

# TUKEA, NEUVOJA JA ARVOSTUSTA

- Perehdytysaineisto Jyväskylän Katulähettyksen  
Erityis- ja läheistyöhön



Paula Harju ja Sanna Kurki  
Opinnäytetyö, kevät 2010  
Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak itä  
Pieksämäki  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Diakonisen sosiaalityön suuntautumis-  
vaihtoehto  
Sosionomi (AMK) + diakonin virkakelpoisuus  
+ lähetyssihteerin kelpoisuus.

## TIIVISTELMÄ

Harju, Paula & Kurki, Sanna. Tukea, neuvoja ja arvostusta. Perehdytysaineisto Jyväskylän Katulähetys ry:n Erityis- ja läheistyöhön. Pieksämäki, kevät 2010, 106 s, 3 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak itä Pieksämäki. Sosiaalialan koulutusohjelma, Diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK) + diakonin virkakelpoisuus + lähetyssihteerin kelpoisuus.

Opinnäytetyöprosessin tavoitteena oli tuottaa Jyväskylän Katulähetys ry:n Erityistuen työmuodolle ulkoasultaan helppokäyttöinen ja selkeä perehdytysaineisto, josta löytyy ohjeita työhön, ja siten tukea työntekijöitä heidän työssään. Tarkoituksena oli saada aineisto sellaiseen kielelliseen muotoon, että se palvelee Erityistuen työntekijöitä ja sopii heidän kristilliseen viitekehukseensä. Aineiston oli tarkoitus toimia myös hakuteoksena ja auttaa tiedonhaussa. Perehdytysaineistolla pyrittiin ohjaamaan työntekijöitä huomioimaan työtä ohjaavia lakeja ja säädöksiä. Lisäksi perehdytysaineistossa käsiteltiin työn keskeisiä sisältöalueita sekä tuotiin esille keskeistä ammattisanastoa, minkä tarkoituksena oli helpottaa Katulähetys ry:n eri koulutustaustaisten työntekijöiden yhteistyötä moniammatillisten verkostojen ja sosiaalityön kanssa. Perehdytysaineisto oli tarkoitus saada yksikössä todelliseen käyttöön yhteisön hyödyksi.

Perehdytysaineistoa suunniteltiin, koottiin ja arvioitiin yhteistyössä Erityistuen työntekijöiden kanssa. Aineistoon tulevaa materiaalia rajattiin tarvekyselyn, keskustelujen ja esitetauksen kautta saadun palautteen perusteella.

Opinnäytetyöprosessin aikana Jyväskylän Katulähetys ry:ssä tapahtui organisaatiomuutoksia ja henkilöstövaihdoksia, jotka osaltaan vaikuttivat perehdytysaineiston muotoutumiseen. Perehdytysaineisto esiteltiin uudelle, vastamuotoutuneelle Erityis- ja läheistyön työmuodolle, jolloin työntekijöillä oli mahdollisuus antaa palautetta. Palautteen pohjalta viimeistelimme aineiston lopulliseen muotoonsa. Perehdytysaineisto luovutettiin yksikön käyttöön kierrekanisiin painetun manuaalin lisäksi sähköisenä versiona laitettavaksi Jyväskylän Katulähetys ry:n työntekijöiden verkkoalustalle, E-baselle.

Kolmannen sektorin tekemän mielenterveys- ja päihdetyön tukeminen perehdytysaineiston kautta koettiin tärkeäksi. Koottu perehdytysaineisto on sovellettavissa myös muualle kuin Erityis- ja läheistyöhön. Perehdytysaineistoa voi hyödyntää myös seurakuntien diakoniatyössä. Aineisto ja sen työstäminen hyödytti meitä tulevana diakoneina. Opintojen keskeisten osa-alueiden kertaaminen aineistoa kootessa tuki ammatillista kasvua ja ammatillisen itsevarmuuden vahvistumista. Tuottamamme perehdytysaineisto tuli tarpeeseen ja jatkotyöskentelymahdollisuuksia on useita. Opinnäytetyöprosessi oli mielekäs ja opettavainen.

Asiasanat: perehdyttäminen, professionalismismi, kolmas sektori, katulähetys, produktio

## ABSTRACT

Harju, Paula and Kurki, Sanna

Support, Advices and Respect. Introductory Manual for Jyväskylä Street Mission's Special Support Work.

106 p., 3 appendices. Language: Finnish. Pieksämäki, Spring 2010.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Option in Diaconal Social Work. Degree: Bachelor of Social Services, Mission secretary.

The aim of this thesis was to produce an easy to use introductory manual for Jyväskylä Street Mission's Special Support Work. This introductory manual was supposed to support the employees in their work and give them instructions. One aim was to achieve a linguistic form that would fit the employees' Christian context. The manual was assumed to function as a reference book and help in informational retrieval. The introductory manual consisted of various segments which talked about the main content of Special Support Work. This included the laws concerning working with people who have problem with excessive drinking or who have mental health problems. Special terminology was used in the manual, which was supposed to help Street Mission's employees from different backgrounds to cooperate with social workers and to take part in multiprofessional teams. The main goal was to get the introductory manual in real use in the work community for the community's benefit.

The introductory manual was planned, combined and evaluated together with the employees of Special Support Work. The material for the manual was delineated based on the feedback from pre-inquiry about employees' needs, from conversations and from pretesting.

During this thesis process some organisation and personnel changes took place in Jyväskylä Street Mission. These changes also made an influence on the introductory manual. Special Support Work altered into Special Support and Personal Counselling Work. The introductory manual was introduced to the new work form and the employees had a possibility to give feedback. Finishing of the manual was done based on the given feedback. The introductory manual was handed over to the Street Missions executive director in a binder. In addition, the manual was given in electric form to be able to be inserted into the E-base intranet of Jyväskylä Street Mission's employees.

It is necessary to support the work that the third sector does among people with intoxicant or mental health problems. One way of doing so is through an orientation file. The collected introductory manual is adaptable elsewhere as well as in Special Support and Personal Counselling Work. It is also useful in diaconal work. The process of gathering information on the central subjects of our study supported our professional growth and self-confidence. There was a real need for this introductory manual and there are many possibilities for follow-up work with this project. This thesis process was meaningful and educational.

Keywords: orientation, introductory manual, professional, third sector, production

## SISÄLTÖ

1 KOLMAS SEKTORI MIELENTERVEYS- JA PÄIHDEPALVELUJEN PAIKKAAJANA .....	5
2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET .....	7
3 YHTEISTYÖKUMPPANINA JYVÄSKYLÄN KATULÄHETYS .....	8
4 OPINNÄYTETYÖN AIHEEN VALINTA JA RAJAUS.....	12
5 TARVEKYSELY .....	13
5.1 Tarvekysely työntekijöille .....	13
5.2 Tarvekyselyn tulosten analysointi .....	15
6 PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖHYVINVOINTI .....	18
6.1 Perehdyttäminen ja työnopastus .....	18
6.2 Hyvän perehdytysaineiston kriteerit .....	19
6.2.1 Perehdytysaineisto Jyväskylän Katulähetyksessä.....	21
6.2.2 Perehdytysaineiston muoto .....	22
6.3 Työssäjaksaminen ja työhyvinvointi .....	22
7 KOLMAS SEKTORI PÄIHDE- JA MIELENTERVEYSTYÖN TOIMIJANA.....	24
7.1 Kolmas sektori ja ammatillisuus.....	24
7.2 Mielenterveystyö ja päihdehuolto .....	26
8 PEREHDYTYSAINIESTO .....	30
8.1 Perehdytysaineiston kokoaminen .....	30
8.2 Esittelytilaisuus ja palaute aineistosta .....	32
9 PRODUKTION ANALYSOINTI JA ARVIOINTI .....	34
10 OPINNÄYTETYÖPROSESSIN ARVIOINTI .....	38
11 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	39
LÄHTEET.....	41
LIITTEET	
Liite 1. Saatekirje.....	44
Liite 2. Kyselylomake.....	45
Liite 3. Perehdytysaineisto .....	47

## 1 KOLMAS SEKTORI MIELENTERVEYS- JA PÄIHDEPALVELUJEN PAIKKAAJANA

Opinnäytetyömme suuntautui kolmannen sektorin tukemiseen. Opinnäytetyönämme oli produktiona toteuttaa perehdytysaineisto Jyväskylän Katulähetys ry:n Erityistuen työmuodolle, joka prosessin aikana organisaatiomuutosten myötä muuttui Erityis- ja läheistyön työmuodoksi. Työssämme tarkastelemme kolmatta sektoria mielenterveys- ja päihdepalvelujen paikkaajana. Kuvaamme opinnäytetyön suunnittelua ja työntekijöille tekemäämme tarvekyselyä sekä tuomme esille opinnäytetyöhömmme liittyvää keskeistä teoriatietoa. Lopuksi kuvaamme opinnäytetyön toteutusta ja arviointia.

Kolmannen sektorin työpanos sosiaalialalla, erityisesti mielenterveys- ja päihdetyössä, on merkittävä. Yhteiskunta ei pysty riittävästi vastaamaan näiden asiakkaiden tarpeisiin. Etenkin kaksoisdiagnoosin saaneet asiakkaat ovat hankalassa asemassa, ja sopivan palvelun saaminen on vaikeaa, koska palvelut on suunniteltu vain yhden ongelman hoitoon, eikä moniongelmaisista ole huomioitu riittävästi. Kaksoisdiagnoosin saanut asiakas voi kärsiä samanaikaisesti esimerkiksi alkoholismista ja masennuksesta tai bipolaarisesta mielialahäiriöstä. Asiakkaista tulee väliinputoajia, joita siirrellään palveluntarjoajalta toiselle ilman todellista avunsaantia. Asiakkaiden vähäiset voimavarat ehtyvät, eivätkä he jaksakaan ajaa asiaansa.

Jyväskylän Katulähetys ry on yksi kolmannen sektorin toimijoista. Sen keskeisenä asiakasryhmänä ovat erityisesti kaksoisdiagnoosin saaneet henkilöt. Jyväskylän Katulähetys ry on tehnyt laajaa ja monialaista työtä mielenterveys-, päihde- ja kriminaaliasiakkaiden kanssa jo yli 50 vuotta ja yhdistyksellä on vahva jalansija seutukunnan palvelujärjestelmässä. Katulähetys ry:n sisälle on muodostunut vahva tukijärjestelmä, jossa asiakkaalle pyritään järjestämään asunto, ruokaa ja työtä samalta palveluntarjoajalta, niin ettei asiakasta tarpeettomasti siirrellä palvelutaholta toiselle. Katulähetys ry:n voidaan myös katsoa tekevän diakoniaa. Raamatun opetuksen mukaisesti Katulähetys ry pyrkii toimimaan kristillisen lähimmäisenrakkauden mukaisesti.

Älä sano lähimmäisesellesi: ”Mene nyt ja tule toiste, huomenna minä annan”, kun sinulla kuitenkin on (Sl. 3:28).

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa perehdytysaineistoa Jyväskylän Katulähetys ry:n Erityistuen yksikölle. Jatkossa käytämme Jyväskylän Katulähetys ry:stä nimeä Jyväskylän Katulähetys. Jyväskylän Katulähetyksen työntekijöistä kaikilla ei ole alan koulutusta, sillä osa työntekijöistä on entisiä päihteiden käyttäjiä, ja heidän tieto-taitonsa on kokemusperäistä. Katulähetyksessä koulutusta tärkeämmiksi tekijöiksi nähdään ihmisen aito kohtaaminen ja auttamishalu. Kolmannen sektorin työssä vaaditaan kuitenkin ammatillista otetta. Katulähetyksen visio vuodelle 2015 on, että ”henkilökunta koostuu ammattitaitoisista työntekijöistä, ja mukana on kohderyhmästä nousseita koulutuksen saaneita henkilöitä sekä koulutettuja asiantuntijoita” (Jyväskylän Katulähetys 2009b). Aineistolla haluamme tukea Katulähetyksen työntekijöiden, opiskelijoiden ja työharjoittelijoiden työhön perehdytystä, ja osoittaa näin arvostusta heidän tekemäänsä työtä kohtaan. Perehdytysaineiston avulla voimme osaltamme tukea edellä mainitun vision toteutumista.

Uskomme, että perehdytysaineisto auttaa uusia työntekijöitä, opiskelijoita ja työharjoittelijoita pääsemään nopeammin sisälle työyhteisöön ja työhönsä. Aineistosta löytyy tietoa ja vinkkejä muun muassa työturvallisuuteen sekä uhkaavien- ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyyn. Toisena tärkeänä kokonaisuutena aineistossa on työhyvinvointiin liittyvä osio. Aineisto voi näin ollen olla tukena turvallisen asiakastyön kehittämisessä sekä työntekijöiden työssä jaksamisessa ja työhyvinvoinnissa. Aineisto voi olla työntekijöille, opiskelijoille ja työharjoittelijoille hakuteos käytännön työssä.

Produktio on sosionomi (AMK) + diakonin virkatutkintoon liittyvä opinnäytetyö. Molemmat opinnäytetyön tekijät ovat opinnoissaan suuntautuneet mielenterveys- ja päihdetyöhön, mikä vaikutti opinnäytetyön aiheen valintaan ja on tehnyt prosessista mielekkään. Katulähetys organisaationa toimii kristillisestä viitekehyksestä käsin ja soveltui näin ollen hyvin työelämäyhteistyökumppaniksi meille tulevana diakoneina. Hengellisyys ja hengellisen viitekehyksen kautta tehtävä auttamistyö kiinnostavat molempia opinnäytetyön tekijöitä ja ovat myös tärkeä osa tulevaa ammattitaitoamme ja osaamistamme. Produktion toteuttaminen oli motivoivaa, koska tarve perehdytysaineistolle tuli työelämästä. Valmis perehdytysaineisto toimii myös meille hyvänä hakuteoksena ja työkaluna tulevissa työtehtävissämme sekä kirkollisella että yhteiskunnallisella sektorilla.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa yhteistyössä Jyväskylän Katulähetyksen Erityistuen työntekijöiden kanssa yksikölle perehdytysaineistoa, josta löytyy ohjeita työhön, ja siten tukea heitä heidän vaativassa ja vastuullisessa työssään. Tarkoituksena oli saada aineisto sellaiseen kielelliseen muotoon, että se palvelee Erityistuen työntekijöitä ja sopii kristilliseen viitekehykseen, josta heidän työnäkynsä ja arvopohjansa nousevat. Tavoitteena oli myös, että aineisto voisi auttaa työntekijöitä, työharjoittelijoita ja opiskelijoita tiedonhaussa ja tiedon syventämisessä, sisältäen listan keskeisimmistä teoksista ja Internet-lähteistä. Keskeistä aineistossa on, että sen avulla työntekijä tutustuu Katulähetyksen organisaatioon ja toimintaan työnantajanaan.

Perehdytysaineiston tavoitteena on suunnata työntekijöitä huomioimaan työtä ohjaavia säädöksiä ja kehittämään työtään enemmän asiakkaita palvelevaan suuntaan. Perehdytysaineiston tavoitteena on helpottaa yhteistyötä ja -ymmärrystä työskenneltäessä sosiaalityön ja moniammatillisten verkostojen kanssa. Perehdytysaineistossa käsitellään työn keskeisiä sisältöalueita ja tuodaan esille keskeistä ammattisanastoa sekä joitakin työtapoja ja -menetelmiä. Tämä helpottaa eri koulutustaustaisia työntekijöitä työskentelemään yhdessä samaa ammattikieltä käyttäen. Pidempään työtä tehneet voivat mahdollisesti löytää aineistosta uusia tapoja toimia tai saada uusia näkökulmia ja vahvistusta jo toteutetulle työlle.

Perehdytysaineistosta pyrimme tekemään helppokäyttöisen sekä ulkoasultaan selkeän ja luettavan. Aineistosta tulee löytää tarvittava tieto nopeasti selaamalla tai sisällysluettelosta katsomalla. Selkeä otsikointi ja luettelonomaiset muistilistat helpottavat tiedonhakuja. Tavoitteena oli, että perehdytysaineisto tulee yksikössä todelliseen käyttöön ja on hyödyksi yhteisölle.

### 3 YHTEISTYÖKUMPPANINA JYVÄSKYLÄN KATULÄHETYS

Jyväskylän Katulähetys ry on vuonna 1953 perustettu kristilliseltä pohjalta toimiva toiminnallisesti ja taloudellisesti itsenäinen yhdistys, jonka periaatteena on ”syventää raitiusvakaumusta, sosiaalista ja kristillistä ajattelutapaa” sekä auttaa syrjäytyneitä päihdeongelmaisia, niin alkoholisteja, huumeongelmaisia kuin sekakäyttäjiäkin ja tukea vankilasta vapautuvia heidän ongelmissaan. Toiminta-ajatuksena on kokonaisvaltainen tukeminen psyykkisellä, fyysisellä, sosiaalisella ja hengellisellä alueella. Työtä ohjaavat kristillisyyden, yhteisöllisyyden, vastuullisuuden ja uudistumisen arvot. (Arvaja i.a.)

Katulähetyksessä arvojen takana on ajatus, että ”usko Kristukseen saa aikaan lähimmäisen rakkautta, rehellisyyttä ja Hyvän Sanoman eteenpäin viemistä”. Yhteisön merkitystä korostetaan, sillä yhteisö tukee ja rohkaisee jäseniään niin, että jokaisen erilaisuutta kunnioitetaan ja mielipiteet hyväksytään. Työyhteisön jäsenen tulee sitoutua järjestön toimintaan, tavoitteisiin ja arvoihin sekä olla valmis uudistumaan ja kehittämään toimintaa. (Jyväskylän Katulähetys i.a, a.)

Katulähetyksen toiminnanjohtaja Erkki Arvajan mukaan työn ”sisältö rakentuu yksilöllisestä kohtaamisesta ja auttamisesta kaikissa päihdeongelmissa”. Keskeistä on vuorovaikutustaitojen opettelu ja luottamuksen rakentaminen. Pyrkimyksenä on muun muassa akuutin aineellisen hädän lievittäminen. Työ sisältää leiri- ja ryhmätoimintaa, retkiä sekä muuta yhteisöllistä toimintaa. Katulähetys saa voimansa kristillisestä uskosta nousevasta lähimmäisenrakkaudesta. (Arvaja i.a.)

Yhdistyksellä on käytössä kymmenen asumisyksikköä: Ensiaskel, Takalaiton, Kalliomäki (2 yksikköä), Etappi, Nurmela, Salmiranta, Myllyjärvi, Köhniö ja Rasila. Yhteensä asuntoja on 230. Yksiköissä toteutetaan tuettua, erityistuettua ja perhetyön asumista sekä Ensiaskeleen yhteydessä ensisuojoittoa. Yhdistys harjoittaa myös kierrätystoimintaa, jota hallinnoi EkoCenter Jyväskylä. Nuorisotalo toimii Cafe Centerissä. Lisäksi yhdistyksellä on oma lounasruokala Vellikello ja Ruokapankki Jokapäiväinen leipä Sammonkadulla. (Jyväskylän Katulähetys 2009b.)

Auttamisprosessiin sisältyvät hengellinen toiminta, eri-ikäisten päihdeongelmaisten tukiasuttaminen, päiväkeskustoiminta, perheiden ja nuorten auttaminen, kierrätystoiminta kirpputoreineen sekä pitkäaikaistyöttömien työllistäminen yhdistyksen eri yksiköissä (Jyväskylän Katulähetys 2009b)

Opinnäytetyössä työelämäyhteistyökumppanimme oli Erityistuen yksikkö. Jyväskylän Katulähetys tarjoaa yhtenä palvelunaan erityistuettua asumista. Kohderyhmänä Erityistuessa ovat päihde- ja mielenterveysongelmista kärsivät sekä vankilasta vapautuvat henkilöt. Työmenetelmänä on erittäin henkilökohtainen palveluohjaus. Erityistuessa jokaiselle asiakkaalle nimetään oma työntekijä, joka tapaa häntä tilanteesta ja tarpeesta riippuen noin kolme kertaa viikossa. Lisäksi asiakkaan tukena ovat asumisyksikön päihdetyöntekijät. Päivystävään työntekijään on mahdollisuus saada yhteys ympäri vuorokauden. Asiakas saa henkilökohtaista tukea ja palveluohjausta omassa kodissaan. Asiakkaan tarvitsema tuki räätälöidään yhdessä lähettävän kunnan sekä terveyden- ja muiden avohoidon toimijoiden kanssa. Asiakkaan ympärille koottu verkostoryhmä kokoontuu vähintään kerran kuussa. (Jyväskylän Katulähetys i.a, b.)

