjattaviensa henkilökohtaiset taustat, arvomaailma ja toimintatavat, tutustua heihin yksilöinä syvemmin sekä löytää juuri heille parhaiten toimivat tukemisen tavat. Omaohjauksenkin ytimessä onkin selvästi varsinaisten työmenetelmien sijaan Onnismaan (2007, 38-43) ohjaustyön ytimeksi nimeämä vuorovaikutuksellinen tilanne, jossa ohjattavalle annetaan ja hän kokee saavansa ohjaajalta aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Aikaa on oltava niin, että se antaa mahdollisuuden tuntea ajan riittävän kiireettömästi kaikkien mahdollisuuksien kuuntelemiseen. Pitkäjänteinen ohjaustyö saattaa olla monelle organisaatiolle mahdottomuus, minkä vuoksi tärkeintä on jäsentää käytettävissä olevat tapaamishetket ohjattavan näkökulmasta parhaalla mahdollisella tavalla. Huomiota annetaan kuuntelemalla ohjattavaa niin, että hän kokee ohjaajan kuulevan häntä ja välittävän hänestä. Huomion antamista on myös kuunteleminen silloin, kun ohjattava ei ehkä vielä pysty aloittamaan puhumista, on epävarma tai ei vielä uskalla luottaa riittävästi. Kolmas ohjaustyön ydinarvo, kunnioitus, ja siihen liittyvä empatia, näkyvät Onnismaan mukaan huomion tavoin kuuntelemisessa sekä siinä, että ohjaaja on läsnä ohjaustilanteissa puhtaasti ohjattavaa varten. Kunnioittaminen merkitsee myös erilaisuuden kunnioittamista sekä kykyä neuvotella ja selventää, kun näkemykset ovat ristiriidassa keskenään.

Omaohjauksessa voidaan voimavarakeskeisen sosiaaliohjauksen tavoin edistää ohjaajan ja ohjattavan pääsemistä todelliseen, välittömään ja vastavuoroisen vuorovaikutussuhteeseen. Tasavertaisessa dialogissa ohjaajan kanssa ohjattavalle välittyy tunne siitä, että ohjaaja on kiinnostunut hänen ajatuksistaan, haluaa kohdata hänet arvostavasti ja antaa hänen rauhassa määritellä elämänsä omalla tavallaan. Hänen voimavarojensa ja vahvuuksiensa tavoitteellinen hakeminen luo toivoa ja auttaa orientoitumaan tulevaisuuteen. Omaohjaustyö antaa myös ohjaajalle mahdollisuuden uteliaaseen, kiinnostuneeseen ja aiempaa intensiivisempään erilaisuuden kohtaamiseen. (Vogt 2016, 29-32, 38-40.) Puukari ja Launikari (2005, 34-35) tiivistävät Gelsoa ja Carteria (1985) mukaillen tehokkaan ja onnistuneen ohjauksen edellyttävän ennen kaikkea empatiaa, ehdotonta arvostusta ja johdonmukaisuutta. Etenkin monikulttuurisissa yhteyksissä he nostavat kuitenkin tärkeimmäksi ohjaajan ja ohjattavan välisen suhteen autenttisuuden, jolla he tarkoittavat ohjaajan lähtökohtaista kunnioitusta ja positiivista perusasetusta ohjattavaa kohtaan.

#### 4 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymys

Opinnäytetyöni tarkoituksena on kuvata turvapaikanhakijoiden odotusajan vastaanottokeskuksessa tällä hetkellä tehtävää omaohjaustyötä sitä tekevien työntekijöiden näkökulmasta. Kuvauksen kohteena ovat sekä ne työtavat ja menetelmät, joita vastaanottokeskuksen omaohjausta tekevät sosiaaliohjaajat ja ohjaajat käyttävät omaohjaustyössä, että omaohjaajien omat ajatukset ja näkemykset omaohjaustyön tekemisestä ja merkityksestä.

Opinnäytetyöni tavoitteena on tuottaa työelämäkumppanilleni tietoa omaohjaustyön kehittämistä varten. Tuotetun tiedon avulla työelämäkumppanillani on mahdollisuus kehittää omaohjausta työmenetelmänä ja suunnitella toimintatapoja, joilla omaohjaajia voidaan perehdyttää sen käyttämiseen.

Opinnäytetyön tehtävänä on tuottaa käytettyyn tietoperustaan ja tutkimusaineiston analyysiin pohjaavan tarkastelun ja pohdinnan avulla vastaus tutkimuskysymykseen. Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymys on

*Miten työntekijät käyttävät omaohjausta turvapaikanhakijoiden tukemiseen odotusajan vastaanottokeskuksessa?*

#### 5 Opinnäytetyön toteutus

Hirsjärvi ja Hurme (2015, 28) esittävät, että tutkimusongelma ja tutkimuksen kohde ovat keskeisiä tutkimusmenetelmien valintaan vaikuttavia tekijöitä. Heidän mukaansa nimenomaan

silloin, kun haetaan tietoa tutkittavien näkökulmasta ilmiöihin ja tapahtumiin, ovat kvalitatiiviset eli laadulliset menetelmät hedelmällisimpiä.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on kuvata turvapaikanhakijoiden odotusajan vastaanottokeskuksessa tällä hetkellä tehtävää omaohjaustyötä sitä tekevien työntekijöiden näkökulmasta ja tavoitteena tuottaa työelämäkumppanilleni tietoa omaohjaustyön kehittämistä varten. Tarkoituksen ja tavoitteen ohjaamana valitsin kvalitatiivisen tutkimusotteen sekä sen mukaiset aineistonhankinta- ja analyysimenetelmät. Opinnäytetyössäni pyrin kuvaamaan ja ymmärtämään omaohjausta työmenetelmänä sekä löytämään vastauksia avoimin miksi, miten ja millainen -kysymyksiin, joita pidetään kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillisinä. Kvalitatiivisen tutkimusotteen sopivuutta omaan opinnäytetyöhöni tukee myös näkemys, että se soveltuu käytettäväksi vaihtoehtoja esittelevissä, toiminnan kehittämiseen liittyvissä sekä pienempiin ihmisryhmiin kohdistuvissa tutkimuksissa. (Heikkilä 2014, 8.)

Eskolan ja Suorannan (1998, 13-15) mukaan tutkimuksen laadullisuus näkyy tutkimussuunnitelman avoimuudessa eli jo suunnitelmaan sisältyvässä mahdollisuudessa antaa sen muokkautua tutkimuksen edetessä. Prosessimaisuuteen liittyy myös laadulliselle tutkimukselle usein ominainen tutkimusvaiheiden eli aineistonhankinnan, analyysin, tulkinna ja raportoinnin ajallinen limittyminen. Tutkimusaineiston tyypillinen muoto on sanallinen, usein teksti, josta näkyy mahdollisimman vapaasti ja manipuloimattomassa tilanteessa tallentunut tutkittavien oma näkökulma. Itse otanta on yleensä harkinnanvarainen eli teoreettisin perustein tietoisesti rajattu. Otanta on myös määrältään suhteellisen pieni, ja laadullisessa tutkimuksessa tieteellisyttä mitataankin määrän asemesta laadun eli sen perusteella, miten kattavasti tutkimuslokset on kyetty käsitteellistämään. Edellisten lisäksi opinnäytetyötäni luonnehtivat Eskolan ja Suorannan muutkin laadullisen tutkimuksen tunnusmerkit, kuten heidän laadullis-induktiiviseksi kutsumansa, alhaalta ylöspäin suuntautuva aineistolähtöinen analyysi, ja tutkijan asennetta kuvaava hypoteesittomuus eli pyrkimykseni lähestyä tutkimuskohdetta avoimesti ja tietoisesti ilman ennako-olettamuksia, jotta minulla säilyisi mahdollisuus havaita aineistosta myös kaikki siihen sisältyvä uusi ja yllättävä (Eskola & Suoranta 1998, 15-16).

## 5.1 Aineiston hankinta

Hirsjärvi ja Hurme (2015, 16) ovat kuvanneet päätymistään teemahaastatteluksi nimeämäänsä aineistonhankintamenetelmään johdonmukaisena seurauksena sille, että he halusivat päästä lähelle tutkimiensa ainutkertaisten ihmisyksilöiden ajatuksia, kokemuksia ja elämyksiä. Myös oman opinnäytetyöni tiedonantajina toimivien omaohjaajien ainutkertaisuus työnsä tekijöinä tuottaa ainutlaatuisia kokemuksia ja ajatuksia, joiden saavuttaminen ja temaattinen kuvaaminen on mahdollista keräämällä opinnäytetyön aineisto nimenomaan teemahaastattelulla.



Haastattelua pidetään hyvin erilaisiin tutkimustarkoituksiin soveltuvana ja mukautuvana aineistonhankintamenetelmänä. Haastattelutilanteessa muodostuva haastattelijan ja haastateltavan välinen suora vuorovaikutussuhde tekee mahdolliseksi muuttaa kysymysten järjestystä, toistaa niitä, korjata väärinymmärryksiä, täsmentää ja säädellä tiedonhankintaa joustavasti sekä myös tehdä havainnot ei-kielellisen viestinnän sisältämistä merkityksistä. Monitahoiset vastaukset saattavat viedä haastattelua uusille alueille, jolloin haastattelijalle avautuu mahdollisuus saada lisäkysymyksillä syventävää tai selventävää tietoa tai perusteluja erilaisille näkemyksille. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 35; Tuomi & Sarajärvi 2018, 63-64.)

Erilaisista haastattelutyypeistä näin puolistrukturoidun teemahaastattelun soveltuvan parhaiten opinnäytetyöni aineistonhankintamenetelmäksi. Sitä pidetään avoimempuna haastattelutapana kuin täysin etukäteen rakenteellisesti määriteltyä, strukturoitua haastattelua, minkä vuoksi haastateltavilla on hyvä mahdollisuus ilmaista itseään vapaasti ja yksilöllisesti. Kuitenkin teemahaastattelu asettaa haastattelulle kehykset rajaamalla aihepiiriä teemoittain, toisin kuin esimerkiksi täysin avoin haastattelu. (Eskola & Suoranta 1998, 65.) Teemahaastattelussa olennaista eivät Hirsjärven ja Hurmeen mukaan (2105, 48) ole yksittäiset kysymykset vaan keskeiset, etukäteen määritellyt teemat, jotka kannattelevat ja johdattelevat haastattelua. Teemahaastattelun väljyys vaimentaa tutkijan ääntä ja antaa paremmin tilaa sekä tutkittaville ja heidän omille tulkinnoilleen että myös itse haastattelutilanteen vuorovaikutuksessa syntyville merkityksille. Teemahaastattelussa tietyt teema-alueet eli aihepiirit pysyvät kuitenkin kaikkien haastateltavien kohdalla samoina, minkä vuoksi he luokittelevat menetelmän puolistrukturoiduksi. Eskola ja Suoranta (1998, 69) puolestaan huomauttavat, että johdonmukaisesti käytetyillä teemoilla voidaan varmistaa pääpiirteittäin samojen aiheiden olevan esillä keskusteluissa kaikkien haastateltavien kanssa. Lisäksi lähtötilanteessa käytetyt teemat konkretisoivat aineistoa, mikä heidän mukaansa helpottaa analyysivaiheen alkaessa laajaan litteroidun haastattelumateriaalin jäsentämistä.

Teemahaastattelun puolistrukturoitu rakenne on opinnäytetyöni aineistonhankinnassa tärkeä haastatteluja jäsentävä tekijä. Sen avulla pystyin jo aineiston hankintavaiheessa hahmottamaan alustavasti joitain mahdollisia aineiston analyysia tukevia teemoja. Näin kuitenkin opinnäytetyöni tarkoituksen ja tavoitteen kannalta mielekkäänä pitää tietoisesti mielessä Hirsjärven ja Hurmeen (2015, 66) näkemyksen, jonka mukaan teemahaastattelua käytettäessä kiinnostuksen kohteena on uusien hypoteesien löytäminen tutkimuksen kohteena olevan ilmiön perusluonnetta ja -ominaisuuksia havainnoimalla.

Tuomen ja Sarajärven (2018, 66) mukaan on kuitenkin tärkeää, että teemahaastattelun teemat on määriteltävä tarkasti ja että niillä pyritään hakemaan vastauksia, jotka palvelevat tutkimuksen tarkoitusta ja tutkimusongelmaa. Koska nämä on määriteltävä etukäteen siltä pohjalta, mitä tutkittavasti ilmiöstä jo tiedetään, myös valitut teemat perustuvat väistämättä samaan

viitekehykseen. Hekin kuitenkin jättävät tutkijan valinnan varaan sen, noudattaako hän tarkasti etukäteen päätettyjä kysymyksiä vai antaako tutkimuksen viitekehyksen sisällä tilaa haastateltavien kokemukseräisille ja intuitiivisille havainnoille.

Hankin opinnäytetyöni tutkimusaineiston haastattelemalla niitä kohteena olevan vastaanottokeskuksen ohjaustiimin työntekijöitä, joilla on kokemusta omaohjaustyöstä ja jotka halusivat osallistua opinnäytetyöni tekemiseen tiedonantajina. Haastateltavaksi tuleminen oli vapaaehtoista. Alkuperäisenä tavoitteenani oli saada haastateltavaksi ohjaustiimin 13 työntekijästä ainakin 5-6 sellaista, joilla on ollut viimeisen vuoden aikana yksi tai useampia omaohjattavia asiakkaita. Lähetin haastattelupyynnön (liite 2) etukäteen valikoimatta koko ohjaustiimille ja sain haastateltavikseni lopulta 8 omaohjaustyötä tekevää tai sitä viimeisen vuoden aikana tehnyttä työntekijää. Haastateltavani edustavat laajasti ohjaustiimin työntekijöiden monipuolisuutta: joukossa oli sekä sosiaaliohjaajia että ohjaajia, pitkään ja useita asiakkaita omaohjanneita sekä vasta omaohjauksen aloittaneita, naisia ja miehiä, eri-ikäisiä ja äidinkielenään niin suomea kuin muitakin kieliä puhuvia. Haastatteluaineistossa ovat siis mukana ne työntekijät, joilla on tuorein kokemus ja ajantasaisimmat näkemykset omaohjaustyön tekemisestä kyseisessä vastaanottokeskuksessa sekä halu kertoa niistä. Tällä tavoin muotoutunutta haastateltavien ryhmää voidaan Tuomen ja Sarajärven (2018,74) mukaan pitää myös kvalitatiivisen tutkimuksen laadun varmistavina, aiheen kannalta harkitusti valittuina ja tarkoitukseen parhaiten sopivina tiedonantajina.

Haastattelujen alustavat pääteemat ja mahdolliset lisäkysymykset olin koonnut teemahaastattelurunkoon (liite 1). Haastattelurungon pääteemojen tarkoituksena oli antaa keskustelulle pääsuunta, jota sekä minä että haastateltavat pystyisimme täydentämään ja tarkentamaan aiheen käsittelyä siihen luontevasti nousevilla uusilla teemoilla. Olin tietoisesti jättänyt pääteema-alueet Hirsjärven ja Hurmeen (2015, 67) neuvojen mukaisesti ilmapiksi, jotta haastatteluissa olisi tilaa kaikenlaisille ennako-oletuksistani merkittävästikin poikkeaville näkemyksille päästä vapaasti esiin. Haastattelutilanteessa haastattelurunko oli näkyvässä vain minulla ja käytin sitä johdonmukaisesti kaikkien haastateltavien kanssa ainoastaan pääkysymysten osalta. Haastattelujen aikana nostin valikoiden esiin myös haastattelurunkoon kirjattuja tarkentavia alakysymyksiä, mikäli koin, että niiden avulla voisin saada kulloiseltakin haastateltavalta lisää mielenkiintoista tietoa aiheesta. Pyrin kuitenkin tietoisesti olemaan vaikuttamatta haastateltaviin liikaa ja ennemminkin kuuntelemaan heidän painotuksiaan ja heille itselleen tärkeitä kokemuksia omaohjaustilanteista erilaisten asiakkaiden kanssa, jotta tilaa jäisi myös uusille ja yllättävillekin teemoille.

Haastattelut tehtiin syys-marraskuussa 2020 etäyhteyden välityksellä. Lyhyin haastattelu kesti 39 ja pisin 56 minuuttia. Äänitettyä haastattelumateriaalia kertyi yhteensä lähes 6,5 tuntia.

## 5.2 Aineiston analyysi

Perusanalyysimenetelmää, joka sopii käytettäväksi erilaisissa laadullisissa tutkimuksissa, kutsutaan sisällönanalyysiksi. Tuomen ja Sarajärven (2018, 78, 87, 106) mukaan sisällönanalyysi, *qualitative content analysis*, on aina laadullinen analyysi. Laadullisen tutkimuksen muista analysointitavoista sitä lähelle tulee temaattinen analyysi, jossa käytettyä tapaa teemoittaa aiheet jo ennen itse analyysin aloittamista voidaan käyttää selkiyttämään myös sisällönanalyysia. Sisällönanalyysia heidän mukaansa kuitenkin käytetään, kun tavoitteena on järjestää tutkimusaineisto sellaiseen muotoon, jonka avulla tutkimuksen aihe voidaan kuvata selkeästi ja tiiviisti. Sen avulla pystytään jäsentämään myös rakenteellisesti hajanaisia aineistoja.

Eskola ja Suoranta (1998, 100, 109-111) näkevät laadullisen aineiston analyysilla ennen kaikkea kaksi tavoitetta: aineiston selkeyttämisen ja uuden tiedon tuottamisen tutkittavasta asiasta. Tämä tapahtuu heidän mukaansa ensin tiivistämällä aineiston sisältämä olennainen tieto ja sen jälkeen järjestämällä se selkeästi ja mielekkäästi. He hahmottavat itse analyysiprosessin hyvin konkreettisesti: ensin aineisto puretaan, sen jälkeen se koodataan ja lopuksi analysoidaan. Purkamisella tarkoitetaan käytännössä nauhoitetun materiaalin litteroimista tekstiksi. Tekstiin syvennytään lukemalla, ja teemahaastattelun tekstimateriaalia voi lukiessaan hahmottaa ja koodata alustavien teemojen mukaisesti, jolloin analyysiin saadaan mukaan myös teemahaastattelurungossa näkyvät aiemmista tutkimuksista löytyneet teoreettiset lähtökohdat. Tärkeintä on Eskolan ja Suorannan mukaan kuitenkin perehtyä materiaaliin perinpohjaisesti niin, että myös oma kokemus ja tulkinnat saavat tilaa jo analyysivaiheessa.

Myös Tuomi ja Sarajärvi (2018, 79-80) kannustavat käytännön analyysityöhön kolmiportaisella toimintamallilla luokittele - teemoita - tyypittele, jota ennen tutkijan on kuitenkin pitänyt lukea aineistoaan, tehdä päätös siitä, mikä häntä aineistossaan erityisesti kiinnostaa, sekä koodata aineisto asianmukaisesti. Luokittelun ja teemoittelun he mieltävät rinnakkaisiksi toiminnoiksi, kuitenkin niin, että teemoittelu painottuu enemmän sisältöihin, aiheisiin ja aihepiireihin, jotka ovat löydettävissä aineistosta. Tyypittelyn avulla puolestaan haetaan eri teemoista yhdistäviä piirteitä, joiden perusteella voidaan tiivistää niitä koskevat näkemykset ja tehdä yleistyksiä. Milesia ja Hubermania (1994) mukaillen Tuomi ja Sarajärvi (2018, 91-92) esittelevät aineistolähtöisen sisällönanalyysin kolme vaihetta myös nimityksillä redusointi (pelkistäminen), klusterointi (ryhmittely) ja abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen aineiston pohjalta, mikä korostaa erityisesti laadullisen tutkimuksen aineistolähtöistä, induktiivista analyysia yksityisestä kohti yleistä sekä sen teoreettista uudelleentarkastelua.

Hirsjärvi ja Hurme (2015, 147-149, 174-176) näkevät luokittelun yksinkertaisesti päättelynä, jonka tueksi tutkijan kannattaa pohtia aineiston yhteyksiä tutkimusongelmaan, tutkimusvälineisiin ja menetelmiin, aiemmin samaa aihetta tutkineiden käyttämiin luokitteluihin ja käsitteisiin sekä teoreettisiin malleihin. Tärkein lähtökohta on kuitenkin itse tutkimusaineisto ja

keskeinen työväline tutkijan oma intuitio. He pitävät analyysin tärkeimpänä osana haastatteluaineistosta nousevien aiheiden välisten yhteyksien ja suhteiden tarkastelua, esimerkiksi teemojen tyypittelyä eli yhteisiin piirteisiin perustuvan ryhmittelyä sekä jakamista ääriryhmiin eli jollain perusteella vastakkain asettuviin joukkoihin. Lisäksi he kehottavat tarkkailemaan poikkeavia tapauksia, joita pitävät analyysin kannalta jopa säännönmukaisuuksia antoisampina, koska niiden kohdalla tutkijan on pakko tarkastella tutkimusaineistoaan uudestaan ja kokonaan uudella tavalla, mikä auttaa luopumaan liian nopeasti tehdyistä yleistyksistä.

Hirsjärven ja Hurmeen (2015, 143-144) näkemyksen mukaan itse analyysiin kuuluvat sekä analyysi että synteesi. He korostavat analysoimisen tarkoittavan aineiston erittelyä ja luokittelua, kulkemista kokonaisuudesta kohti osia, mutta pitävät yhtä tärkeänä sisällönanalyysin seuraavaa askelta, synteesiä. He näkevät synteessin tutkimusaineiston analyysin pohjalta etenevänä pyrkimyksenä kohti uutta kokonaiskuvaa ja perspektiiviä, jonka kautta tutkimuksen kohteena oleva ilmiö voidaan hahmottaa teoreettisesti uudella tavalla. Synteesivaiheessa ollaan heidän mukaansa jo tekemässä aineiston analyysiin pohjautuvaa tulkintaa, minkä he näkevät keskeisenä osana laadullisen aineiston tutkimusta. Myös Tuomen ja Sarajärven (2018, 91) mukaan aineiston huolellinen analysointi luo väistämättä oivalluksia ja tulkintoja jo analysointivaiheessa, vaikka he pitävätkin parempana esitellä tutkimuksen varsinaisen tuloksen erillään raportoinnista vasta opinnäytetyön johtopäätöksissä.

**Opinnäytetyötäni varten keräämäni aineiston analysoin yllä kuvatun aineistolähtöisen, laadullisen ja temaattisen sisällönanalyysin menetelmin.** Purin äänitetyt haastattelut litteroimalla ne tekstinkäsittelyohjelmaan. Sisällön analyysiprosessi alkoi mielessäni jo äänitysvaiheessa. Litterointivaiheessa aloin kirjoittaa muistiin haastateltavien esiin nostamia uusia teemoja. Litteroinnin jälkeen luin haastattelut läpi ja koodasin tekstiin eri väreillä maalaamalla kohdat, joissa haastateltava vastasi pääkysymyksiin ja tarkentaviin kysymyksiin sisältyviin teemoihin tai nosti esiin kokonaan uusia teemoja. Värikoodasin tässä vaiheessa myös otteita, joita ajattelin voivani lainata suoraan.