Erityistuesta tehdään kirjallinen sopimus asiakkaan, lähettävän sosiaalitoimen ja Katulähetysten välillä. Tässä yhteydessä tarkennetaan ja sovitaan erityistukeen kuuluvat palvelut, joiden tavoitteena on asiakkaan päihteettömän ja rikoksettoman elämän tukeminen. Tällaisia palveluita voivat olla muun muassa:

- terveyden, hygienian ja ravinnon seuranta
- lääkkeiden ottamisen valvonta
- asiakkaan virastoajoista huolehtiminen
- palveluihin ohjaaminen
- asumisyksikön yhteisöllisyyteen ohjaaminen
- rahojen järkevään käyttöön ohjaaminen, erityisesti asumisen jatkuvuuden turvaamiseksi. (Jyväskylän Katulähetys 2009.)

Katulähetys kokonaisuudessaan on kolmannen sektorin palveluntarjoaja. Jyväskylän Katulähetyksellä on noin 200 asukasta eri yksiköissä eli Katulähetysten merkitys mielenterveys- ja päihdepalvelujärjestelmässä Jyväskylän seudulla on suuri. Erityistuen sopimusten kautta yhteys kulloinkin lähettävään sosiaalitoimeen on kiinteä. Tärkeä teki-

jä erityistuen piiriin pääsemiseksi on asiakkaan oma motivaatio muutokseen. (Sirku Chambers, henkilökohtainen tiedonanto 4.2.2009.)

Erytistuen tärkeimmät yhteistyötahot ovat sosiaalitoimi, kriminaalihuoltolaitos, päihdepalvelusäätiö, Kela, työvoimapalvelukeskus, poliisi, oikeuslaitos ja Katulähetyksen oma Jyväällä-projekti. Jyväskylän Katulähetys on luterilaisten pappien perustama järjestö, joten yhteys luterilaiseen kirkkoon on vahva. Yhteistyössä Jyväskylän seurakunnan diakoniatyön kanssa järjestetään erilaisia retkiä ja leirejä, jotka seurakunta pääosin kustantaa. (Sirku Chambers, henkilökohtainen tiedonanto 4.2.2009.)

Opinnäytetyöprosessin aikana Erytistuen toimintaa jouduttiin Jyväskylän kaupungin taloustilanteen takia supistamaan, koska kaupungilla ei ollut resursseja antaa riittävästi maksusitoumuksia asiakkaille, jotta Erytistuen toiminta olisi ollut kannattavaa. Toiminta saatiin kuitenkin elpymään työmuodon täsmentämisellä ja organisaatiota muokkamalla. Jyväskylän Katulähetyksessä tapahtuneiden organisaatiomuutosten seurauksena Erytistuen työmuoto muuttui Erytis- ja läheistyöksi. Uuteen työmuotoon sisältyy myös perhetyö. Erytis- ja läheistyö on uusi työmuoto, ja toiminta on vasta muotoutumisvaiheessa. Etenkin perhetyön käytännön toteutus työmuodossa on vasta suunnitteilla.

Tämän hetkinen Erytis- ja läheistyö on rakentunut pitkälti Erytistuen pohjalle. Kohdeyryhmänä ovat edelleen päihde- ja mielenterveysongelmaiset sekä vankilasta vapautuvat henkilöt. Erytis- ja läheistyöhön kuuluva asiakas muuttaa sellaiseen Katulähetyksen tukiasumisyksikköön, jossa erityistuettu asuminen on mahdollista. Jokaisessa asumisyksikössä on normaaliin virka-aikaan käytettävissä yksikössä työskentelevä päihde-työnammattilainen, joka kuuluu osaksi erityistuettua asumispalvelua tarvitsevan henkilön verkostoryhmää. (Jyväskylän Katulähetys 2010.)

Yksikön työntekijät tapaavat asiakasta päivittäin. Kohtaamisten keskeisintä sisältöä ovat päihdeettömyyden ja itsetunnon tukeminen, rinnalla kulkeminen ja rikkoutuneiden ihmissuhteiden korjaaminen. Työntekijät auttavat ja rohkaisevat säännöllisen elämän- ja päivärytmin vakiinnuttamisessa. Työntekijät ovat mukana tukena myös tulevaisuuden suunnittelemisessa sekä työ- ja opiskelupaikan etsinnässä. Seurakuntayhteyden löytäminen on myös tärkeää. (Jyväskylän Katulähetys 2010.)

Joustava työaika ja luottamus mahdollistavat yhteydenotot työntekijään tarvittaessa ja kriisitilanteissa. Erityis- ja läheistyön tukena on kriisikeskus Mobile ja seutukunnallinen sosiaalipäivystys. Katulähetyksessä työskennellään verkostokeskeisesti. Asiakkaan tilannetta arvioidaan yhteistyössä perheen, läheisten ja viranomaisten kanssa. (Jyväskylän Katulähetys 2010.)

Vertaistuella on asumisyksikössä merkittävä rooli. Viikoittain on tarkoitus pitää päihdeongelmaisten omaa vertaistukiryhmää. Muita työmuotoja ovat pullakirkot ja eheytymisleirit seurakuntien kanssa. Pysyvän elämänmuutoksen ja -hallinnan saavuttamisen kannalta hyväksi asumisajaksi on havaittu keskimäärin 1-2 vuotta riippuen asiakkaan taustasta. Pääsääntöisesti asiakkaat tulevat Katulähetyksen asiakkaiksi sosiaalityöntekijöiden ohjaamina. Yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa asiakkaalle laaditaan tavoitesuunnitelma. (Jyväskylän Katulähetys 2010.)

#### 4 OPINNÄYTETYÖN AIHEEN VALINTA JA RAJAUS

Opinnäytetyön aihetta miettiessämme otimme yhteyttä Jyväskylän Katulähetykseen, jossa toinen opinnäytetyön tekijöistä suoritti Mielen terveys ja päihteet-opintokokonaisuuden harjoittelunsa. Opinnäytetyömme suunnittelu alkoi yhteistyössä Erityistuen johtavan työntekijän kanssa pidetyssä palaverissa tammikuussa 2009. Tuolloin keskustelimme yksikön toiveista ja tarpeista sekä meidän ideoistamme opinnäytetyön suhteen. Yhteisen palaverin ja myöhemmän puhelini- ja sähköpostikeskustelun lopputuloksena päädyimme tekemään Erityistuen yksikölle perehdytysaineistoa siitä näkökulmasta, että kaikilla työntekijöillä ei ole varsinaista alan koulutusta.

Tammikuun loppupuolella ja helmikuun alkupuolella työstimme hankesuunnitelmaa, jonka esittelimme ohjaavalle opettajallemme ja opponijillemme 12.2.2009. Hankesuunnitelman työstämisen aikana kävimme puhelimitse dialogia työelämäyhteistyökumppanimme kanssa aiheen rajauksesta ja heidän tarpeistaan sekä haimme ohjaavalta opettajaltamme. Hankesuunnitelman esittelemisen ja hyväksymisen jälkeen lähetimme suunnitelman luettavaksi ja kommentoitavaksi Erityistukeen sekä Jyväskylän Katulähetyksen toiminnanjohtajalle. Erityistuen johtavalta työntekijältä ja toiminnanjohtajalta saimme positiivista palautetta. He kannustivat meitä jatkamaan työtä yhteisesti sovitulla linjalla.

Kesällä 2009 Jyväskylän Katulähetyksen toiminnanjohtaja kertoi koko Katulähetykselle tekemästään perehdytysaineistosta, jolloin vertasimme hänen aineistoaan omiin suunnitelmiimme ja teimme rajausta. Toiminnanjohtajan perehdytysaineisto on nimeltään ”Jyväskylän Katulähetyksen henkilöstöpoliittiset periaatteet ja toimintatavat” ja se sisältää tietoa Katulähetyksen periaatteista ja toimintatavoista, työsuhdeasioista sekä työnantajan tarjoamista työsuhde-etuuksista (Jyväskylän Katulähetykset 2009b). Nämä näkökulmat rajasimme pois suunnittelemastamme perehdytysaineistosta välttääksemme aineistojen päällekkäisyyttä. Näin ollen aineistot täydentävät toisiaan.

## 5 TARVEKYSELY

### 5.1 Tarvekysely työntekijöille

Helmikuun lopussa 2009 me opinnäytetyöntekijät lähdimme loppukevääksi ulkomaille suorittamaan opintoihimme kuuluvaa monikulttuurisuusharjoittelua. Tänä aikana opinnäytetyöprosessimme oli tauolla, sillä keskinäinen yhteydenpito oli harjoittelukohteista ja paikallisista oloista johtuen hankalaa. Kesäkuun ajan toinen opinnäytetyöntekijöistä oli töissä Erityistuen yksikössä, päästen näkemään yksikön toimintaa ja tarpeita perehdytysaineiston suhteen sisältäpäin. Tällöin kävi ilmi, että Erityistuen yksikön toiminnan jatkumisesta ei Jyväskylän kaupungin taloustilanteen takia ollut varmuutta. Kävimme asiasta opinnäytetyön työparina keskustelua, mutta emme reagoineet asiaan sen enempää, koska tietoa ei ollut varmennettu. Kesän aikana kävimme muutoinkin vuoropuhelua opinnäytetyöprosessin etenemisestä, saaden elokuussa valmiiksi saatekirjeen (liite 1) ja tarvekyselylomakkeen (liite 2) Erityistuen työntekijöille.

Elokuun 24.päivänä kävimme Puolimatkan koti Salmirannassa tekemässä Erityistuen työntekijöille tarvekyselyn perehdytysaineistoa koskien. Kyselylomake oli kaksisivuinen ja sisälsi kymmenen kohtaa. Lisäksi työntekijät saivat saatekirjeen. Saatekirjeestä olimme tehneet lyhyen ja ytimekkään, sillä olimme itse läsnä tilanteessa ja ohjeistimme työntekijöitä tarvekyselyn täyttämässä etukäteen suullisesti.

Teimme kyselyn yksikön työntekijäkokouksen alussa. Kokous alkoi vapaamuotoisesti kahveilla, minkä aikana meille kerrottiin, että taantuman tähden Jyväskylän kaupunki ei enää pystynyt antamaan asiakkaille riittävästi maksusitoumuksia, jotta Erityistuen yksikön toiminta olisi kannattavaa. Tämän seurauksena Erityistuen yksikön toimintaa supistettiin toistaiseksi. Muuttuneen tilanteen tähden tarvekyselyn täytti myös eräs Erityistuen entinen työntekijä sekä Salmirannan Puolimatkan kodin johtava työntekijä.

Tarvekyselyssä kysyimme työntekijöiden koulutustaustaa ja työhistoriaa, jotta osaisimme suunnata aineiston oikealle kohderyhmälle, oikeanlaista sanastoa käyttäen. Kysyimme myös, millaista perehdytystä työntekijät olivat itse saaneet aloittaessaan työnsä

Erityistuessa. Halusimme tällä kysymyksellä saada käsitystä Katulähetyksen perehdytyskäytännöistä ja selvittää onko perehdytysaineistolle tarvetta.

Tämän jälkeen pyysimme työntekijöitä arvioimaan, kuinka tärkeiksi he kokevat kyselyssä esitetyt aihealueet: työturvallisuus, aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen, sielunhoidollinen keskustelu, yhteiskunnan palvelujärjestelmä, työn rajaaminen, työssä jaksaminen, työnohjaus, palveluohjaus ja sosiaalialan lakitieto. Työntekijät arvioivat aihealueiden tärkeyttä asteikolla yhdestä viiteen, yhden ollessa ”ei ollenkaan tärkeä” ja viiden ollessa ”erittäin tärkeä”. Olimme päätyneet edellä mainittuihin aihealueisiin koulutuksessa saatujen valmiuksien ja omien työkokemusten kautta. Ajattelimme näiden aihealueiden oleva keskeisiä perehdytettäessä tämän kaltaisen yksikön työhön. Lisäksi avoimilla kysymyksillä selvitimme työntekijöiden muita toiveita koskien perehdytysaineistoa. Viimeisellä strukturoidulla kysymyksellä selvitimme, missä muodossa työntekijät toivovat saavansa perehdytysaineiston käyttöönsä: kansiona, cd:nä, E-basella vai jossakin muussa muodossa.

Kaikkiaan kyselyyn vastasi kuusi työntekijää. Vastanneiden kesken arvottiin hartauskirja. Varsinaisten tarvekyselylomakkeen kysymysten lisäksi pyysimme vastaajia kirjoittamaan tyhjälle paperille oman näkemyksensä siitä, mitä Erityistuki työmuotona on. Olimme varanneet tyhjän kirjekuoren, johon jokainen olisi saanut itse laittaa täytetyn kyselylomakkeensa. Ajattelimme, että näin työntekijöiden olisi turvallisempi kirjoittaa avoimesti, kun he saisivat itse laittaa lomakkeensa kuoreen meidän näkemättä esimerkiksi käsialaa. Ilmeisesti työntekijät eivät kokeneet kysymyksiä arkaluontoisina, sillä monet antoivat täytetyt lomakkeensa suoraan meille. Eräät vastaajista vielä tarkensivat vastauksiaan sanallisesti: ”Tarkoitin tässä sitä, että...”. Päätelimme tästä, että työntekijät kokivat tilanteen turvallisiksi ja meidät luotettaviksi.

Kyselyyn vastaamisen jälkeen, ja osittain jo kyselyn aikana, työntekijöiden kesken syntyi vilkasta keskustelua omista perehdytyskokemuksista ja ajatusten vaihtoa siitä, miten tärkeää perehdytys on. Keskustelusta kävi ilmi, että juuri kukaan ei ollut saanut perehdytystä omaan työhönsä, minkä takia he kokivat tärkeänä, että me olemme nyt tekemässä heille perehdytysaineistoa. Keskustelun myötä tulimme siihen johtopäätökseen, että työemme etenemisen kannalta Erityistuen yksikön toiminnan supistaminen ei ole ongelma, sillä perehdytysaineistoa tarvitaan myös muissa yksiköissä. Eri yksiköissä tehtävä

työ sisältää monia keskenään samoja elementtejä, joten sama aineisto on hyödynnettävissä ja sovellettavissa muuallakin kuin vain Erityistuen työssä.

## 5.2 Tarvekyselyn tulosten analysointi

Kyselyn suorittamisen jälkeen analysoimme kyselyn tuloksia ja kokosimme niitä yhteen. Teemoittelimme saamamme strukturoidut ja avoimet vastaukset. Täytettyjä tarvekyselylomakkeita säilytettiin puoli vuotta, minkä jälkeen ne silputtiin.

Kyselyyn vastanneet työntekijät määrittelivät erityistuen työtä melko yhtenäisesti. Useassa vastauksessa erityistuki määriteltiin työmuodoksi laitoksen ja kodin välillä. Tärkeäksi työntekijät näkivät rinnalla kulkemisen ja asiakkaan tukemisen erilaisissa arjen tilanteissa ja haasteissa. Vastauksista nousi esiin myös asiakaslähtöisyys sekä Jumalan rakkauden välittäminen asiakkaille.

Kyselyn tulosten mukaan vain yhdellä työntekijöistä oli alaan liittyvä ammattitutkinto. Useampi (3) työntekijöistä oli kuitenkin kyselyn suorittamishetkellä alaan liittyvässä koulutuksessa. Selvittäessämme työntekijöiden itse saamaa perehdytystä kävi ilmi, että kahta työntekijää ei ollut perehdytetty ja loput neljä kokivat saaneensa vain vähän perehdytystä. Näistä kuudesta vastaajasta viisi koki perehdytyksen olleen riittämätöntä. Avoimissa kysymyksissä nousi esiin myös väsyminen työhön, minkä voi ajatella osin johtuvat huonosta perehdytyksestä.

”—on kaiken mahdollisen opin saanut kantapään kautta ja se on ollut ehkä turhan rankkaa!”

Kyselylomakkeista nousi vapaissa kommentteissa esiin myös toive siitä, että perehdytysaineisto tulisi todelliseen käyttöön ja ettei perehdytys jäisi vain kansion varaan, vaan että sen rinnalla olisi koulutusta työhön ja työn käytäntöihin. Vastauksista päätelimme, että perehdytysaineiston tuottaminen Erityistuen yksikölle on tarpeellista ja perehdyttämisen kehittäminen tärkeää.

Tarvekyselyssä selvitimme työntekijöiden mielipiteitä siitä, mitä aihealueita he näkevät perehdytysaineistossa tärkeinä käsitellä. Työturvallisuuden ja aggressiivisen asiakkaan

kohtaamisen katsoi tärkeäksi tai erittäin tärkeäksi kuusi vastaajaa. Lisäksi työturvallisuuden liittyvää materiaalia, käytännön ohjeita erilaisiin työtilanteisiin työturvallisuuden näkökulmasta, toivottiin vielä erikseen avoimissa vastauksissa.

Kaikki kuusi vastaajaa katsoivat myös sielunhoidollisen keskustelun olevan tärkeä tai erittäin tärkeä aihealue. Lisäksi avoimissa vastauksissa toivottiin vielä erikseen hengellisuuden huomioimista perehdytysaineistossa.

”Älkää unohtako hengellistä pohjavirettä tai alkusanoja kansiossa, jotain sellaista mikä teille elää!”

Yhteiskunnan palvelujärjestelmän sekä työnohjauksen kaikki kuusi vastaajaa katsoivat tärkeiksi tai erittäin tärkeiksi aihealueiksi. Työn rajaamisen, työssä jaksamisen sekä palveluohjauksen katsoivat tärkeiksi tai erittäin tärkeiksi viisi työntekijää. Vastaajista kaksi ei arvioinut sosiaalialan lakitietoa tärkeäksi. Lakitiedon katsoivat kuitenkin tärkeäksi tai erittäin tärkeäksi neljä työntekijää.

Kysyessämme, mitä muuta työntekijät toivovat perehdytysaineistolta, saimme yksittäisinä vastauksina seuraavia aihepyyntöjä: työntekijän vastuukysymysten selvittäminen, erityistuen asiakasprofiilin ja työhön liittyvien tavoitteiden selkiyttäminen sekä kommunikointi suhteessa yhteistyökumppaneihin, erityisesti sosiaalityöhön.

Työntekijöistä viisi toivoi perehdytysaineiston olevan saatavilla kansiona. Yksittäisissä vastauksissa perehdytysaineistoa toivottiin saatavaksi Cd-romina tai tallennettuna Katulähetyksen omalle verkkoalustalle, E-baselle.

Tarvekyselyn tulosten ja oman ammatillisen näkemyksemme pohjalta hahmottelimme perehdytysaineiston sisältöä. Pyrimme sisällyttämään aineistoon myös yksittäisinä pyyntöinä esitetyt aihealueet ja vastaamaan näin työntekijöiden todelliseen tarpeeseen.

Keskeisiksi sisältöalueiksi hahmottelimme:

- Hengelliset alkusanat
- Jyväskylän Katulähetyksen ja Erityistuen esittely
- Turvallinen asiakastyö
- Sielunhoidollinen keskustelu
- Palvelujärjestelmä

- Palveluohjaus
- Työn rajaaminen ja työssä jaksaminen
- Työnohjaus
- Sosiaalialan lakitieto
- Yhteistyökumppaneiden välinen kommunikointi
- Työntekijän vastuukysymysten selvittäminen
- Erityistuen asiakasprofiili ja työn tavoitteet.

## 6 PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖHYVINVOINTI

Ensimmäisessä alaluvussa käsittelemme perehdyttämistä ja työnopastusta sekä lain että perehdyttämisen tarpeellisuuden ja hyödyn näkökulmasta. Perehdyttäminen on lakisääteistä ja opinnäytetyöllämme haluamme olla tukemassa Erityistuen yksikköä omassa perehdytyksessään. Toisessa alaluvussa siirrymme työssäjaksamiseen ja työhyvinvointiin. Erityistuen työ on haastavaa ja kuormittaa työntekijöitä, ellei heillä ole keinoja rajata työtään ja huolehtia omasta jaksamisestaan.