Varsinaista sisällönanalyysia varten laadin excel-taulukon (esimerkki liitteessä 4), jonka vasempaan laitaan kokosin alustavaan hierarkkiseen järjestykseen teemahaastattelussa kysymyksinä näkyvät teemat sekä ne uudet teemat, joita olin jo havainnut haastatteluaineistosta. Näiden oikealle puolelle pystysarakkeisiin keräsin haastatteluista koodaamaani materiaalin siten, että jokaisella haastateltavalla oli taulukossa oma sarake, johon tulivat hänen keskeisimmät kuhunkin teemaan liittyvät ajatuksensa ja kommenttinsa. Materiaalin laajuuden vuoksi keräsin taulukkoon suorien lainausten sijaan pääsääntöisesti pelkistettyjä tiivistyksiä haastateltavien vastauksista. Suorina lainauksina otin mukaan mahdollisesti siteerattaviksi koodaamiani kohtia.

Tämän jälkeen kävin teemariveittäin läpi eri teemojen alle keräämäni pelkistykset ja jaotelin niissä havaittavissa olevien aiheiden variaation alateemoihin taulukon oikeanpuolimmaisessa sarakkeeseen. Tässä vaiheessa näkyviin alkoivat tulla yksittäisten aiheiden alla olevat erilaiset kokemukset ja painopisteet sekä myös toisilleen vastakkaiset näkemykset, jotka sijoitin asianmukaisten alateemojen alle. Lopuksi tarkastelin teemat sisältävää taulukon vasenta palstaa rinnakkain oikean palstan kanssa, johon olin tiivistänyt haastatteluissa esiintyneet alateemat. Alateemojen ryhmittelyn kautta myös vasempaan palstaan syntyi tässä vaiheessa vielä uusia teemoja, jotka järjestin pääteemojen alle.

Loppuvaiheessa tiivistin vielä toistoa ja yhdistin eri teemojen alla esiin nousseita saman alateeman pelkistyksiä. Haastattelujen tulosten kirjoittamisen tekstin muotoon aloitin pääteemojen hahmotuttua. Jatkoin teemojen tiivistys- ja ryhmittelytyötä tietoisesti vielä kirjoitusvaiheessakin, jotta pystyin hyödyntämään haastatteluaineiston analyysissä myös kirjoittamisen synnyttämää analyttistä ajatteluprosessia.

Sisällönanalyysin avulla haastattelumateriaalista löytyi 18 teemaa, jotka jakautuivat viiden pääteeman alle. Nämä kaikki ovat näkyvissä otsikkotasolla haastattelujen tulosten esittelyssä. Alateemat on purettu teemakohtaisesti kussakin luvussa.

## 6 Haastattelujen tulokset

### 6.1 Omaohjauksen lähtökohdat

Omaohjaustyön aloittaminen asiakkaan kanssa on aina moniammatillisen tiimin päätös. Vastaanottokeskuksen eri asuinkerroksilla on kullakin oma moniammatillinen tiiminsä, johon kuuluu yksi sosiaaliin sosiaaliohjaaja, yksi terveydenhuoltotiimin hoitaja sekä 2-3 ohjaustiimin sosiaaliohjaaja ja/tai ohjaaja. Kunkin kerroksen moniammatillinen tiimi tekee itsenäisesti päätökset omaohjauksen tarjoamisesta oman kerroksensa erityisen tuen tarpeessa oleville asukkaille. Yksityismajoituksessa asuvien asiakkaiden kanssa omaohjausta ei käytetä.

Prosessi alkaa, kun jollain moniammatillisen tiimin jäsenistä on herännyt huoli jonkun tietyn asiakkaan tilanteesta tai voinnista ja hän ottaa asian esiin tiimin säännöllisesti joka toinen viikko pidettävässä tapaamisessa. Moniammatillinen tiimi keskustelelee asiakkaan tilanteesta, määrittelee tarkemmin hänen erityisen tuen tarvettaan ja pohtii mahdollisuuksia tukea häntä omaohjauksen avulla. Joissain tapauksissa asiakkaan erityisen tuen tarve saattaa olla moniammatillisen tiimin tiedossa jo ennen kuin asiakas saapuu keskukseen, jolloin hänen tuloonsa voidaan varautua harkitsemalla jo etukäteen omaohjaajan nimeämistä. Toisinaan myös asiakas itse saattaa pyytää omaohjaajaa, etenkin jos hänellä on kokemusta omaohjaajan antamasta tuesta aiemmasta vastaanottokeskuksestaan tai hän on asunut alaikäisyksikössä, jossa

omaohjausta käytetään asiakkaiden alaikäisyyden perusteella kaikkien asukkaiden tukemiseen.

Asiakkaan erityisen tuen tarvetta tarkastellaan aina yksilöllisesti, mutta useimmiten haasteet liittyvät arjen hallintaan tai mielen hyvinvointiin. Kolmas haastealue ovat vuorovaikutukseen liittyviä ongelmat, jotka ilmenevät vaikeutena tulla ymmärretyksi ja aiheuttavat hankaluuksia asiakkaan ja yhteisön välillä. Omaohjaukseen tulevilla asiakkailla voi olla myös useita tuen tarpeita samanaikaisesti. Omaohjaajien arvion mukaan heillä on kuitenkin lähes kaikilla jonkinasteisia mielenterveyteen liittyviä haasteita.

Jokaiselle omaohjauksen piiriin tulevalle asiakkaalle tehdään yksilöllinen omaohjaussuunnitelma. Moniammatillisen tiimin jäsenet tuntevat erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat usein jo ennestään hyvin, joten tiimillä on jo omaohjausta harkittaessa myös näkemys mahdollisista keinoista, joilla tiettyä asiakasta voitaisiin auttaa. Tiimillä on myös tietoa siitä, millaisilla keinoilla asiakasta on tuettu aiemmin: onko hän saanut tukea tiimin eri jäseniltä tai muilta vastaanottokeskuksen työntekijöiltä, onko asiakkaalla vastaanottokeskuksen ulkopuolisia hoitosuhteita, ja jatkuvatko nämä tukimuodot joka tapauksessa myös sen jälkeen, kun mahdollinen omaohjaus on aloitettu. Varsinaisen kirjallisen omaohjaussuunnitelman tekevät ja allekirjoittavat omaohjaaja ja asiakas. Suunnitelmaan kirjataan myös, millaisiin väliajoin suunnitelman toteutumista tarkastellaan ja omaohjauksen jatkosta tai lopettamisesta keskustellaan. Tarkasteluajanjakso on yksilöllinen ja vaihtelee yhdestä kuukaudesta puoleen vuoteen. Lisäksi omaohjaussuhde merkitään kaikkien moniammatillisten tiimien yhteiseen excel-taulukoon, jonka pohjalta omaohjaussuhteita voidaan tarvittaessa seurata lukumääräisesti tai tiimikohtaisesti.

Omaohjauksen tavoitteena ei välttämättä ole jokaisen asiakkaan kohdalla hänen ongelmansa pysyvä ratkaiseminen, mutta ennen omaohjauksen aloittamista on nimettävä asiakkaalla oleva ongelma ja määriteltävä se, miten siihen pyritään omaohjauksella vaikuttamaan. Ongelman ei tarvitse liittyä suoraan mielenterveyteen tai muihin ennalta rajattuihin asioihin, vaan olennaista on, että jokaisen asiakkaan omaohjaus kohdistetaan sellaiseen asiaan, jonka asiakas itse kokee ongelmaksi ja/tai jossa hän tarvitsee erityistä tukea. Asiakkaan yksilöllinen tarve määrittää tuen muodon, laadun ja määrän. Tuki voi olla omaohjaussuunnitelmassa määriteltäviä esimerkiksi asiointiavuksi, arjen rytmin tukemiseksi tai psykososiaaliseksi tueksi, mutta se voidaan määritellä ja rajata tarvittaessa myös yksityiskohtaisemmin. Asiakasta tavataan noin kerran viikossa tai vähintään joka toinen viikko, mutta kuitenkin niin, että tukea pyritään antamaan hänen tarpeensa mukaan ja erityisesti huonoina hetkinä enemmän. Käytännössä kyse on ennen kaikkea ajan antamisesta asiakkaalle: omaohjaaja varaa hänelle henkilökohtaista aikaa, jolloin hän saa omaohjaajan täyden huomion ja jolloin keskistytään vain hänen asioihinsa.

Asiakkaan omaohjaajaksi voi moniammatillisen tiimin aloitteesta ryhtyä kuka tahansa hänen kerroksensa ohjaustiimin sosiaali-ohjaajista tai ohjaajista, ja omaohjaajan roolista voi myös kieltäytyä. Kun omaohjausmenetelmä otettiin vastaanottokeskuksessa käyttöön joitakin vuosia sitten, sitä tarjottiin nimenomaan mielenterveyteen liittyvistä ongelmista kärsiville asiakkaille. Tällöin omaohjaajiksi valikoituivat ensisijaisesti sosiaali-ohjaajat, joilla on sosionomin koulutuksensa pohjalta jo ennestään mielenterveyteen liittyvää tietoa sekä ammattitaitoa psykososiaalisen tuen antamiseen. Myöhemmin omaohjaustyö laajeni myös arjessa selviytymisen konkreettisempaan tukemiseen, jolloin ohjaustiimin ohjaajatkin saivat mahdollisuuden alkaa työskennellä omaohjaajina. Nykyään moniammatillinen tiimi voi halutessaan ehdottaa asiakkaan tuen tarpeen pohjalta tiettyä omaohjaajaa, mutta käytännössä omaohjaaja valikoituu usein kerroksen työntekijöistä sillä perusteella, kuka heistä tuntee kyseisen asiakkaan jo ennestään parhaiten tai kenellä on häneen jo aiemmin muodostunut toimiva luottamussuhde:

”Mutta ne on tullu ihan sieltä moniammatillisesta, ja se tavallaan että miks mä olen niihin valikoitunu, vaikkei mulla sitä sosiaalialan koulutusta ole, on tullu siitä, että meillä on ollu valmiiksi tosi hyvä luottamussuhde niin tavallaan hyödynnetty sitä.” (H5)

Omaohjauksissa työnjako sosiaali-ohjaajien ja ohjaajien välillä ei siis enää yksiselitteisesti kulje psykososiaalisen tuen ja arjen selviytymisen tukemisen välissä, vaan siihen vaikuttavat myös omaohjaajien oma mielenkiinto, taipumukset sekä käytössä olevat resurssit. Joissain tapauksissa omaohjaaja on saatettu valita myös sillä perusteella, että hänellä ja asiakkaalla on yhteinen äidinkieli ja kielitaidon on katsottu vaikuttavan merkittävästi kyseisen asiakkaan tukemisen onnistumiseen.

Toimivan omaohjauksen edellytys on luottamuksen rakentuminen asiakkaan ja omaohjaajan välille. Luottamuksen olemassaolo jo ennen omaohjauksen alkamista edesauttaa myös asiakkaan sitoutumista omaohjaukseen. Ilman luottamusta on vaikea päästä näkemään asiakkaan todellisia ongelmia ja niiden juurisyitä, mikä tekee omaohjauksesta vaikeaa ja käytännössä hyödytöntä. On siis tärkeää keskustella omaohjauksen aloittamisesta asiakkaan itsensä kanssa etukäteen. Asiakkaalle on myös annettava todellinen mahdollisuus päättää itse omasta osallistumisestaan sekä vaikuttaa halutessaan siihen, kuka hänen omaohjaajanaan toimii. Asiakkaalla on aina myös oikeus kieltäytyä omaohjauksesta, mikäli hän ei tunne tarvetta sen kaltaiseen erityiseen tukeen.

## 6.2 Omaohjauksen kaari

### 6.2.1 Aloittaminen

Omaohjauksen aloittaminen oli yksi haastattelujen ensimmäisen pääkysymyksen *Mitä omaohjaus on ja miten sinä teet sitä* tarkentavista kysymyksistä. Havainnollistan aloittamisen teemaa esittelevän esimerkkitaulukon (liite 4) avulla tapaa, jolla käytin sisällönanalyysin menetelmää haastatteluja analysoidessani. Taulukon ja sen käyttötavan tarkastelu auttaa myös konkretisoimaan analyysivaiheen ja kirjoittamisvaiheen kiinteän yhteyden sekä sen, miten olen työstänyt analysoidun materiaalin kuvaamaan haastattelujen tuloksia tekstin muodossa.

Koska haastattelumenetelmäni oli puolistrukturoitu teemahaastattelu, osa haastattelujen teemoista oli määritelty jo etukäteen haastattelukysymyksissä. Omaohjauksen *aloittaminen* kuului näihin määriteltyihin teemoihin, jotka merkitsin valmiiksi taulukon vasempaan laitaan. Tämän jälkeen kokosin litteroimistani haastatteluista omaohjauksen aloittamiseen liittyneet värikoodatut kommentit taulukkoon. Kunkin haastateltavan keskeiset teemaan liittyvät kommentit ovat omassa pystysarakkeessaan. Seuraavaksi tarkastelin näitä kommentteja ja koodasin väreillä niissä esiintyviä aiheita, joita tarkastelemalla määrittelin aloittamisen teemaan liittyvät alateemat. Alateemat ja niihin liittyvät tarkentavat kommentit kokosin tiiviissä muodossa taulukon oikeaan laitaan. Alateemoista muodostuva teema on tässä taulukossa sama kuin jo vasemmalla valmiina oleva *aloittaminen*. Vastaavasti lisäsin sisällönanalyysin edetessä samaan palstaan teemoiksi muiden aihepiirien alateemoista tiivistyneitä teemoja ja pääteemoja sitä mukaa, kun ne alkoivat hahmottua. Sisällönanalyysissä käynnissä oli siis samanaikaisesti haastatteluaineistoon perustuva valmiiksi valittujen teemojen vahvistaminen ja esiin nousevien uusien teemojen määrittelemineen.

Kuvatessaan omaohjausta ja omaa työskentelytapansa kaikki omaohjaajat kertoivat omaohjauksen lähtökohdista ja keskustelusta, joka moniammatillisessa tiimissä käydään ennen omaohjauksen aloittamista. Kun tarkensin haastattelukysymystä varsinaisen omaohjauksen aloittamiseen, puolet omaohjaajista nosti uudelleen esiin moniammatillisen tiimin roolin. *Moniammatillinen keskustelu* muodosti siis oman alateemansa myös aloittamisen teeman alla. Tämä alateema on kuvattu luvussa 6.1., jossa esittelen pääteeman *Omaohjauksen lähtökohdat*. Muut aloittamisen teeman alateemat esittelen tässä luvussa kuvaamalla niiden avulla teeman keskeiset sisällöt. Tietyn haastattelukysymyksen alle kertyi sisällönanalyysissä tyypillisesti informaatiota myös muihin kuin sen omaan teemaan liittyen, ja opinnäytetyöprosessissani aineiston järjestäminen jatkui useiden teemojen osalta vielä kirjoittamisvaiheessa.

Omaohjauksen aloittamisen olennaisin tapahtuma on *ensimmäinen tapaaminen asiakkaan kanssa*, ja tämä teema muodosti aloittamisen teeman toisen merkittävän alateeman. Sen alle kertyneistä omaohjaajien ajatuksista ja kommenteista tuotin raportointivaiheessa kuvauksen, jonka tavoitteena on avata alateeman sisältöä ja sen merkittävimpiä tekijöitä omaohjaajien



näkökulmasta: Omaohjauksen ensimmäisessä tapaamisessa omaohjaaja ja asiakas käyvät yhdessä läpi ja muokkaavat hänen henkilökohtaisen omaohjaussuunnitelmansa. Omaohjaaja kertoo asiakkaalle, mitä omaohjaaja ja omaohjaus tarkoittavat tässä vastaanottokeskuksessa, millaisesta tuesta moniammatillinen tiimi ja sen eri jäsenet - myös sosiaalitiimin sosiaaliohjaaja ja terveydenhuoltotiimin hoitaja - ovat ajatelleet asiakkaan hyötyvän omaohjauksen avulla ja mistä syistä. Yhdessä asiakkaan kanssa kartoitetaan, missä asioissa hän itse kokee tarvitsevansa apua, millaista hän toivoo avun olevan ja mitä hän toivoo ohjaustapaamisissa konkreettisesti tehtävän. Hänelle kerrotaan selkeästi, mitkä omaohjaajan ajalliset resurssit ovat avun antamiseen ja minkä tyyppisestä avusta juuri hänen kohdallaan voi olla kyse. Hänen kanssaan tarkennetaan omaohjauksen tavoitteet ja keinot, ja keskustelun pohjalta tehdään lopullinen kirjallinen omaohjaussuunnitelma.

Aloittamisen teeman kaksi pienempää alateemaa sisältävät haastateltavien ajatuksia *omaohjaussuunnitelman ja ensimmäisen kuukauden kriittisestä merkityksestä*. Nämä alateemat avaavat samalla tavalla kuvaamalla: Omaohjaajat pitivät itsestään selvänä sitä, että asiakas on mukana tekemässä omaohjaussuunnitelmaa ja että omaohjauksen sisältöä pohditaan asiakkaan kanssa. Yksi omaohjaajista korosti, että omaohjaussuunnitelma ei saa olla vain jotain, minkä työntekijät tekevät ja asettavat asiakkaan päälle. Toinen omaohjaaja puolestaan kyseenalaisti omaohjaussuunnitelman tekemisen ajankohdan ja painotti pidemmän aikaa kestävästä molemminpuolisen tutustumisvaiheen merkitystä. Hän näki, että vasta tämän jälkeen on mahdollista tehdä asiakasta todella hyödyttävä omaohjaussuunnitelma. Omaohjaussuhteen alkuvaihetta kuvattiin myös tärkeäksi ja kriittiseksi kohdaksi, jolloin alkaa hahmottua, mihin suuntaan asiakkaan kanssa ollaan lähdyssä, millainen tuen tarve hänellä lopulta on ja kuinka omaohjaaja pystyy siihen vastaamaan.

Sisällönanalyysin avulla pyrin ennen kaikkea löytämään omaohjaajien haastatteluista heidän näkökulmansa jo määriteltyihin teemoihin sekä teemoihin, joita he itse pitivät merkittävinä. Tämän vuoksi olen pyrkinyt kirjoittamaan näkyviin paitsi vallitsevan näkökulman, myös sen, mikäli yhden tai muutaman omaohjaajan näkemys poikkesi siitä selvästi tai joku toi esiin jotain uutta ja erilaista. Olen jättänyt tarkat haastateltavien lukumäärät näkemyksistä kirjaimatta, koska jokaista aihetta ei erikseen kysytty jokaiselta haastateltavalta eikä lukumäärä siten kuvaa luotettavasti mielipiteen kannattajien määrää suhteessa kaikkien haastateltavien määrään. Sen sijaan olen pyrkinyt ilmaisemaan näkemyksen yleisyyttä erilaisin suunta-antavien määrein, kuten *kaikki, moni, usea, puolet, eräs, yksi, ei kukaan*, jotka auttavat tarvittaessa hahmottamaan kuvattujen näkemysten vahvuutta ja ainutlaatuisuutta omaohjaajien keskuudessa.

### 6.2.2 Tapaamiskäytännöt

Jokainen omaohjaaja korosti sitä, että omaohjauksen muodon, tapaamistiheyden ja pituuden määrää ensisijaisesti asiakkaan tuen tarve ja sen kausittaiset vaihtelut. Pitkään ja useita eri asiakkaita omaohjanneet kertoivat havainneensa omaohjaussuhteen muuttuvan ja muokkautuvan paitsi asiakkaan voinnin ja tilanteen muutosten myötä, myös sen seurauksena, miten asiakkaan ja omaohjaajan välinen luottamus ja työskentelysuhde kehittyvät. He kuvasivat kokeneensa niin omaohjaussuhteiden tiivistymistä ja vahvistumista kuin niiden muuttumista haasteellisiksi tai hiipumista kohti loppua.

Omaohjattavia tavataan keskimäärin noin tunnin mittaisissa kasvokkaisissa tapaamisissa kerran viikossa tai vähintään joka toinen viikko. Useimmiten tapaamispaikkana on joku vastaanottokeskuksen erikseen varattavista tapaamishuoneista. Sovittujen tapaamisten lisäksi omaohjaajat pitävät yhteyttä puhelimitse sekä juttelevat asiakkaiden kanssa kohdatessaan heitä vastaanottokeskuksen käytävillä muiden työtehtävien lomassa. Mikäli asiakkaalla on vaikea vaihe ja tuen tarve kasvaa, omaohjaaja pyrkii järjestämään tapaamisia tiheämmin, jopa useita kertoja viikossa. Eräs omaohjaaja kertoi myös seuraavansa, miten paljon hänen omaohjattavansa ID-numero näkyy ohjaustiimin päiväraportissa eli onko tämä alkanut kontaktoida muitakin ohjaajia tavallista useammin, ja sopivansa tarvittaessa myös tältä pohjalta tapaamisia. Myös uusia asiakkaita pyritään tapaamaan tiheämmin, jotta luottamussuhde vahvistuisi. Moni kertoi omaohjattavansa hakeutuvan myös oma-aloitteisesti omaohjaajansa luo:

”Ja sitten mun omaohjattava on onneksi semmonen että hän osaa niinku kans hakea apua, että jos hänellä on joku asia, mihin hän tarvii tukea tai muuta, niin sitten kyllä osaa kysyä ohjaajaa ja silleen niin... Se on kyllä hyvä.” (H2)

Korona-ajan etätyöskentelyvaiheissa omaohjaajat ovat lisänneet puhelinkontaktia asiakkaisiinsa. Osa omaohjaajista kertoi kuitenkin tämän ajanjakson vaikeuttaneen yhteydenpitoa ja joidenkin asiakkaiden kohdalla katkaisseen sen lähes kokonaan.

Pääsääntöisesti tapaamiset sovitaan asiakkaan kanssa etukäteen. Ohjaustiimin työntekijöiden tekemä vuorotyö vaikeuttaa tapaamisten sopimista aina tietyille päiville tai kellonaikoihin, ja osa omaohjaajista kertoi joutuneensa välillä siirtämään tai perumaan omaohjaustapaamisia myös tiimin tilapäisen resurssipulan tai kiireellisten työtehtävien vuoksi. Jotkut omaohjaajat käyttivätkin mielestään toimivampaa tapaa ja sopivat etenkin jo tutuksi tulneiden asiakkaiden kanssa tapaamiset spontaanisti asiakkaan tilannetta ja tarpeita kuulostellen vaikka samalle päivälle, jos oman työvuoron olosuhteet ovat sille edulliset. Spontaanit tapaamiset koettiin myös parhaiten toimivaksi tavaksi erityisesti niiden asiakkaiden kohdalla, joilla on vaikeuksia muistamisen kanssa. Yksi omaohjaajista kertoi kuitenkin tietoisesti sopivansa aina tapaamiset

etukäteen ja panostavansa tietoisesti sopimistilanteen vuorovaikutukseen, koska pitää etukäteen sopimista ja siihen liittyvää ennalta-arvattavuutta merkittävänä luottamusta rakentavana tekijänä. Samasta syystä hän piti tärkeänä, että sovittua tapaamista ei koskaan peruta.

Omaohjattavaksi tulevien asiakkaiden erityisen tuen tarpeen taustalla on hyvin moninaisia ongelmia, alkaen traumataustasta ja erilaisista mielenterveysongelmista, itsetuhoisuudesta, päihdeongelmista ja elämäntilanteesta johtuvasta yleisestä ahdistuksesta ja pahasta olost. Heillä saattaa olla useitakin diagnosoituja sairauksia ja ongelmia lääketasapainon löytymisessä. Myös uni- ja vuorokausirytmien ongelmat, oppimisvaikeudet ja vaikeudet selvitä arjen haasteista ovat yleisiä. Moni kärsii yksinäisyydestä ja kokee ahdistusta turvapaikkaprosessiinsa liittyen tai vastaanottokeskuksessa asumisesta. Osalla esiintyy käyttäytymistä, jonka vuoksi he saattavat olla vaaraksi itselleen tai muille. Hyvin moninaisista taustoista huolimatta omaohjauksena annettu tuki jakautuu melko selkeästi kahteen eri tyyppiin, joita voidaan kutsua arjen haasteissa tukemiseksi ja psykososiaaliseksi tueksi. Näitä kahta ei kuitenkaan voida täysin erottaa toisistaan, sillä ne kietoutuvat väistämättä yhteen, eikä aina ole mahdollista edes nähdä, johtuvatko arjen haasteet mielen hyvinvoinnin haasteista vai toisin päin. Koska omaohjauksen ydinluonteeseen kuuluu asiakkaan tuen tarpeeseen vastaaminen, on omaohjaajan pyrittävä tietoisesti kohtaamaan asiakas kokonaisuutena ihmisenä, jonka tuen tarve voi omaohjaussuunnitelmassa määritellyn lisäksi tai sijaan ilmetä muunkinlaisena tarpeena. Tapaamisten sisällöt määräytyvät paljolti sen mukaisesti, mikä omaohjauksen tarkoituksena on määritetty ja millaisin keinoin sitä pyritään toteuttamaan, mutta käytännössä tilannekohtaisuus ja asiakkaan vointi muokkaavat omaohjaustapaamisia voimakkaasti.

### 6.2.3 Arjen haasteissa tukeminen

Tukemalla asiakasta arjen haasteissa omaohjaaja pyrkii vahvistamaan asiakkaan yleistä elämänhallintaa sekä hänen omatoimisuuttaan ja itsenäisyyttään. Hän auttaa asiakasta arkirytmien luomisessa ja noudattamisessa sekä arjessa selviytymisessä ja saattaa toimia myös asiakkaan asiointiapuna. Usein arjessa selviytymisen haasteet liittyvät muistamisen ongelmiin: omaohjaaja on asiakkaan tukena muistuttamassa lääkkeiden ottamisesta, sovituille tapaamisille menemisestä tai vaikkapa vastaanottorahakemuksen tekemisestä.

Arjen haasteissa tukeminen tarkoittaa usein monenlaista asiakkaan käytännön asioiden järjestämistä hänen kanssaan. Omaohjaajat kertoivat muun muassa olleensa saattamassa asiakkaita laboratorioon ja muihin ajanvaraustapaamisiin, auttaneensa hakemusten täyttämässä ja erilaisissa hakuprosesseissa sekä kouluun tai opiskeluun liittyvissä ongelmissa, yhteydenotoissa lakimieheen, taksin tilaamisessa, harrastusten löytämisessä, bussilipun hankkimisessa, opastamassa asiakkaita käymään ruokakaupassa ja liikkumaan yleisemmin paikasta toiseen vastaanottokeskuksen ulkopuolella. Asiointiavun antamista arvioidessaan omaohjaajat pitivät tär-

keänä sitä, että asiakkaan puolesta tekemisen ja taluttamisen sijaan pyritään neuvomaan, ohjaamaan ja olemaan alkuvaiheessa hänen tukena sekä kannustamaan häntä tavoitteellisesti ottamaan itse haltuunsa arkeen liittyviä toimia, liikkumista ja omien asioiden hoitamista.

Omaohjaajat kuvasivat joidenkin asiakkaidensa kohdalla olleen alusta saakka selvää, että arjen haasteissa tarjottava tuki tulee jatkumaan koko sen ajan, jonka asiakas asuu vastaanotto-keskuksessa:

”Ei-ei me ei odoteta hänestä ollenkaan, että hänestä tulee semmoinen [itse-näinen] henkilö, meidän mielestä hän on aina tuen tarpeen henkilö.” (H6)

Moniammatillinen tiimi on tällöin arvioinut jo omaohjausta ehdottaessaan, että kyseiset asiakkaat eivät omaohjauksen avullakaan tule vielä saavuttamaan täysin itsenäistä ja kykenevää vaihetta elämässään. Tähän voi olla monenlaisia syitä, esimerkiksi runsaat diagnosoidut sairaudet, lääketasapainon heittäminen, korkea ikä, luku- ja kirjoitustaidottomuus tai esimerkiksi aistivammat, jotka vaikeuttavat uuden kielen oppimista. Pysyväisluonteisella omaohjauksella voidaan kuitenkin helpottaa asiakkaan arjen sujumista, ja omaohjaajan tuella hän voi ottaa pieniä edistysaskeleita ja saavuttaa voimaannuttavia välitavoitteita matkalla kohti itsenäistä toimijuutta.

#### 6.2.4 Psykososiaalinen tuki

Psykososiaalisella tuella tarkoitetaan vastaanottokeskuksen omaohjauksessa keskustelutapaamisia, joissa pyritään vuorovaikutuksen, kuuntelemisen ja kannattelun avulla tukemaan asiakkaan henkistä hyvinvointia sekä käsittelemään hänelle tärkeitä teemoja, jotka vaikuttavat hänen erityisen tuen tarpeeseensa. Aiheina voivat olla esimerkiksi yksinäisyys, perheen ikävä, turvapaikka-asian tilan aiheuttamat tunteet, mielenterveyden haasteet, itsetuhoisuus, ahdistus, paniikkikohtausten lieventäminen tai konfliktitilanteiden läpikäyminen ja niiden välttäminen. Se, millaiselle pohjalle tai millaisiin asiayhteyksiin liittyen keskustelua käydään, riippuu asiakkaasta ja hänen taustastaan sekä siitä, miten hän milloinkin toivoo teemojaan käsiteltävän. Omaohjaajan roolina on olla läsnä ja kuunnella asiakasta sekä johdattaa keskustelua tavalla, joka tukee asiakkaan voimaantumista. Omaohjaajat kertoivat käyttävänsä keskustelujen pohjana omaohjaussuunnitelmaan tehtyä runkoa mutta myös aiemmissa tapaamisissa esiin nousseita teemoja sekä niistä tekemiään muistiinpanoja. Keskustelussa pyritään ensisijaisesti kohtaamaan asiakas aidosti ja vilpittömästi niiden psyykkisten haasteiden äärellä, joita hän on kohdannut ja joita käsittelemällä hänen hyvinvointiaan arvioidaan voitavan edistää.

Keskustelujen sisällöt ja myös intensiteetti vaihtelevat omaohjaajien mukaan paljon riippuen asiakkaan senhetkisestä tilanteesta ja voinnista. Usein juuri kuulumiset ja vointi ovat myös keskustelujen pääasiallinen aihe:

”No se psykososiaalinen tukihan siinä on lähes tai onkin kaikkien kanssa ollut se isoin asia, ja just koen itse olevani jonkinlaisessa kuuntelijan roolissa [--] traumatausta on monella, niin sitten tietysti siihen liittyen niin [--] mitä ohjaajana pystyn tekemään on just kuuntelemaan ja kyselemään sitä vointia.” (H3)

Monilla asiakkaista on hyvin suuri tarve puhua ja tulla aidosti kohdatuksi ja kuulluksi. He ovat kokeneet elämässään paljon erittäin isoja asioita, ja näiden kokemusten läpikäyminen saattaa muodostaa keskustelujen pääjuonteen tapaamiskerrasta toiseen. Varsinkin luottamuksen vahvistuttua omaohjaussuhteen kuluessa saatetaan keskusteluissa omaohjaajan kanssa mennä hyvinkin syvällisiin asioihin. Kuitenkin myös silloin, kun kyse on vain arkiseksi kuvatusta jutustelemisesta, omaohjaajan keskeisenä roolina on kuunnella ja olla neutraali, välittävä ihminen sekä välttää utelemista, liikaa kyselemistä ja tungettua.

Joidenkin asiakkaiden omaohjaussuunnitelmassa on saatettu myös määritellä tarkemmin tiettyjä teemoja, joita tapaamisissa on tarkoitus käsitellä. Omaohjaajat kertoivat käyneensä asiakkaiden kanssa säännöllisiä keskusteluja esimerkiksi paniikkikohtauksen laukaisevista teki-  
jöistä ja tavoista ennaltaehkäistä kohtauksia, impulsiivisen käyttäytymisen hillitsemisestä tai konfliktitilanteiden syntymisen estämisestä, sekä selvittäneensä omaohjattaviensa kanssa jo tapahtuneita ylilyöntitilanteita. Tavoitteellisilla keskusteluilla pyritään reflektomaan asiakkaan kanssa hänen psykososiaalisia haasteitaan ja tukemaan häntä löytämään toimintamalleja, joiden avulla hän kykenisi helpottamaan omaa vointiaan ja elämäntilannettaan.

#### 6.2.5 Toiminnalliset menetelmät

Omaohjaajat kertoivat käyttävänsä melko vähän varsinaisia toiminnallisia menetelmiä vastaanottokeskuksen asiakkaiden kanssa. Useampi omaohjaaja oli kuitenkin käynyt asiakkaiden kanssa ulkona pitämässä kävelen omaohjaustapaamisia. Kävelyillä on usein myös omaohjauksen muita tavoitteita tukeva tarkoitus: asiakas on samalla saatu ylös sängystä, ulos huoneestaan ja raittiiseen ilmaan, tai hän on kävelytapaamisten avulla oppinut esimerkiksi reitin lähikauppaan. Kävelyjä käyttäneet omaohjaajat pitivät niitä hyvänä ja asiakkaille mieluisana menetelmänä, jotka toimivat hyvin etenkin lämpiminä vuodenaikoina.

Kävelemisen lisäksi omaohjaajat olivat kokeilleet yhdessä piirtämistä tai maalaamista tunteiden ilmaisun ja käsittelemisen tukena sekä kevyemmiksi kuvaamia käytännön menetelmiä kuten pienehköjä kotitehtäviä. Asiakasta oli esimerkiksi saatettu ohjata käyttämään huolihetki-menetelmää jatkuvan murehtimisen helpottamiseksi tai miettimään ja listaamaan tapaamisten välillä kolme asiaa, joita hän tekee mielellään vapaa-aikana, jotta päästäisiin pohtimaan hänelle sopivia harrastuksia.

Useat omaohjaajat suhtautuivat melko epäilevästi toiminnallisten menetelmien käyttämiseen vastaanottokeskuksen asiakasryhmän kanssa. He kertoivat asiakkaiden pitäneen joitain ehdotettuja toiminnallisia menetelmiä ”höpöhöpönä” tai olevan kykenemättömiä ymmärtämään niiden yhteyttä omaan tuen tarpeeseensa. Asiakas oli saattanut esimerkiksi ihmetellä, miksi hänen pitäisi maalata jotain, kun hänen ongelmansa ei ole maalaaminen vaan se, että hän tarvitsee apua asunnon etsimiseen. Jotkut omaohjaajat pitivät itsekin ajatusta esimerkiksi korttien tai sormivärien käyttämisestä asiakkaitensa kanssa mahdottomana, jopa absurdina.

Eräs omaohjaajista kertoi näkevänsä toiminnallistenkin menetelmien kohdalla avainkysymyksen olevan asiakkaan ja hänen tarpeittensa syällisen tuntemisen. Hän arveli, että ei ehkä käyttäisi toiminnallisia menetelmiä aivan alkuvaiheessa olevassa omaohjaussuhteessa vaan vasta sitten, kun olisi tutustunut asiakkaaseen paremmin. Tällöinkin hänen pitäisi olla vakuutunut siitä, että asiakas ja tietty toiminnallinen menetelmä sopivat yhteen ja että menetelmän käyttämisestä on todellista hyötyä kyseiselle asiakkaalle ja juuri hänen ongelmaansa.

#### 6.2.6 Omaohjaussuhteen päättäminen

Omaohjaajien mielestä ihanteellisinta olisi saada päättää omaohjussuhde sellaisessa kohdassa, jossa asiakkaan tilanteessa on tapahtunut todellinen ja merkittävä muutos, omaohjauksen perustana ollut asiakkaan erityisen tuen tarve on päätynyt eikä omaohjaajaa moniammatillisen tiimin arvioinnin mukaan enää tarvita. Tällöin omaohjauksen päättäminen voisi olla positiivinen kokemus sekä asiakkaalle että omaohjaajalle, ja he voisivat muistella omaohjauksen alkupistettä ja keskustella siitä, mihin on tultu, sekä iloita onnistumisista. Omaohjaussuhde voisi näin alkaa ja aikanaan päättyä aivan kuten muutkin ihmisten väliset suhteet alkavat ja päättyvät.

Tällaista tilannetta oli harva omaohjaaja kuitenkaan päässyt vielä kokemaan. Omaohjaussuhteiden kerrottiin sen sijaan päättyneen useimmiten siihen, että asiakas oli poistunut vastaanottokeskuksen asiakkuudesta joko saatuaan oleskeluluvan ja muutettuaan kuntaan tai koska hänet siirrettiin toiseen vastaanottokeskukseen. Asiakas oli myös saattanut siirtyä omasta aloitteestaan keskusmajoituksesta yksityismajoitukseen eli asumaan vastaanottokeskuksen ulkopuolelle, jolloin hänen omaohjaussuhteensa automaattisesti päättyi.

Kaikki omaohjaajat pitivät omaohjauksen äkillistä katkeamista vahingollisena ja toivoivat, että myös asiakkaan muuttamiseen päättyvä omaohjaussuhde olisi mahdollista lopettaa hallitusti ja tulevaa muutosta pohjustaen. Kun siirtymisestä tiedetään ajoissa, voidaan asiakasta pystyä paremmin valmistamaan hänestä ehkä vaikealtakin tuntuvaan muutokseen, kannustaa uskomaan omaan pystymiseen ja pärjäämiseen omillaan sekä tukea häntä näkemään, millaisia voimavaroja hän on omaohjauksesta siihen mennessä jo saanut. Eräs omaohjaajista kertoi hyvästä viimeisestä tapaamisesta ennen asiakkaan muuttamista toiseen vastaanottokeskukseen:

”Onneksi oli mahdollisuus sanoa heipat ja tavallaan tehdä semmonen tietynlainen clousuuri siihen tai että käytiin vähän läpi sitä tematiikkaa ja sitten hän kiitti ja minä kiitin ja se oli tosi semmonen hyvä kohtaaminen se viimeinen kohtaaminen. Ja myöskin tein niin, että soitin hänelle sitten sinne uuteen keskuksen ja kysyin kuulumisia. Minulle se oli tärkeätä kuulla, miten hän on sinne sopeutunut, ja hän oli siitä otettu, tai ainakin sanoi, että hänestä oli kiva, että soitin ja otin yhteyttä. Ja sitten vielä sanoin, että nyt hän voi hoitaa siellä niitä asioita. Hänellä oli muutamia kysymyksiä, mitä hän halusi vielä kysellä, mutta ohjasin sitten kääntymään sinne uuden keskuksen ohjaajien puoleen.” (H3)

Toisella omaohjaajalla puolestaan oli päinvastainen kokemus kuntaan muuttaneesta asiakkaasta. Tämä oli lähtenyt niin nopeasti ja sellaisena päivänä, jolloin omaohjaaja ei ollut työvuorossa, etteivät he olleet ehtineet enää lainkaan tavata. Omaohjaaja kertoi ratkaisseensa vaivaamaan jääneen tilanteen kirjoittamalla asiakkaalle jäähyväiskirjeen.

Erityisesti omaohjaajat kantoivat huolta asiakkaista, jotka siirretään nopealla aikataululla toisiin vastaanottokeskuksiin. He kertoivat toivovansa, että he ehtisivät näissä tilanteissa olla hyvissä ajoin ennen siirtoa yhteydessä omaohjattavansa tulevaan asuinpaikkaan, kertoa tämän olleen erityisen tuen tarpeen vuoksi omaohjauksessa ja muistuttaa siitä, että asiakkaan omaohjaustapaamisista on tehty kirjaukset turvapaikanhakijoiden vastaanoton asiakasrekisteriin. Omaohjaajat viittasivat tässä myös omiin kokemuksiinsa siitä, miten he eivät itse olleet tienneet toisista vastaanottokeskuksista saapuneiden asiakkaiden osalta näiden erityisen tuen tarpeesta ja olivat kokeneet, että tämän olennaisen etukäteistiedon puuttuminen ei ole asiakkaan edun mukaista.

Omaohjaajat arvioivat yleisesti kykenevänsä havaitsemaan omaohjaussuhteen luontevan päättämisaikakohdan, mikäli omaohjaussuhde saa edetä omassa tahdissaan. He kuvasivat vaistovansa, milloin heidän tukeaan ei enää tarvita tai milloin tapaamiset ovat alkaneet itsestään harventua, koska asiakkaan tuen tarve on pienentynyt. Tarpeen pieneneminen voidaan havaita myös moniammatillisen tiimin väliarvioinnissa, minkä jälkeen omaohjaaja keskustelee asiakkaan kanssa omaohjauksen päättämisestä. Omaohjaajien mukaan osalla asiakkaista voi tilanteensa helpottumisesta huolimatta kuitenkin olla tarve säilyttää suhde omaohjaajaan varmuuden vuoksi, ja he pitivät tätä asiana, joka tulisi myös ottaa huomioon pohdittaessa omaohjauksen päättämistä. Esiin nousi myös näkemys, jonka mukaan omaohjaussuhdetta kannattaisi mieluummin ylläpitää kuin ajaa se kokonaan alas ja käynnistää taas alusta uudestaan:

”Eli sillä omaohjaajuudella myös siellä passiivisessa vaiheessa on niinkun hyvä ylläpitävä vaikutus todennäköisesti. Jos sillä on ollut positiivinen vaikutus

negatiivisessa kierteesä olevaan ihmiseen, niin sillä on todennäköisesti myös hyvä vaikutus silloin, kun ollaan hyvässä tilanteessa.” (H8)

Omaohjaajan vaihtumista kesken omaohjausprosessin pyritään omaohjaajien mukaan lähtökohtaisesti välttämään, mutta joissain tilanteissa omaohjaussuhde saattaa päättyä myös vastaanottokeskuksen sisällä. Esimerkiksi asiakkaan vaihtaessa asuinkerrosta myös hänen asioitaan hoitava moniammatillinen tiimi vaihtuu, jolloin omaohjaajan vaihtuminenkin on mahdollista. Toisinaan vaihdoksen on nähty jopa voivan hyödyttää asiakasta. Omaohjaajan vaihtuminen olisi kuitenkin hyvä pystyä hoitamaan hallitusti niin, että siirtymävaiheessa sekä vanha että uusi omaohjaaja työskentelisivät jonkin aikaa yhdessä asiakkaan kanssa.

### 6.3 Omaohjaustyöhön vaikuttavia tekijöitä

#### 6.3.1 Luottamus

Jokainen haastatteleman omaohjaaja nosti asiakkaan ja omaohjaajan välisen luottamuksen toimivan omaohjausprosessin tärkeimmäksi tekijäksi. He olivat kaikki tarkkailleet paljon luottamuksen rakentumista, sen mahdollisia esteitä ja suotuisia kehitysvaiheita erilaisten omaohjattaviensa kohdalla. Omaohjaajat kokivat suurta iloa ja tyytyväisyyttä niistä hetkistä, jolloin olivat päässeet näkemään, miten vahvistunut luottamus auttoi asiakasta keskustelemaan oman elämänsä haasteista ja ottamaan aidosti vastaan sitä tukea, jota omaohjaaja pystyi hänelle antamaan.

Eräs omaohjaaja kertoi luottamuksen syntymisen antaneen asiakkaalle rohkeutta luopua tulkin käyttämisestä ja alkaa keskustella vapaasti suomen, englannin ja elekielen avulla, ilman välikäsiä. Toinen puolestaan kertoi omaohjattavansa tuoneen aivan suhteen alussa kaikki asiakirjansa omaohjaajan luettavaksi, koska toivoi, että omaohjaaja oppisi niiden avulla tuntemaan hänet. Tämä luottamuksen osoitus oli pohjustanut alusta asti hyvällä tavalla heidän suhdettaan. Kolmannella omaohjaajalla taas oli hankalan alun jälkeen kestänyt pitkään päästä ohjattavan kanssa sisälle asioihin. Vuoden omaohjaustyön jälkeen hän kuitenkin koki heidän luottamuksensa olevan sellaisella tasolla, että hän kykenee haastamaan asiakasta huonoinakin päivinä puhumaan vaikeistakin aiheista ja asiakas puolestaan uskaltaa myös antaa välitöntä palautetta ja purkaa pahaa oloaan turvallisesti omaohjaajan seurassa. Omaohjaajat näkivät yleisesti, että nimenomaan pitkään ja johdonmukaisesti rakennettu luottamus mahdollistaa syvällisten keskustelujen käymisen omaohjattavan kanssa.

Verrattuna vastaanottokeskuksen muuhun asiakastyöhön omaohjaajat kokivat omaohjauksen mahdollistavan hyvin erilaisella tavalla luontevan ja luottamuksellisen asiakassuhteen luomisen. Moni omaohjaajista kuvaili omaohjaussuhteen sisältävän ystävyyden kaltaisia elementtejä ja koki olevansa jonkinlaisessa välimaastossa, jolloin työntekijä-asiakas -asetelma ei ole aivan yhtä voimakas kuin muussa asiakastyössä. Pohtiessaan omaohjaussuhdetta moni kuvaili



olevansa siinä vähän enemmän kuin pelkkä ammattilainen mutta ei kuitenkaan täysin kaveri tai ystävä. Omaohjaajat olivat hyvin tietoisia ammattiroolin merkityksestä ja pitivät tärkeänä säilyttää omaohjaajanakin ammattimaisuuden sekä ne rajat, joiden yli ei työroolissa suhteessa asiakkaaseen mennä. He kuitenkin kokivat, että nimenomaan luottamus on omaohjaustyössä aivan eri asteella kuin arjen muussa työssä ja että he pystyvät sen ansiosta pääsemään eri tavalla sisälle asiakkaan taustaan, luonteeseen ja persoonaan, mikä puolestaan auttoi saavuttamaan omaohjaustyön tavoitteita.

Luottamusta pidettiin omaohjaussuhteelle välttämättömänä ominaispiirteenä, jonka syntyminen edellyttää omaohjaajaltakin aitoa läsnäoloa. Yksi omaohjaajista kuvasi kaikkien omaohjaussuhteittensa olleen ennen kaikkea luottamus pohjaisia:

”Mun olis tosi vaikea lähteä omaohjaussuhteeseen, jos me ei pystyttäis olemaan rehellisiä toisillemme ja jotenkin samalla sivulla sekä sen asian kanssa että myös ihmisinä keskenämme. Mulle se luottamussuhde on siinä se kaikista tärkein, ja mun mielestäni se edesauttaa sitä, että mä näen sen omaohjaajuuden tosi merkityksellisenä.” (H5)

Myös toinen ohjaaja kuvasi laajasti sitä, miten hän kokee luottamussuhteen rakentamisen olevan koko toiminnan ydin. Hänestä ammatillisenkin luottamussuhteen pohjalla on aina oikea ihmissuhde, joka rakentuu samojen periaatteitten mukaisesti, vaikka onkin sävyllään hiukan erilainen. Hänen näkemyksensä mukaan myös omaohjaussuhteessa on ennen kaikkea kyse ihmisyydestä ja siitä, miten olla ihminen toiselle ihmiselle.