### 6.1 Perehdyttäminen ja työnopastus

Työturvallisuuskeskus määrittelee perehdyttämisen toiminnaksi, jonka avulla ”uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat ja ihmiset sekä työnsä ja siihen liittyvät odotukset” (Työturvallisuuskeskus, i.a). Perehdytyksen avulla voidaan uudelle työntekijälle osoittaa, vastaavatko hänen odotuksensa uudesta työpaikasta todellisuutta. Samalla työnantaja antaa kuvan omasta organisaatiostaan ja vahvistaa työntekijän sitoutumista työhönsä. Työn alkuvaiheessa saatu perehdytys ohjaa työntekijää suorittamaan työnsä odotetulla tavalla. Vähäinen perehdytys ja alhaiset odotukset eivät johda laadukkaaseen työskentelyyn. (Cadwell & Crisp 1989, 14.)

Perehdyttäminen on työnantajan lakisääteinen velvollisuus. Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikasta sekä työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen perehdytettävä tämä muun muassa työhön, työpaikan työolosuhteisiin, turvallisiin työmenetelmiin ja työtehtäviin. Työnantajan on ohjattava ja opetettava työntekijää niin, että terveydelle ja hengelle vaarallisia riskitilanteita työssä voidaan välttää. (Työturvallisuuslaki 2002, 14 §.)

Työnopastuksen tulee kattaa sekä varsinainen työ että turvallisuusmääräykset. Perehdyttäminen on tarpeen aina, kun työntekijä on uusi, työtehtävät tai -menetelmät muuttuvat tai jos toiminnassa havaitaan virheitä tai puutteita. Myös vanhoja työntekijöitä tulee perehdyttää, jos työssä tapahtuu muutoksia. Perehdyttämisellä voidaan puuttua myös työturvallisuusohjeiden laiminlyöntiin. (Työturvallisuuskeskus i.a.) Perehdyttäminen ja

työnohjaus tulee nähdä osana ennakkoivaa työsuojelua sekä henkilöstön ammattitaidon kehittämistä. Perehdyttämällä ja työnohjauksella voidaan lisätä henkilöstön osaamista, parantaa työn laatua, tukea työssä jaksamista ja vähentää työtapa- ja tapaturmia ja poissaoloja. Perehdyttämisen suunnittelusta, toteutuksesta ja valvonnasta vastaa aina lähin esimies. (Penttinen & Mäntynen 2006, 1-2.)

Opinnäytetyönämme toteutettavan aineiston voidaan katsoa tukevan sekä uusien että vanhojen työntekijöiden perehdyttämistä. Turvallinen asiakastyö -osio perehdyttää työntekijöitä turvallisiin työmenetelmiin ja lisää työturvallisuutta. Muilta aineiston osialueilta työntekijät voivat saada tukea esimerkiksi työmenetelmiinsä ja niiden kehittämiseen.

## 6.2 Hyvän perehdytysaineiston kriteerit

Hyvän perehdytysaineiston kriteerejä käsittelevää aineistoa on vähän. Hyvän perehdytysaineiston kriteerejä asettaessamme käytämme lähteinä perehdyttämiseen liittyvää aineistoa ja sovellamme niitä kirjallisen perehdytysaineiston kriteereihin.

Hyvin suunniteltu ja toteutettu perehdytys nopeuttaa työn oppimista ja lisää työntekijän sitoutumista työpaikkaan ja voi myös vähentää henkilöstön vaihdoksia. Hyvässä perehdytyksessä työntekijää tutustutetaan työpaikkaan organisaationa, työyhteisöön ja sidosryhmiin sekä työympäristöön ja työtehtäviin. (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 1-10.) Ilman hyvää perehdytystä työntekijän on opittava ja etsittävä toimintatapansa itse. Tämä vie aikaa ja on tehotonta. Työntekijältä voi myös puuttua keskeisiä tietoja tai hänen tietonsa voivat olla virheellisiä. Kun uusi työntekijä saa selkeää tietoa muun muassa työyhteisön toimintatavoista ja työnjaosta, on hänen helpompi aloittaa työnsä organisaation tavoitteiden mukaisesti. (Cadwell & Crisp 1989, 17.) Kirjallisesta muodosta olevasta perehdytysaineistosta tulee selvitä riittävästi tietoa organisaatiosta työpaikkana ja -yhteisönä, sidosryhmistä eli yhteistyökumppaneista, työympäristöstä ja keskeisimmistä työtehtävistä.

Perehdytystä varten on aiheellista laatia sisällöltään mahdollisimman yksityiskohtainen käsikirja. Perehdytyksessä tulee antaa toimintaohjeita muun muassa poikkeustilanteita varten. Esimerkiksi, kuinka työntekijän tulee toimia, mikäli hän ei tiedä tai hallitse jotakin tehtävää. Myös vaitiolovelvollisuutta on syytä korostaa asiakkaan ja työntekijän luottamuksellisuuden vuoksi. (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 21) Perehdytysaineiston tulee siis kattaa mahdollisimman tarkkaa tietoa työn sisällöstä ja menetelmistä sekä toiminnasta poikkeustilanteissa sekä luottamuksellisesta työskentelystä.

Perehdyttäjän tehtävänä on antaa työtehtävien selvittämiseksi ymmärrettäviä ohjeita sekä ohjata työntekijää tekemään laadukasta työtä. Perehdyttäjän tehtävänä on myös ohjata työntekijää käyttämään turvallisia ja oikeita työmenetelmiä sekä ohjata työntekijää itsenäiseen tiedonhakuun. (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 12). Perehdytysaineisto on yksi perehdytysmenetelmä ja se antaa tietoa kirjallisessa muodossa työmenetelmistä ja tiedonhausta.

Henkilöstöoppaan sisällöksi luokitellaan kuuluvaksi organisaatiota koskevaa eli toiminta-ajatusta, sidosryhmiä, organisaation arvoja, visiota ja strategiaa koskevaa tietoa. Sisällöstä tulisi selvittää hallintoa ja organisaatiota koskeva tieto, eri yksiköiden tehtävät ja toimintasuunnitelma. Henkilöstöoppaasta tulisi ilmetä palvelussuhteeseen liittyvää tietoa, joka liittyy työsuhteeseen, palkkaukseen ja lomiin. Palvelussuhteeseen liittyvä osio sisältää tietoa myös työterveyshuollosta, työsuojelusta ja kriisitoiminnasta sekä yhteistoiminnasta, kuten sopimuksista. Näiden lisäksi henkilöstöoppaasta tulisi saada tietoa muista organisaation käytännöistä, kuten asiakaspalveluun liittyvät käytännöt sekä alan käyttämää erityissanastoa. (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 26). Henkilöstöoppaan sisältö voidaan käsittää myös olevan keskeistä perehdytysaineiston sisällössä. Jyväskylän Katulähetykselle on tehty Jyväskylän Katulähetyksen henkilöstöpoliittiset periaatteet ja toimintatavat niminen opas, jossa käsitellään työterveyshuoltoa, työsuojelua ja työsuhdetta. Pällekkäisyyden välttämiseksi jätimme edellä mainitut osa-alueet tekemässämme perehdytysaineistossa vähälle huomiolle tai kokonaan pois.

### 6.2.1 Perehdytysaineisto Jyväskylän Katulähetyksessä

Hyvän perehdytysaineiston Jyväskylän Katulähetyksessä voidaan katsoa olevan sellainen, että se tukee eri koulutustaustaisia työntekijöitä, sisältää riittävän syvällistä tietoa eri työmenetelmistä, on helppokäyttöinen ja helposti työntekijöiden saatavissa. Jyväskylän Katulähetykselle suunnatussa perehdytysaineistossa käsitellään lakisääteisiä työhön liittyviä osa-alueita sekä alaan liittyvää ammattisanastoa ja käytänteitä. Hyvällä aineistolla myös ohjataan työntekijää turvalliseen asiakastyöhön.

Sielunhoito ei normaalisti kuulu hyvän perehdytysaineiston sisältöön. Tämä on kuitenkin keskeinen auttamismenetelmä Katulähetyksessä, koska yhdistys toimii hengellisestä viitekehystä käsin. Ihmisten kohtaaminen on työn tärkeä sisältöalue. Kun tavoitteena oli tehdä hyvä perehdytysaineisto Jyväskylän Katulähetyksen yhdelle työmuodolle, oli välttämätöntä sisällyttää aineistoon sielunhoitoa käsittelevä osio. Sielunhoito-osio sisältää tietoa sielunhoidon raamatullisista lähtökohdista, auttavasta vuorovaikutuksesta, sielunhoitokeskustelusta, sielunhoitajana toimimisesta ja sielunhoitajan ammatillisuudesta. Lisäksi olemme käsitelleet vaitiolo- ja salassapitosäädöksiä sekä tilan merkitystä sielunhoitotilanteessa.

Sielunhoito kuuluu yhtenä tärkeänä osana diakoniatyöntekijän ydinosaan. Diakonikoulutuksessa saamiemme valmiuksien ja ammatillisen osaamisemme pohjalta valitsimme sielunhoito-osioon edellä mainittuja osa-alueita. Katulähetyksessä asiakaskohtaamiset voivat tulla yllättäen ja ennalta sopimatta. Etenkin tällöin työntekijällä on hyvä olla valmiuksia vastata asiakkaan kuulluksi tulemisen tarpeeseen ja välittää toivoa sekä rakentaa luottamusta ja yhteyttä asiakkaaseen, niin että asiakas jaksaa odottaa seuraavaa tapaamista. Toivo voi olla kokemus kuulluksi tulemisesta.

Ilman toivoa ei ihminen voi elää. Siksi sielunhoito on ennen kaikkea taistelua ihmisen toivon puolesta epätoivoa vastaan. Toivo ei ole sitä, että tosiasiat voitaisiin muuttaa toisiksi, vaan se on voimavara, joka kasvaa ihmisten keskinäisestä yhteydestä, elämisen hyväksymisestä ja siitä iloitsemisesta, mikä elämässä on mahdollista. Toivo on toinen nimi Jumalan läsnäololle. (Lindqvist 1997, 34.)

Perehdytysaineistoon valitsemamme sielunhoidon osa-alueet ovat keskeisimpiä sielunhoidossa ja luovat perustan ja edellytykset hyvälle sielunhoidolle ja sielunhoitosuhteen

rakentumiselle. Sielunhoito-osio on koottu niin, että asia on ymmärrettävissä myös selkäläiselle, joka ei ole perehtynyt sielunhoitoon ja siihen liittyvään teoriatietoon aiemmin.

### 6.2.2 Perehdytysaineiston muoto

Perehdytysaineiston värimaailma on lähtöisin Jyväskylän Katulähetyksen rauhallisten ja sinisävyisten kotisivujen ulkoasusta ja organisaation käyttämistä bannereista. Tekemässämme perehdytysaineistossa käytämme sivun yläreunassa Jyväskylän Katulähetyksen banneria, mikä kiinnittää aineiston kyseessä olevaan organisaatioon. Kannen vihreä väri sisällön luettelomerkeissä toimii tehosteena ja kirkastaa rauhallista sinisävyistä tunnelmaa. Aineiston julkaisussa päädyimme niin kutsuttuun manuaali-malliin, Wire-oxidottuna. A4-kokoisen aineiston kannet ovat vahvaa kartonkia ja sisällön sivut normaalia tulostuspapereä vahvempaa paperilaatua, jotta aineisto on käytössä kestävä sekä miellyttävä. Neliväripainatus tuo eloisuutta aineiston sisältöön esimerkiksi kaavioissa ja yläindeksissä toistuvassa Katulähetyksen bannerissa.

Tarvekyselyssä työntekijät toivoivat saavansa perehdytysaineiston kansiona. Perehdytysaineisto manuaali-versiona on vaikea päivittää ja tämän vuoksi aineisto on myös sähköisessä muodossa ja organisaation päivitettävissä työntekijöiden E-base-Intranetissä. Sähköinen versio on manuaalia ekologisempi vaihtoehto, mutta aineiston lukeminen vaatii atk-laitteita. Manuaali on helppo ottaa selailtavaksi, eikä näin ollen huku muuhun Internetin informaation sekaan.

### 6.3 Työssäjaksaminen ja työhyvinvointi

Työturvallisuuslaki edellyttää työnantajan huolehtivan sekä työntekijän fyysisestä että henkisestä terveydestä. Työoloja sekä työympäristöä on tarkkailtava jatkuvasti liiallisen kuormituksen ehkäisemiseksi. Liiallisesta kuormittuneisuudesta voi seurata muutoksia elimistön toiminnassa, se voi johtaa virheellisiin työsuorituksiin sekä lisätä työtapausten riskiä. Liika kuormitus voi myös herättää työntekijässä negatiivisia tunteita ja johtaa välinpitämättömyyden asennoitumiseen työnteon suhteen. Ihmisen suorituskyky vaihtelee henkilöstä, iästä ja kokemustasosta riippuen ja tämä on otettava huomioon

työtä suunniteltaessa. Yhteiskunnan muutokset ja työelämän kiihtyvä kilpailu heijastuvat työpaikoille ja epävarmuustekijöiden synnyttäjinä nämä seikat lisäävät riskiä uupua ja kuormittua liikaa. (Strann 2003, 99.)

Henkinen hyvinvointi ilmenee ”haluna tehdä työtä, työn sujumisena ja hallintana”. Kun työ on järjestetty ja mitoitettu järkevästi, se on mielekästä, sopivan haastavaa ja tilaa jää myös oppimiselle ja kehittymiselle. Jatko- ja täydennyskoulutuksen merkitys henkiselle hyvinvoinnille on suuri. Tärkeimmät työntekijän työhyvinvointia edistävät tekijät ovat ammattitaito ja työn hallinta. On tärkeää, että työntekijän fyysiset ja psyykkiset edellytykset ja hänen työhön kohdistamansa odotukset sekä työn asettamat vaatimukset ja mahdollisuudet ovat tasapainossa. (Strann 2003, 100.)

Työ on henkisesti kuormittavaa, jos sitä on aivan liikaa tai liian vähän, tai jos se kuormittaa muistia ja vaatii jatkuvaa tarkkaavaisuutta tai ihmisten kohtaamista. Myös liiallinen vastuu kuormittaa. ”Vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaitoja vaativassa työssä kuormittuu työntekijän oma persoonallisuus, joka on hänen tärkein työvälineensä.” Sopiva kuormittavuus kuuluu työhön ja parantaa työkykyä. Liiallisessa määrin ja pitkittyessään kuormittavuus voi johtaa stressiin ja lopulta työuupumukseen. Työuupumus näkyy väsymyksenä, kyynisyytenä, työn ilon katoamisena, hallinnantunteen menettämisenä ja ammatillisen itsetunnon heikkenemisenä. Jo valmiiksi heikko ammatillinen itsetunto voi osaltaan edistää työuupumusta. (Strann 2003, 101,103.)

Erityistuen työ on henkisesti kuormittavaa. Sekä työnantajan että työntekijöiden itsensä on kiinnitettävä erityistä huomiota työntekijöiden jaksamiseen. On tärkeää osata rajata työtään ja pitää kiinni vapaa-ajastaan. Perehdytysaineiston avulla haluamme olla tuke-  
massa Erityistuen yksikössä tapahtuvaa perehdytystä sekä työntekijöiden ammatillista kasvua. Kansion sisältöä rajaamme muun muassa työntekijöiden tarpeiden ja toiveiden mukaan, joita kävi ilmi tekemästämme tarvekyselystä.

## 7 KOLMAS SEKTORI PÄIHDE- JA MIELENTERVEYSTYÖN TOIMIJANA

Tässä luvussa käsittelemme kolmannen sektorin ammatillisuutta sekä mielenterveys- ja päihdetyötä. Nostamme esille lain määrittämiä mielenterveys- ja päihdetyön tavoitteita sekä tutkimuksissa esiin tulleita asiakkaiden odotuksia työntekijöille. Pyrimme siihen, että perehdytysmateriaalista löytyy aineistoa, joka auttaa työntekijöitä näiden toiveiden täyttämässä.

### 7.1 Kolmas sektori ja ammatillisuus

Suomalaisessa yhteiskunnassa kolmannella sektorilla tarkoitetaan järjestöjä, säätiöitä ja uusosuustoimintaa. Kolmanteen sektoriin katsotaan kuuluvaksi organisoitunut kansalaistoiminta. Kolmannen sektorin toiminta perustuu sekä palkka- että vapaaehtoistyöhön. Toiminta on yksityistä, voittoa tavoittelematonta ja itsehallinnollista. Järjestöt toimivat myös huono-osaisten puolestapuhujina. (Pajula i.a.) Kolmannen sektorin nähdään myös ”edistävän kansalaiskasvatusta ja kouliintumista yhteiskunnallisiin tehtäviin sekä valvovan kansalaisten etuja suhteessa viranomaisiin” (Helander & Laaksonen i.a.).

Yhteiskuntapolitiikan lehtori, dosentti Raija Julkunen puhuu ammatillisuudesta henkilöstön pääomana. Ammatti on keskeinen osa ihmisen identiteettiä. Ammatti antaa tunteen pätevydestä ja osaamisesta, joiden avulla ihminen voi etsiä paikkaansa työelämässään. Ammatillisuus on yksilön pääomaa, jonka varaan hänen työmarkkina-asemansa ja elämänsä rakentuu. Ammatillisuus on myös yhteisöllistä pääomaa, joka hyödyttää asiakkaita ja lopulta koko yhteiskuntaa. (Julkunen 2003.)

Julkunen pohtii ammatillisuuden ja auttamisen ammattikuntien suhdetta. Hän sanoo auttamisen ammattikuntien tehtävänä olevan välinpitämättömyyden ja epäluottamuksen loitolla pitäminen ja toteaa, että ammatillisuuteen liittyy ajatus epäitsekkyudesta, asiakkaan edun asettamisesta oman edun edelle. Auttamisammateissa ammatillisuuden keskeisimpinä osina pidetään rajanvetoa työn ja vapaa-ajan välille sekä omien tunteiden kontrolloimista. (Julkunen 2003.)

Julkunen viittaa sosiaali- ja terveysalan osaamisvaatimuksia kartoittaneeseen sosiaali- ja terveysalan työelämän ja koulutuksen yhteistyötä kehittäneeseen SoTeKeKo-projektiin ja mainitsee tuloksina esimerkiksi ihmisen kohtaamisen osaamisen, yhteistyöosaamisen, oman persoonan käytön osaamisen sekä arvo- ja eettisen osaamisen. Sosiaalialan haasteisiin Julkunen näkee vastauksena reflektiivisen ammatillisuuden eli itseään korjaavan ja tarkkailevan, kokemuksesta ja tunteista oppivan ammatillisuuden. (Julkunen 2003.)

Erityistuessa työn tekeminen perustuu enemmän kutsumukseen ja aitoon välittämiseen kuin pitkään teoreettiseen koulutukseen. Ajatus asiakkaan edun vahvasta ajamisesta on työntekijöille itsestänselvyys. Koska Erityistuki on kolmannen sektorin yksikkö, sen toiminta on vapaamuotoista, eikä tiukkoihin sääntöihin perustuvaa. Työmuodossa kannetaan vahvasti vastuuta niistä ihmisistä, jotka muut ovat unohtaneet. Kolmanteen sektoriin liittyvä vapaaehtoisuuden henki on Erityistuessa näkyvissä.

Ammatillisen identiteetin rakentumisessa keskeistä on sosiaalisuuden ja persoonallisuuden vuoropuhelu. Osaamisella tarkoitetaan yksilön taitoa ja ammatinhallinnalla usean toimijan yhteisvaikutusta. (Pasanen 2007.) Ammatillisella kasvulla tarkoitetaan kasvua ihmisenä ja kehitystä omassa ammatillisessa tehtävässään. Ammatillinen kasvu on ihmisen sisäinen jatkuvan kehittymisen ja oppimisen prosessi. Tälle prosessille viitekehysten antavat työntekijän rooli, työpaikan asettamat arvot, raamit ja rakenteet. Ammatillinen kasvu on myös sitoutumista omaan työhönsä sekä oman työn hallintataitojen, oman persoonallisuuden, suoritusten ja kehittymisen reflektointia, ammattitaidon syventymistä sekä laajentumista. Käytännössä ammatillinen kasvu on luonnollisia arkipäivän tilanteita, virheistä oppimista sekä ongelmanratkaisua. Keskeistä on myös niin kutsuttu hiljainen tieto, joka syntyy työntekijän kokemuksista ja luo ammatillista osaamista ja asiantuntijuutta. (Wallin 2007, 1.)