### 6.3.2 Vuorovaikutus

Omaohjaajat kertoivat kokeneensa, että joidenkin omaohjattavien kanssa heidän suhteensa on selvästi läheisempi kuin toisten kanssa: asiakkaan kanssa puhutaan paljon hänen ajatuksistaan, hyvinvoinnistaan ja mieltään painavista asioista, jolloin syntyy aitoa vuorovaikutusta ja dialoginen, uutta luova keskustelusuhde. Osalla asiakkaista on myös paljon aiempaa kokemusta avun saamisesta ja he saattavat olla kokeneita keskustelijoita ja sen vuoksi taitavampia sanoittamaan tarpeitaan. Pitkän omaohjaussuhteen aikana omaohjaajalle kertyy väistämättä enemmän ymmärrystä asiakkaasta ja hän oppii tuntemaan omaohjattavansa ajattelutavan ja tavan reagoida eri tilanteissa. Myös tieto omaohjattavan elämäntapahtumista ja niiden vaikutuksista häneen laajentavat omaohjaajan ymmärrystä, mikä helpottaa vuorovaikutusta.

”[-] heidän kanssa kyllä se omaohjaajuussuhde on ollut paljon sellanen läheisempi, että just ollaan paljon keskusteltu siitä hyvinvoinnista ja ajatuksista ja heidän mieltä painavista asioista, ja se on ollut tosi sellasta... tai siinä on ollut todella hyvää sellasta vuorovaikutusta mun mielestä ja niinku dialogia.” (H1)

Eräs omaohjaajista muistutti, että vastaanottokeskuksen asiakkaat edustavat yli 60 eri kieli-ryhmää ja myös näiden sisällä on paljon vaihtelua, erilaisia koulutustaustoja, kokemuksia ja elämänvaiheita. Hän itse piti vuorovaikutuksen sujumisen kannalta merkittävimpana tekijänä ihmisen koulutusta ja koki, että keskustelut ovat helpompia, jos asiakkaalla on hyvä koulutus ja sen tuomaa kykyä käsitteellistää asioita. Kaikilla asiakkailla tätä kykyä ei kuitenkaan ole, ja hyvästäkin koulutuksesta huolimatta esimerkiksi haasteet sosiaalisessa kanssakäymisessä ja myös terveydelliset ongelmat saattavat vaikuttaa siihen, että omaohjaussuhde ei muodostu kovin syväksi vaan sisältää pääasiassa asiointiapua.

Vuorovaikutukseen vaikuttaa myös asiakkaan kulloinenkin tunnetila, eli tutunkin omaohjattavan kanssa voi joskus olla hankalaa saada keskustelua aikaiseksi. Hän ei ehkä halua lainkaan keskustella tai vastata kysymyksiin, vaikka tapaaminen olisi sovittu yhteisymmärryksessä. Joku asiakas taas saattaa haluta toistuvasti keskustella yksinomaan jostain tietystä aiheesta, kuten vaikkapa turvapaikka-asiansa edistämisestä, jossa omaohjaaja ei pysty häntä konkreettisesti auttamaan.

Osa ohjaajista kertoi myös kokevansa tulkin käytön vaikuttavan omaohjaustilanteessa vuorovaikutukseen. Puhelintulkin käyttäminen on vastaanottokeskuksessa yleinen käytäntö, ja sekä omaohjaajat että asiakkaat ovat tottuneet keskustelemaan tulkin välityksellä. Kuitenkin juuri omaohjaustilanteessa tulkki saattaa tuntua kolmannelta pyörältä, joka vaikeuttaa kahdenvälistä vuorovaikutusta. Eräs omaohjaajista kertoi, että hänelle ja asiakkaalle on syntynyt yhteinen tarve jäädä tulkkauksen loputtua vielä hetkeksi keskustelemaan niillä kielillä, joita he molemmat osaavat, vaikkakin vain vähän. Hän kuvasi, että vaikka he eivät siinä tilanteessa ehkä koskaan sataprosenttisesti ymmärrä toisiaan, hän saa tuossa tilanteessa

”...asiakkaaseen yhteyden, semmosen ihan erilaisen yhteyden kuin silloin, kun meillä on se tulkki siinä” (H4)

Vuorovaikutuksen merkityksestä omaohjaussuhteessa tuli haastatteluissa esiin myös toisilleen vastakkaisia näkemyksiä. Eräs ohjaajista oli sitä mieltä, että kaikissa omaohjaussuhteissa ei välttämättä ole edes tarkoituksena hakea syvempää vuorovaikutussuhdetta asiakkaaseen ja että sellaiseen pyrkiminen olisi väärin käytettyä työaikaa. Esimerkkinä hän mainitsi omaohjauksen, jonka tarkoituksena on tukea asiakasta ainoastaan arjen asioiden muistamisessa muistuttamalla häntä esimerkiksi lääkkeiden ottamisesta. Myös silloin, kun omaohjaukseen kuuluu syvällisemmistä asioista keskusteleminen, hän piti tärkeänä muistaa ammatillisuuden. Hänen näkemyksensä mukaan se, miksi omaohjausta tehdään ja mitä ongelmaa sen avulla yritetään ratkaista, määrittää myös sitä, millaista suhdetta toiseen ihmiseen ollaan hakemassa.

Eräs toinen ohjaaja taas koki, että omaohjaukseenkin sisältyvässä vuorovaikutuksessa on kyse ennen kaikkea ihmisyydestä. Hänen mielestään toimimaton tai negatiivisesti väärittynyt vuoro-

vaikutus on haitallista kaikissa ihmissuhteissa, ja toimiva vuorovaikutus puolestaan antaa voimaa. Erittelemättä omaohjaussuhteitten alkuperäistä tarkoitusta hän näki, että parhaimmillaan omaohjaus on sen osapuolille tiivistetty, voimaannuttava kokemus ihmisten välisestä kanssaelämisestä, myötäelämisestä ja yhdessä tekemisestä.

### 6.3.3 Mielenterveys

Omaohjaajat arvioivat oman kokemuksensa pohjalta, että kaikkien omaohjaussuhteiden taustalla ovat tavalla tai toisella asiakkaan mielenterveyden haasteet, aivan kuten he näkevät niiden olevan läsnä koko ajan myös kaikessa muussa vastaanottokeskuksessa tehtävässä työssä. Mielenterveyden haasteet vaikuttavat voimakkaasti asiakkaiden hyvinvointiin ja kykyyn selvitä omassa arjessaan, mikä heijastuu monenlaisena erityisen tuen tarpeena. Tämän vuoksi mielen hyvinvointiin liittyvät keskustelut ovat keskeinen osa omaohjaustyötä, ja asiakkaita pyritään tukemaan niin tunne- ja vuorovaikutustaidoissa kuin elämänhallintaan liittyvässä osaamisessa.

Useilla omaohjattavilla mielenterveyteen liittyvien asioiden käsittely on alkanut jo ennen omaohjausta, osalla ehkä jo ennen saapumista nykyiseen asuinpaikkaansa. Omaohjauksen piiriin tulevilla asiakkailla on tyypillisesti paljon aiempia lääkärikäyntejä ja heillä saattaa olla myös mielenterveysdiagnooseja sekä talon ulkopuolisia hoitokontakteja. Omaohjaajat kertoivat asiakkaiden aiemman mielenterveyshistorian näkyvän etenkin siinä, että heillä on selvästi jo aiempaa kokemusta mielenterveydestä puhumisesta, minkä vuoksi aiheeseen liittyvien asioiden ottaminen esille ja käsitteleminen sujuu pääsääntöisesti hyvin myös omaohjaustapaamisissa. Heidän kokemuksensa mukaan useimmat asiakkaat ymmärtävät esimerkiksi oman elämänsä traumojen vaikutuksen mielen hyvinvointiin tai vaikkapa mielenterveyden ja paniikki-kohtausten välisen yhteyden. Myös mielialasta ja sen vaikutuksesta asiakkaat saattavat puhua hyvinkin avoimesti. Itsetuhoisuuden omaohjaajat kertoivat kuitenkin olevan aihe, jonka kohdalla asiakkaat saattavat olla pidättyväisempiä. Omaohjaajien arvion mukaan itsetuhoisuus vaikuttaa olevan monen asiakkaan kotikulttuurissa vahvasti tabu.

Osa omaohjaajista oli kokenut mielenterveysasioista puhumisen olevan joillekin asiakkaille vaikeaa paitsi kulttuurisista, myös vähäisestä koulutustasosta johtuen:

”Voi olla, että koko mielenterveys käsitteenä on ihan olematon, ja sitä pitää lähteä rakentamaan, tai sitten voi olla, että mielenterveys käsitteenä on periaatteessa tuttu, mutta asenne on, että ”I’m not crazy”.” (H7)

Kaikissa omaohjaussuhteissa ei omaohjaajien mukaan ole tarpeen keskustella mielenterveysasioista. Etenkin jos asiakkaalla on joko vastaanottokeskuksessa tai sen ulkopuolella jo muita ammattilaisia, joiden kanssa hän käsittelee mielenterveysasioitaan, omaohjaajat näkivät, että heidän ei ole syytä enää erikseen ottaa aihetta esille. Joidenkin asiakkaiden kohdalla tämä raja on tietoisesti tehty jo moniammatillisessa tiimissä ja omaohjaussuunnitelmassa.

Omaohjattavissa on myös asiakkaita, joiden kohdalla varsinaiset mielenterveysaiheet eivät ole olleet omaohjauksen kohteena, mutta omaohjaajat kertoivat sivunneensa heidänkin kanssaan aihepiiriä esimerkiksi keskustelemalla heidän henkisestä jaksamisestaan.

#### 6.3.4 Kulttuuri ja kieli

Suurin osa vastaanottokeskuksen työntekijöistä kohtaa päivittäin ammatillisesti ihmisiä, joiden tausta on eri kulttuureissa, jotka kuuluvat etnisesti eri ryhmiin tai joilla on eri äidinkieli. Heidän työtään voidaan tältä pohjalta perustellusti kutsua monikulttuuriseksi ohjaamiseksi. Omaohjaajat eivät kuitenkaan haastatteluissa itse nostaneet esiin omaohjauksen monikulttuurisuutta eivätkä eri kielillä työskentelemistä, ja tulkin käyttäminenkin tuli puheeksi lähinnä vuorovaikutuksen näkökulmasta. Kuvaava on yhden omaohjaajan lausuma kommentti: ”Kulttuuriasioita ei ole kyllä mulle tullut vastaan oikeestaan.” (H1).

Erikseen kysyttynäkin useimpien omaohjaajien näkemys oli, että mitään erityisiä kulttuuriin liittyviä asioita ei ollut tullut omaohjauksessa esiin, tai jos he olivat jonkun asian kohdalla jääneet miettimään kulttuurin vaikutusta, kyse oli yleensä samankaltaisista asioista, joita työntekijät näkevät vastaanottokeskuksessa muutenkin. He kuitenkin kokivat, että nämä mahdollisesti kulttuuriset asiat eivät ole vaikuttaneet mitenkään heidän omaohjaussuhteisiinsa. Yksi omaohjaajista arveli, että vastaanottokeskuksessa työskentelevät tietyllä tavalla sokeutuvat kulttuurieroille, tai sitten mahdolliset asiakkaan kulttuuritaustasta tulevat tekijät jäävät omaohjaustilanteessa asiakkaalta sanoittamatta ja omaohjaajalta aistimatta.

Eräs omaohjaajista myös muistutti, että odotusajan vastaanottokeskuksessa asuvat asiakkaat ovat olleet Suomessa jo jonkin aikaa, joten heitäkään eivät ihmetytä sellaiset suomalaisessa kulttuurissa normaalit asiat, jotka ehkä saattaisivat ihmetyttää vastatullutta turvapaikanhakijaa. Esimerkiksi vastatulleessa saattaisi herättää hämmennystä jo omaohjauksen yleisin asetelma eli se, että naispuolinen ohjaaja haluaa tavata joka viikko kahden kesken miespuolista asiakasta. Toinen omaohjaaja arveli, että joidenkin asiakkaiden kulttuuritausta yhdessä vähäisen koulutuksen kanssa saattaa vaikuttaa omaohjaustilanteessa heidän kykyynsä ymmärtää omaohjauskeskustelussa käytettäviä käsitteitä tai suhtautua niihin.

Työskentely monikulttuurisessa ympäristössä tuo myös omaohjaajille väistämättä koko ajan lisää tietoa muista kulttuureista ja ymmärrystä niitä kohtaan. Lisäksi heille on karttunut taitoa lähestyä erilaisista taustoista tulevia asiakkaita kulttuurisensitiivisesti ja hahmottaa näiden tapaa suhtautua itselleen vieraisiin asioihin. Omaohjaustapaamisissa on mahdollista avata asiakkaalle rauhasa vaikeitakin käsitteitä, omaohjauksessa käytettävien toimintatapojen taustaa sekä sitä, miten näillä pyritään vaikuttamaan myönteisesti asiakkaan tilanteeseen. Yksi omaohjaajista korosti erityisesti tilannenopeuden tajua ja säätämistä, joita hän piti keskeisinä kykyinä vastaanottokeskuksen kaltaisessa monikulttuurisessa yhteisössä: koska omaoh-

jaaja ei voi koskaan varmuudella ymmärtää, mitä jokin asia merkitsee toisenlaisesta kulttuurisesta ympäristöstä tulevalle ihmiselle, hänen on edettävä hyvin hitaasti ja tunnustellen etenkin herkillä alueilla, kuten esimerkiksi puhuttaessa tunteista tai henkilökohtaisista ongelmista. Omaohjaaja kertoi kokeneensa, että kaikenlaisten kulttuurien alta löytyy kuitenkin kaikkia ihmisiä yhdistäviä universaaleja perusrakenteita ja sellaista yhteistä ihmisyyden maa-perää, jota pitkin voi keskusteluissa alkaa yhdessä hahmotella etenemisreittejä.

Toisenlaisen näkökulman kulttuurin merkitykseen omaohjaustyössä toivat ne omaohjaajat, joilla on yhteinen kieli ja/tai taustakulttuuri asiakkaansa kanssa. He kertoivat kokeneensa saman kulttuuritaustan helpottaneen heidän kommunikointiaan omaohjattavan kanssa erityisesti siksi, että asiakkaan ei tarvitse selitellä asioita ohjaajalle vaan tämä ymmärtää suuren osan niistä automaattisesti. Esimerkiksi yhteinen uskonto antaa asiakkaalle mahdollisuuden tarkastella tilannettaan toivomallaan tavalla myös sen avaamista näkökulmista, ja yhteisöllisestä kulttuurista tulleen asiakkaan yksinäisyyden kokemus avautuu saman kulttuurin jakavalle omaohjaajalle täysin toisella tavalla kuin yksilökeskeisen länsimaisen kulttuurin kasvatille.

Omaohjaajat, joilla oli yhteinen äidinkieli käytössä asiakkaan kanssa, kertoivat siitä olleen sekä hyötyä että haittaa. Erityisesti niille asiakkaille, joilla on paljon arjen selviytymiseen liittyviä ongelmia ja asiointiavun tarvetta sekä mahdollisesti oppimiseen tai luku- ja kirjoitustaidon opiskeluun liittyviä haasteita, omankielinen omaohjaaja voi olla merkittävä tuki ja selviytymisen edistäjä. Sen sijaan kvyvkkäämmän asiakkaan kohdalla omaohjaajat näkivät, että samankielisyys voi jopa passivoida asiakasta ja saada hänet pyrkimään ripustautumaan omaohjaajan avun varaan, jolloin asiakkaan oma-aloitteisuus ei kehity ja itsenäisen selviytymiskyvyn eteneminen hidastuu:

”Ja hän pyytää, että kaikki asiat mä hoidan hänen puolesta [--] että esimerkiksi jos koulu antaa hänelle jotain papereita, että hänen pitäisi täyttää [--] hän juoksee paperit suoraan mulle.” (H6)

Kaikki omaohjaajat kertoivat sekä käyttäneensä puhelintulkkia omaohjaustapaamisissaan että kommunikoineensa asiakkaan kanssa suoraan suomeksi tai englanniksi tai näiden ja elekielen yhdistelmän avulla. Vaikka puhelintulkin käyttäminen on vastaanottokeskuksessa tavallista, omaohjaustapaamisten luonteen koetaan kuitenkin olevan toisenlainen kuin muiden arjen tapaamisten. Monet omaohjaajista olivat havainneet eron myös omassa suhteessaan tulkin käyttämiseen. Joidenkin asiakkaiden kanssa on välttämätöntä käyttää aina tulkkia. Tulkin käyttäminen tekee kommunikoinnista väistämättä hitaampaa ja vaikeampaa, vaatii enemmän toistoja sekä sitä, että omaohjaaja vahvistaa tulleen ymmärretyksi oikein ja ymmärtäneensä asiakkaan oikein. Toisaalta samanlaisia kielimuurikysymyksiä voi esiintyä asiakkaiden kanssa myös silloin, kun käytetään suomea ja/tai englantia. Silloinkin, kun tulkin käyttäminen ei ole tavallisessa keskustelussa välttämätöntä, omaohjaajat kuitenkin usein ottavat tulkin, mikäli

asiakkaan kanssa käsitellään vaikeita aiheita, hänelle on jotain ehkä jäänyt epäselväksi tai hän on vahvan tunteen vallassa, jolloin hänelle voi olla tärkeää saada sanoittaa asiat omalla äidinkielellään. Tulkkia käytetään myös aina silloin, kun asiakas itse toivoo sitä.

Osa omaohjaajista kertoi kokevansa, että tulkki saattaa olla este aidon luottamussuhteen syntymiselle. He olivat havainneet, että asiakkaat eivät välttämättä luota tulkkeihin, ja jotkut pelkäävät näiden kertovan heidän yksityisasioitaan eteenpäin. Tämän vuoksi asiakkaat saattavat tulkatuissa keskusteluissa kaunistella esimerkiksi uskontoon tai kulttuuriin liittyviä asioita tai jopa sivuuttaa jonkun aihepiirin kokonaan, vaikka olisivat aiemmin kahden kesken olleet valmiita keskustelemaan samasta asiasta omaohjaajansa kanssa. Omaohjaajat kertoivat myös huomanneensa asiakkaiden olevan tulkkien kanssa jännitteisempiä ja lyhytsanaisempia. Tulkkaus vaikuttaakin omaohjaajien mukaan väistämättä keskustelun joustavuuteen ja sujuvuuteen sekä myös vuorovaikutukseen ja yhteyden saamiseen asiakkaan kanssa.

Ilman tulkkia käydyissä keskusteluissa omaohjaajat kertoivat kokeneensa koko omaohjaussuhteen rakentuvan eri tavalla. Odotusajan vastaanottokeskuksen asukkaista osa puhuu jo sujuvaa suomea ja osan kanssa myös englannin käyttäminen on mahdollista. Tällöin keskustelun rytmi on toisenlainen, puhuminen ja vastaaminen sujuvat nopeatempoisesti ja asiakkaan kanssa pystyy käyttämään paremmin esimerkiksi huumoria. Vaikka asiakkaan kielitaito ei riittäisi koko tapaamisen käymiseen suomeksi, monella omaohjaajalla oli kokemus, että asiakkaat kuitenkin halusivat tulkkauksen loputtua vielä jutella lisää vähäiselläkin suomellaan. Tällaisessa tilanteessa omaohjaajat kuvasivat asiakkaiden olevan hyvin erilaisen oloisia kuin tulkkauksen aikana, hymyilevämpiä ja spontaanimpia, ja omaohjaajat olivat kokeneet tämän tunnelman muutoksen vahvistavan hyvällä tavalla heidän keskinäistä suhdettaan.

### 6.3.5 Ikä ja sukupuoli

Omaohjaajat kertoivat omaohjattaviensa ikäjakauman vastaavan vastaanottokeskuksen yleistä ikäjakaumaa. Omaohjauksen saajissa on niin alaikäisyksikoista tulleita hyvin nuoria asiakkaita kuin vanhojakin ihmisiä, mutta suurimmaksi osaksi he ovat 20-35 -vuotiaita ja pääosin miehiä. Haastattelemani omaohjaajat ovat eri-ikäisiä aikuisia, joilla on työkokemusta sosiaalialalta parista vuodesta yli kymmeneenkin vuoteen. Suurin osa heistä on naisia.

Omaohjaajien kokemuksen mukaan asiakkaan ja omaohjaajan välisellä ikäerolla ei pääsääntöisesti ollut ollut merkitystä. Eräs ohjaaja kertoi kokeneensa, että erityisen nuoren asiakkaan kanssa hänelle muotoutui enemmän nuoriso-ohjaajan kaltainen rooli kuin muiden omaohjattaviensa kanssa. Toisella taas oli luottamuksellinen kokemus siitä, miten asiakas oli arvostanut hänen elämäkokemustaan ja kertonut näkevänsä hänet isosiskon kaltaisena neuvonantajana. Useat omaohjaajat olivat kuitenkin havainneet, että asiakkaan iällä ei välttämättä ole merkitystä eikä sen perusteella voi olettaa mitään hänen elämäkokemuksestaan tai ennakoida hänen kykyään toimia tai järjestää ja hallita omaa elämäänsä. Ikää keskeisempänä

mittarina he pitivätkin asiakkaan senhetkistä vointia, mikä vaikuttaa omaohjaussuhteeseen enemmän kuin mikään muu tekijä.

Vaikka vastaanottokeskuksessa ja myös omaohjaustyössä suurin osa asiakkaista on nuoria miehiä ja suurin osa työntekijöistä nuorehkoja naisia, omaohjaajat kertoivat, että eivät ole kokeneet sukupuolen vaikuttaneen omaohjaustyössä. He eivät myöskään olleet kokeneet kenenkään asiakkaan osoittaneen sen olevan ongelmallista, että omaohjaaja on yleensä eri sukupuolta kuin asiakas. Miesasiakkaille ei ole ollut ongelma kertoa naispuoliselle omaohjaajalle avoimesti asioistaan, eikä omaohjaajilla ollut myöskään kokemuksia siitä, että asiakas olisi olettanut omaohjaussuhteessa olevan jotain ammattimaista suhdetta enemmän. Eräs ohjaaja tosin kertoi asiakkaan kysyneen hänen yksityispuhelinnumeroaan voidakseen soittaa myös vapaa-aikana, mutta hän näki sitäkin rajatessaan kyseen olleen enemmän yksityiselämän ja työroolin välisen eron selventämisestä, ei niinkään sukupuoleen liittyvästä asiasta.

Miespuolinen omaohjaaja sen sijaan piti selvänä, että hänen näkökulmastaan sukupuoli vaikuttaa ehdottomasti omaohjaustilanteessa ja sen huomioiminen on tärkeää ja perusteltua. Hän kuvasi vastaanottokeskuksen naisasiakkailta olevan usein traumaattisia kokemuksia nimenomaan miehistä, minkä vuoksi miespuolinen omaohjaaja saattaisi olla naisasiakkaalle ylitsepääsemätön ongelma eikä siten edistäisi asiakkaan mahdollisuuksia käydä omaohjauksessa syvällisiä keskusteluja näistä aiheista. Vastaavasti voidaan ajatella, että jos miesasiakas kokee, että ei voi puhua naiselle, ja kieltäytyy naispuolisesta omaohjaajasta tämän sukupuolen vuoksi, ei ole järkevää yrittää rakentaa omaohjaussuhdetta tältä pohjalta. Tällaisten taustatekijöiden vuoksi omaohjaajan valintatilanne vaatii aina herkkyyttä ja harkintaa. Moniammatillisten tiimien jäsenet kuitenkin tuntevat asiakkaat yleensä hyvin jo ennen omaohjauksen ehdottamista, joten ongelmalliset tilanteet pystytään useimmiten ennakoimaan ja välttämään.

## 6.4 Omaohjauksen toimivuus työmenetelmänä

### 6.4.1 Vastaus tarpeeseen

Omaohjaajat kertoivat pitävänsä omaohjausta osittaisesta keskeneräisyydestä huolimatta toimivana työmenetelmänä ja odotusajan vastaanottokeskuksen asiakkaille hyödyllisenä ja tarpeellisenä. He kokivat omaohjauksen olevan tärkeä työväline isossa vastaanottokeskuksessa, koska sen avulla pystyy saamaan syvemmän, luottamuksellisen kontaktin asiakkaaseen ja tukemaan niitä, joilla on akuutti tarve. Omaohjauksen avulla asiakkaille pystytään antamaan enemmän aikaa ja heitä päästään kuuntelemaan paremmin kuin arjen työssä, jossa työntekijät kertoivat kokevansa aikaa olevan liian vähän, asiakkaiden olevan usein pelkkää massaa ja vähäisten kohtaamistenkin olevan hyvin lyhyitä.

Omaohjauksen tarpeen omaohjaajat näkivät johtuvan pitkälti nimenomaan siitä, millaisessa tilanteessa odotusajan vastaanottokeskuksessa asuvat turvapaikanhakijat elävät. Itse odottaminen ja siitä seuraava epätasapaino ihmisen elämässä aiheuttavat jo itsessään tarvetta erityiseen tukeen. Verrattuna transit-vastaanottokeskukseen, jossa kaikki on vastatulleille vielä sekavaa ja jännittävää ja josta asiakkaat siirtyvät joidenkin kuukausien kuluttua eteenpäin, odotusajan vastaanottokeskus on erään omaohjaajan sanoin ”yksi suuri painekattila, missä ongelmat vain lisääntyvät” (H7). Kun asiakkaat odottavat jo viidettä vuotta päätöstä, se synnyttää väistämättä ongelmia, ja tämä on hänen mukaansa odotusajan vastaanottokeskuksessa tehtävän työn suurin haaste. Toinen omaohjaaja puolestaan kuvasi asiakkaiden tilannetta ihmisinä, jotka ovat joutuneet omasta ympäristöstään ja ihmisistään eroon vieraaseen ympäristöön ja joita arvioidaan vastaanotto-prosessin kaltaisessa koneistossa. Vaikka prosessissa arvioidaankin oleskeluluvan perusteita, asiakkaasta tuntuu siltä, että arvioinnin kohteena ovat hänen koko olemassaolonsa perusteet ja myös se, onko hän ansainnut ne kaikki omaa tulevaa elämäänsä koskevat haaveet, odotukset ja toiveet, joita hänellä on. Kolmannen omaohjaajan mielestä vähintään, mitä työntekijät voivat tehdä, on olla tukemassa edes kaikista vaikeimmassa tilanteessa olevia asiakkaita omaohjauksen avulla:

”Mun mielestäni omaohjaus on asiakkaille tosi hyvä, koska näen, että tämä vastaanottokeskus on tosi rankka paikka asua, ja tämä koko odotusaika on oikeasti tosi tosi rankkaa. Ja mehän ei sitä oikeesti ymmärretä, vaikka me kuinka sanottaisiin, että joo, mä ymmärrän. Mutta ei me ymmärretä, koska me ei olla sitä käyty läpi. Se on tosi vaikeeta.” (H4)

Omaohjaajat pitivät omaohjausta tärkeänä keinona tarjota erityistä tukea niille, joilla on paljon haasteita ja jotka muuten hukkuisivat suureen asiakaskuntaan ja jäisivät ongelmiansa kanssa yksin. Omaohjauksen avulla he saavat kokemuksen siitä, että heidät huomataan ja heistä välitetään, he saavat tukea arkeensa ja heidän voimavaransa lisääntyvät. Ja vaikka tiedettäisiin, että asiakkaan perusongelmaa ei pystytä omaohjauksella poistamaan, omaohjauksella on kuitenkin mahdollista vahvistaa asiakkaan itsenäistä selviytymiskykyä. Omaohjauksen avulla voidaan päästä niinkin pitkälle, että asiakas pystyy hoitamaan asioitaan oma-aloitteisesti itse ja tietää, mistä kulloinkin löytää tarvitsemansa avun.

Parhaiten omaohjauksen koettiin toimivan silloin, kun sitä varten on tehty moniammatillisen tiimin tuella ja yhdessä asiakkaan kanssa selkeä suunnitelma, josta käy ilmi, mikä on ongelma tai haaste, jossa asiakasta halutaan tukea, ja mitkä ne keinot, millä häntä tuetaan. Keinojen konkreettista määrittelyä omaohjaajat pitivät myös tärkeänä, sillä pelkkä ”jutellaan asiakkaan kanssa pari kertaa viikossa” ei heidän mukaansa vielä riitä suunnitelmaksi eikä auta tavoitteelliseen toimintaan. Lisäksi omaohjaajat pitivät tärkeänä sitä, että omaohjauksen etenemistä myös tarkastellaan säännöllisesti moniammatillisessa tiimissä.



#### 6.4.2 Haasteita

Omaohjaajat näkivät omaohjaustyössä myös paljon kehittämisen varaa. Heidän mielestään toimivuuden haasteet voivat olla seurausta omaohjaajan toimintatavoista ja osaamisesta tai asiakkaasta itsestään, mutta niihin vaikuttaa myös koko toimintaympäristö. Haasteita pohdittaessa on siis tärkeää tarkastella myös moniammatillista yhteistyötä, resursointia, koronajan vaikutuksia ja vastaanottokeskuksen yleisiä toimintaedellytyksiä.

Omaohjaajat olivat selkeästi tietoisia omaohjauksen pääasiallisesta tarkoituksesta eli asiakkaan tukemisesta kohti itsenäistä selviytymistä. Monet olivat kuitenkin havainneet, että osa omaohjaussuhteista vaikuttaa muuttuvan eräänlaiseksi kiinteäksi palveluksi, jossa omaohjattava leimautuu tai jopa ripustautuu omaohjaajansa ja omaohjaaja ajautuu taluttamaan häntä toistuvasti läpi samojen arjen haasteiden. Pahimmassa tapauksessa asiakas näkee omaohjaajan vain oikotienä kaikkiin vastaanottokeskuksen palveluihin eli henkilöä, jonka kautta hän saa kaikki hakemukset valmiiksi täytettyinä, ajan hoitajalle nopeasti tai muita erityisetuja. Tämän omaohjaajat näkivät olevan asiakasta passivoivaa ja omaohjauksen hengen vastaista. On siis tärkeää, että myös asiakas on alusta saakka sitoutunut omaohjauksen tavoitteisiin ja tekee oman osansa. Pelkkä ylhäältä päin annettu omaohjaus ei tuota tuloksia.

Itse omaohjaustyöskentelyssä useat omaohjaajat kertoivat välillä olevan haasteita. He kokivat niiden liittyvän useimmiten asiakkaan vointiin ja tilanteeseen tai siihen, että heidän oma omaohjauskokemuksensa ei ole vielä kovin pitkä tai omaohjaussuhde hakee vielä muotoaan. Asiakkaiden elämäntilanteen vaativuus saa omaohjaajat tuntemaan itsensä välillä voimattomiksi, ja vaikka he kertoivatkin uskovansa, että omaohjauksesta on apua, he silti saattoivat välillä kokea, että eivät pysty todellisuudessa tekemään asiakkaan asioiden eteen mitään.

Osa omaohjaajista otti haasteita kuvatessaan esille työajan ja omaohjaukseen käytössä olevat resurssit. Vaikka nopeasti vaihtuvat tilanteet ja ennalta-arvaamattomuus ovat vastaanotto-keskustyöskentelylle tyypillisiä piirteitä ja henkilöresurssien päivittäinen vaihtelu tavallista, he kokivat omaohjaustapaamisten ajoittamisen ja niiden suojelemisen peruuntumiselta vaikeaksi. Toiset taas kokivat, että he pystyvät vuorotyöstäkin huolimatta luontevasti ajoittamaan tapaamiset ja myös pitämään niistä kiinni. Työkokemuksen ja omaohjauskokemuksen pituudella näytti olevan vaikutusta siihen, miten omaohjaajat kokivat työajan riittävän omaohjaukseen. Monilla oli kuitenkin tunne, että omaohjaus nähdään edelleen vain jonkinlaisena ylimääräisenä työtehtävänä, johon voi käyttää aikaa silloin, kun sitä liikenee muilta töiltä:

” [-] mä tapaan mun omaohjattavaa paljon vähemmän mitä mä itse toivoisin, että kun jotenkin tuntuu, että on töitä muutenkin niin paljon.” (H2)

Ajankäyttöön liittyen eräs omaohjaajista nosti esiin myös sen, onko oikeudenmukaista ja tasa-puolista antaa joillekin asiakkaille tällaisella tavalla enemmän aikaa, kun samalla jää paljon

muita erityisen tuen tarvitsijoita ilman apua. Hän kertoi kuitenkin toisaalta pohtineensa sitäkin, miten yksilöllinen asia tuen tarve on, ja että on joka tapauksessa hyvä, että edes joillekin eniten tuen tarpeessa oleville pystytään tarjoamaan mahdollisuus omaohjaukseen.

Useat omaohjaajat olivat huolissaan siitä, miten kaikki erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat pystyttäisiin löytämään vastaanottokeskuksen asukkaiden joukosta. He kertoivat tietävänsä, että vastaanottokeskuksessa on asiakkaita, jotka eivät lainkaan hakeudu tai osaa hakeutua avun piiriin. Ohjaustiimin työntekijän voi olla omassa työssään vaikea nähdä asiakkaiden todellisia tarpeita muuten kuin sattumalta. Myös yleisen kerrostyöskentelyn kuihtuminen korona-ajan vuoksi on omaohjaajien mukaan vaikuttanut siihen, että mahdolliset omaohjauksen tarpeessa olevat asiakkaat jäävät todennäköisesti piiloon vielä helpommin kuin aiemmin. Omaohjaajia huolestutti myös se, havaitaanko kaikkien asiakkaiden tarpeet ajoissa.

Useampikin omaohjaaja kertoi ajattelevansa, että kaikilla vastaanottokeskuksen asukkailla pitäisi olla omaohjaaja, vaikka he tiedostivatkin, ettei tällaiseen toimintaan ole realistisia resursseja. Erityisen tuen tarpeen havaitsemisen he näkivät olevan vaikeaa sen vuoksi, että työntekijät eivät tunne kaikkia asiakkaita riittävän hyvin. Koska omaohjausta ei voida tarjota kaikille, monet pitivät yhtenä sitä korvaavana toimenpiteenä kerrostyöskentelyn vahvistamista. Eräs omaohjaaja kertoikin pyrkineensä siihen, että hänen kerroksensa asukkaat ottaisivat kaikki kerroksen vastuutyöntekijät omiksi työntekijöikseen ja kykenisivät lähestymään heitä yhtä mutkattomasti kuin omaohjattava omaohjaajaansa. Hän piti tätä hyvänä vaihtoehtona ja arveli sen kompensoivan edes jollain tavalla jokaisen yksilön tarvetta omaohjaukseen.

Omaohjauksen nähtiin olevan tarpeeseen perustuvaa mutta jotkut omaohjaajat näkivät, että siinä ei aina ole puhtaasti kyse asiakkaan tuen tarpeeseen vastaamisesta vaan toisinaan enemminkin työyhteisön tarpeesta vähentää omaa kuormittumistaan. Eräs omaohjaaja kuvaili joidenkin omaohjauspäätösten taustalla olleen ensisijaisesti työyhteisön toiveen saada asiakkaalle joku yksi nimetty henkilö, jonka luo hänet voitaisiin aina ohjata. Tämä omaohjaaja kantaisi silloin koko työryhmän puolesta asiakkaan suuren kontaktintarpeen sen sijaan, että koko työryhmä käyttäisi päivittäin työaikaansa hänen kanssaan. Tilannetta kuvannut omaohjaaja piti työyhteisökeskeistä ajattelua vääränä motiivina. Hän kertoi kuitenkin havainneensa, että omaohjauksen tarpeen määrittelyn ensisijainen painopiste on vähitellen siirtymässä kohti asiakkaan ongelmiin perustuvaa hoidollista näkökulmaa.

#### 6.4.3 Moniammatillinen tiimityö

Kaikki haastattelemani omaohjaajat korostivat vahvasti sitä, että omaohjaus ei nimestään huolimatta ole pelkästään omaohjaajan vastuulla olevaa toimintaa vaan moniammatillisen tiimin yhdessä tekemää työtä. Omaohjaustyön moniammatillinen pohja tukee omaohjaajan työskentelyä, eli hän ei jää yksin kantamaan vastuuta asiakkaasta vaan pystyy aina tukeutumaan moniammatillisen tiimin osaamiseen.

Pääkommunikaatiokanavana toimivat jokaisen asuinkerroksen oman moniammatillisen tiimin joka toinen viikko pidettävät kokoukset. Tiimin jäsenet konsultoivat tarvittaessa toisiaan myös kokousten välillä. Omaohjaajat kokivat saaneensa tukea työskentelyynsä niin sosiaalityömin sosiaaliohjaajilta kuin terveydenhuoltotiimin hoitajilta. Varsinaisen moniammatillisen kerrostiimin lisäksi asiakkaan kanssa työskentelevät vastaanottokeskuksen oma sosiaalityöntekijä ja kriisi- ja perhetyöntekijä, jotka ovat myös omaohjaajien käytettävissä omaohjaukseen liittyvissä kysymyksissä. Terveysasioissa monilla asiakkailla on lisäksi talon ulkopuolisia hoitosuhteita, jotka liittyvät moniammatilliseen kokonaisuuteen terveydenhuoltotiimin hoitajan välityksellä. Keskustelut moniammatillisen tiimin jäsenten kanssa sisältävät omaohjaajan näkökulmasta myös työnhajauksellisia elementtejä: omaohjaajat kokivat, että voivat purkaa ja jakaa omaohjaukseen liittyviä haasteita muiden ammattilaisten kanssa ja saada heiltä sekä vahvistusta että vaihtoehtoja omille näkemyksilleen ja toimintatavoilleen.

Omaohjaajat pitivät merkittävänä etuna sitä, että moniammatilliset tiimit toimivat vastaanottokeskuksen sisällä, jolloin eri asiantuntijoiden tuki on lähellä ja nopeasti saatavilla. Erityisesti he arvostivat sujuvaa tiedonkulkua ja moniammatillisen tiimin jäsenten keskinäistä tasearvoa. He kertoivat vastuualueiden ja työnjaon tarkentamisen olevan helppoa, ja että tarvittaessa esimerkiksi monihaasteisen asiakkaan kanssa tehtävää työtä saatetaan jakaa osiin tiimin jäsenten kesken. Ohjaajat kokivat, että moniammatillinen tiimityö liittyy myös resursseihin, ja kertoivat tiimin jäsenten tulleen avuksi ja ottaneen hoitaakseen asiakkaan asioita tilanteissa, joissa omaohjaajan aika ei ole siihen riittänyt.

Vastaanottokeskuksessa on useita moniammatillisia tiimejä, ja niiden toimintavoissa on omaohjaajien mukaan myös eroja. Osa omaohjaajista koki toisinaan jääneensä liian yksin asiakkaan esille tuomien asioiden kanssa ja kaipaavansa enemmän moniammatillista vuoropuhelua. Joissain moniammatillisissa tiimeissä jäsenet hoitavat kaikki omat tapaamisensa yksin, eikä tieto näiltä tapaamisilta välttämättä välity muille. Omaohjaajat näkivät, että pelkkä tapaamisten kirjaaminen asiakasrekistereihin ei vielä palvele riittävästi asiakkaan etua, etenkin kun jokaisella moniammatillisen tiimin jäsenellä ei välttämättä ole pääsyä kaikkiin rekistereihin eikä kaikkiin kirjauksiin. Näitä haasteita kuvanneet omaohjaajat toivoivatkin enemmän moniammatillisen tiimin sisäistä kommunikointia ja erityisesti nopeaa muun tiimin informointia, mikäli tapaamisella tulee esiin asiakkaan kannalta merkittäviä asioita, jotka muidenkin tiimin jäsenten on tärkeää tietää.

Moniammatillisen tiimityön kehittämisen omaohjaajat näkivät olevan yksi keskeisistä omaohjaajista tukevista toimenpiteistä. He toivoivat, että kokousten lisäksi huomiota kiinnitettäisiin etenkin työskentelyn toimivuuteen. Olisi hyvä pohtia työn rakentumista, vastuualueita, roolituksia sekä myös sitä, mitä omaohjaus on nimenomaan moniammatillisen tiimin näkökulmasta: mitä asioita tehdään missäkin vaiheessa, kuka tekee mitäkin ja kuinka paljon niistä

viestitään tiimin sisällä. Eräs omaohjaajista korosti, että nykyistä moniammatillista tiimityöskentelyä perusteellisesti työstämällä siihen voitaisiin hyvin saada sellaista tehokkuutta ja toimivuutta, joka myös voimaannuttaa kaikkia tiimin työntekijöitä.

#### 6.4.4 Asiakkaiden palaute

Yleisesti ottaen asiakkailta saatu palaute on omaohjaajien mukaan ollut positiivista. He kertoivat asiakkaiden kiittäneen avusta ja olleen tyytyväisiä siitä, että heidät on huomattu ja heidän tarpeensa ovat tulleet kuulluiksi ja nähdyiksi:

"Onpa kiva, kun autat mua näissä asioissa. Onneks sä oot mun omaohjaaja."  
(H1 siteeraa asiakkaitaan)

Omaohjaajien mukaan asiakkailta on itsellään melko harvoin ideoita siitä, mitä he toivoisivat omaohjaukselta. Jotkut asiakkaat ovat aluksi ihmetelleet, mistä omaohjauksessa oikein on kyse, mutta myöhemmin kokeneet tapaamiset kuitenkin hyvinä. Asiakkaat vaikuttavat myös nauttivan siitä, että omaohjausasetelmassa ei ole samanlaista työntekijä-asiakas -auktoriteettiasetelmaa kuin vastaanottokeskuksessa muuten.

Omaohjaajien on kertomansa mukaan välillä vaikea arvioida, saavatko asiakkaat mielestään omaohjauksesta tarvitsemaansa apua ja tukea. Eräs ohjaajista kertoi, että uskoo omaohjauksen auttavan asiakasta, koska tämä on tapaamisten jälkeen aina paljon iloisempi ja osaa myös hakeutua omaohjaajan luo, elleivät he ole vähään aikaan tavanneet. Toinen puolestaan kuvaasi, että sanallinen palaute on yleensä ollut ihan hyvää tai ei mitään erityistä, mutta että hän pitää positiivisena palautteena sitä, että asiakkaat ovat aina välitilannetta tarkistettaessa halunneet jatkaa omaohjausta. Kolmas ohjaaja näki, että oman kerroksen ennestään tuttujen asiakkaiden kanssa aloitettu omaohjaus on enemmänkin ollut jo olemassa olevan luottamuksellisen suhteen virallistamista, ja kertoi omien omaohjattaviensa olleen hyvin vastaanottavaisia ja osanneen jo aiemminkin pyytää apua ja tukea sitä tarvitessaan.

Omaohjaajat ovat saaneet myös kriittistä palautetta. Osa asiakkaista ei ole kokenut keskusteluavun hyödyttävän itseään vaan on pitänyt sitä vain asioiden vatvomisena. Eräs omaohjaajista kertoi ymmärtävänsä hyvin, että kaikki ihmiset eivät koe puhumisen helpottavan omaa oloaan millään tavalla. Silloin omaohjaus ainakaan keskusteluavun muodossa ei ole heitä varten. Toisella omaohjaajalla puolestaan oli kokemus asiakkaasta, joka ei ollut tyytyväinen häneltä saamaansa palveluun eikä koko moniammatillisen tiimin työskentelyyn vaan koki, että häntä ei auteta tarpeeksi. Hänellä oli aiempaa kokemusta omaohjaajasta toisenlaisesta vastaanottoyksiköstä, jossa omaohjaajan rooli ja työskentelytapa olivat olleet erilaiset, ja tätä taustaa vasten hänen oli ollut vaikea ymmärtää, mikä tarkoitus omaohjauksella on odotusajan vastaanottokeskuksessa ja mitä häneltä itseltä odotetaan omaohjattavana.

Omaohjaajat kertoivat myös tilanteista, joissa moniammatillisessa tiimissä on havaittu asiakkaalla erityisen tuen tarve ja päädytty tarjoamaan asiakkaalle omaohjausta, mutta asiakas ei ole kokenut sille tarvetta. Tällaisessa tilanteessa omaohjausta ei tietenkään ole aloitettu.

#### 6.4.5 Kehitysehdotuksia

Jokaisella haastattelemallani omaohjaajalla oli näkemyksiä niistä omaohjaukseen liittyvistä tekijöistä, joita voisi ja kannattaisi kehittää. Osittain asiat olivat samoja, mutta näkemuserojakin tuli ilmi. Niissä näyttää vaikuttavan omaohjaajalla olleiden omaohjaussuhteiden määrä ja pituus sekä se, millaisia kokemuksia hänellä oli erilaisista asiakkaista ja moniammatillisesta tiimityöskentelystä.

Alkuvaiheessa mukana olleet omaohjaajat muistelivat, että he aloittivat omaohjauksen ilman mitään erityistä rakennetta. Tähän kokemukseen verrattuna he pitivät hyvänä nykyistä menetelmää, jossa työn tukena on prosessikaavio ja omaohjaussuunnitelma. Se, miten kukin omaohjaaja asiakkaansa kanssa toimii, on kuitenkin varsin yksilöllistä, ja omaohjaajat arvelivat jokaisen tekevän työtä melko lailla omista lähtökohdistaan, omalla persoonalla ja omaa ammattitaustaansa hyödyntäen. Tämän vuoksi mitään kovin tiukkaa raamia tai mallia heidän mielestään ei välttämättä kannata edes rakentaa, sillä myös asiakkaiden tarpeet ovat yksilöllisiä ja omaohjaajalla on sen vuoksi hyvä olla myös paljon liikkumavaraa. Sen sijaan he pitivät hyvin tärkeänä yhteistä keskustelua omaohjauskokemuksista sekä sitä, että omaohjauksen rakenteita ja myös asiakastyöhön liittyviä kysymyksiä käytäisiin säännöllisesti yhdessä läpi.