Työntekijää ammatillisessa kasvussa ohjaavat ”eettiset valinnat, henkinen kasvu, tunteet, suoritus ja reflektio”. Ammatillisen kasvun prosessi muodostuu tiedon, taidon ja tunteen kohdatessa. Tällöin syntyy valmiutta toiminta- ja työtapojen muuttamiseen sekä valmiutta vaikuttaa työyhteisön toimintaan ja kulttuuriin, jolloin prosessilla on yhteisöllinen vaikutus ja se toimii työyhteisön voimavarana. Ammatillisen kasvun prosessi vaikuttaa oman paikan löytymiseen työyhteisössä ja organisaatiossa sekä ammatillisuuden arvostamiseen. (Wallin 2007, 1.)

Ammatti-identiteetti vahvistuu työkokemuksen myötä. Työntekijän omat asenteet, arvot sekä yhteisön tavoitteet muodostavat ympäristön, jossa työntekijä toimii. Tämän yhteisön sisällä työntekijä arvioi itseään, toimintaansa, suuntautuneisuuttaan ja käytettävissä olevia voimavarojaan. Myös toimiva työyhteisö edistää työntekijän ammatillista kasvua. Ammatillinen kasvu edellyttää henkistä tasapainoa niin työntekijän yksityiselämässä kuin työyhteisössäkkin. (Wallin 2007, 3.)

Ammatillinen kasvu toteutuu työtä tekemällä ja teorian tiedon kautta. Koulutus ei ole ainoa tapa oppia asioita. Uuden oppiminen liittyy työntekijän omaan sitoutumiseen ja asennoitumiseen sekä uuden tiedon kohtaamiseen. Työn kehittyminen liittyy uskoon työn jatkuvuutta ja sen merkityksellisyyttä kohtaan. Kokemus epävarmuudesta ja arvottomuudesta voi johtaa muutosvastarintaan ja näin ollen vaikuttaa oppimisprosessiin. (Polo i.a.)

Erityistuesssa työntekijöillä on käytännön työn ja kokemuksen tuomaa tietoa, vaikka koulutusta ei olisikaan. Kokemuksen tuomaa tietoa arvostetaan yhteisössä kirjatieoa enemmän. Hengellinen viitekehys vaikuttaa erityistuesssa niin, että asiakkaan ja työntekijän suhde on tasa-arvoinen ja työyhteisö tiivis. Tällöin sekä asiakkaat että työntekijät voivat kokea voimaantumista. Kantavana voimana työntekijöille ovat Pyhästä Hengestä voimaantuminen ja uskon todeksi eläminen. Tästä voimaantumisesta käsin työntekijät ovat valmiita tarvittaessa ottamaan riskejä toimiakseen asiakkaiden puolesta puhujana ja tukijana.

## 7.2 Mielenterveystyö ja päihdehuolto

Suomen laki määrittelee mielenterveystyön järjestämistä, kehittämistä sekä ennaltaehkäisyä. Mielenterveystyöhön kuuluvat mielisairauksista ja muista mielenterveyshäiriöistä kärsiville tarkoitetut mielenterveyspalvelut. (Mielenterveyslaki 1990, 1§.)

Mielenterveystyö on yksilön psyykkisen hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja persoonallisuuden kasvun edistämisen sekä mielisairauksien ja muiden mielenterveyshäiriöiden ehkäisemistä, parantamista ja lievittämistä (Mielenterveyslaki 1990,1§).

Päihdehuoltoa ohjaavan lain mukaan tavoitteena on ”ehkäistä ja vähentää päihteiden ongelmakäyttöä sekä siihen liittyviä sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja sekä edistää päihteiden ongelmakäyttäjän ja hänen läheistensä toimintakykyä ja turvallisuutta” (Päihdehuoltolaki 1986, 1§). Lain mukaan kunnan tulee huolehtia, että päihdehuollon palvelut vastaavat kunnan asukkaiden tarpeita. Palveluja tulee antaa henkilölle, jolla on päihteiden käyttöön liittyviä ongelmia. Lisäksi palveluita tulee antaa päihdeongelmaisen perheelle ja muille läheisille, riippuen heidän avun, tuen ja hoidon tarpeestaan. (Päihdehuoltolaki 1986, 3§.)

Vaikka päihteiden käyttäjillä on oikeus saada tarpeenmukaista hoitoa, ei oikeus käytännössä toteudu tarvittavissa määrin. Ongelmana ovat riittämättömät palvelut ja hidaskäyttöön pääsy. Kunnilla on erilaiset resurssit toteuttaa palveluja ja näin palvelua tarvitsevat joutuvat eriarvoiseen asemaan. On tärkeää, että päihteiden käyttäjät eivät jää heitteille, vaan että he pääsevät avun piiriin. Tärkeämpää, kuin oikeus saada hoitoa, on hoidon laatu. Hyvä hoito nousee työntekijän kiinnostuksesta, arvoista ja moraalista. (Saarto 1999.)

Erityistuki tekee työtä, johon yhteiskunnan resurssit eivät tällä hetkellä riitä. Koulutusta tärkeämmäksi yksikössä nähdäänkin aito välittäminen ja ihmisten kokonaisvaltainen huomioiminen. Ihminen on kohdattava ihmisenä.

Seija Kokko on tutkimuksessaan selvittänyt hyvän mielenterveystyön kriteerejä asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmasta. Tutkimuksen mukaan hyvä hoitotyö edellyttää ammattitaitoista henkilöstöä, joka on kiinnostunut asiakkaista ja työstään. Asiakkaan näkökulmasta hyvältä mielenterveystyöntekijältä odotetaan paljon. Asiakkaat korostavat, ettei koulutus itsessään tee työntekijästä soveltuvaa mielenterveystyöhön. (Kokko 2004, 86.)

Asiakkaiden näkemyksen mukaan hyvä mielenterveystyöntekijä pyrkii säilyttämään asiakkaan ihmisarvon. Tutkimuksen mukaan asiakkaat kokevat ihmisarvon vastaisena, etteivät työntekijät usko parantumisen mahdollisuuteen vakavista mielenterveydellisistä häiriöistä, vaan näkevät sairauden luonteen pitkäaikaisena. (Kokko 2004, 86.)

Tutkimuksen mukaan tärkeimmäksi hyvän mielenterveystyöntekijän ominaisuudeksi nähdään oikeanlainen asennoituminen työhön. Työntekijöiden arvostava, kunnioittava ja ihmisläheinen asennoituminen helpottavat asiakkaiden hakeutumista mielenterveyspalveluihin. Tärkeäksi nähdään asiakkaan ottaminen vakavasti, työntekijän välittävä asenne, paneutuminen ja kiinnostuneisuus asiakkaan elämästä kokonaisvaltaisesti. (Kokko 2004, 87.)

Katulähetysten työssä korostuvat Kokon tutkimuksessa esiin tulleet arvot. Katulähetystyössä nämä arvot ovat saaneet ympärilleen kristillisen viitekehyksen. Erityistuen tekeminen nähdään Jumalan luomaksi ja siksi arvokkaaksi, riippumatta ihmisen elämässään tekemistä vääristä valinnoista. Kristilliset arvot ovat esillä myös Katulähetysten kokonaisstrategiassa 2010–2015. Jyväskylän Katulähetysten ja Erityistuen tekemän työn voidaan ajatella olevan diakoniaa. Työssä täyttyy Kirkkojärjestyksen määritelmä, jonka mukaan diakonian tarkoituksena on ”kristilliseen rakkauteen perustuva avun antaminen erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta” (KJ 4, 3§). Lähimmäisen kuuleminen ja auttaminen on jokaisen kristityn tehtävä. Ihmisten kohtaamisessa on mahdollista nähdä jumalallinen läsnäolo.

Siellä missä elämä painollaan murtaa ihmistä ja tämän todellisuuden koskettamana toinen ihminen saa jostain taidon ja halun auttaa, tapahtuma on kristillinen. Sillä siinä kaksi luomisen kautta Jumalan perheväkeen kuuluvaa kohtaa toisensa ja kärsivä Kristus asettuu toisen kasvojen eteen. (Elenius 2007, 175.)

Hyvänä ammattitaitona pidetään työntekijän henkilökohtaisia ominaisuuksia ja ammatillista osaamista. Henkilökohtaisia ominaisuuksia ovat muun muassa kuuntelemisen kyky ja myötäelämisen taito. Työntekijältä vaatii ammattitaitoa kyetä kohtaamaan asiakas ja hänen ongelmansa niin, että hän osaa ottaa ammatillista välimatkaa ja välttää liian tunteenomaista suhtautumista asiakkaaseen. Omasta hyvinvoinnista huolehtiminen on osa ammattitaitoa. Ammattitaitoinen mielenterveystyöntekijä ottaa asiakkaat huomioon yksilöinä vertaamatta heitä muihin asiakkaisiinsa. Hänen taitoihinsa kuuluu myös toimia rohkeasti silloin, kun asiakkaan psyykkinen tila heikkenee. (Kokko 2004, 87–88.)

Kokon mukaan riittämätön koulutus voi johtaa hätäisiin johtopäätöksiin ja saattaa aiheuttaa sen, että työntekijä keskittyy toiminnan sijasta vain kuuntelemaan asiakasta ja näin ylläpitää asiakkaan sairauskeskeisyyttä. Kokon tutkimuksen mukaan hyvää mielenter-

veystyötä toteutetaan moniammatillisissa tiimeissä korostaen asiakkaan ja työntekijöiden välisen yhteistyön toteutumista. (Kokko 2004, 88–89.)

Työntekijöiden näkökulmasta hyvää mielenterveystyötä ovat ennaltaehkäisevä ja korvaaja työ. Ennaltaehkäisevä mielenterveystyö koostuu neuvonnasta, ohjauksesta ja varhaisesta hoitoonohjauksesta. Työntekijät korostavat ennaltaehkäisevän mielenterveystyön merkitystä. Mielenterveystyössä keskeistä on asiakaslähtöisyys, asiakkaan kuunteleminen ja kunnioittaminen, tasavertaisuus, yksilöllisyys, luottamuksellisuus ja kiireettömyys. (Kokko 2004, 93–94.) Näitä periaatteita noudatetaan myös Erityistuessa.

## 8 PEREHDYTYSAINIESTO

### 8.1 Perehdytysaineiston kokoaminen

Syksyllä 2009 hahmottelimme perehdytysaineiston sisällysluetteloa tekemämme tarveyskyselyn sekä omien ajatustemme pohjalta. Loppusyksystä aloimme kirjoittaa perehdytysaineistoon tulevaa materiaalia kumpikin tahoillamme. Tammikuussa 2010 kokosimme eri aihealueet yhteen, yhtenäistimme tekstin tyyliä sekä hahmottelimme perehdytysaineiston ulkoasua.

Loppuvuodesta 2009 selvisi, että työelämäohjaajamme ei enää toiminut Erityistuen vastaavana työntekijänä. Hänen työnsä jatkajaksi oli valittu Puolimatkankoti Salmirannan johtava työntekijä, samalla kun Erityistuki oli syksyllä 2009 siirtynyt Salmirannan Puolimatkankodin alaisuuteen. Tammikuun 10. päivänä 2010 saimme tiedon työelämäohjaajamme työsuhteen päättymisestä. Seuraavana päivänä otimme yhteyttä Salmirannan johtavaan työntekijään opinnäytetyömme ohjauskysymyksen selvittämiseksi. Hän kertoi Erityistuen työmuodon olevan muutoksessa. Hän itse ei vastannut koko Erityistuen työmuodosta, vaan ainoastaan niistä Erityistuen asiakkaista, jotka asuvat Salmirannassa. Erityistuki oli muuttunut Erityis- ja läheistyöksi, johon kuuluu myös perhetyö. Tilanteen selkiyttämiseksi otimme yhteyttä Jyväskylän Katulähetyksen toiminnanjohtajaan. Hän lupautui ohjaamaan opinnäytetyötämme ja näki tärkeäksi työn saattamisen loppuun muutoksista huolimatta. Häneltä saimme täsmällistä tietoa ja aineistoa uudistetusta työmuodosta ja muuttuneesta organisaatiosta.

Tammikuun puolivälissä lähetimme siihen mennessä kirjoittamamme perehdytysaineiston työelämäohjaajallemme. Hän antoi pääosin positiivista palautetta, mutta toivoi meidän kuitenkin laajentavan Katulähetyksen organisaatiota ja toimintaa koskevaa aineiston osuutta. Hän myös kehotti meitä kiinnittämään huomiota eri aihealueiden laajuuteen, jotta työntekijät jaksavat paneutua niihin. Työelämäohjaajaltamme saimme vielä tammikuussa useita Katulähetystä käsitteleviä asiakirjoja sekä erilaisia organisaatiolle tehtyjä tutkimuksia tutustuttavaksemme ja työmme tueksi.

Perehdyimme työelämäohjaajaltamme saamaamme aineistoon ja muokkasimme kooramaamme perehdytysaineistoa muuttuneen työmuodon mukaiseksi. Perehdytysaineiston pääsisältöalueet päätimme säilyttää samoina, sillä ne olivat keskeisiä myös uudistetulle Erityis- ja läheistyön työmuodolle. Suunnitellusta poiketen päädyimme jättämään pois palvelujärjestelmää koskevan osion Erityis- ja läheistyölle muokatusta perehdytysaineistosta. Työelämäohjaajamme ei nähnyt osiota tarpeelliseksi, ja itse koimme palvelujärjestelmäosion kokoamisen haasteelliseksi palvelujärjestelmään kohdistuvien muutosten sekä oman aikataulumme takia. Emme koonneet erillistä työntekijän vastuisiin liittyvää, tarvekyselyssä toivottua osiota, vaan katsoimme lakiosioden vastaavan tähän tarpeeseen. Yksittäisenä toiveena tarvekyselyssä oli Erityistuen asiakasprofiilin ja työhön liittyvien tavoitteiden selkiyttäminen. Tämän osion jätimme pois työmuodon muututtua ja koska emme ulkopuolisina voi määritellä minkään työmuodon asiakasprofiilia tai tavoitteita. Muilta osin koottu aineisto vastaa tarvekyselyn tuloksia ja soveltuu sellaisenaan Erityis- ja läheistyön käyttöön.

Lopullinen perehdytysaineisto sisältää seuraavat aihealueet:

- Hengelliset alkusanat
- Aineiston käyttäjälle
- Jyväskylän Katulähetys
- Palveluohjaus Erityis- ja läheistyön työmenetelmänä
- Moniammatillinen yhteistyö
- Sielunhoito
- Asiakasrekisteri ja kirjaaminen
- Työhyvinvointi
- Turvallinen asiakastyö
- Asiakkaan asema ja oikeudet.

Päädyimme edellä olevaan järjestykseen, koska koimme tärkeäksi tutustuttaa lukijan aluksi Jyväskylän Katulähetykseen organisaationa ja työnantajana. Tämän jälkeen siirytään Erityis- ja läheistyöhön sekä palveluohjaukseen työmuodon tärkeimpänä työmenetelmänä. Moniammatillinen yhteistyö liittyy kiinteästi palveluohjaukseen, joten se on looginen jatko edelliselle luvulle. Hengellisestä viitekehyksestä tehtävässä työssä sielunhoito on keskeisellä sijalla, ja siksi aihealue on sijoitettu perehdytysaineistossa mahdollisimman alkuun, heti työmenetelmien jälkeen. Työhyvinvointi ja turvallinen asia-

kastyö ovat tärkeitä osa-alueita. Sijoitimme osiot kuitenkin aineiston loppupuolelle, ettei lukija ensimmäisenä kohtaa näitä osioita ja ajattele työn ensisijaisesti olevan raskasta ja riskialtista. Loppuun on koottu keskeisiä lakeja asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyen.

## 8.2 Esittelytilaisuus ja palaute aineistosta

Tammikuun 19. päivänä esittelimme perehdytysaineiston tuetun asumisen toimikunnan kokouksessa Jyväskylän Katulähetyksen lounasravintola Vellikellossa. Työntekijöillä oli mahdollisuus tutustua kansioituun aineistoon. Lisäksi esittelimme aineiston sisältöä dataprojektorilla heijastettuna, jolloin kaikkien oli helppo yhtäaikaaisesti seurata esitystä. Esittelyn aikana ja sen jälkeen työntekijöillä oli mahdollisuus antaa palautetta ja kehittämissuhteita. Palautetta olisi ollut mahdollista antaa kirjallisesti, mutta työntekijät halusivat antaa palautetta keskustellen. Kirjasimme keskustelun pääpiirteet muistiin.

Työntekijät olivat innoissaan kokoamastamme aineistosta, ja esittelytilanteessa heräsi runsaasti keskustelua. Monet aineiston osiot herättivät työntekijöiden kesken keskustelua muun muassa siitä, minkälaisia työkäytäntöjä heidän työyksikössään kustakin asiasta on ja siitä, kuinka käytännöt saataisiin yhtenäisiksi. Erityisesti keskustelua heräsi työturvallisuuden ja päihdelainsäädäntöön liittyen. Työntekijät toivoivat meidän lisäävän aineiston liitteeksi mallin kuntoutussuunnitelmasta ja asiakkaan kanssa toteutettavasta verkostokaaviosta.

Esittelytilaisuuden jälkeen teimme työntekijöiden toivomia muutoksia aineistoon. Lisäsimme laatimamme kuntoutussuunnitelmapohjan ja Sosiaaliportti-verkkopalvelussa olevan sosiogrammin perusteella mukailun verkostokaaviopohjan. Muutimme toiminnanjohtajan toiveen mukaisesti perehdytysaineiston tekstiasetteluun vasemmalle tasatukseksi. Lisäksi viimeistelimme perehdytysaineiston ulkoasua ja tekstityyliä mahdollisimman yhtenäiseksi ja selkeäksi.

Painatimme aineiston kopiolaitoksessa kierrekansiin värillisenä ja tavallista kopiopaperia vahvemmalle paperille, jotta perehdytysaineisto kestävä käyttöä. Yhteistyössä Katulähetyksen kanssa sovimme aineiston saattamisesta työyhteisön käyttöön. Toimitimme

Katulähetykselle yhden painetun perehdytysaineiston (liite 3) helmikuun aikana. Tämän lisäksi toimitimme aineiston sähköisenä versiona, joka tulee Katulähetyksen omalle työntekijöiden verkkoalustalle, E-baselle, jossa aineisto on helposti päivitettävissä muodossa ja kaikkien työntekijöiden saatavilla.

## 9 PRODUKTION ANALYSOINTI JA ARVIOINTI

Tässä luvussa arvioimme produktion onnistumista ja sille asettamiemme tavoitteiden toteutumista sekä käymme läpi perehdytysaineiston kokoamiseen liittyneitä haasteita. Lisäksi peilaamme tekemäämme perehdytysaineistoa Lahden ammattikorkeakoulun laatiman Hyvä perehdytys -oppaan kriteereihin.

Ensimmäinen perehdytysaineistoon liittyvä kohtaamamme haaste oli aineistoon tulevan materiaalin rajaaminen. Koimme monet aihealueet tärkeiksi etenkin ajatellessamme sitä, että alalle kouluttamattomat työntekijät tekevät vaativaa auttamistyötä hengellisestä viitekehystä käsin. Rajaamista auttoi tarvekyselyn tekeminen sekä Katulähetyksellä jo valmiiksi olevaan perehdytysaineistoon tutustuminen. Myös aikataulu rajasi perehdytysaineiston laajuutta.

Pohdimme myös sitä, voimmeko aineistossa antaa työntekijöille suoria ohjeita käytännön työtilanteisiin vai tulisiko meidän vain kirjoittaa yleistä teoriatietoa. Päädyimme selkeyden ja luettavuuden takia käyttämään muistilistan omaisia ohje- tai vinkkilistoja. Ajattelimme, että tällainen teksti on lukijaystävällisempää, eikä vaadi niin paljon aiempaa perehtyneisyyttä asiaan. Pyrimme pitämään huolen siitä, ettemme kuitenkaan tiivistä asioita liikaa, jolloin asiaan uutena tutustuvan voisi olla hankala ymmärtää kokonaisuutta. Perehdytysaineiston esittelytilanteessa saamastamme palautteesta kävi ilmi, että tekemämme ratkaisu asian suhteen oli oikea. Työntekijät pitivät siitä, että aineistossa oli pyritty selkeyteen ja muistisääntöihin esseenomaisen teorian sijasta. Yhtenä tavoitteenamme oli perehdytysaineistossa antaa työntekijöille neuvoja työhön ja siten tukea heitä heidän vaativassa työssään. Koemme tämän tavoitteen toteutuneen etenkin käytännönläheisissä ohje- ja vinkkilistoissa.

Tavoitteenamme oli, että työntekijä voisi aineiston avulla tutustua Katulähetyksen organisaatioon ja toimintaan työnantajanaan. Lahden ammattikorkeakoulun laatiman Hyvä perehdytys -oppaan mukaan työntekijä tulee perehdyttää ”työpaikkaansa organisaationa, työyhteisöön ja sidosryhmiin sekä työympäristöön ja työtehtäviin”(Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 1-10). Perehdytysaineistossamme olemme esitelleet Jyväskylän Katulähetyksen organisaationa, tuoneet esille muun muassa toiminta-ajatuksen, yhteisön arvot,

vision ja esitellet lyhyesti Jyväskylän Katulähetyksen työmuodot ja toimintaperiaatteet. Tarkemmin esittelimme Erityis- ja läheistyötä, johon perehdytysaineisto on tehty. Sidosryhmiä tai yhteistyökumppaneita emme aineistossa esitele, sillä toiminnanjohtajan kanssa käydyssä keskustelussa tällainen osio päädyttiin jättämään pois. Näin ollen yllä mainitun tavoitteen voidaan katsoa täyttyneen.

Tavoitteinamme oli perehdytysaineistossa sekä käyttää kieltä, joka sopii työntekijöiden kristilliseen viitekehykseen että aineiston avulla helpottaa yhteistyötä moniammatillisten verkostojen kanssa. Työtä tehdessämme kiinnitimme erityistä huomiota siihen, että käyttämämme kieli tukee ammatillisuuden kehittymistä ja viranomaisyhteistyön sujuvuutta. Yhteistyön sujuminen edellyttää yhteistä kieltä. Uskomme kokoamamme perehdytysaineiston ja sen sisältämän ammattisanaston edistävän sujuvaa kommunikointia. Samalla kuitenkin pyrimme siihen, että kieli on ymmärrettävää myös sellaiselle, jolla ei välttämättä ole alan koulutusta ja jolle ammattisanasto on vierasta. Esitestauksesta ja esittelytilanteesta saadun palautteen perusteella arvelemme onnistuneemme oikean kielellisen muodon saavuttamisessa. Esittelytilanteessa työntekijät eivät kiinnittäneet erityistä huomiota perehdytysaineiston kieleen, mistä voi päätellä sen olleen heille ymmärrettävää. Ammatillisen näkökulman lisäksi huomioimme aineistossa hengellisen viitekehyksen. Tarvekyselyn toiveiden mukaisesti olemme pyrkineet aineistossa käytännön työn ja hengellisyyden luontevaan kohtaamiseen. Tämä näkyy esimerkiksi Raamatun kohtina, joita on aineistoon liitetty joihinkin lukuihin. Lisäksi aineistossa on hengelliset alkusanat, joita tarvekyselyssä toivottiin. Näin ollen tavoitteemme kristilliseen viitekehykseen sopivasta kielestä sekä työntekijöiden toive hengellisyyden huomioimisesta aineistossa on toteutunut.

Yhtenä tavoitteenamme oli auttaa työntekijöitä tiedonhaussa ja tiedon syventämisessä. Perehdytysaineistossa käyttämämme lähteet on merkitty yhtenäiseen listaan koko perehdytysaineiston loppuun. Tiedonhaun helpottamiseksi joidenkin aihealueiden loppuun on koottu lyhyt lista käyttämistämme lähteistä sekä muusta kirjallisuudesta. Lisäksi tavoitteenamme oli suunnata työntekijöitä huomioimaan työtä ohjaavia lakeja ja säädöksiä sekä kehittämään työtä yhä enemmän asiakkaita palvelevaan suuntaan. Perehdytysaineiston viimeiseen lukuun olemme koonneet keskeistä sosiaalialan lakitietoa. Keskeiset lait on lueteltu aineistossa aakkosjärjestyksessä ja jokaisesta laista on avattu sen merkitystä ja käyttötarkoitusta. Lisäksi aineistossa on käyty läpi vaitiolo ja salassapi-

tosäädöksiä sekä kerrottu asiakasrekisterin ja kirjaamisen hyödyistä. Nämä osiot vastaavat mielestämme tavoitteisiin.

Yhtenä tarvekyselyssä esiin tulleena toiveena oli, että aineisto tulisi todelliseen käyttöön ja ettei perehdytys jäisi vain kansion varaan, vaan että sen rinnalla olisi koulutusta työhön ja työn käytäntöihin. Perehdytykseen liittyvää koulutusta emme pystyneet opinnäytetyömme osana järjestämään, mutta välitämme toiveen Jyväskylän Katulähetyksen toiminnanjohtajalle. Työntekijöiden kommenttien ja palautteen mukaan uskomme kuitenkin perehdytysaineiston tulevan yksikössä käyttöön. Katulähetyksen johdon harkittavaksi jää, miten aineisto pidetään ajan tasalla ja päivitetään.

Hyvä perehdytys -oppaan mukaan perehdytysaineiston tulee olla mahdollisimman yksityiskohtainen ja aineistossa tulee olla ohjeet poikkeustilanteita varten. Aineistossa tulee myös käsitellä vaitiolovelvollisuutta sekä ohjata työntekijää käyttämään turvallisia työmenetelmiä ja ohjata tiedonhaussa. (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 12, 21.) Kokoamastamme aineistosta löytyy laaja luku turvallisesta asiakastyöstä. Tämän luvun alta löytyy tietoa muun muassa aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta ja toiminnasta väkivalta- tai uhkaavissa tilanteissa. Tällaiset tilanteet ovat mielestämme luettavissa poikkeustilanteiksi työssä. Käytännön ohjeita työturvallisuuden edistämiseksi on listattu yksityiskohtaisiin ohjelistöihin. Sielunhoito-osiossa on käyty läpi työntekijän vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus. Sielunhoidon ja turvallisen asiakastyön lisäksi aineistossa on käsitelty keskeisiä työmenetelmiä, kuten palveluohjausta ja moniammatillista yhteistyötä. Aineiston voidaan katsoa sisältävän laajasti työn ydinalueet ja täyttävän näin Lahden ammattikorkeakoulun laatimat hyvän perehdytyksen kriteerit.

Lisäksi Hyvä perehdytys -oppaassa on yksityiskohtaisesti selostettu hyvän henkilöstöoppaan sisältöä ja siihen kuuluvia osa-alueita (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 26). Nämä osa-alueet on käsitelty Jyväskylän Katulähetyksen tekemässä Jyväskylän Katulähetyksen henkilöstöpoliittiset periaatteet ja toimintatavat -nimisessä perehdytysaineistossa, joten päällekkäisyyden välttämiseksi emme ole käsitelleet niitä kokoamassamme aineistossa.

Aineistosta muotoutui sellainen, että se on helposti muokattavissa esimerkiksi muiden samankaltaisten työyhteisöjen käyttöön joko Katulähetyksen sisällä tai muualla. Työssä

näkökulmanamme oli tukea etenkin niitä työntekijöitä, joilla ei ole alan koulutusta. Jos näkökulma olisi jokin toinen, esimerkiksi työntekijän menetelmäosaamisen kehittäminen tai jos aineisto suunnattaisiin työntekijöille, joilta alan koulutuksen lisäksi puuttuu alan työkokemus, olisi aineistosta voinut tulla hyvinkin erinäköinen. Aineistoon olisi voinut sisällyttää useampia menetelmiä asiakkaan voimavarojen ja elämäntilanteen kar-toittamisen tueksi. Yksi tällainen menetelmä olisi voinut olla sukupuoli. Myös hengelli-sestä ohjauksesta olisi voinut aineistossa olla yksi osio, sillä työyhteisö toimii hengelli-sestä viitekehuksesta käsin ja monet asiakkaat etsivät paikkaansa kristittyinä. Perehdy-tysaineistossa olisi voinut olla osio päihteiden fysiologisista, psyykkisistä ja sosiaalisista vaikutuksista. Myös yleisimpiä mielenterveyshäiriöitä olisi voinut kuvata lyhyesti. Ai-neisto on kuitenkin nyt sisällöltään sellainen, jonka pohjalta voisi helposti koota oppaan palvelemaan kaikkien kristilliseltä pohjalta toimivien mielenterveys-, päihde- ja krimi-naaliryhmien yksiköiden tarpeita. Kehittämissuunnitelmista huolimatta ajatellamme, että ko-koamamme perehdytysaineisto vastaa asettamiemme tavoitteita ja näkökulmaa.

Perehdytysaineiston kokoaminen Katulähetyksen Erityis- ja läheistyölle oli mielekäs opinnäytetyön aihe, huolimatta organisaatiossa tapahtuneista muutoksista. Toive perehdytysaineistolle nousi työelämästä. Työntekijät saivat tarvekyselyn, esitestauksen ja esittelytilanteessa kerätyn palautteen kautta vaikuttaa perehdytysaineiston sisältöön ja ulkoasuun. Perehdytysaineiston käytettävyyttä emme voineet osana opinnäytetyötämme testata, sillä se olisi vaatinut enemmän aikaa. Myös organisaatiomuutokset osaltaan hankaloittivat palautteen keräämistä. Henkilöstövaihdosten myötä kaikilla niillä työntekijöillä, jotka olivat kanssamme aloittamassa yhteistyötä ja jotka tarvekyselyssä pääsi-vät vaikuttamaan aineiston sisältöön sekä esittämään omia toiveita, eivät eri syistä olleet esittelytilanteessa, eivätkä näin ollen voineet antaa palautetta valmiista aineistosta. Henkilöstövaihdoksista ja organisaatiomuutoksista huolimatta perehdytysaineistolle on edelleen tarvetta. Samoin on edelleen tarve yhdistää hengellisyys ja ammatilli-suus työn arjessa, mihin perehdytysaineistossa ja pyritty ja päästy.

Koemme onnistuneemme perehdytysaineiston kokoamisessa ja luoneemme hyvän, käy-tettävän aineiston. Tulevassa työssämme sosiaali- ja kirkon alalla aiomme hyödyntää aineistoa omana työvälineenämme.

## 10 OPINNÄYTETYÖPROSESSIN ARVIOINTI

Tässä luvussa pohdimme opinnäytetyöprosessin aikana kohtaamiimme haasteita ja arvioimme prosessin kulkua. Perehdytysaineiston tekeminen oli mielekäs opinnäytetyön aihe ja prosessi oli vaiheikas. Positiivista prosessissa oli työntekijöiden suunnalta kokemamme luottamus, ja se, että produktio oli selvästi työelämälähtöinen. Sekä tarvekyselytilanteessa että esittelytilanteessa työntekijät kokivat meidät luotettaviksi ja tilanteet turvallisiksi. Tämä edesauttoi aidon ja rehellisen palautteen saamista, mikä taas teki perehdytysaineistosta mahdollisimman hyvin työelämän toiveita vastaavan.

Katulähettyksen organisaatiossa tapahtuneet sisäiset muutokset ja Erityistuen työmuodon uudistuminen vaikuttivat osaltaan opinnäytetyön sisältöön ja lopputuotokseen. Organisaatiomuutokset näkyivät myös tiedonkulussa ja yhteydenpidossa puolin ja toisin. Muutokset ovat tapahtuneet nopeassa aikataulussa, emmekä aina saaneet ajanmukaisinta tietoa työmuodon tilasta tai henkilöstövaihdoksista. Muutosten keskellä koimme epätietoisuutta opinnäytetyömme kohtalosta ja tarpeellisuudesta sekä siitä, joudummeko muuttuneen työmuodon myötä etsimään uutta työelämäyhteistyökumppania. Epätietoisuus laski motivaatiota. Tilanteen selkiytyminen ja tieto siitä, että työmme tulee yhä todelliseen tarpeeseen, antoi uutta intoa jatkaa työtä. Työn loppuvaiheessa saimme paljon tukea työelämäohjaajanamme toimineelta toiminnanjohtajalta. Hän antoi rakentavaa palautetta ja pystyi nopealla aikataululla vastaamaan opinnäytetyötämme koskeviin kysymyksiimme. Yhteistyö hänen ja työntekijöiden kanssa oli sujuvaa.

Opinnäytetyön tekeminen parityönä antoi tukea puolin ja toisin. Yhteistyömme oli sujuvaa, sillä työtapamme ovat melko samankaltaiset. Koimme, että tahoillamme tuotetun tekstin yhdistäminen ja yhtenäistäminen oli helppoa, sillä käytämme samantyyppisiä tekstirakenteita. Yhteistyö oli määrätietoista, sillä olimme molemmat sitoutuneita samoihin tavoitteisiin ja Katulähettyksen Erityis- ja läheistyön tukeminen oli molemmille tärkeää. Myöskään eri paikkakunnilla asuminen ei haitannut työskentelyä, vaan pikemminkin tehosti sitä ja auttoi rajaamaan työaikaa. Kun olimme kasvotusten, oli työskentely intensiivistä ja motivoivaa.

## 11 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Diakoniatyöntekijän koulutuksessa olemme saaneet valmiuksia päihde- ja mielenterveysystyöhön. Oma suuntautuneisuutemme ja työssäoppimisjaksot tämän asiakaskunnan parissa ovat antaneet hyvää pohjaa perehdytysaineiston tuottamiselle. Opinnäytetyön tekeminen on hyödyttänyt meitä. Opinnäytetyöprosessin aikana olemme kerranneet keskeisiä diakonin ja sosionomin osaamisalueita samalla saaden lisätietoa enemmän kuin mitä aineistoon on päätytty. Opinnäytetyön tekeminen on tukenut ammatillista kasvuamme ja ammatillisen itsevarmuuden vahvistumista. Olemme saaneet konkreettisen aineiston omaan tulevaan työhömmе. Kootessamme ohjeita ja vinkkejä toisille olemme oppineet samalla itse. Saimme kokemusta opinnäytetyöprosessista kokonaisuutena, yhteistyöstä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa sekä perehdytysaineiston tuottamisesta ja julkaisemisesta.

Eettisyyden osalta olemme pohtineet yhteiskunnan heikkoa kykyä vastata mielenterveys- ja päihdepalveluja tarvitsevien asiakkaiden tarpeisiin. Työtä tehdessämme mietimme myös, onko kolmannen sektorin toimijoilla oikeus tuottaa palveluita, mikäli henkilöstöllä ei ole ammatillisesti riittävää pätevyyttä palvelujen tuottamiseen. Kouluttamattomuus voi johtaa väärin johtopäätöksiin ja ratkaisumalleihin. Pohdimme myös omaa oikeuttamme auttaa kolmannen sektorin työtä ammatillisesti ja näimme tässä yhteiskunnallisessa tilanteessa sen välttämättömäksi tavaksi toimia. Näemme hyvänä kolmannen sektorin toimijoiden vastaamisen näinkin suureen yhteiskunnalliseen tarpeeseen. Kolmas sektori tarvitsee kaiken mahdollisen tuen työnsä jatkamiselle.

Meidän tehtävämme tulevina ammattilaisina on nostaa esille yhteiskunnan heikoimpien jäsenten ja heidän tukijoidensa asemaa. Emme voi jäädä oman ammatillisuutemme taakse, vaan on uskaltauduttava tukemaan niitä toimijoita, joilla on aika, paikka ja halu tehdä työtä yhteiskunnan heikoimpien parissa. Meidän tulee jakaa ammattitaitoa ja -tietoa niille, joilla ei välttämättä ole tarvittavaa koulutusta ja tukea heitä heidän työssään. Yhtenä tärkeänä esimerkkinä tästä on hyväksyä kolmannen sektorin toimijat ja työntekijät tasavertaisiksi, luotettaviksi kumppaneiksi moniammatillisiin yhteistyöverkoihin.

Opinnäytetyöprosessin aikana havaitsimme joitakin asioita, joita voisi työstää tulevaisuudessa esimerkiksi opinnäytetyönä. Jatkossa työstettäviä asioita voisivat olla muun muassa perehdytysaineistojen yhtenäistäminen niin, että myös henkilöstöpoliittiset asiakokonaisuudet olisivat samassa aineistossa. Perehdytysaineiston voisi laatia koskemaan Katulähetystä myös valtakunnallisella tasolla. Erityis- ja läheistyön perehdytysaineistoon voisi lisätä osion perhetyöstä. Tuottamassamme aineistossa ei käsitellä perhetyötä, sillä perhetyön käytännön toteutus osana Erityis- ja läheistyötä on vasta muotoutumassa.

Vuoden tai kahden kuluttua olisi mielenkiintoista tutkia, onko tekemämme perehdytysaineisto osoittautunut käytettävyydeltään ja sisällöltään yksikölle sopivaksi. Lisäksi voisi tutkia, onko perehdytysaineisto aiheuttanut käytännön muutoksia työssä, onko esimerkiksi asiakasrekisteriin kirjaamiseen luotu yhtenäinen käytäntö parantamaan työntekijöiden välistä luottamuksellista tiedonkulkua tai onko työturvallisuudesta tehty yhtenäisiä linjauksia ja toimintatapoja.

Perehdytysaineistolla on monia soveltamismahdollisuuksia sekä kunnallisella että kirkollisella sektorilla. Aineistoa voi hyödyntää esimerkiksi kunnallisessa tai yksityisessä päihdehuoltoyksikössä, sillä työturvallisuus, työhyvinvointi, palveluohjauksellinen työote ja moniammatillisuus ovat keskeisiä myös näillä sektoreilla. Kirkon diakonia- ja erityisnuorisotyössä näiden lisäksi korostuu myös sielunhoito. Työturvallisuusosion sekä lyhyen sielunhoitokeskusteluun liittyvän osion läpikäyminen olisi hyödyllistä myös kirkkoherranviraston asiakaspalvelussa työskenteleville. He ovat niitä ihmisiä, jotka usein ensimmäisenä kohtaavat erilaisissa tunnekuohuissa olevia ihmisiä heidän hakiessaan apua seurakunnalta.

Tuottamamme perehdytysaineisto on tullut tarpeeseen ja jatkotyöskentelymahdollisuuksia on useita. Opinnäytetyöprosessi kokonaisuudessaan on ollut palkitseva ja opettavainen.