Moniammatillisen tiimityöskentelyn kehittäminen nähtiin erittäin tärkeänä. Tiimiltä toivottiin enemmän keskustelua asiakkaista sekä ylipäättään paneutumista yhteistyön kehittämiseen. Tiedonkulkua tiimin jäsenten välillä pidettiin keskeisenä edellytyksenä omaohjauksen toimimiselle. Tiedonkulun kehittämistoive ulottui myös vastaanottokeskuksen ulkopuolelle: omaohjaajat toivoivat tiedon asiakkaan erityisen tuen tarpeesta kulkevan asiakkaan siirron yhteydessä automaattisesti myös vastaanottokeskusten välillä.

Erityisen huolissaan omaohjaajat olivat siitä, miten tavoitetaan kaikki ne asiakkaat, jotka tarvitsisivat omaohjauksen kaltaista erityistä tukea. He kokivat, että työntekijöiden näkökykyä yhteisön sisälle on syytä tehostaa, ja ehdottivat yhtenä ratkaisuna intensiivisemmän kerros työskentelyn johdonmukaista kehittämistä. Omaohjaajien mukaan tällä hetkellä kaikissa kerroksissa ei ole samassa määrin omaohjattavia ja myös moniammatillisten tiimien kiinnostus pohtia omaohjauksen tarvetta jakautuu epätasaisesti. Osa omaohjaajista painotti, että omaohjausta tulisi jo yhdenvertaisuussyistä tarjota samassa määrin eri kerrosten asukkaille.

Jotkut omaohjaajista kertoivat myös kaivanneensa perehdyttämistä omaohjaustyöhön. Perehdytyksen tarve kohdistui ennen kaikkea itse menetelmään ja määritelyihin toimintatapoihin mutta myös varsinaiseen asiakastyöskentelyyn. Joidenkin näkemyksen mukaan omaohjaus on

työmuotona sosionomin koulutuksen saaneiden ihmisten perustyötä, johon heillä on jo valmiiksi ammatillista osaamista. Ilman tätä koulutusta omaohjaajina toimivilla taas voi olla muuta ammattitaitoa ja työkokemusta, jota he pystyvät hyödyntämään omaohjaustyössä, mutta he saattavat myös kokea raskaina jotkut omaohjaustyöhön liittyvät tilanteet, joihin heillä ei ehkä ole ammatillisia työkaluja. Omaohjaajat arvelivat, että omaohjauskokemusten jakaminen muiden omaohjaajien kanssa toimisi parhaana tukena aloittelevalle omaohjaajalle riippumatta hänen koulutustaustastaan tai omaohjattavansa erityisen tuen tarpeen laadusta.

Omaohjaus nähtiin tärkeänä työnä ja kehittämisen arvoisena menetelmänä. Omaohjaajat kuitenkin kokivat, että omaohjaus ei ole riittävän näkyvästi esillä eikä saa arvostusta. Tästä esimerkkinä eräs omaohjaaja kuvasi tilannetta, jossa asiakkaan kanssa pitkään tehtyä omaohjaustyötä ja moniammatillista tukemista sekä niiden avulla saavutettuja positiivisia tuloksia ei otettu lainkaan huomioon päätettäessä asiakkaan siirrosta toiseen vastaanottokeskukseen.

Omaohjaajat näkivät, että omaohjausta voitaisiin hyödyntää odotusajan vastaanottokeskuksessa nykyistä enemmänkin. He kuitenkin kokivat, että omaohjaamisen pitäisi säilyä omaohjaajalle vapaasti valittavana tehtävänä. Monilla oli paljon henkilö- ja työaikaresursseihin liittyviä ajatuksia ja toiveita, mutta kaikki olivat realisteja ja näkivät, että olosuhteet odotusajan vastaanottokeskuksessa eivät mahdollista omaohjausta jokaiselle keskuksen asukkaalle. Niiden asiakkaiden ongelmiin, joille omaohjausta annetaan, he sen sijaan toivoivat voivansa paneutua rauhassa, syvemmin ja perusteellisemmin.

Osa omaohjaajista oli sitä mieltä, että ohjaustiimin resurssit riittävät niiden asiakkaiden tapaamisiin, jotka ovat seuloutuneet omaohjaukseen, ja että jokaisen omaohjaajan pitää myös harkita omien voimavarojensa riittävyttä ottaessaan uusia omaohjattavia. Esillä on ollut myös mahdollisuus työskennellä paljon tukea tarvitsevan asiakkaan kanssa omaohjaajaparina, jolloin saataisiin pienennettyä vuorotyön tuomia saavutettavuusongelmia. Omaohjaukselle ei myöskään ole koko tiimin työnkuvassa varattu omaa aikaa vaan se mielletään ”ylimääräiseksi” työksi. Omaohjaajista monella olikin kokemuksia siitä, miten helposti omaohjaustyö jää toiseksi sellaisissa tilanteissa, joissa ohjaustiimin kaikkia työntekijöitä koskevat työtehtävät on priorisoitava. Omaohjaustyöhön tulee tästä ylimääräistä hajanaisuutta, joka vaikeuttaa omaohjaussuhteen rakentamista ja tuen säännöllistä ylläpitämistä. Korona-ajan etä- ja lähi-työpoolien tultua käyttöön ohjaustiimin resurssit ovat omaohjaajien mukaan olleet entistä haavoittuvammat.

Omaohjaajat olivat tahoillaan miettineet myös erilaisia ratkaisuja. Osa heistä koki, että ajankäyttö ei ollut ongelma vaan he pystyivät kalenteroimaan tapaamiset ja pitämään niistä myöskin kiinni. Samoin osa oli sitä mieltä, että työarjestakin pystyy irrottautumaan, kun omaohjattavalla on akuutti tilanne tai hänelle on sattunut jotain, mistä on noussut uusi huoli. Omaohjaa-

jat kuitenkin toivoivat, että omaohjaustyön tekeminen määriteltäisiin selkeämmin työtehtäväksi ja että sille myös varattaisiin suoraan riittävästi työaika, jotta he voisivat tavata asiakkaita tiiviisti, tuntisivat heidät paremmin ja pystyisivät auttamaan heitä enemmän. Eräs omaohjaajista sanoitti näkemyksensä näin:

”Mä oon hirveesti sitä vastaan, että aina pitäisi ottaa omaohjaajuustapaamisista pois, jos ei esimerkiksi ole aikaa. Koska sille on syy, miksi näillä asiakkailla on omia ohjaajia, niin sitten tehdään se homma.” (H4)

## 6.5 Omaohjaustyön merkitys työntekijälle

Kaikki haastatteleman omaohjaajat kertoivat kokevansa, että omaohjaustyö antaa heille paljon ja he haluavat jatkaa sen tekemistä. He toivoivat, että omaohjaukseen olisi myös jatkossa mahdollisuuksia ja että he voisivat edelleen itse vaikuttaa siihen, kuinka monta omaohjattavaa heillä on kerrallaan ja miten he näiden kanssa työskentelevät.

Ohjaustiimin työ vastaanottokeskuksessa on enimmäkseen laitostyötä, ja omaohjauksen tarjoama mahdollisuus tehdä yksilötyötä asiakkaan kanssa antaa etenkin sosionomin koulutuksen saaneille työntekijöille heidän ammatti-identiteettiään vahvistavia kokemuksia. Omaohjaajat kertoivat omaohjauksen olevan ytimeltään nimenomaan sosiaalialan koulutuksessa harjoiteltua perustyötä, johon kuuluu asiakassuhteen luominen, luottamuksen rakentaminen, erilaisten menetelmien käyttäminen sekä psykososiaalisen tuen antaminen. Vastaanottokeskuksen perustyöstä poiketen omaohjaajat pääsevät antamaan psykososiaalista tukea myös pitkässä asiakassuhteessa, eivät pelkästään kriisitilanteissa.

Eräs sosionomin koulutuksen saaneista omaohjaajista kertoi kokevansa, että vasta omaohjauksen kautta tulleen pitkän ja hitaammin etenevän asiakassuhteen avulla hän oli todella päässyt tutustumaan omaan ammatilliseen minäänsä. Myös useat muut kuvasivat omaohjauksen vahvistaneen heidän käsitystään itsestään osaavana sosiaalialan ammattilaisena ja antaneen mahdollisuuden hyödyntää sosionomiopintojen aikana kertyneitä tietoja ja taitoja. Vastapainoksi vastaanottokeskuksen arjen pyörittämiselle he olivat saaneet mielestään voimaannuttavia kokemuksia sosiaaliohjauksesta ja toivoivat, että voisivat hyödyntää omaohjauksessa käytössä olevia syvemmälle meneviä työskentelymalleja tulevaisuudessakin.

Myös ne omaohjaajat, joilla ei ole sosiaalialan koulutusta, kokivat saavansa paljon nimenomaan omaohjauskeskusteluista ja luottamussuhteen rakentumisesta asiakkaan ja työntekijän välille. He kertoivat asiakkailta saadun palautteen kehittäneen heitä ammatillisesti ja omaohjauksen vahvistaneen luottamusta omiin hyviin puoliin ja osaamisalueisiin, kuten kykyyn kohdata erilaisia asiakkaita ja kuuntelemisen taitoon. Omaohjaustyö oli herättänyt heissä myös kiinnostusta oppia lisää menetelmiä ja hankkia tietoa esimerkiksi mielenterveyteen liittyvistä asioista voidakseen ymmärtää, auttaa ja tukea asiakkaita näiden tarvitsemalla tavalla.

Omaohjaajat kokivat omaohjaustyön olevan yksi isoimmista asioista, joka heitä motivoi työskentelemään vastaanottokeskuksessa. Oman asiakkaan kanssa työskentely tuo työhön erilaisen ulottuvuuden ja uudenlaisia onnistumisen kokemuksia, kun asiakkaan luottamus vahvistuu ja hän kykenee puhumaan traumaattisistakin kokemuksistaan. Myös asiakkaissa näkyvä kehitys ja heidän antamansa positiivinen palaute toivat omaohjaajille tyydytystä. Osa omaohjaajista kertoi vahvistuneensa myös muilta omaohjaajilta saamastaan palautteesta.

Omaohjaajat kertoivat aidoista ja voimaannuttavista kohtaamisista asiakkaiden kanssa, ja useat heistä korostivat ennen kaikkea inhimillisen kohtaamisen merkitystä ammatillisessa omaohjaussuhteessa. Erityisen tuen antamisella nähtiin olevan ulottuvuuksia, jotka eivät koskettaneet pelkästään asiakasta vaan myös tukea antavia omaohjaajia:

"Ehkä tämän työn yksi tärkeimmistä sisällöistä, tai jotenkin se, minkä takia tässä jaksaa, vuodesta toiseen." (H3)

"Jotenkin mulle tulee tosi voimaantunut fiilis siitä, että mä pystyn tukemaan ihmistä, joka käy elämänsä suurinta kriisiä." (H4)

"Kyllähän se työskentely on ihan erilaista, kun pääsee luomaan yksilösuhteita asiakkaiden kanssa. Niin. Joo. Saan siitä paljon." (H7)

"Tää on nyt vähän ehkä epäammatillinen näkemyskin tähän asiaan, mutta mä ajattelen sen semmosena kahden ihmisen välisenä ihmissuhteena, minkä on jotenkin oltava molemmille merkityksellinen." (H5)

"No parhaimmillaanhan se antaa tietenkin onnistumisen kokemusten kautta voimaantumista ja uskoa ihmisyyteen, niinku tällai suuresti sanottuna" (H8)

## 7 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli kuvata turvapaikanhakijoiden odotusajan vastaanottokeskuksessa tällä hetkellä tehtävää omaohjaustyötä sitä tekevien työntekijöiden näkökulmasta. Keräsin tutkimusaineiston haastattelemalla kahdeksaa omaohjaustyötä tekevää omaohjaajaa, jotka ilmoittautuivat haastattelupyynnön (liite 2) saatuaan vapaaehtoisesti haastateltaviksi. Haastattelut toteutettiin Teamsin välityksellä etänä ja äänitettiin puhelimella tietokoneen kaiuttimen kautta. Haastattelutilanteessa olivat läsnä vain haastatteli ja haastateltava.

Haastatteluissa käytettiin teemahaastattelurunkoa (liite 1). Kaikilta haastateltavilta kysyttiin johdonmukaisesti kaikki pääkysymykset. Tarkentavia kysymyksiä käytin vaihtelevasti, mikäli



tuntui tarpeellisesta kysyä haastateltavalta vielä jotain lisää jostain tietystä aihepiiristä. Jälkeenpäin ajateltuna joidenkin tarkentavienkin kysymysten kysyminen johdonmukaisesti kaikilta olisi saattanut tasapainottaa eri teemojen keskinäistä suhdetta sekä antanut ehkä mahdollisuuden tarkastella osaa aineistosta myös määrällisestä näkökulmasta. Toisaalta ne haastateltavat, jotka puhuivat vapaammin ilman tarkentavia kysymyksiä, toivat myös runsaammin esiin uusia teemoja. Koska kyseessä oli kuitenkin puolistrukturoitu teemahaastattelu eikä kyselytutkimus, pidän uusien teemojen tulemistä esiin opinnäytetyöni luotettavuuden kannalta merkityksellisempänä asiana kuin kaikkien tarkentavien kysymysten esittämistä jokaiselle omaohjaajalle.

**Opinnäytetyötäni varten keräämäni aineiston analysoin aineistolähtöisen, laadullisen ja temaattisen sisällönanalyysin menetelmin. Ääniteitä purkaessani käytin melko tarkkaa litterointitekniikkaa: Puhe on kirjoitettu siten kuin haastateltavat sen lausuivat. Mukana ovat myös toisto, naurahdukset ja muut väliäänet, ja päällekkäin osunut puhe on eroteltu eri riveille. Videoyhteyden aiheuttamat epäselvät kohdat on merkitty erikseen. Litteroidusta materiaalista löytyneet teemat koodasin värikoodein, ja kokosin niistä pelkistykset excel-taulukoon jo löytyneiden teemojen alle. Pelkistyksistä muodostuneiden alateemojen avulla tiivistin materiaalista uusia teemoja. Haastattelujen tulosten raportoinnissa olen tuonut näkyviin sekä haastattelurungon pääkysymykset että keskeisimmät niistä teemoista ja ajatuksista, joita haastateltavat ottivat itsenäisesti puheeksi. Olen tarkoituksella ottanut runsaasti haastateltavien ääntä mukaan myös itse tekstiin sekä esitellyt eriäviä näkökulmia ja kokemuksia, jotta haastatteluissa ilmennyt omaohjaukseen liittyvien näkemysten heterogeenisyys tulisi myös avoimesti kuvattua.**

Jo omaohjaustyötä käsittelevää opinnäytetyötä suunnitellessani pohdin sitä, mikä oma roolini haastattelijana ja raportoijana on tämän opinnäytetyön tekemisessä, yhtenä sen keskeisistä työvälaineistä, ja mikä luotettavuuteni tutkijana (Eskola & Suoranta 1998, 152-153). Olen työskennellyt yhdessä haastattelemini omaohjaajien kanssa samassa työpaikassa, ja vaikka en ole itse ollut mukana omaohjaustapaamisissa, en ole voinut välttyä kuulemasta omaohjaajien kommentteja omaohjaustyön tekemisestä. Lisäksi olen aiemmin haastatellut omaohjausmenetelmästä toista opiskelutehtävää varten erästä omaohjaajaa, joka ei ole mukana tämän opinnäytetyön haastateltavien joukossa. Tiedostan, että minulla on ollut jo opinnäytetyötä suunnitellessani tietynlainen ennakkokäsitys omaohjaustyöstä menetelmänä sekä myös käsitys siitä, millaisiin ja millaisista asioista johtuviin erityisen tuen tarpeisiin sillä pyritään vastaamaan. Tämän ennakkotiedon herättämä kiinnostus on ollut yksi niistä syistä, jotka saivat minut valitsemaan opinnäytetyölleni juuri tämän aiheen. Olen kuitenkin tietoisesti pyrkinyt olemaan tarkkana siinä, että aineiston analyysi ja tulosten raportointi nojaavat ainoastaan haastattelumateriaaliin ja että viittaukset muihin tietoihin ovat myös opinnäytetyöraportin tekstissä lähtein dokumentoituja tietoja, eivät minulle työntekijänä muodostuneita oletuksia tai käsityksiä, ellen erikseen niin mainitse.

Tieteellisen tutkimuksen luotettavuuden takeena pidetään hyvän tieteellisen käytännön noudattamista tutkimusta tehtäessä. Olen tutustunut hyvän tieteellisen käytännön periaatteisiin ja tätä opinnäytetyötä tehdessäni sitoutunut niiden esittämään rehellisyyteen, huolellisuuteen ja tarkkuuteen opinnäytetyöprosessin kaikissa vaiheissa. Olen pyrkinyt noudattamaan tieteellisen tutkimuksen kriteerejä sekä hankkiessani aineistoa, hakiessani teoreettista tietoa aiemmista tutkimuksista sekä analysoidessani ja arvioidessani haastatteluaineistoani. Opinnäytetyön olen raportoinut kirjallisesti ja olen noudattanut raportoinnissa huolellisesti niitä vaatimuksia ja tapoja, joita tieteellisen tiedon raportoinnille on asetettu. Myös tulosten julkaisuvaiheessa pyrin avoimuuteen ja vastuullisuuteen. (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012, 6.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä ei voida arvioida täysin samoin kuin määrällisen tutkimuksen kohdalla (Eskola & Suoranta 2000, Saaranen-Kauppinen & Puusniekan 2006, luku 3.3 mukaan). Yksiselitteisten ohjeitten puuttuessa luotettavuuden mittareina on kuitenkin pyritty pitämään samoja kuin määrällisessäkin tutkimuksessa, eli validiteettia ja reliabiliteettia: tutkimuksen pitää tutkia sitä, mitä on sanottu tutkittavan, ja tutkimustulosten on oltava luotettavia, eli ne on pystyttävä tarvittaessa toistamaan. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 136-140.) Olen määritellyt opinnäytetyöni tarkoituksen ja tavoitteen sekä tutkimuskysymyksen ja raportoinut kirjallisesti sen, miten olen hankkinut ja analysoinut haastatteluaineiston saadakseni vastauksen tutkimuskysymykseen. Keräämäni haastatteluaineisto antaa yhdenlaisen kuvan opinnäytetyöni kohteesta, ja kuvaamalla käyttämäni menetelmät yksityiskohtaisesti olen pyrkinyt näyttämään tarkasti ne tekijät, jotka ovat vaikuttaneet haastattelujen tuloksiin. Yksittäiseen haastatteluaineistoon perustuvaa tutkimusta ei luonnollisestikaan voida koskaan toistaa täysin samalla tavalla edes haastattelemalla samoja informantteja uudestaan. Puolistrukturoitu teemahaastattelu tuottaa paljon avoimia, vapaamuotoisia vastauksia, joiden sisällönanalyysi sisältää väistämättä opinnäytetyön tekijän valintoja, joten myös minun keräämäni haastatteluaineiston sisältämät teemat saattaisi toinen opinnäytetyön tekijä arvottaa, järjestää ja raportoida eri tavoin. Opinnäytetyötäni vastaava tutkimusasetelma voitaisiin luonnollisesti toistaa ottamalla kohteeksi toinen turvapaikanhakijoiden odotusajan vastaanotokeskus ja sen omaohjausta tekevät työntekijät. Todennäköisesti silloinkin saataisiin myös erisuuntaisia vastauksia samoja teemoja koskeviin kysymyksiin ja luultavasti myös uudet, esiin nousevat teemat saattaisivat olla erilaisia. Katson kuitenkin, että tämän opinnäytetyön sisältämä haastattelututkimus on epävarmasta toistettavuudesta huolimatta luotettavalla tavalla toteutettu ja täyttää siten laadulliselta tutkimukselta edellytettävän luotettavuuden.

Opinnäytetyössäni eettisyyden näkökulmasta keskeistä on sekä haastateltavieni että heidän omaohjattaviensa yksityisyyden suojeleminen. Hirsjärvi ja Hurme (2015, 20) määrittelevät tärkeimmiksi eettisiksi periaatteiksi ihmisiä tutkittaessa heidän informoimiseensa liittyvän

suostumuksen, luottamuksellisuuden, yksityisyyden ja seurauksien pohtimisen. He painottavat, että tutkittavien on saatava riittävästi asianmukaista tietoa tutkimuksen luonteesta ja tarkoituksesta, jotta he pystyvät suostumaan osallistumaan tai kieltäytymään siitä.

Kontaktoin haastateltavat etukäteen kirjeellä, jossa pyysin heitä osallistumaan opinnäytetyöni aineistonkeruuhaastatteluun. Selostin haastattelupyynnössä (liite 2) opinnäytetyöni aiheen ja näkökulman ja informoin haastateltavia opinnäytetyöni tekotavasta, aikataulusta, haastattelumateriaalin luottamuksellisesta käsittelystä sekä haastateltavien ja heidän omaohjattaviensa yksityisyyden suojaamisesta. Osallistuminen oli vapaaehtoista ja haastateltavaksi tulemisesta oli mahdollista myös kieltäytyä jättämällä vastaamatta haastattelupyyntööni. Tutkimusaineiston keräsin haastatteleamalla työntekijät yksitellen. Äänitin haastattelut itse ja myös purin ne itse litteroimalla, joten haastattelumateriaalia ei ole minun lisäksi kuullut eikä lukenut kukaan muu. Haastattelumateriaalin olen säilyttänyt huolellisesti ja sopinut tuhoavani sen opinnäytetyöni valmistumisen jälkeen. Haastateltavaksi suostuneilta olen pyytänyt lisäksi erillisen kirjallisen suostumuksen (liite 3).

Olen huolehtinut siitä, että suostumusta ja haastatteluaineistoa ei ole mahdollista yhdistää toisiinsa. Haastatellun työyhteisön hyvin tuntevat henkilöt saattavat pystyä päättelemään haastatteluaineistossa ilmi tulevien asioiden perusteella haastateltavan identiteetin sekä mahdollisesti tunnistamaan vastaanottokeskuksen asiakkaita tai heihin liittyviä yksityisiä asioita, ellei näitä tietoisesti häilytetä kaikista dokumenteista, mukaan lukien itse opinnäytetyöraportti. Koska pidän sekä haastateltavien että asiakaskunnan yksityisyyden suojaamista erityisen tärkeänä, olen sitoutunut huolehtimaan siitä, että kaikki haastatteluaineisto on pseudonymisoitu jo litterointivaiheessa ja tarvittaessa anonymisoitu huolellisesti ennen raportointia. (Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset 2020, 7, 9, 13, 19.)

Opinnäytetyöraportissani olen haastateltavien ja heidän asiakkaittensa suojelemiseksi jättänyt tekstiin sisään kirjoitetut yhden haastateltavan kertomaan perustuvat kohdat ilman viitemerkintää. Suoriin lainauksiin olen liittännyt viitteeksi anonymin tunnisteen. Lisäksi olen yleiskielistänyt niissä käytettyä puhekieltä haastateltavien tunnistamisen estämiseksi sekä poistanut toistoa ja keskeneräisiä sanoja. Muilta osin sitaattien sisältö ja lauserakenne vastaavat alkuperäistä.

Eri puolilla Suomea on tällä hetkellä toiminnassa lähes 30 vastaanottopalveluita tarjoavaa yksikköä (Vastaanottokeskuslista 2020), ja opinnäytetyöni kohteena olevan vastaanottokeskuksen tunnistaminen saattaisi olla mahdollista aineiston analysoinnista tai kirjallisesta raportista ilmi käyvien seikkojen perusteella. Olenkin kiinnittänyt myös työelämäkumppanini pyynnöstä erityistä huomiota aineiston anonymisointiin haastateltavien ja heidän asiakkaittensa yksityisyyden suojaamiseksi. Lisäksi olemme sopineet kirjallisesti haastatteluaineiston salaamisesta

sekä siitä, miten ja missä vaiheessa se tuhoetaan. Työelämäkumppanillani on myös ollut mahdollisuus tutustua etukäteen opinnäytetyöhöni ja ehdottaa toivomiaan muutoksia ennen sen julkista esittämistä. Viimeistelty opinnäytetyöraportti ja sen sisältämät tiedot tulevat kuitenkin julkisiksi sekä opinnäytetyön esittelytilaisuudessa että sen jälkeen, kun opinnäytetyö on tallennettu kaikille avoimeen julkaisuarkistoon. (Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset 2020, 6, 8, 13, 24.)

Olen saanut opinnäytetyöni tekemiseen tarvitsemaani ohjausta oppilaitokseni puolelta opinnäytetyöni ohjaajalta. Ohjaajan laadukas ja oikeatahtinen tuki on ollut tärkeää myös opinnäytetyön eettisyyden varmistamiseksi. (Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset 2020, 14-15.) Myös työelämäkumppanini on valvonut huolellisesti opinnäytetyöni eettisyyttä edellyttämällä tutkimusluvan hakemista etukäteen. Tutkimuslupa-anomus sisälsi opinnäytetyön nimen, aiheen ja lyhyen kuvauksen (tutkimuskysymykset, tavoitteet, aikataulu ja aineiston keruu) sekä kuvauksen siitä, miten eettiset näkökulmat on huomioitu, miten tietosuoja toteutuu ja miten mahdollisesti kerättyjä henkilötietoja käsitellään (Tutkimuslupalomake 2020). Tutkimusluvan vahvistuttua 1.9.2020 teimme työelämäkumppanin ja opinnäytetyöni ohjaajan kanssa kirjallisen opinnäytetyösopimuksen.

Ennen opinnäytetyön suunnitteluun ryhtymistä pohdin myös omaa esteellisyyttäni. Olen tehnyt yhden opiskeluihini kuuluvan harjoittelun opinnäytetyöni kohteena olevan vastaanottokeskuksen ohjaustiimissä, minkä jälkeen olen työskennellyt siellä keikkatyöntekijänä, joten tunsin toimintaympäristön ja haastateltavani jo ennestään. Koska vastaanottokeskuksen johto ja oma esimieheni suhtautuivat opinnäytetyön tekemiseen ja ehdotettuun aiheeseen myönteisesti, ja koska en ole pysyvässä palkkatyösuhteessa vastaanottokeskusta ylläpitävään tahoon enkä saa heiltä sen tekemisestä muutakaan rahallista korvausta, katson olevani yhteyksistä huolimatta esteetön. Lisäksi olen pyrkinyt tietoisesti perustamaan opinnäytetyöni objektiivisesti haastateltavilta saamaani aineistoon ja pidättäytymään haastatteluja analysoidessani subjektiivisista havainnoista, joita olen saattanut vastaanottokeskuksessa työskennellessäni tehdä myös omaohjausmenetelmän käyttämisestä. Pidän myös tutkimuseettisesti tärkeänä kuvata opinnäytetyölle määritellyn tarkoituksen mukaisesti omaohjaajien tekemää työtä nimen omaan puhtaasti heidän omasta näkökulmastaan.

Olen sitoutunut huolehtimaan siitä, että opinnäytetyöni lähteinä käyttämieni tutkimusten tekijät ovat näkyvissä ja että olen viitannut heidän tutkimuksiinsa asianmukaisella tavalla. Lisäksi olen varmistanut, että opinnäytetyön edellyttämät luvat on haettu ja tarvittava eettinen arviointi tehty etukäteen ja että eri osapuolten oikeudet, vastuut ja velvollisuudet on sovittu. Hyvän tieteellisen käytännön noudattamisesta tässä opinnäytetyössä vastaan joka tapauksessa ensisijaisesti itse. (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012, 6-7.)

## 8 Pohdinta

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli kuvata turvapaikanhakijoiden odotusajan vastaanottokeskuksessa tällä hetkellä tehtävää omaohjaustyötä sitä tekevien työntekijöiden näkökulmasta ja tavoitteena tuottaa työelämäkumppanilleni tietoa omaohjaustyön kehittämistä varten. Opinnäytetyön tutkimuskysymykseksi oli määritelty *Miten työntekijät käyttävät omaohjausta turvapaikanhakijoiden tukemiseen odotusajan vastaanottokeskuksessa*, ja tähän tutkimuskysymykseen tuli vastaus.

Keräsin materiaalin haastattelemalla omaohjaajina toimivia työntekijöitä. Haastattelujen tuloksissa (luku 6) olen esitellyt työntekijöiden kuvaamia työtapoja ja menetelmiä sekä heidän näkemyksiään omaohjaustyön tekemisestä ja merkityksestä. Lisäksi olen kuvannut omaohjaajien ajatuksia omaohjauksesta asiakastyön muotona ja sen toimivuudesta erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden tukimuotona sekä heidän kokemuksiinsa omaohjaustyön vaikutuksesta itseensä. Haastattelujen tulokset paitsi vahvistavat myös laajentavat opinnäytetyön teoreettisten ja käsitteellisten lähtökohtien antamaa kuvaa odotusajan vastaanottokeskuksessa asuvien turvapaikanhakijoiden erityisen tuen tarpeesta. Lisäksi haastattelujen tulokset tuovat uutta ammatillista ja kokemusperäistä tietoa omaohjauksen käyttämisestä työvälineenä turvapaikanhakijoiden kanssa. Tuloksista käy myös ilmi, että omaohjaus ei ole yksiselitteinen, tarkasti määriteltävissä oleva menetelmä vaan pikemminkin avoin kattokäsite, joka tarjoaa omaohjaajille mahdollisuuden käyttää itsenäisesti osaamistaan ja ammattitaitoaan tukiessaan hyvinkin erilaisia asiakkaita näiden yksilöllisissä erityisen tuen tarpeissa.

Haastattelemieni omaohjaajien kuvaukset työskentelynsä taustasta ja psykososiaalisen tukemisen tavoista vastaavat Sayedin ja Helmisen (2017, 67-68) kuvaamaa Frank Nestmannin psykososiaaliseen tuen mallia: Odotusajan vastaanottokeskuksen haastavassa elämäntilanteessa on vaikeaa ja usein jopa mahdotonta vaikuttaa oman elämän olosuhteisiin, mikä heikentää turvapaikanhakijoiden itsenäistä toimijuutta. Joidenkin kohdalla vaikutus on niin voimakas, että heidän vointinsa, mielenterveytensä ja kyvyttömyytensä selviytyä henkisesti ja/tai konkreettisesti omassa arjessaan synnyttävät erityisen tuen tarpeen. Omaohjauksessa asiakkaat pääsevät vuorovaikutteisessa keskustelussa puhumaan selviytymistään edistävistä teemoista, vahvistamaan kykyään kommunikoida muiden ihmisten kanssa sekä rakentamaan omaa sosiaalista elämäänsä ja uudenlaista identiteettiä muuttuneessa elämäntilanteessaan. Parhaimmillaan omaohjauksessa saatu psykososiaalinen tuki vahvistaa asiakkaan voimavaroja ja sosiaalisia verkostoja, itsetuntoa, luottamusta omaan selviytymiskykyyn sekä tunnetta oman elämän yhtenäisyydestä, ja hän kykenee ottamaan sopivalla tavalla paikkansa omassa ympäristössään.

Omaohjaajien työkaluna asiakkaiden tukemisessa on ohjaustyö, jota he voivat omaohjaussuhteessa tehdä arkityötään intensiivisemmässä ja henkilökohtaisemmassa asiakassuhteessa. Omaohjaajat kuvasivat omaa ohjaustyötään samanlaisin käsittein, joilla ohjausta on kuvattu

myös sitä teoreettisesti määriteltäessä: Omaohjattava saa ohjaajalta aikaa ja huomiota, häntä kuunnellaan, hänen omaa näkemystään kunnioitetaan, ja häntä tuetaan tekemään elämässään muutoksia, jotka vievät sen laatua hänen toivomaansa suuntaan. Keskiössä on asiakkaan oman toimintakyvyn vahvistaminen. (Onnismaa 2007, 7, 22-27.)

Erityyppisissä omaohjaussuhteissa voivat olla vaihdellen käytössä Vänskän ym. (2014, 52-61) kuvaamat vuorovaikutuksen eri tyypit, asiantuntijakeskeinen, asiakaskeskeinen ja dialogisesti orientoitunut vuorovaikutus. Omaohjauksen asiantuntijakeskeisyys on voimakkainta arjen haasteissa tukemisessa etenkin silloin, kun omaohjauksen sisällöksi on määritelty vain hyvin konkreettisia toimia, kuten viikko-ohjelman tekeminen asiakkaalle ja hänen muistuttamisensa lääkkeiden ottamisesta tai sovitusta tapaamisista. Asiakaskeskeisyys puolestaan näkyy johdonmukaisesti ja toimintaa myönteisesti ohjaavalla tavalla omaohjaustyön ydinperiaatteessa eli tavoitteiden ja tuen muotojen määrittelemisessä aina ensisijaisesti asiakkaan tarpeen pohjalta. Liiallisesta asiakaskeskeisyydestä taas voidaan puhua tilanteissa, joissa asiakkaan tarpeisiin vastaaminen roolittaa omaohjaajan palveluautomaatiksi ja asiakkaan voimaantumisen kohti itsenäistä selviytymistä hidastuu tai pysähtyy kokonaan. Dialogisesti orientoitunut vuorovaikutuksen muoto on omaohjaajien kokemuksen mukaan ollut hedelmällisin. Tällöin tavoitteena on pyrkiä aitoon läsnäoloon, ja ohjaustyö painottuu yksilöiden välisen vastavuoroisen luottamussuhteen rakentamiseen sallivassa ja hyväksyvässä tunnelmassa.

Keskustelemalla ja kuuntelemalla on aiemman tutkimuksen mukaan pystytty ylläpitämään haastavassa elämäntilanteessa olevien turvapaikanhakijoiden luottamusta, vahvistamaan vuorovaikutusta sekä kannattelemaan heitä (Nisula 2018, 118). Myös haastattelemani omaohjaajat kokivat kohtaamisen, kuuntelemisen ja luottamuksen merkityksen korostuvan onnistuneesti rakentuneessa omaohjaussuhteessa. Ilman luottamuksellista suhdetta ei ole mahdollista tehdä tuloksellista omaohjaustyötä asiakkaan kanssa, jonka erityisen tuen tarpeen taustalla ovat hänelle hyvin henkilökohtaiset asiat kuten mielenterveys, elämäntilanne ja tulevaisuus sekä hänen haasteensa odotusajan vastaanottokeskuksen arjessa ja vuorovaikutustilanteissa. Asiakkaan kanssa kehittynyt luottamussuhde vahvisti myös omaohjaajien tunnetta heidän tekemänsä työn merkityksestä. He kokivat päätyneensä sen myötä pohtimaan omaa ammatillista osaamistaan, asiakastyön ammattimaisuutta sekä vielä syvemmin inhimillisiin kohtaamisiin liittyvää universaalia ihmisyyttä.

Toisin kuin aiemmissa opinnäytetöissä, joissa käsitellään omaohjauksen käyttämistä erityyppisissä vastaanottoyksiköissä (ks. Eerikinharju & Vahtera 2011; Koskikukka 2016; Savolainen 2020), monikulttuurisuus ei vaikuttanut tuoneen erityisiä haasteita omaohjaustyöhön. Haastattelemilleni omaohjaajille monikulttuurisuus ei ollut erityinen aihe eivätkä he mieltäneet omaohjaustilanteita monikulttuurisuuden kautta muutoin kuin erikielisydestä ja tulkin käytön etäännyttävästä vaikutuksesta puhuttaessa. Omaohjaajien suhtautumisessa näkyy heidän

pitkä työskentelyaikansa nimenomaan odotusajan vastaanottokeskuksessa, jossa on kymmenien eri kansallisuuksien ja kieliryhmien edustajia sekä paljon jo tuttuja asiakkaita, jotka ovat asuneet vastaanottokeskuksessa jopa useampia vuosia. Omaohjaajat olivat tietoisia siitä, että jokaisen asiakkaan kulttuuria tai sen erityispiirteitä on mahdotonta tuntea, vaikka tämän voisikin ajatella helpottavan asiakkaan auttamista. He myös ymmärsivät, että niin asiakkaan kuin työntekijänkin kotikulttuuri - esimerkiksi sen painottuminen yhteisölliseen tai yksilölliseen suuntaan - väistämättä vaikuttaa heidän molempien tapaan hahmottaa maailmaa, ja osasivat ottaa tämän huomioon (Puukari & Korhonen 2013, 36). Omaohjaustyöhön ryhtyneille keskeistä oli ymmärtää asiakkaan muuttuneen elämäntilanteen voimakas vaikutus hänen sosiaaliseen verkostoonsa, minäkuvaansa ja elämänsäkuvaansa, sekä tästä johtuva syrjäytymisriskin kohoaminen (Vuoti 2017, 201-202). Omaohjaajilla on siis Azzopardin ja McNeillin (2016, 283, 287-288) kuvaamaa kulttuurista tietoisuutta ja kykyä työskennellä erilaisista taustoista tulevien ihmisten kanssa herkkävaistoisesti, taitavasti ja kunnioittavasti sekä ymmärtää, että heidän asiakkaillaankin voi olla monenlaisia, jatkuvassa liikkeessä olevia identiteettejä, joita ei voi kuvata vain kulttuurin, kielen tai yhteiskunnallisen statuksen mukaan. He ovat myös tietoisia siitä, että ihmisten välisessä kommunikoinnissa keskeistä on ennen kaikkea Katiskonkin (2016, 200-206) korostama ohjaajan oma vastaanottavaisuus ja halu ymmärtää erilaisuutta, eli arvostava asenne toista yksilöä kohtaan sekä herkkyyys hänen tavoilleen viestiä.

Omaohjaajat korostivat vahvasti moniammatillisen tiimin merkitystä omaohjausprossin eri vaiheissa ja kokivat, että toimiva moniammatillinen tiimi auttaa tukemaan asiakasta tuloksellisesti. Toisaalta omaohjaustyössä sen tekijöitä houkuttaa selvästi myös työn itsenäisyys ja yksilöllisyys. Vastaanottokeskuksessa ja etenkin ohjaustiimissä tehtävä työ on painottunut laitospäivätyöhön, ja moni etenkin sosionomin koulutuksen saaneista omaohjaajista kertoi omaohjaustyössä saaneensa kaipaamansa mahdollisuuden tehdä välillä jotain toisin tai enemmän. Yksilötyöskentelyssä asiakkaan kanssa heillä on kokemuksensa mukaan arkityötä enemmän mahdollisuuksia empaattiseen ja arvostavaan kohtaamiseen ja luottamuksen rakentamiseen eli sellaiseen autenttiseen ja kunnioittavaan asiakassuhteeseen, jota voidaan pitää tehokkaan ja onnistuneen ohjauksen edellytyksenä (Puukari & Launikari 2005, 34-35).

Omaohjaajat kokivat omaohjauksen olevan asiakkaiden edun mukaista ja heille hyödyllistä. Haastattelussa nousseissa kehitysehdotuksissa painottui ajatus siitä, että omaohjausta tai vastaavan kaltaista yksilökohtaista tukea tulisi olla tarjolla enemmän, ihannetilanteessa kaikille asiakkaille. Resurssien rajallisuus oli hyvin omaohjaajien tiedossa, ja he ehdottivatkin nykyisen omaohjausmallin kehittämistä edelleen ja kerrostyön vahvistamista sen rinnalla, jotta nykyistä useammat asiakkaat voisivat saada intensiivisempää tukea. Ennen kaikkea omaohjaajat toivoivat omaohjauksen toimivuuden varmistamista, työaikaressurssien tarkempaa määrittämistä ja uusien omaohjaajien perehdyttämistä. Lisäksi he toivoivat yhteisiä pelisääntöjä ja ohjeistuksia sekä moniammatillisen yhteistyön vahvistamista edelleen.

Omaohjauksen käyttäminen turvapaikanhakijoiden tukena odotusajan vastaanottokeskuksessa on mielenkiintoinen ja tarpeellinen tutkimuskohde. Tärkeimpänä jatkotutkimusaiheena näen omaohjauksen ja etenkin sen vaikutuksen tutkimisen työmenetelmän kohteen, odotusajan vastaanottokeskuksen asiakkaina olevien turvapaikanhakijoiden näkökulmasta. Haastattelututkimus, jossa erityisen tuen tarpeessa olleet turvapaikanhakijat kertovat omaohjauskokemuksistaan ja arvioivat menetelmän toimivuutta, antaisi hyödyllistä tietoa työmenetelmän kehittämistä varten. Työelämäkumppanilleni tärkeää tietoa omaohjauksen vaikutuksesta asiakkaiden hyvinvointiin voitaisiin kerätä myös omaohjattaville suunnatun seurantatutkimuksen avulla, joka toteutettaisiin esimerkiksi anonyyminä lomakekyselynä omaohjaussuhteen alussa, tietyn määräajan kuluttua sen alkamisesta sekä omaohjauksen päätyttyä. Pienimuotoisempi seurantatutkimus menetelmän toimivuudesta voitaisiin toteuttaa jo nyt toteutuneiden omaohjaussuunnitelmien pohjalta: millaisia aika-arvioita ja tavoitteita niissä on ollut, miten nämä on saavutettu, ja voidaanko onnistumisia ja haasteita lajitella sen perusteella, millaisiin ongelmiin omaohjausta on tarjottu avuksi.

Olen saanut tutkia opinnäytetyössäni itseäni kiinnostavaa aihetta sekä toteuttaa innostavan ja antoisan haastatteluaineiston sisällönanalyysin opinnäytetyötäni varten. Haastattelujen pohjalta raportoitavakseni muotoutui monipuolinen kuva siitä, miten omaohjaustyötä tehdään opinnäytetyöni kohteena olevassa turvapaikanhakijoiden odotusajan vastaanottokeskuksessa. Omaohjaajien kautta avautui näkymä myös omaohjaustyön menetelmällisiin haasteisiin. Toivon opinnäytetyöni tulosten olevan myös työelämäkumppanilleni hyödyllinen katsaus siihen, miten omaohjaustyötä voidaan tarkastella kehittämistarpeiden ja -mahdollisuuksien näkökulmasta. Kiitän työelämäkumppaniani tämän opinnäytetyön toteuttamisen mahdollistamisesta ja kannustavasta kiinnostuksesta sen tuloksiin.

Lopuksi haluan erityisesti kiittää kaikkia haastateltaviani osallistumisesta ja suuresta luottamuksesta, jota osoititte tulella haastateltavaksi. Kuten näette, pystyin lopulta käyttämään opinnäytetyössäni vain osan niistä monipuolisista kokemuksista ja ainutlaatuisista ajatuksista, joita te minulle avasitte. Mutta luotan siihen, että ne ovat myös teidän mielessänne edelleen, tulevaisuutta varten.



## Lähteet

## Painetut

Allen-Meares, P. 2008. Cultural Competence: An Ethical Requirement. *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work*, 16:3-4, 83-92. [https://doi.org/10.1300/J051v16n03\\_06](https://doi.org/10.1300/J051v16n03_06)

Azzopardi, C. & McNeill, T. 2016. From Cultural Competence to Cultural Consciousness: Transitioning to a Critical Approach to Working Across Differences in Social Work. *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work*, 25:4, 282-299. <https://doi.org/10.1080/15313204.2016.1206494>

Bamler, V., Werner, J. & Nestmann, F. 2013. Psychosoziale Beratung: Entwicklungen und Perspektiven. *Resonanzen. E-Journal für Biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung*, 1(1), 79-91. <https://www.resonanzen-journal.org/index.php/resonanzen/article/view/193>

Castaneda, A. E., Mäki-Opas, J., Jokela, J., Kivi, N., Lähteenmäki, M., Miettinen, T., Nieminen, S., Santalahti, P. & PALOMA-asiantuntijaryhmä. 2018. Pakolaisten mielenterveyden tukeminen Suomessa. PALOMA-käsikirja. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-100-3>

Castaneda A. E., Snellman, O., Garoff, F., Klemettilä, A., Lehti, V., Qvarnström-Obrey, A.-C., Kankaanpää, S., Oroza, V. & Halla, T. 2019a. Järkyttävät tapahtumat ennen Suomeen tuloa. Teoksessa Skogberg, N., Mustonen, K.-L., Koponen, P., Tiittala, P., Lilja, E., Omar, A. A. H., Snellman, O. & Castaneda, A. E. (toim.) Turvapaikanhakijoiden terveys ja hyvinvointi. Tutkimus Suomeen vuonna 2018 tulleista turvapaikanhakijoista. Raportti. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 199-212. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-351-9>

Castaneda A. E., Snellman, O., Garoff, F., Klemettilä, A., Lehti, V., Qvarnström-Obrey, A.-C., Kankaanpää, S., Oroza, V. & Halla, T. 2019b. Psykkiset oireet. Teoksessa Skogberg, N., Mustonen, K.-L., Koponen, P., Tiittala, P., Lilja, E., Omar, A. A. H., Snellman, O. & Castaneda, A. E. (toim.) Turvapaikanhakijoiden terveys ja hyvinvointi. Tutkimus Suomeen vuonna 2018 tulleista turvapaikanhakijoista. Raportti. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 184-198. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-351-9>

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Korjattu laitos, 2. painos. Tampere: Vastapaino.