## LÄHTEET

- Arvaja, Erkki i.a. Yhdistys. Viitattu 2.2.2009.  
<http://www.jyvaskylankatulahetys.fi/index.php?id=386>. Tuloste tekijän hallussa.
- Cadwell, Charles & Crisp, Michael G. 1989. New Employee Orientation: A Practical Guide for Supervisors. Course Technology Crisp. Viitattu 21.1.2009.  
<http://anna.diak.fi:2056/lib/diak/docDetail.action?docID=10058801&p00=orientation>. Tuloste tekijän hallussa.
- Chambers, Sirkku 2009. Erityistuen vastaava työntekijä. Jyväskylän Katulähetys ry. Jyväskylä. Puhelinkeskustelu 4.2.
- Elenius, Antti 2007. Avaran diakonian puolustus. Teoksessa Kari Latvus & Antti Elenius Auttamisen teologia 2007. Helsinki: Kirjapaja, 158–176.
- Helander, Voitto & Laaksonen, Harri i.a. Tiivistelmä raportista Suomalainen kolmas sektori. Rakenteellinen erittely ja kansainvälinen vertailu. Viitattu: 4.2.2009. [http://www.kansalaisfoorumi.fi/sivu.php?artikkeli\\_id=86](http://www.kansalaisfoorumi.fi/sivu.php?artikkeli_id=86). Tuloste tekijän hallussa.
- Julkunen, Raija 2003. Ammatillisuus henkilöstön pääomana. Viitattu: 4.2.2009.  
<http://www.evl.fi/kkh/to/kdy/rjulkunen.html>. Tuloste tekijän hallussa.
- Jyväskylän Katulähetys 2009a. Sopimus erityistuesta 2009. Asiakirja.
- Jyväskylän Katulähetys 2009b. Jyväskylän Katulähetyskeskuksen henkilöstöpoliittiset toiminnot ja periaatteet. Asiakirja.
- Jyväskylän Katulähetys 2010. Jyväskylän Katulähetyskeskuksen erityis- ja läheistyö 2010. Asiakirja.
- Jyväskylän Katulähetys i.a, a. Missio. Viitattu: 2.2.2009.  
<http://www.jyvaskylankatulahetys.fi/index.php?id=357>
- Jyväskylän Katulähetys i.a, b. Erityistuettu asuminen. Viitattu: 30.1.2009.  
<http://www.jyvaskylankatulahetys.fi/index.php?id=400>. Tuloste tekijän hallussa.
- Kirkkojärjestys 2003. Viitattu: 30.1.2009. <http://www.evl.fi/avain/Kirkkojarjestys-2003-01.pdf>
- Kokko, Seija 2004. Mielenterveystoimiston asiakkaiden ja työntekijöiden käsityksiä hyvästä mielenterveystyöstä. Arvotoreettinen näkökulma mielenterveys-

- työhön. Hoitotieteen ja terveyshallinnon laitos. Oulu: Oulun yliopisto. Viitattu: 26.1.2009. <http://herkules.oulu.fi/isbn9614273435.pdf>. Tuloste tekijän hallussa.
- Lahden ammattikorkeakoulu 2007. Kumppanuudella tuloksiin pk-yrityksissä - ORBITS. Hyvä perehdytys -opas. Sarja Oppimateriaalia, osa 4. Viitattu 14.2.2010. <http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>. Tuloste tekijän hallussa.
- Lindqvist, Martti 1997. Kristillinen ihmiskäsitys. Teoksessa Aalto, Kirsti, Esko, Martti, Mielenterveyslaki 1990. 1116/14.12.1990. Finlex – Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu: 14.1.2009.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116>
- Pajula, Elina i.a. Kolmas sektori. Viitattu: 4.2.2009.  
<http://www.kolmassektori.net/kolmas.htm>
- Pasanen, Heikki 2007. Ammatillinen kasvu työelämän arjessa. Aikuiskasvatus 1/2007. Viitattu: 3.2.2009. <http://elektra.helsinki.fi/se/a/0358-6197/27/1/ammapasa.pdf>. Tuloste tekijän hallussa.
- Penttinen, Aulikki & Mäntynen, Jukka 2006. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakkoivaa työsuojelua. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Polo, Sirpa i.a. Ammatillisen osaamisen kehittäminen on jatkuvaa ja luonnollista toimintaa työelämässä. Viitattu: 5.2.2009.  
<http://www.viestinhallinta.fi/out/Polo%20Osaaminen.pdf>. Tuloste tekijän hallussa.
- Päihdehuoltolaki 1986. 41/17.1.1986. Finlex – Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu: 14.1.2009.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860041>
- Raamattu. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kirkolliskokouksen vuonna 1992 käyttöön ottama suomennos. Helsinki: Kirjapaja.
- Saarto, Ari 1999. A-klinikka. Oikeus hoitoon – itsestänselvyys? Viitattu: 1.2.2009. Tuloste tekijän hallussa. <http://www.a-klinikka.fi/tiimi/arkisto/1999/699/saarto.html>
- Strann, Liisa 2003. Työsuojelulla hyvinvointia ja tulosta. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Työturvallisuuskeskus i.a. Työnopastus ja perehdyttäminen. Viitattu: 30.1.2009.

<http://www.tyoturva.fi/tyoturvallisuus/hallinta/opastus/> Tuloste tekijän hallussa.

Työturvallisuuslaki 2002. 738/23.8.2002. Finlex – Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu: 30.1.2009.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Wallin, Aila 2007. Teoreettisia näkökulmia ammatilliseen kasvuun. Viitattu: 3.2.2009.

Virtaniemi, Matti-Pekka (toim.) Sielunhoidon käsikirja. Porvoo: Kirjapaja, 14–43.

[www.available.com/.../20070424\\_TEOREETTISIA\\_N\\_K\\_KULMIA\\_AMMATILLISEEN\\_KASVUUN.pdf](http://www.available.com/.../20070424_TEOREETTISIA_N_K_KULMIA_AMMATILLISEEN_KASVUUN.pdf). Tuloste tekijän hallussa.

Liite 1. Saatekirje

24.8.2009 Jyväskylä

Hei!

Olemme kaksi sosionomi (AMK) +diakoni –opiskelijaa Diakonia-ammattikorkeakoulu Diak idästä, Pieksämäen yksiköstä. Teemme opinnäytetyönämme perehdytysaineistoa Jyväskylän Katulähetyksen Erityistuki –työmuodolle. Tavoitteenamme on tuottaa yhteistyössä Teidän työntekijöiden kanssa sekä uusille, että vanhoille työntekijöille ja yksikön harjoittelijoille perehdytysaineistoa. Aineistosta tulee löytymään työhön ohjeita, joiden tavoitteena on tukea Teitä vaativassa ja vastuullisessa työssänne.

Koko Katulähetykselle tehty ”Katulähetyksen henkilöstöpoliittiset periaatteet ja toimitatavat” –niminen opas sisältää muun muassa henkilöstöön ja työturvallisuuteen, Katulähetyksen toiminta-ajatukseen, arvoihin ja visioon, työsuhdeasioihin sekä työnantajan tarjoamiin työsuhde-etuuksiin liittyvää aineistoa. Edellä mainittuja asioita emme sisällytä opinnäytetyömme tuloksena syntyvään perehdytysaineistoon.

Vastaamalla kysymyksiin rehellisesti autatte meitä kokoamaan mahdollisimman toimivan ja hyödynnettävän perehdytysaineiston. Vastauksenne käsitellään nimettöminä.

Ystävällisin terveisin

Sanna Kurki

Paula Harju.

sanna.kurki@student.diak.fi  
paula.harju@student.diak.fi

**Voit tarvitessasi jatkaa vastauksia paperin toiselle puolelle.**

1. Kuinka kauan olet ollut töissä Erityistuessa (vuoden ja kuukauden tarkkuudella)?

---

2. Mikä on koulutustaustasi?

**Ympyröi kaikki kohdallasi toteutuneet vaihtoehdot ja lisää tutkintonimike (esim. lähihoitaja).**

**1** ammattikoulu

tutkinto: \_\_\_\_\_

**2** opistoaste

tutkinto: \_\_\_\_\_

**3** ammattikorkeakoulu

tutkinto: \_\_\_\_\_

**4** ylempi ammattikorkeakoulu

tutkinto: \_\_\_\_\_

**5** yliopisto

tutkinto: \_\_\_\_\_

**6** muu nykyiseen työhösi liittyvä koulutus (esimerkiksi kurssit)

---



---

3. Mitä muuta työkokemusta Sinulla on Erityistuessa työskentelyn lisäksi?

---



---



---

4. Mihin asioihin sinut perehdyttiin (eli ohjattiin työhön), kun aloitit työsi Erityistuessa?

---



---



---

5. Missä asioissa perehdytys oli riittävää?

---



---



---

6. Missä asioissa olisit kaivannut lisää perehdytystä?

---



---



---

7. Kuinka tärkeinä näet seuraavien aihe-alueiden käsittelyn perehdytysaineistossa: (5=erittäin tärkeä 4=tärkeä 3=ei tärkeä eikä epätärkeä 2=vain vähän tärkeä 1=ei ollenkaan tärkeä)

**Ympyröi vain yksi vastausvaihtoehto kustakin kohdasta.**

	erittäin tärkeä	tärkeä	ei tärkeä eikä epä- tärkeä	vain vähän tärkeä	ei ollen- kaan tär- keä
<b>1 Työturvallisuus</b>	5	4	3	2	1
<b>2 Aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen</b>	5	4	3	2	1
<b>3 Sielunhoidollinen keskus- telu</b>	5	4	3	2	1
<b>4 Yhteiskunnan palvelujär- jestelmä</b>	5	4	3	2	1
<b>5 Työn rajaaminen</b>	5	4	3	2	1
<b>6 Työssä jaksaminen</b>	5	4	3	2	1
<b>7 Työnohjaus</b>	5	4	3	2	1
<b>8 Palveluohjaus</b>	5	4	3	2	1
<b>9 Sosiaalialan lakitietoa</b>	5	4	3	2	1

8. Mitä muuta toivot perehdytysaineistolta?

---



---



---

9. Missä muodossa perehdytys aineisto olisi mielestäsi helpoiten käytettävissä?

**Ympyröi vain yksi vastausvaihtoehto.**

**1** kansiona

**2** cd:nä

**3** E-basella

**4** muu, mikä? \_\_\_\_\_

10. Mitä muuta haluat sanoa?

---



---

Kiitos vastauksistasi!

### Liite 3. Perehdytysaineisto



*Jyväskylän Katulähetys ry*

- Tukea elämän arkeen -

# PEREHDYTYSAINEISTO

Erityis- ja läheistyöhön



KATULÄHETYS



PALVELUOHJAUS



MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ



SELUNHOITO



ASIAKASREKISTERI JA KIRJAAMINEN



TYÖHYVINVOINTI



TURVALLINEN ASIAKASTYÖ



ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Hyvä Katulähetyksen työntekijä

Teet tärkeää työtä. Olet osa suurempaa kokonaisuutta. Et tee työtä yksin, vaan takanasi on koko Katulähetyksen organisaationa. Ennen kaikkea takanasi on Kaikkivaltias Jumala. Hänen käsissään on työsi, sen ilot ja haasteet. Hänen käsissään olet myös Sinä. Olet saanut kutsun tehtävään, jota saat tehdä Suuremman johdossa. Tähän tehtävään toivotamme Sinulle voimia, viisautta, iloa ja siunausta!

”Sain kutsun  
olla kuunteleva korva sille,  
joka hätäänsä huutaa,  
olla auttava käsi sille,  
joka apuani kaikkein eniten  
tarvitsee.

Kuljen sen rinnalla  
arkipäivässä,  
joka ei enää yksin jaksa  
matkaansa jatkaa.  
Olen avoin syli sille,  
joka itkee sairauttaan tai  
kuollutta läheistään.

Sain kutsun

olla ihminen ihmiselle.”  
(Tuntematon)

Paula Harju & Sanna Kurki  
Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak itä

## SISÄLTÖ

1 AINEISTON KÄYTTÄJÄLLE.....	1
2 JYVÄSKYLÄN KATULÄHETYS.....	2
3 PALVELUOHJAUS ERITYIS- JA LÄHEISTYÖN TYÖMENETELMÄNÄ.....	7
3.1 Erityis- ja läheistyö.....	7
3.2 Palveluohjauksen kolme tasoa .....	8
3.3 Palveluohjaus Erityis- ja läheistyössä .....	9
4 MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ.....	11
4.1 Moniammatillisuuden mahdollisuudet, haasteet ja hyödyt .....	11
4.2 Katulähetyksen yhteistyö suhteessa sosiaalityöhön .....	13
5 SIELUNHOITO .....	15
5.1 Lähtökohtia sielunhoitoon.....	15
5.2 Sielunhoitokeskustelu.....	17
5.3 Lyhyt sielunhoidollinen keskustelu.....	19
5.4 Sielunhoitaja peilinä .....	19
5.5 Sielunhoitajan ammatillisuus.....	21
5.6 Vaitiolo ja salassapitosäädökset .....	22
5.7 Tilan merkitys.....	23
6 ASIAKASREKISTERI JA KIRJAAMINEN .....	24
7 TYÖHYVINVOINTI .....	25
7.1 Kutsumustyö .....	26
7.2 Työssäjaksaminen .....	26
7.3 Työn rajaaminen .....	27
7.4 Työuupumus .....	29
7.5 Työsuojelu.....	30
7.6 Henkinen työturvallisuus ja työilmapiiri.....	31
7.7 Kehityskeskustelu .....	31
7.8 Työnohjaus.....	31
7.9 Työtä ja työntekijää koskeva lainsäädäntö.....	32

8 TURVALLINEN ASIAKASTYÖ .....	34
8.1 Asiakastilanteessa huomioitavia turvallisuuden kannalta keskeisiä tekijöitä .	34
8.2 Väkivallan ehkäisy ja ennakointi .....	35
8.3 Stressireaktiot .....	35
8.4 Aggression kehityksen portaat .....	36
8.5 Tunnusmerkkejä uhkaavasta käytöksestä .....	38
8.6 Väkivallan uhkaa lisääviä tekijöitä .....	39
8.7 Neuvottelutaitojen käyttö uhkaavassa tilanteessa .....	39
8.8 Toiminta uhkaavassa tilanteessa .....	41
8.9 Toiminta väkivaltatilanteessa .....	41
8.10 Jälkipuinti .....	41
8.11 Vähältäpiti tilanteet ja tapaturmailmoitus .....	42
8.12 Työtilan ja -ympäristön turvallisuus .....	42
8.13 Turvallisuus kotikäynnillä .....	43
8.14 Leiri- ja retkitoiminta .....	43
9 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	44
Liite 1. Kuntoutussuunnitelma .....	49
Liite 2. Sosiogrammi .....	51
LÄHTEET .....	53

# 1 AINEISTON KÄYTTÄJÄLLE

Hyvä työntekijä – uusi tai vanha,





tämän aineiston tarkoituksena on auttaa sinua työhösi perehtymisessä sekä olla tarvittaessa työsi tukena myös myöhemmin. Perehdyttäminen on lakisääteistä toimintaa, jota ohjaa muun muassa työsopimus- sekä työturvallisuuslaki. Perehdyttämisen tarkoituksena on, että uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat ja ihmiset, työnsä sisällön sekä siihen liittyvät odotukset. Työntekijän aiempi ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioiden on esimiehen annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan lisäksi myös työolosuhteista, turvallisista työmenetelmistä sekä työtehtävistä. Tarkoituksena on ohjata työntekijää niin, että vältetään terveydelle ja hengelle vaarallisia riskitilanteita. Myös vanhoja työntekijöitä on perehdytettävä, mikäli työssä, työyhteisössä tai työmenetelmissä tapahtuu muutoksia tai työntekijän toiminnassa havaitaan virheitä tai puutteita.

Perehdytys on osa ennakoivaa työsuojelua sekä henkilöstön ammattitaidon kehittämistä. Perehdyttämisellä ja työnopastuksella voidaan lisätä henkilöstön osaamista, parantaa työn laatua, tukea työssä jaksamista sekä vähentää työtapaturmia ja poissaoloja.

Perehdyttämisestä kantaa vastuun lähin esimies, mutta käytännössä koko työyhteisö osallistuu uuden työntekijän opastamiseen. Tämä aineisto toimii apuna ja tukena perehdytyksessä.

---

Lähdekirjallisuutta ja lisätietoa:

-  Aulikki Penttinen & Jukka Mäntynen 2006. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. [http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon\\_perehdyttaminen2009.pdf](http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf)
-  Päivi Kupias & Raija Peltola 2009. Perehdyttämisen pelikentällä.
-  Työturvallisuuskeskus. [www.tyoturva.fi](http://www.tyoturva.fi)
-  Työturvallisuuslaki 2002. ([finlex.fi](http://finlex.fi))



## 2 JYVÄSKYLÄN KATULÄHETYS

Jyväskylän Katulähetys ry on pastori Erkki Kivirannan johdolla vuonna 1953 perustettu kristilliseltä pohjalta toimiva, yleishyödyllinen, voittoa tavoittelematon kolmannen sektorin yhdistys. Yhdistyksen periaatteena on syventää raittiusvakaumusta, sosiaalista ja kristillistä ajattelutapaa, sekä auttaa alkoholisteja, sekakäyttäjiä, huumeongelmaisia ja vankilasta vapautuvia heidän ongelmissaan.

Jyväskylän Katulähetys on toiminnallisesti ja taloudellisesti itsenäinen yhdistys, joka kuuluu Suomen Katulähetysliittoon ja Sininauhaliittoon. Jäseniä yhdistyksessä on vajaat 200. Yhdistyksellä on käytössä kymmenen asumisyksikköä: Ensiaskel, Takalaiton, Kalliomäki (2 yksikköä), Etappi, Nurmela, Salmiranta, Myllyjärvi, Köhniö ja Rasila. Yhteensä asuntoja on 230. Yksiköissä toteutetaan tuettua, erityistuettua ja perhetyön asumista sekä Ensiaskelen yhteydessä ensisuoja toimintaa. Yhdistys harjoittaa myös kierrätystoimintaa, jota hallinnoi EkoCenter Jyväskylä. Nuorisotalo toimii Cafe Centerissä. Lisäksi yhdistyksellä on oma lounasruokala Vellikello ja Ruokapankki Jokapäiväinen leipä Sammonkadulla.

Auttamisprosessiin sisältyvät hengellinen toiminta, eri-ikäisten päihdeongelmaisten tukiasuttaminen, päiväkeskustoiminta, perheiden ja nuorten auttaminen, kierrätystoiminta kirpputoreineen sekä pitkäaikaistyöttömien työllistäminen yhdistyksen eri yksiköissä.

Tutustu: [www.jyvaskylankatulahetys.fi](http://www.jyvaskylankatulahetys.fi)



## Katulähteyksen kokonaisstrategia 2010–2015

### Toiminta-ajatus

Jyvässeudun syrjäytyneiden päihdeongelmaisten, vankilasta vapautuvien, nuorten ja työttömien tukeminen psyykkisellä, fyysisellä, sosiaalisella ja hengellisellä alueella. Toimintamme pohjana on kristillinen elämäkatsomus.

### Arvot

#### *Kristillisuus*

Usko Kristukseen saa aikaan lähimmäisenrakkautta, rehellisyyttä ja Hyvän Sanoman eteenpäin viemistä.

#### *Yhteisöllisyys*

Yhteisö tukee ja rohkaisee jäseniään elämän arjessa kunnioittaen kaikkien oikeutta erilaisuuteen ja omaan mielipiteeseen.

#### *Vastuullisuus*

Työyhteisön jäsen sitoutuu toimintaan, tavoitteisiin ja arvoihin.

#### *Uudistuminen*

Haluamme yhdessä uudistua ja olla mukana kehittämässä toimintaamme.

### Visio 2015

Jyväskylän Katulähetys ry tunnetaan laadukkaana, luotettavana ja yhteistyökykyisenä ihmisten auttamiseen keskittyvänä järjestönä koko Suomessa. Asiakkaiden erilaiset tarpeet on tunnistettu ja jokaista palvellaan hänelle sopivimmalla tavalla. Henkilökunta koostuu ammattitaitoisista työntekijöistä, ja mukana on kohderyhmästä nousseita koulutuksen saaneita henkilöitä sekä koulutettuja asiantuntijoita. Toiminta on taloudellisesti vahvalla pohjalla.



## Me uskomme, että

- ✘ Katulähetystyö on palvelun kautta julistamista
- ✘ Katulähetystyö on lähimmäisenrakkautta, joka saa voimansa kristillisestä uskosta
- ✘ Kristillinen usko tarttuu, se leviää ihmiseltä ihmiselle siellä, missä puhutaan Jeesuksesta, siellä missä lauletaan ja rukoillaan yhdessä ja siellä, missä ihmiset tuntevat, että kristitty lähimmäinen auttaa ja palvelee
- ✘ Lähimmäisen rakkauden osoittaminen on yksi väkevimpiä saarnaamisen tapoja

## Katulähetyksessä painotetaan

- ✘ Vuorovaikutteinen osallistuva johtaminen
- ✘ Me opetlemme puhumaan, luottamaan ja tuntemaan
- ✘ Tervehenkinen ilmapiiri saa jokaisen tuntemaan itsensä tärkeäksi ja arvokkaaksi työyhteisössä
- ✘ Avoin ja läpinäkyvä tiedonkulku
- ✘ Yhteisöllisyyden, sitoutuneisuuden ja hyvien ihmissuhteiden vaaliminen, keskinäinen luottamus, avuliaisuus ja anteeksipyyntö ja -anto, yhteisymmärryksen etsiminen ja avoin ristiriitojen käsittely, osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuus, kannustava ilmapiiri, runsas rakentava palaute, toisten arvostaminen ja erilaisuuden kunnioittaminen
- ✘ Asiakassuuntautuneisuus, lähimmäisenrakkaus
- ✘ Huomio työntekijän hyvinvoinnissa ja henkisessä kehityksessä sekä kasvussa
- ✘ Oikea nöyryys ihmisen ja Jumalan edessä
- ✘ Sisäisten voimavarojen kuten intuition ja tunneälyn hyödyntäminen
- ✘ Ihmissuhteiden merkityksen ymmärtäminen
- ✘ Työaika ja vapaa-aika tasapainossa
- ✘ Työn ja perheen yhteensovittaminen
- ✘ Aito luottamus ja yhteistyö muiden ihmisten kanssa
- ✘ Elämän tarkoituksen ymmärtäminen



## Johtamisessa ja asiakastyössä huomioitavaa

- ✘ ”Katulähetyksessä saa tehdä virheitä, jotka yhdessä korjataan”
- ✘ Esimiehen tehtävä on vahvistaa työntekijänsä lahjoja
- ✘ Kohtaaminen on alku, yhdessäolo on kehitys, mutta yhdessä tekeminen on menestys
- ✘ Yksilöllinen aito kohtaaminen, parantava välittäminen ja auttaminen kaikissa tilanteissa, kun elämä on ”hukassa”
- ✘ Työskentelemme asiakkaiden rinnalla

## Yhdistyksen tuki asiakkaille

### - asunto, työtä ja ruokaa samalta palveluntarjoajalta

- ✘ **Aineellinen tuki:** ruokapankki
- ✘ **Toiminnallinen tuki:** tukiasuminen, päiväkeskus, liikunta, retket, porina, työtoiminta, kuntoutus, AA- ja NA-ryhmät, päihdeongelmaisten ja syrjäytyneiden työllistäminen sekä uusien polkujen etsiminen
- ✘ **Tiedollinen tuki:** neuvot, opastus, opetukset, harjoitukset, vapaaehtoisten ohjaus ja koulutus
- ✘ **Emotionaalinen tuki:** kohtaaminen, kuuntelu, puhuminen, empatia, rakkaus, kannustus, yhteisöllisyys, vertaistuki
- ✘ **Hengellinen tuki:** kristinusko, hengelliset tilaisuudet ja katulähetysillat, pullakirkot, aamunavaus, raamattupiiri, kuljetus seurakuntiin, sielunhoitokeskustelut, päihdeleirit
- ✘ **Mottonamme on, että jokainen tarvitsee ”lämpöä, hyväksyntää ja rakkautta”.**

## Katulähetysten organisaatio



### Jäsenkokous

Kokonaisstrategiasta, toimintasuunnitelmasta, talousarviosta, vuosikertomuksesta ja hallituksen jäsenistä päättäminen

### Hallitus (8 jäsentä)

Strategian mukaisen toiminnan ohjaaminen, yhdistyksen kokousten valmistelu ja päätösten toimeenpano, yhdistyksen vakituisista henkilöistä ja heidän palkoista päättäminen

### Operatiivinen toiminta



### Toimialat:

#### Johto

Toiminnanjohtaja  
Erkki Arvaja

#### Taloushallinto

Taluspäällikkö  
Erja Moisio

#### Kierrätyskeskus

EkoCenter

JukaTuote

Uusiotuotanto

Kirpputorit

Päällikkö

Usko Hintikka

#### Asumisyksiköt

Ensiaskel, Ensisuoja

Ville-Veikko Lampinen

Salmiranta,

Juha Konttinen

Takalaiton, Kati Pihlaja

Kalliomäki,

Sirkka-Liisa Puoliväli

Myllyjärvi-Köhniö-Rasila

Hanna-Riikka

Alasippola

Nurmela, Pirjo Kukkola

Etappi,

Seppo Riikonen

#### Nuorisotalo

Cafe Center

Milla Ukkonen

#### Rakennustoiminta

Kannustinprojekti

Ari Valkeinen

#### Projektit

Varapyörä-Vellikello

Katarina Pölkki

Exit, Juha Ketomäki

Ruokapankki

Jokapäiväinen leipä,

Helena Konttinen

ATK-palvelut

Tomi Montonen



## 3 PALVELUOHJAUS ERITYIS- JA LÄHEISTYÖN TYÖMENETELMÄNÄ

### 3.1 Erityis- ja läheistyö

Jyväskylän Katulähetysten erityis- ja läheistyön kohderyhmänä ovat päihde- ja mielen-terveysongelmaiset sekä vankilasta vapautuvat henkilöt. Erityistuetussa asumisessa asiakas muuttaa sellaiseen Katulähetysten tukiasumisyksikköön, jossa erityistuettu asuminen on mahdollista. Jokaisessa asumisyksikössä on normaaliin virka-aikaan käytettävissä yksikössä työskentelevä päihdetyönammattilainen, joka kuuluu osaksi erityistuetun asumispalvelua tarvitsevan henkilön verkostoryhmää.

Yksikön työntekijät tapaavat asiakasta päivittäin. Keskeistä kohtaamisissa on päihde- ja mielen-terveyden ja itsetunnon tukeminen, rinnalla kulkeminen ja rikkoutuneiden ihmissuhteiden korjaaminen. Työntekijät auttavat ja rohkaisevat säännöllisen elämän- ja päivärhythmin vakiinnuttamisessa. Esimerkkejä tästä ovat ruoanvalmistus, siivous ja rahankäyttö. Työntekijät ovat mukana tukena myös tulevaisuuden suunnittelemisessa sekä työ- ja opiskelupaikan etsinnässä. Seurakuntayhteyden löytäminen on myös tärkeää.

Joustava työaika ja luottamus mahdollistavat yhteydenotot työntekijään tarvittaessa ja kriisitilanteissa. Erityis- ja läheistyön tukena on kriisikeskus Mobile ja seutukunnallinen sosiaalipäivystys. Katulähetyksessä työskennellään verkostokeskeisesti. Asiakkaan tilannetta arvioidaan yhteistyössä perheen, läheisten ja viranomaisten kanssa.

Myös vertaistuellalla on asumisyksikössä merkittävä rooli. Säännöllään ja yhteisöllisyydellään asumisyksikön yhteisö osaltaan tukee asiakkaita päihdeettömyyteen. Viikoittain on tarkoitus pitää päihdeongelmaisten omaa vertaistukiryhmää. Muita työmuotoja ovat pullakirkot ja eheytyisleirit seurakuntien kanssa. Pysyvän elämänmuutoksen ja -hallinnan saavuttamisen kannalta hyväksi asumisajaksi on havaittu keskimäärin 1-2 vuotta riippuen asiakkaan taustasta. Pääsääntöisesti asiakkaat tulevat Katulähetysten asiakkaiksi sosiaalityöntekijöiden ohjaamina.

Yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa asiakkaalle laaditaan tavoitesuunnitelma. Tavoitteiden toteutumista seurataan suunnitelmallisesti ja sitä arvioidaan kuukausittain. Työskentelyn päätyttyä laaditaan yhteenveto toteutuneesta jaksosta sosiaalityöntekijälle. Dokumentointi tehdään kuukausittain, ja neljännesvuosittain raportoidaan työskentelyn tulokset kirjallisesti palvelun ostajalle.



### 3.2 Palveluohjauksen kolme tasoa

Palveluohjaus on asiakaslähtöinen ja asiakkaan etua korostava työtapana. Keskeistä on, että työtapana, tavoitteet, tuki ja palvelut räätälöidään jokaisen asiakkaan kohdalla erikseen, tarpeen mukaan. Palveluohjauksen perustana on luottamuksellinen suhde ja aito kohtaaminen asiakkaan ja palveluohjaajan välillä. Palveluohjauksessa tärkeää on joustavuus, jatkuvuus ja dialogisuus. Sekä asiakkaan että työntekijän on hyväksyttävä, että valmiita vastauksia tilanteisiin ei ole ja että ratkaisuja etsitään yhdessä. Molemmilla osapuolilla tulee olla mahdollisuus tasavertaiseen vuorovaikutukseen. Kysymys on kumppanuudesta.

Oikein ajoitetulla palveluohjauksella voidaan katkaista negatiivinen kierre ja estää uusien ongelmien syntyminen. Tavoitteena on auttaa asiakasta omien voimavarojensa löytämisessä ja käyttöön ottamisessa. Tähän pyritään yhdessä asiakkaan, hänen sosiaalisen verkostonsa sekä palveluohjaajan kesken.

Palveluohjaus voidaan nähdä viisivaiheisena prosessina:

1. Asiakkaiden valikointi ja asiakkaan palvelutarpeiden arviointi
2. Asiakkaan palveluiden ja tuen suunnittelu ja järjestäminen
3. Tavoitteiden toteutumisen seuranta
4. Tarvittaessa palvelukokonaisuuden korjaaminen
5. Palveluohjauksen päättäminen

Palveluohjaus jaetaan kolmeen tasoon. Taso valitaan asiakkaan tilanteen ja tarpeen mukaan. Ensimmäinen ja kevyin palveluohjauksen taso on yleinen palveluohjaus, jossa työtapana on neuvonta ja ohjaus. Toinen taso on voimavarakeskeinen palveluohjaus, jossa työtapana on selkeästi palveluohjauksellinen. Kolmantena tasona on intensiivinen palveluohjaus, jolloin kyseessä on yksilökohtainen palveluohjaus. Erityis- ja läheistyön palveluohjaus sisältää elementtejä kaikilta tasoilta, kuitenkin etupäässä voimavarakeskeisestä ja intensiivisestä palveluohjauksesta asiakkaan tilanteen mukaan.

#### Yleinen palveluohjaus

Yleisessä palveluohjauksessa työntekijän ja asiakkaan välinen suhde ei ole keskeisellä sijalla, eikä suhde itsessään ole kuntouttava tai terapeuttiivinen, vaan sen sijaan korostuu työntekijän palvelujärjestelmän tuntemus ja se, miten hän pystyy toimimaan palveluiden yhteen sovittajana ja linkittäjänä asiakkaan hyväksi.



### Voimavarakeskeinen palveluohjaus

Voimavarakeskeisessä palveluohjauksessa asiakkaan ja työntekijän suhde nostaa merkitystään. Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja luottamuksellisuus ovat keskeisellä sijalla. Työntekijä toimii asiakkaan edunvalvojana. Asiakkaan tavoitteet ja voimavarat ovat keskeisiä, kun taas ongelmat ja sairaudenkuva on tarkoitus jättää taka-alalle. Palveluohjaaja toimii asiakkaan oikeuksien puolustajana sekä neuvoa ja tukee tätä palvelukokonaisuuden rakentamisessa.

### Intensiivinen palveluohjaus

Intensiivistä palveluohjausta käytetään, kun asiakkaan tilanne vaatii intensiivistä työtä. Tällöin asiakasmäärä on rajattu. Palveluohjaajan keskeisin tehtävä on asiakkaan tukeminen ja motivoiminen. Hän osallistuu myös palveluiden järjestämiseen, hoitoon ja kuntoutukseen. Palveluohjaaja ei kuitenkaan toimi viranomaispäätösten tekijänä.

## 3.3 Palveluohjaus Erityis- ja läheistyössä

Erityis- ja läheistyön palveluohjauksessa näkyvät muun muassa asiakkaan *palvelutarpeen ja -tilanteen selvittäminen ja ohjaaminen palveluiden piiriin*, asiakkaan omien *tavoitteiden ja voimavarojen korostaminen* sekä *oikeuksien puolustaminen*. Työntekijät määrittelevät erityis- ja läheistyön palveluohjauksen erittäin henkilökohtaiseksi palveluohjaukseksi, mikä vastaa kolmijaossa lähinnä intensiivistä palveluohjausta. Erityis- ja läheistyössä työntekijän asiakasmäärä on rajattu. Työ heidän parissaan on laajaa ja monipuolista tukea ja rinnalla kulkemista.

Erityis- ja läheistyön työntekijän tekemästä palveluohjauksesta puuttuu tietty viranomaisleima, jolloin asiakassuhde voi muodostua läheisemmäksi, luottamuksellisemmaksi ja avoimemmaksi kuin sosiaalitoimen puolella. Erityis- ja läheistyön työntekijöillä on myös sosiaalityön palveluohjaajiin verrattuna suurempi joustovara asiakkaisiin käytettävän ajan suhteen.

Erityis- ja läheistyön asiakkaiden valinnassa pidetään kriteerinä *asiakkaan omaa motivaatiota* muutokseen ja *halua päästä erityis- ja läheistyön piiriin*. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan *kuntoutussuunnitelma* (Liite 1) kahden viikon sisällä palvelun aloittamisesta. Ennen kuntoutussuunnitelman laatimista, voi asiakkaan kanssa halutessaan kartoittaa



hänen sosiaalista verkostoaan esimerkiksi sosiogrammin avulla (Liite 2). Työntekijä tapaa säännöllisesti asiakasta ja yhdessä arvioidaan tilanteen kehitystä.

Erityis- ja läheistyön palveluohjaus on työmuoto, jossa jokainen asiakas huomioidaan *yksilöllisesti* ja asiakkaan ongelmiin pyritään vaikuttamaan monipuolisesti ja tilannetta katsotaan *kokonaisvaltaisesti*. *Kristillisuus* on vahvasti läsnä erityis- ja läheistyön palveluohjauksessa. Ihminen huomioidaan kokonaisuutena, jolloin myös hengelliset kysymykset otetaan mukaan. Jokainen työntekijä tuo hengellisyyttä omalla tavallaan esiin, mutta tässäkin noudatetaan *asiakaslähtöisyyttä*.

---

Lähdekirjallisuutta ja lisätietoa:

- ④ Erja Pietiläinen & Heikki Seppälä 2003. Palveluohjaus Asiakastyössä ja organisaatiossa.
- ④ Kaija Hänninen 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakes raportteja 20/2007.
- ④ Marjo Liukkonen & Eeva Feirikki 2009. Arjen palapeli. Palveluohjaus korvaushoidon tukena. [http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/f7069f804a176e1293dafb3d8d1d4668/01\\_palapeli.pdf?MOD=AJPERES](http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/f7069f804a176e1293dafb3d8d1d4668/01_palapeli.pdf?MOD=AJPERES)
- ④ Sosiaaliportti 2008. Palveluohjaus – käytäntöä ja työkaluja. <http://www.sosiaaliportti.fi/Page/196e3acf-a0ad-42a6-9745-72bf6b608a8e.aspx>

## 4 MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ

### 4.1 Moniammatillisuuden mahdollisuudet, haasteet ja hyödyt

Monet asiakkaista käyttävät useita palvelujärjestelmän palveluita ja toimijoita. Jos toimijat eivät tee keskenään yhteistyötä, on asiakkaan kokonaistilanteen hahmottaminen vaikeaa. Moniammatillinen yhteistyö on sosiaali- ja terveysalalla käytetty työmenetelmä, jossa pyritään huomioimaan asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisesti. Moniammatillinen yhteistyö voi olla vuorovaikutusta sekä organisaation sisällä että eri organisaatioiden välillä. Yhteistyössä eri alojen asiantuntijoiden tiedot, taidot ja kokemus tulevat yhteiseen käyttöön asiakaslähtöisesti. Moniammatillisuus on kykyä hyödyntää toisten tietotaitoa. Keskinäisessä vuorovaikutuksessa luodaan asiakas- ja tapauskohtaisesti yhteinen tavoite ja pyritään yhteisymmärrykseen tarvittavista toimenpiteistä ongelman ratkaisemiseksi. Kyseessä on siis suunnitelmallinen vuorovaikutus-, arviointi- ja yhdessä tekemisen prosessi, jossa jokainen kunnioittaa toisen asiantuntijuutta ja osaamista. Moniammatillisella yhteistyöllä pyritään vastaamaan palvelujärjestelmän sektorijaon ja kapea-alaisen ammatillisuuden aiheuttamiin ongelmakohtiin.

Yhteiseen moniammatilliseen keskusteluun voi osallistua myös asiakas, omainen, läheinen tai vapaaehtoinen auttaja. Jos halutaan olla todella asiakaslähtöisiä, on asiakkaan hyvä olla läsnä (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 8, 12, 14 ja 15 §). Asiakas on oman tilanteensa asiantuntija, jonka näkemykset ja kokemukset ovat tärkeitä. Työntekijöiden tehtävä on kannustaa asiakasta tuomaan omia ajatuksiaan ja toiveitaan esille. Asiakkaan läheisin työntekijä voi tarvittaessa toimia asiakkaan ”asianajajana”, joka auttaa asiakasta näkökantojensa esille tuomisessa ja varmistaa, ettei asiakkaan yli hoidetaan mitään asioita, esimerkiksi jättämällä asiakas keskustelun ulkopuolelle käyttämällä liian ammattimaista käsitteistöä.

Moniammatillisessa yhteistyössä korostuu viisi asiaa:

- Asiakaslähtöisyys
- Tiedon ja eri näkökulmien kokoaminen yhteen
- Vuorovaikutustietoinen yhteistyö ja tasapuolinen tiedonkulku kaikille tiimin jäsenille
- Rajojen ylitykset
- Verkostojen huomioiminen

Moniammatillinen yhteistyö perustuu ajatukseen, että hyvin toimiessaan ryhmän aikaansaannos on enemmän kuin vain osiensa summa. Jokainen moniammatillisen tiimin jäsen tuo yhteiseen käyttöön oman ammattitaitonsa, jolloin asiakkaan tilanne tulee hahmotetuksi useammasta kuin yhdestä näkökulmasta. Koulutus ja kokemus kohden-



tavat itse kunkin huomiokykyä omaan osaamisalueeseensa, jolloin jotakin muuta voi jäädä huomaamatta. Tiimissä tällaiselta vältytään.

Kuvittele tilanne, jossa moniammatillinen tiimi pohtii yhdessä päihde- ja mielenterveysasiakkaan kanssa mahdollisuutta siirtyä laitoksesta avohoittoon. Asiakas toivoo pääsevänsä elämässä eteenpäin ja pois laitoksesta kohti itsenäistä asumista. *Sairaanhoitajan* mukaan asiakas osaa ottaa itse lääkkeensä ja pystyy huolehtimaan itsestään. *Lähihoitajan* mukaan asiakas on vireä ja toivoo jo pääsevänsä takaisin kotiinsa. *Sosiaalityöntekijä* huomauttaa, että asiakkaalla on mahdollisuus päästä tuettuun asumiseen. *Päihdetyöntekijä* arvioi asiakkaan tarvitsevan yksilöllistä tukea raittiina pysymiseen. *Toimintaterapeutti* kertoo jo tehneensä asiakkaan kanssa erilaisia harjoituksia ja toteaa asiakkaan tarvitsevan tukea päivittäisissä askareissa, kuten siivouksessa ja ruoan laitossa. *Lääkäri* toteaa asiakkaan veriarvojen olevan vielä heikot. Arvojen ja kokonaistilanteen valossa lääkäri on sitä mieltä, että asiakasta ei voida kotiuttaa. Parhaana vaihtoehtona asiakkaalle lääkäri näkee tuetun asumisen. Asiakkaasta tämä kuulostaa hyvältä ehdotukselta. Näin jokainen on tuonut oman ammattitaitonsa mukaisen tietämyksen yhteiseen pohdintaan ja asiasta on saatu mahdollisimman kattava käsitys. Asiakkaan tilanne on arvioitu kokonaisvaltaisesti ja asiakaslähtöisesti. Hänen etunsa on ensi sijalla.

Moniammatillisen tiimin elämänkaarta voidaan hahmottaa viiden vaiheen kautta, joissa kommunikaatio, vuorovaikutus ja yhteistyö lisääntyvät satunnaisesta kohti jatkuvaa ja tiivistä yhteistyötä.

Moniammatillisen yhteistyön vaiheet ja tiimin kehityskaari:

1. Tiimissä ei suoraa kommunikaatiota jäsenten kesken
2. Yhteistyö on muodollista ja satunnaista
3. Kommunikointi, toisten konsultointi ja tietojen vaihto tulee säännölliseksi
4. Yhteistyölle on syntynyt vakiintuneita ja siirrettäviä muotoja, jotka eivät ole kiinni vain henkilösuhteista, vaan ovat kiinnittyneet rakenteelliselle tasolle
5. Työskentelyn tuloksena on syntynyt monitieteinen työskentelymalli, johon henkilöstö on sitoutunut. Vastuualueita suunnitellaan, toteutetaan ja kehitetään yhdessä

Yhteistyön jatkuessa tiimille kehittyy oma kumppanuuskulttuuri, johon kuuluu avoin ilmapiiri, rohkeus kokeilla asioita, virheiden ja epävarmuuden salliminen sekä mahdollisuus ottaa puheeksi eteen tulevia ongelmia ja epäkohtia. Yhteistyössä on välttämätöntä olla arvioiva ote. Ilman arviointia työntekijöiden on vaikea oppia toiminnastaan tai kehittyä ammatissaan. Tärkeää on myös pohtia yhteistyön käyttökelpoisuutta ja tuloksellisuutta. Arviointi auttaa myös tunnistamaan yhteistyön riskit ja haasteet.