- Gottlieb, M. 2020. The Case for a Cultural Humility Framework in Social Work Practice. *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work*, 1-19.  
<https://doi.org/10.1080/15313204.2020.1753615>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 2. painos. Helsinki: Gaudeamus.
- Katisko, M. 2016. Sosiaaliohjaus - kulttuurisensitiivisyyttä ja globaalien ilmiöiden tunnistamista. Teoksessa Helminen, J. (toim.) *Sosiaaliohjaus - Lähtökohtia ja käytäntöjä*. Helsinki: Edita, 199-208.
- Luotojoki, T. 2018. Esikotoutumisvaiheen psykososiaalisen tuen prosessi ja mallinnus OTTO-hankkeessa. Teoksessa Nisula, L. (toim.) *Polkuja suomalaiseen yhteiskuntaan. Esikotoutumisen mahdollisuudet turvapaikanhakuvaiheessa*. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 246. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 92-96. <https://www.theseus.fi/handle/10024/152026>
- McLeod, J. 2013. *An introduction to counselling*. 5. painos. McGraw-Hill Education. Maidenhead: Open University Press.
- Nissilä, P. & Lairio, M. 2005. Multicultural counselling competencies. Training implications for diversity-sensitive counselling. Teoksessa Launikari, M. & Puukari, S. *Multicultural guidance and counselling. Theoretical foundations and best practices in Europe*. Helsinki: CIMO, 203-216. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/44292>
- Nisula, L. (toim.) 2018. *Polkuja suomalaiseen yhteiskuntaan. Esikotoutumisen mahdollisuudet turvapaikanhakuvaiheessa*. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 246. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. <https://www.theseus.fi/handle/10024/152026>
- Nykänen, T., Koikkalainen, S., Seppälä, T., Mikkonen, E. & Rainio, E. 2019. Poikkeusajan tilat: vastaanottokeskukset pohjoisessa Suomessa. Teoksessa Lyytinen, E. (toim.) 2019. *Turvapaikanhaku ja pakolaisuus Suomessa*. Turku: Siirtolaisuusinstituutti, 161-182.  
[http://www.migrationinstitute.fi/files/pdf/tutkimuksia-sarja/t-02-isbn\\_978-952-7167-60-1-turvapaikanhaku\\_ja\\_pakolaisuus\\_suomessa.pdf](http://www.migrationinstitute.fi/files/pdf/tutkimuksia-sarja/t-02-isbn_978-952-7167-60-1-turvapaikanhaku_ja_pakolaisuus_suomessa.pdf)
- Onnismaa, J. 2007. *Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta*. 3. painos. Helsinki: Gaudeamus.
- Puukari, S. & Korhonen, V. 2013. Monikulttuurinen ohjaus kotoutumista tukevassa työssä. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. *Olemme muuttaneet - ja kotoudumme: maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä*. Helsinki: Väestöliitto, 32-47.

[http://vaestoliitto-fi.directo.fi/@Bin/ca7fc00f6955fe51485827b0e706ddb8/1611498797/application/pdf/4715338/Olemme%20muuttaneet%20-%20ja%20kotoudumme\\_fi-nal%202608%20%283%29.pdf](http://vaestoliitto-fi.directo.fi/@Bin/ca7fc00f6955fe51485827b0e706ddb8/1611498797/application/pdf/4715338/Olemme%20muuttaneet%20-%20ja%20kotoudumme_fi-nal%202608%20%283%29.pdf)

Puukari, S. & Launikari, M. 2005. Multicultural counselling. Starting points and perspectives. Teoksessa Launikari, M. & Puukari, S. Multicultural guidance and counselling. Theoretical foundations and best practices in Europe. Helsinki: CIMO, 27-41. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/44292>

Sayed, T. 2015. Ohjaus keskusteluun perustuvana menetelmänä. Teoksessa Näkki, P. & Sayed, T. (toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita, 8-24.

Sayed, T. & Helminen, J. 2017. Psykososiaalinen ohjaus. Malli sosiaali- ja terveystalouden asiakastyön ja integraation kehittämiseen. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita, 59-75.

Skogberg, N., Mustonen, K.-L., Koponen, P., Tiittala, P., Lilja, E., Omar, A. A. H., Snellman, O. & Castaneda, A. E. (toim.) 2019. Turvapaikanhakijoiden terveys ja hyvinvointi. Tutkimus Suomeen vuonna 2018 tulleista turvapaikanhakijoista. THL Raportti 12. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-351-9>

Sue, D. W., Rasheed, M. N. & Rasheed, J. M. 2016. Multicultural Social Work Practice. A Competency-Based Approach to Diversity and Social Justice. 2. painos. Hoboken, New Jersey: Wiley.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 10., uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu ja täydennetty laitos. Helsinki: Tammi.

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. 2012. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje. Helsinki. [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

Vogt, I. 2016. Voimavarakeskeinen lähestymistapa sosiaaliohjauksessa. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Sosiaaliohjaus - lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita, 29-43.

Vuoti, M. 2017. Asiakkaana maahanmuuttaja. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita, 190-208.

Vänskä, K., Laitinen-Väänänen, S., Kettunen, T. & Mäkelä, J. 2014. Onnistuuko ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. Helsinki: Edita.

Äkillisten traumaattisten tilanteiden psykososiaalisen tuen kehittämisen työryhmän loppuraportti 2019. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:46. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4090-1>

## Sähköiset

Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. 2020. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. Päivitetty 9.1.2020. Viitattu 21.3.2020.

<http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>

Eerikinharju, V. & Vahtera, K. 2011. Omaohjaaja turvapaikanhakijan tukena. Ohjaustyötä tekevien näkemyksiä omaohjaajuudesta Helsingin vastaanottokeskuksessa. Opinnäytetyö (YAMK). Metropolia Ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma. Helsinki.

<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201104224708>

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9.uud.p. Edita Publishing Oy, Helsinki 2014. Kirjoittajan ja kustantajan tuottama verkkomateriaali. Viitattu 7.5.2020. <http://www.tilastollinen-tutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>

Koskikukka, N. Omaohjaaja nuoren itsenäistymisen tukena - opas ohjaajille SPR Turun vastaanottokeskuksen alaikäisyksiköissä. Opinnäytetyö (AMK). Turun ammattikorkeakoulu, sosiaaliala, sosiaalipalvelutyö. Turku. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016060111215>

Käypä hoito 2019. Psykososiaalinen tuki ja palvelut 27.11.2014. Duodecim. Julkaistu 2019. Viitattu 3.6.2020. <https://www.kaypahoito.fi/imk00510>

Lastensuojelulaki 417/2007. Viitattu 24.1.2021. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#L10P59>

Maahanmuuttovirasto 2021a. Majoittuminen vastaanottokeskukseen. Viitattu 24.1.2021. <https://migri.fi/majoittuminen-vastaanottokeskukseen>

Maahanmuuttovirasto 2021b. Sanasto. Viitattu 24.1.2021. [https://migri.fi/sanasto#T\\_fi](https://migri.fi/sanasto#T_fi)

Maahanmuuttovirasto 2021c. Sosiaalipalvelut. Viitattu 24.1.2021. <https://migri.fi/sosiaalipalvelut>

Maahanmuuttovirasto 2021d. Terveystuoltopalvelut. Viitattu 24.1.2021.

<https://migri.fi/terveydenhuolto>

Oikari, J. 2018. Tässä elämä on. Toimintatutkimus turvapaikanhakijoiden ohjauksesta ja sen kehittämisestä. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto, kasvatustieteiden tiedekunta.

Tampere. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201811012766>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 24.1.2021.

<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>

Savolainen, T. 2020. Tukena omaohjaaja! -toimintamalli omaohjaajatyön kehittämiseen perheyhmäkodissa. Opinnäytetyö (YAMK). Turun ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen. Turku. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202004134931>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 24.1.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

STM 2021. Turvapaikanhakijoiden sosiaaliturva ja palvelut Suomessa. Viitattu 24.1.2021.

<https://stm.fi/turvapaikanhakijoiden-palvelut>

Terveystuoltolaki 1326/2020. Viitattu 24.1.2020. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

THL 2020. Turvapaikanhakijoiden terveydenhuoltopalvelut. Päivitetty 28.2.2020. Viitattu 24.1.2021. <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/maahanmuutto-ja-hyvinvointi/turvapaikanhakijat/turvapaikanhakijoiden-terveydenhuoltopalvelut>

THL 2021. Lastenkoti, nuorisokoti. Lastensuojelun käsikirja. Viitattu 24.1.2021.

<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/sijaishuollon-muodot/lastensuojelulaitokset/lastenkoti-nuorisokoti>

Ulkomaalaislaki 301/2004. Viitattu 24.1.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040301>

Vastaanottokeskuslista. 2020. Maahanmuuttovirasto, Palvelut. Päivitetty 4.1.2021. Viitattu 21.2.2021. <https://migri.fi/documents/5202425/58477354/2021-01-04.pdf/34708f2c-4f29-8830-06c2-6e156d70a514/2021-01-04.pdf?t=1612181085793>

Vastaanottolaki eli Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta 746/2011. Viitattu 24.1.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110746#L3P13>

### Julkaisemattomat

Omaohjauksen prosessikaavio. 2019. Turvapaikanhakijoiden odotusajan vastaanottokeskus. Viitattu 6.5.2020.

Omaohjaussuunnitelma. 2019. Turvapaikanhakijoiden odotusajan vastaanottokeskus. Viitattu 24.1.2021.

Teemahaastattelut. Kahdeksan omaohjaajan haastattelut 25.9.-15.11.2020.

Tutkimuslupalomake. 2020. Viitattu 8.5.2020.

## Liitteet

Liite 1: Teemahaastattelurunko.....	66
Liite 2: Haastattelupyyntö .....	68
Liite 3: Suostumuslomake .....	69
Liite 4: Sisällönanalyysin esimerkkitaulukko .....	70

## Liite 1: Teemahaastattelurunko

### Lukuohje:

#### PÄÄKYSYMYKSET

Tarkentavat kysymykset ja apusanat  
 Mahdollisia lisäkysymyksiä  
 Teemasanoja (haastattelijan muistilista)

#### 1. TAUSTATIEDOT

Onko sinulla sosiaalialan koulutus? Mikä?  
 Kuinka kauan olet työskennellyt turvapaikanhakijoiden kanssa?  
 Vastaanottokeskuksessa? Muualla?  
 Kuinka monta omaohjattavaa sinulla on tai on ollut?  
 Koko työskentelyaikana? Viimeisen vuoden aikana? Parhailleen?  
 Enimmillään samanaikaisesti?

#### 2. MITÄ OMAOHJAUS ON JA MITEN SINÄ TEET SITÄ?

Omaohjaus työtehtävänä  
 Mitä tarkoittaa lyhyesti kuvattuna?

Aloittaminen  
 Miten omaohjaussuhde alkaa?  
 Millaisia ongelmia ohjattavilla on?  
 Millaisia tavoitteita ohjaukselle asetetaan?  
 Kuinka usein tapaatte? Missä ja miten?

Tapaamiset  
 Miten valmistaudut ohjaustilanteisiin?  
 Millaisia tapaamiset ovat? Kerro tyypillisestä/epätyypillisestä?  
 Millaisia asioita käsittelette ja miten?  
 Miten kuvailisit keskustelujen luonnetta?  
 (tiedottaminen, neuvonta, ohjaus, terapia, konsultaatio, oppimisen edistäminen...)  
 Millaisin keinoin synnyttät/johdattelet keskustelua?  
 Miten vuorovaikutuksellisuus toteutuu? Entä dialogisuus?  
 Miten kuvailisit ohjaajan ja omaohjattavan suhdetta?  
 (luottamus, vastavuoroisuus; parhaimmillaan / huonoimmillaan)  
 Mikä on mielestäsi tärkeintä tapaamisissa? Entä niiden välillä?  
 (aikaa, huomiota, kunnioitusta; kulttuuri-sensitiivisyys)

Toimintatavat  
 Millaisia muita menetelmiä käytät keskustelun lisäksi?  
 Psykososiaalinen tuki? Mitä on? Millaisissa tilanteissa, miten?  
 (voimavarojen, toimintakyvyn, toimijuuden, elämäntaidon, sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen/palauttaminen/luominen)  
 Toiminnalliset menetelmät?  
 (millaiset, miksi juuri ne, missä tilanteissa)

Lopettaminen  
 Kuinka pitkiä omaohjaussuhteesi ovat olleet?  
 Miten ne ovat päättyneet?  
 Milloin on aika päättää? Mistä tiedät?



Miten lopetat omaohjauksen?  
Mitä omaohjauksen jälkeen?

### 3. MITÄ AJATTELET OMAOHJAUksesta TYÖMENETELMÄNÄ?

#### Menetelmänä

Miksi omaohjausta tehdään?  
Millaisissa tilanteissa se auttaa? Miten?  
Miten asiakkaat suhtautuvat omaohjaukseen?  
Miten asiakkaat suhtautuvat omaohjaajaan?  
Miten näet omaohjauksen hyödyttävän asiakkaita?  
Miten hyvin se mielestäsi toimii?  
Miten muiden tiimien työskentely vaikuttaa omaohjaamiseen?  
Miten omaohjaaminen vaikuttaa muiden tiimien työskentelyyn?  
Mikä on mielestäsi tärkeintä omaohjaamisessa?  
Miten kehittäisit omaohjaamista?

#### Onnistumiset

Milloin olet kokenut antamasi omaohjauksen onnistuneen?  
Mitä teit, miten teit?  
Millaista palautetta olet saanut omaohjattaviltasi?

#### Haasteet

Ongelmien laatu?  
Olosuhteet?  
Resurssit?  
Kulttuuriset tekijät? Sukupuoliasettelmat?  
Kieli (eri/sama), tulkkaus, selkokieli?

### 4. MITÄ AJATTELET OMAOHJAAJANA TYÖSKENTELEMISESTÄ?

Miten ja miksi lähdit omaohjaamaan?  
Miten luonnehtisit itseäsi ja omaa tapaasi toimia omaohjaajana?  
Millaisissa tilanteissa tai millaisia asiakkaita omaohjaat mieluiten?  
Miten omaohjaus muuttaa omaa suhdettasi asiakkaaseen? Kaikkiin asiakkaisiin?  
Mikä on mielestäsi toiminut hyvin? Miksi?  
Millaiset tilanteet olet kokenut itsellesi haastavina? Miksi?  
Mikä sinua motivoi?  
Mitä omaohjaaminen antaa sinulle itsellesi?  
Miten vaikuttanut sinuun ammatillisesti, onko jokin muuttunut?  
Millaista perehdytystä olet saanut?  
Miten omaohjauksen tekemistä tuetaan?  
Muut omaohjaajat, moniammatillinen tiimi, esimiehet, yritys?  
Mitä ajattelet omaohjauksen tekemisestä jatkossa?

## Liite 2: Haastattelupyyntö

Helsingissä 20.9.2020

Hei kaikki ohjaustiimin sosiaaliohjaajat ja ohjaajat!

Olen tekemässä sosionomin (AMK) opintoihin liittyvää opinnäytetyötäni Laurea-ammattikorkeakoululle ja aiheeksi olen valinnut omaohjaustyön turvapaikanhakijoiden odotusajan vastaanottokeskuksessa. Tutkielma valmistuu viimeistään keväällä 2021.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on kuvata työntekijöiden näkökulmasta sitä omaohjaustyötä, jota ohjaustiimin sosiaaliohjaajat ja ohjaajat tällä hetkellä tekevät turvapaikanhakijoiden tekemiseksi. Tavoitteena on tuottaa tietoa, jota vastaanottokeskuksessa voitaisiin hyödyntää turvapaikanhakijoiden omaohjauksen kehittämiseksi työmenetelmänä. Tarkoituksena on siis kuvata niitä erilaisia muotoja, työtapoja ja menetelmiä, joita te käytätte omaohjauksessa, sekä omaohjaajien ajatuksia ja näkemyksiä omaohjaustyön tekemisestä, esimerkiksi sen merkityksestä asiakastyön muotona ja tapana tukea haastavassa elämäntilanteessa olevaa asiakasta. Lisäksi tarkoituksena on kuvata sitä, miten omaohjaajina toimivat kokevat omaohjaamisen vaikuttavan itseensä ammatillisesti.

Aineistonkeruun toteutan haastatteleamalla ohjaustiimin työntekijöitä, jotka tekevät tai ovat tehneet omaohjaustyötä viimeisen vuoden aikana vähintään yhden asiakkaan kanssa. Ja nyt olen siis etsimässä vapaaehtoisia haastateltavaksi.

Haastattelut toteutetaan yksilöhaastatteluina syys-lokakuun aikana 2020, ja niihin olisi hyvä varata 1-2 tuntia. Työnantajan kanssa on sovittu, että haastatteluaika voidaan laskea haastateltavien työajaksi mutta että ne tehdään mieluiten työvuoroa ennen tai sen jälkeen. Haastatteluissa ei kerätä henkilötietoja eli ne toteutetaan anonyymisti. Taustatiedoiksi kysyn teiltä ainoastaan koulutukseen ja turvapaikanhakijoiden kanssa kertyneeseen työkokemukseen liittyviä tietoja. Haastattelut äänitetään tutkimuksen luotettavuuden varmistamiseksi, ja sitä varten pyydän kaikilta haastateltavaksi tulevilta erillisen kirjallisen suostumuksen. Äänitteitä käytetään ainoastaan opinnäytetyön tekemiseen, ja ne tuhotaan opinnäytetyön hyväksymisen jälkeen. Myös äänitteistä litteroidut muistiinpanot tuhotaan. Kaikki haastattelut ovat luottamuksellisia ja niiden sisältöjä käytetään opinnäytetyössä vain yleisellä tasolla ja siten, että yksittäisten asianosaisten tunnistamattomuus on varmistettu.

Osallistuminen haastatteluun on siis täysin vapaaehtoista ja jokainen voi päättää osallistumisestaan itse. Olisi kuitenkin tosi hienoa, jos saisit haastatella useita teistä - te kun olette tällä hetkellä Suomen parhaat asiantuntijat kertomaan omaohjauksen tekemisestä odotusajan vastaanottokeskuksessa. Kaikki teidän kokemuksenne omaohjaustyöstä ovat myös tärkeää tietoa sitä kehitettäessä.

Odotan vastauksia osallistujilta 28.9.2020 mennessä sähköpostilla tai puhelimitse. Lisätietoja voi kysellä, vastaan oikein mielelläni.

Suuri kiitos jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin

Hanna Kjellberg

## Liite 3: Suostumuslomake

## SUOSTUMUS

Suostun siihen, että omaohjaustyön tekemistä turvapaikanhakijoiden odotusajan vastaanotto-keskuksessa koskeva haastatteluni tallennetaan äänittämällä ja että äänite voidaan myös litteroida haastattelijan opinnäytetyön tekemistä varten.

Tiedän, että haastatteluani käytetään ainoastaan tämän opinnäytetyön tekemiseen, luottamuksellisesti ja niin, ettei minua tai omaohjattavia asiakkaitani voi tunnistaa sen perustella. Tiedän myös, että sekä äänitteet että niiden litteroinnit tuhotaan opinnäytetyön hyväksymisen jälkeen.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.2020

(paikka)

\_\_\_\_\_

(haastateltavan allekirjoitus ja nimenselvennys)

## Liite 4: Sisällönanalyysin esimerkkitaulukko

TEEMA aloittaminen	HAASTATELTAVIEN KOMMENTIT JA PELKISTYKSET							ALATEEMAT	
	moniammatillinen päätös: asiakas voisi hyöttyä omaohjaajasta	määritetään moniammatillisen tiimin minimonissa, kuka alkaa omaohjaajaksi	mietitään moniammatillisesti, mitä kunkin asiakkaan kohdalla voi tehdä ja mitä ne asiat ovat, jotka häntä auttaisivat arjessa	ensimmäisessä tapaamisessa asiakkaan kanssa käy läpi, mitä tarkoittaa omaohjaaja, ja sitten kartoitetaan, missä asioissa asiakas tarvitsee apua ja mitä, sekä mitkä ohjaajan resurssit on antaa sitä apua	minimoneista tulleet: noussut huoli asiakkaita tai tiedetty jo asiakkaan tulleessa, että tarvetta olisi	oli pitänyt alkuinfon ja puhuu samaa kieltä -> haluaisi puhua vain turvapaikka-asiastaan ja ohjaaja taas näkee, että voidaan puhua muista asioista ja työskennellä, mutta ei siitä asiasta, koska sille eivät pysty tekemään mitään	asiakkaan kanssa tehty omaohjaussuunnitelma ja mietitty, mikä ongelma ja miten voitaisiin auttaa; suunnitelma ei saa olla jotain, minkä vain työntekijät tekevät ja asettavat asiakkaan päälle, vaan ideana on, että se tehdään yhdessä asiakkaan kanssa;	"semmonen niinku omaohjaussuunnitelma tai tämmönen niinku rakenne pitäs tehdä vasta sitten, kun se tietynlainen tutustumisvaihe on ensin käyty läpi. [-] että sä näkisit mahdollisimman laajasti ja mahdollisimman syvälle siihen ihmiseen, jotta sitten se suunnitelma, jonka te rakennatte yhdessä, perustuisi niinku oikeisiin asioihin." (s. 7)	<p><b>moniammatillinen keskustelu:</b></p> <p>o päätös, että asiakas voisi hyöttyä omaohjaajasta o määritellään, kuka ryhtyy omaohjaajaksi o mietitään, mitä kunkin asiakkaan kohdalla voi tehdä ja mitä ne asiat ovat, jotka häntä auttaisivat arjessa</p> <p><b>ensimmäinen tapaaminen asiakkaan kanssa:</b></p> <p>o tärkeää, että omaohjaussuunnitelma tehdään nimenomaan yhdessä asiakkaan kanssa ja hänen suostumuksellaan o käydään läpi, mitä tarkoittaa omaohjaaja o kerrotaan moniammatillisen tiimin (sosiaalihojaaja ja hoitaja)näkökulmaa siitä, miksi ja millaisista asioista katsovat asiakkaan voivan hyöttyä</p>
	nykyään rakenne ja alussa asiakassuunnitelma, aiemmin ei	tärkeää, että asiakas on mukana siinä ja kaikki tehdään hänen suostumuksellaan	lähdetään rakentamaan pohjaa; käytännössä tehdään "sopimukset ja excelissä on muut" , mutta "me vaan niinku puhutaan se ja sitte kirjallisesti hoidetaan		puhelintulkkaus asioinnissa tosi hankalaa ja ajateltu, että omankielien omaohjaaja toimisi hyvin välikätenä			o kartoitetaan, missä asioissa asiakas kokee tarvitsevansa apua ja millaista apua sekä mitä toivoo, että tehtäisiin tapaamisissa o kerrotaan, mitkä ovat ohjaajan resurssit avun antamiseen o suunnitelman allekirjoittaminen	
	tavoitteet läpi asiakkaan kanssa 1. tapaamisella: kerroo moniammatillisen tiimin hoitajan ja sosiaalihojaajan näkökulmaa siitä, miksi ja millaisista asioista katsovat asiakkaan hyöttyvän & kysyy asiakkaan ideaa: mitä apua haluaisi ja mitä toivoisi tehtävän ohjauksessa	ensimmäinen kuukausi on kriittisin: silloin katsellaan, onko tarve kerran viikossa vai pari kertaa vai miten			ei voida odottaa, että asiakkaan tuen tarve loppuisi, joten ei suunnitelmia, että lopettaisi omaohjauksen; ei voida iän vuoksi ajatella, että asiakas oppisi suomea, lukemaan ja kirjoittamaan		"Eli siinä mielessä mä mä itse oon sitä mieltä, että tietenkä niinku kohtuuden rajoissa, et jos se tutustumisvaihe kestää kolme vuotta, niin sekään ei välttämättä ole niinku oo järkevää." (s. 7)	<p><b>omaohjaussuunnitelma:</b></p> <p>o nykyään rakenne ja alussa asiakassuunnitelma, aiemmin ei o tunnetaanko asiakasta riittävästi siinä vaiheessa, kun suunnitelma tehdään?</p> <p><b>ensimmäinen kuukausi kriittisin:</b></p> <p>o silloin nähdään, miten tiheästi tapaamisille on tarve</p>	