Moniammatillinen yhteistyö voi hyvin toimiessaan vastata haasteisiin, joita sosiaali- ja terveysalalla kohdataan. Tällaisia haasteita ovat esimerkiksi kokonaisvaltainen lähestymistapa ja verkostojen huomioiminen, asiakaslähtöisyys, tasa-arvoinen ja joustava yhteistyö sekä työntekijän hyvinvointi. Hyvä työilmapiiri ja tiimin tuki ovat merkittävässä asemassa, kun puhutaan työssä jaksamisesta. Tiimissä voidaan jakaa sekä yhteisiä onnistumisen kokemuksia että vaikeuksia.

Moniammatillinen yhteistyö jo sinällään on haasteiden keskellä, sillä esimerkiksi lyhyet työsuhteet ja siten henkilökunnan vaihtuvuus, jopa henkilöstöpula, aiheuttavat paineita tiimin pysyville jäsenille. Pysyvien jäsenien vastuulle jää opettaa uusille tiimin kulttuuria ja toimintatapaa. Jostain on kuitenkin lähdeittävä liikkeelle. Onnistumiseen tarvitaan aina rohkeus ottaa ensimmäinen askel.

Moniammatillisen työryhmän jäsenenä jokaisella yksittäisellä työntekijällä on mahdollisuus oppia toisilta työntekijöiltä ja saada näin uusia keinoja olla hyödyksi asiakkaalle. Oma näkökulma laajenee ja monipuolistuu. Työntekijä voi kuitenkin kokea toisen ammattitaidon uhkana omalle pätevyydelle ja näin omasta epävarmuudesta voi tulla este aidolle yhteistyölle. Pikemminkin tulisi ajatella, että jokaisella työntekijällä on toisilleen jotakin annettavaa, kunhan ryhmässä vallitsee toista kunnioittava ja arvostava ilmapiiri. Reflektiivinen ammattilainen tunnistaa oman asiantuntijuutensa ja uskaltaa tunnustaa, ettei se aina riitä. Ryhmän jäsenenä työntekijälle selkiytyvät oman vastuun rajat sekä se, mistä muualta asiakas voi saada apua ja mihin hänet voi ohjata, kun omat taidot eivät enää riitä. Moniammatillisuus voi siis olla työntekijälle suuri voimavara ja työhyvinvoinnin edistäjä.

#### 4.2 Katulähetysten yhteistyö suhteessa sosiaalityöhön

Yhteistyössä sosiaalityöhön on hyvä huomioida joitakin seikkoja. Mitä selkeämmät säännökset Katulähetyksessä on asiakkaiden tietojen salassapidosta, sitä helpompaa on yhteistyö suhteessa sosiaalityöhön. Sosiaalityö voi ottaa vastaan tietoja, mutta ei voi luovuttaa niitä, ellei yhteistyötaho ole sitoutunut samoihin vaitiolosäntöihin kuin sosiaalityö. Asiakkaan tietojen luovuttamiseen sosiaalityölle on aina kysyttävä lupa asiakkaalta itseltään. Poikkeuksen tähän tekee ainoastaan lastensuojelutapaus, jolloin ilmoitusvelvollisuus menee salassapidon edelle. Tällöinkin asiakkaalle on hyvä kertoa ilmoituksen teosta.




Sosiaalityö on velvollinen antamaan konsultaatiota ja vastaamaan työntekijän asiakasta ja tämän tilannetta koskeviin kysymyksiin. Suhtautumisen sosiaalityöntekijöihin on hyvä olla heitä ja heidän ammattitaitoaan arvostava, kuitenkin niin ettei väheksytä



omaa osaamista. Arvostuksesta huolimatta sävy voi olla melko tuttavallinen – työtovereitahan tässä ollaan.

---

Lähdekirjallisuutta ja lisätietoa:

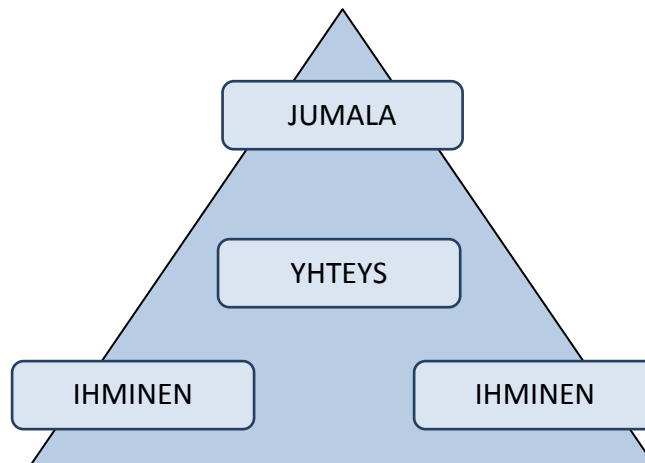
-  Eija Noppari (toim.) 2008. Monialaiset verkostot perheitä tukemassa.
-  Kaarina Isoherranen 2005. Moniammatillinen yhteistyö.
-  Kaarina Isoherranen, Leena Rekola & Raija Nurminen 2008. Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö.

## 5 SIELUNHOITO

### 5.1 Lähtökohtia sielunhoitoon

Raamattu puhuu paljon ihmisten hädästä, erilaisista elämänkohtaloista sekä siitä, miten Jeesus kohtasi erilaisia ihmisiä. Sanaa sielunhoito ei kuitenkaan löydy suoraan Raamatusta. Määritelmiä tälle sanalle on monia ja sielunhoitoon liittyy useita eri suuntauksia ja Raamatun tulkintapoja. Yleisesti määriteltäessä sielunhoidolla tarkoitetaan kahden ihmisen kohtaamista, jossa ainakin sielunhoitaja on kristitty. Tällaiseen kohtaamiseen liittyy kuuntelemista, keskustelua ja usein myös rukousta.

Sielunhoitotilanteeseen liittyvää yhteyttä voidaan kuvata esimerkiksi seuraavalla kuvalla.



Sielunhoitotilanteessa kaksi ihmistä on aina jollakin tavalla Jumalan kasvojen edessä.

*Sillä missä kaksi tai kolme on koolla minun nimessäni,  
siellä minä olen heidän keskellään.  
Matt. 18:20*

Tavoitteena on kahden ihmisen välisen yhteyden lisäksi saattaa sielunhoitoa hakenut myös Jumalan yhteyteen, jollei näin jo ole.



Sielunhoidon tavoitteena voidaan ajatella olevan esimerkiksi jokin seuraavista:

- Auttaa ihmistä kohtaamaan ongelmansa ja kasvamaan kohti omien mahdollisuuksiensa toteutumista
- Auttaa ihmistä löytämään vapautus esteistä, joiden vuoksi hänen on vaikea solmia tyydyttäviä ihmissuhteita
- Auttaa ihmistä elämän tarkoituksen selvittelyssä, mielekkään jumalasuhteen löytämisessä ja hengellisen elämän kasvussa

Vuorovaikutus on keskeinen väline kristillisessä sielunhoidossa. Toimiva vuorovaikutussuhde auttajan ja autettavan välillä tarjoaa autettavalle mahdollisuuden jakaa omia kokemuksiaan ja elämäntilannettaan sekä auttajalle mahdollisuuden olla läsnä. Vuorovaikutuksen auttavuuden perusta on kahden ihmisen kohtaamisessa, jossa on tilaa olla juuri sellainen kuin tuntee olevansa. On sanottu, että elämä ylipäänsä on jatkuvaa vuorovaikutuksessa olemista. Kun palaamme Raamatun alkukertomuksiin, huomaamme että ihmisen syvin kaipaus on olla yhteydessä Jumalaan, Luojaansa, jonka kuvaksi hänet on luotu.

Aito vuorovaikutus ei kuitenkaan ole ihmiselle luontainen asia, sillä syntiinlankeemuksessa moni asia häiriintyi. Raamatussa syntiinlankeemuksen jälkeistä aikaa hallitsee pako vuorovaikutuksesta, jota kuormittavat monet negatiiviset tunteet: syyllisyys, syyllistäminen, häpeä, vastuun kyseenalaistaminen ja kieltäminen. Sielunhoitajan tehtävänä on osaltaan olla tukemassa autettavaa kohti tervettä, aitoa vuorovaikutusta.

Auttavan kohtaamisen ja vuorovaikutuksen edellytyksinä voidaan pitää muun muassa seuraavia asioita:

- Ihmisen psyykkisen ja hengellisen puolen huomioiminen
- Autettavan varaukseton hyväksyminen
- Myötäelävä kuuntelu
- Autettavan itsearvostuksen lisääminen
- Syyllistämisen välttäminen
- Vastuuntuntoisena kohtelevinen
- Autettavan kohtaaminen ihmisenä, ei tietyn asiakasryhmän edustajana
- Hienotunteisuus
- Sielunhoitajan omat asiat ovat kunnossa
- Sielunhoitaja tiedostaa oman neuvottomuutensa ja rohkenee kysyä neuvoa
- Tee toiselle se, mitä toivot itsellesi tehtävän



Ihmisen tunne-elämän perustarve on rakastaa ja saada rakkautta, tuntea olevansa jonkin arvoinen. Rakkauden ja armollisuuden kokeminen turvallisessa vuorovaikutussuhteessa on ihmiselle välttämätöntä. Ihminen kaipaa elämäänsä mielekkyyttä. Tärkeää on, että pystyy kantamaan vastuuta elämästään.

Sielunhoitajan tehtävänä on tukea autettavaa niin, että sisäisten muutosten lisäksi pyritään myös käytännön muutoksiin, kuten ihmissuhteiden paranemiseen. Tavoitteena on vahvistaa ihmisen myönteisiä voimavaroja, keskittyä positiiviseen, kuitenkin niin, että ihminen saatetaan kohtaamaan oma todellinen tilanteensa. On keskeistä saada autettava käsittelemään myönteisesti nykyhetken tilannetta ja suuntautumaan tulevaisuuteen menneisyyden sijasta.

## 5.2 Sielunhoitokeskustelu

- Sielunhoitosuhde alkaa, kun apua hakeva ottaa yhteyttä
- Ensimmäinen sovittu keskustelu
  - Luottamuksen kehittyminen
  - Kurinalainen kuuntelu. Sielunhoitaja heijastaa takaisin asiakkaan tunteita  
→ alkaa tunteiden purkautuminen
  - Sielunhoitaja luo alustavan kuvan asiakkaan sisäisestä viitekehiksestä
  - Sielunhoitaja arvioi ongelmatilannetta ja asiakkaan ihmissuhteita
  - Sielunhoitaja ottaa puheeksi, miten ongelmatilannetta ryhdytään selvittämään ja ratkomaan
  - Jos pyritään pitkään sielunhoitosuhteeseen, siitä laaditaan suunnitelma
- Syntynyt vuorovaikutussuhde on terapeuttinen ja parantava
  - Sielunhoitajan on tunnistettava omat rajansa. Suhde voi olla terapeuttinen, mutta sielunhoitaja ei voi toimia terapeuttina, ellei hänellä ole siihen koulutusta.
- Pyritään sovintoon tehtyjen tekojen ja tapahtumien osalta
- Myönteisessä henkisessä ilmapiirissä tapahtuu parantumista, minän kasvua ja asioiden selkiytymistä (= hoitava vuorovaikutussuhde)
- Sielunhoitaja keskittyy kuuntelemaan ja tuntemaan sekä antautuu myötäelävään yhteyteen (= läsnäolo)
- Sielunhoitajan ja asiakkaan syvien tunteiden välillä side
- Heijastava kuunteleminen. Sielunhoitaja kuuntelee sekä sanoja että tunteita (sielunhoitaja välttää sanomasta: kyllä minä tiedän, miltä sinusta tuntuu)
- Sielunhoitaja keskittyy merkityksellisimpään



- Sielunhoitaja auttaa näkemään oleellisen ja pyrkii löytämään johdonmukaiset piirteet asiakkaan kertomuksesta
  - kiinnittämällä huomio merkitseviin kohtiin
  - kysymällä selvyuden vuoksi
  - tekemällä yhteenvetoja ja kysymällä: tätäkö tarkoittit?
- Kysymällä sielunhoitaja:
  - tarkistaa, että on ymmärtänyt oikein
  - viestii autettavalle, että sielunhoitaja pyrkii ymmärtämään autettavan tunteita ja hänen sisäisen maailmansa merkityksiä
  - vahvistaa keskinäistä vuorovaikutussuhdetta
  - Auttaa autettavaa kohtaamaan torjutut ja käsittelemättä jääneet tunteet
- Kysyminen auttaa asiakasta parempaan vuorovaikutukseen ja asioidensa / ongelmiansa kohtaamiseen

Sielunhoitaja on kuin aasi: suuret korvat, pieni suu ja vahva selkä.

#### TÄRKEINTÄ MUISTAA SIELUNHOIDOSSA

1. Ole aidosti läsnä ja kuuntele
2. Vältä valmiita vastauksia. Ohjaa kysymyksillä autettavaa löytämään itse ratkaisunsa
3. Välitä toivoa
4. Kuuntele erityisesti:
  - Mitä hän sanoo?
  - Mitä hän ei sano?
  - Mitä minä voin tehdä?

### 5.3 Lyhyt sielunhoidollinen keskustelu

Lyhyt sielunhoitokeskustelu on hyvä menetelmä silloin, kun kohtaaminen tapahtuu yllättäen ja odottamattomassa paikassa tai silloin, kun aikaa on rajallisesti. Tässä kuuden sormen muistisääntö lyhyestä sielunhoitokeskustelusta:



### 5.4 Sielunhoitaja peilinä

Jokainen ihminen kantaa mukanaan muistojaan ja kokemuksiaan, joiden läpi hän katsoo maailmaa. Jumalakuvaan ja jumalasuhteeseen vaikuttavat autettavan varhaiset kokemukset omista vanhemmistaan. Syvimät jäljet autettavan alitajuntaan ja muistiin jäävät vanhemmista ja muista lapsuuden tärkeistä henkilöistä sekä kokemuksista – hyvässä ja pahassa. Myös kaikki myöhemmät merkittävät elämäkokemukset jättävät meihin jälkiä. Nämä jäljet heijastuvat myös sielunhoitosuhteeseen.

Sielunhoidollisessa keskustelussa sielunhoitaja ottaa vastaan autettavan tunteet ja ajatukset, minkä jälkeen sielunhoitaja palauttaa ne siedettäväksi muuntuneina. Esimerkkinä tästä on äidin ja pikkulapsen välinen kontakti, jossa äiti ottaa lapsensa kaoottisen, pelottavan tai ahdistavan mielensisällön oman mielensä sisälle. Toisin sanoen äiti on empaattisella tavalla läsnä lapsen negatiivisissa tunteissa ja jakaa ne lapsen kanssa.



Kehittyneemmän persoonallisuutensa kautta äiti pystyy nimeämään ja jäsentämään lapsen negatiivisia, ahdistavia tunteita auttaen lasta käsittelemään ja kestämään niitä.

Tällainen vuorovaikutus toimii sielunhoidon punaisena lankana. Sielunhoitajan tehtävänä on päästä autettavan lähelle niin, että hän voi ottaa tämän kestäättömiä tunnetiloja mielensä sisälle ja ymmärtää, jäsentää sekä nimetä niitä autettavan kannalta uudesta, inhimillisemmästä näkökulmasta.

**Esimerkki.** Sielunhoitaja keskustelee pidempiaikaisen autettavansa kanssa. Autettava on kokenut lapsuudessa seksuaalista hyväksikäyttöä.

*Autettava:* On niin riittämätön ja arvoton olo. Ihan kuin olisi syyllinen johonkin.

*Sielunhoitaja:* Oletko ajatellut, miksi sinusta tuntuu siltä?

*Autettava:* En tiedä. Tuntuu, että elämä menee ihan hyvin, mutta sitten tunne taas tulee. Tuntuu, etten kelpaa mihinkään.

*Sielunhoitaja:* Onko sinusta tuntunut samalta jo aiemmin? Voiko olla, että riittämättömyyden tunteesi liittyisi siihen, että sinua on lapsena hyväksikäytetty?

*Autettava:* En ole tullut ajatelleeksi. En oikein halua ajatella sitä.

*Sielunhoitaja:* Voisiko olla, että koet itsesi riittämättömäksi ja arvottomaksi, koska sinua on hyväksikäytetty ja kohdeltu väärin? Oikeastaan sinua on kohdeltu kuin olisit arvoton, siis vastoin todellisuutta. Et kuitenkaan ole syyllinen siihen. On normaalia, että tunnet syyllisyyttä, vaikkei vika olekaan sinussa.

*Autettava:* Niin, ehkä. En ole ennen osannut yhdistää näitä tunteita mihinkään.

Kuunteleminen hyödyttää autettavaa vasta silloin, kun autettavan ahdistavat mielensällöt siirtyvät osittain sielunhoitajan kannettavaksi. Sielunhoitajan on siis tietysti määrin oltava valmis kantamaan samaa psyykkistä tuskaa, mitä autettavakin kantaa. Sielunhoitajan on syytä olla autettavan tilanteessa ulkopuolinen.

Toistuvana kokemuksena edellä mainittu menettely johtaa autettavan eheytymiseen. Sielunhoitaja toimii tällöin niin kutsuttuna parantajana, jonka välittämä rakkaus keskityy ihmisyyden ytimeen. Esimerkkinä tästä on Tuhlaajapoika-kertomuksen isä, joka otti poikansa rakkautella vastaan riippumatta siitä, miten irstaasti ja vastuuttomasti poika oli elänyt. Pojan tekojen sijaan isä näki kotiin palaavassa pojassa itsessään jotakin arvokasta ja merkittävää. On tärkeää oppia näkemään ihmisyyden ydin ja arvo virheiden, väärin valintojen ja erehdysten takaa.

Näin toimiessaan sielunhoitaja tarjoaa uudenlaisen ratkaisun autettavan ongelmaan ja tunnistaa autettavan syvimmän olemuksen ja rakastaa sitä. Tällainen kohdatuksi ja tunnistetuksi tulemisen kokemus rohkaisee autettavaa katselemaan totuutta uudesta



näkökulmasta. Sielunhoitaja tuo tilanteeseen tiedon armosta. Armo ja totuus mahdollistavat ihmiselle oman elämänsä rehellisen kohtaamisen sekä vastuunottamisen itseltään ja omista toimistaan.

Jumalakuvasa Parantaja ilmenee Kristuksessa, joka toimi ihmiskunnan synnin ja kärsimyksen kantajana. Hänessä edellä selitetty tunteiden vastaanottaminen ja suodattaminen eli container-funktio toteutui maailmanlaajassa, universaalissa mittakaavassa. Sovitus on Parantajan muotoisen Jumalan tarjoama ratkaisu kärsimyksen ongelmaan.

Ihmisen jumalasuhte on monitasoinen. Eri hetkinä voimme kokea Jumalan tunnetasolla erilaisena riippumatta järkeilystä tai opistamme. Erilaiset mielikuvamme jumalasta aktivoituvat vaihtelevasti tilanteiden mukaan. Vaikka jumalakuva on monitasoinen, voidaan sielunhoitosuhteen katsoa kärsivän, ellei sielunhoitaja pääsääntöisesti pysyttelä Parantajan-roolissa, mikä merkitsee väistämättä erilaisten rajojen asettamista autettavalle. Sielunhoitosuhteen mahdollisesti pitkittyessä rajojen asettaminen herättää autettavassa negatiivisia tunteita. Nämä koituvat kuitenkin autettavan parhaaksi, mikäli sielunhoitaja Parantajan tavoin ottaa vastaan myös nämä negatiiviset tunteet. Näiden tunteiden käsittely container-funktion periaatteiden mukaisesti muodostuu joskus sielunhoitosuhteen merkittävimäksi kokemukseksi.

## 5.5 Sielunhoitajan ammatillisuus

Sielunhoitajana voi toimia kuka tahansa kristitty. Sielunhoitoa voi olla esimerkiksi kahden ystävän välinen hoitava keskustelu. Kun kyseessä on sielunhoidollinen keskustelu hyvin rikkinaisten ja monien ongelmien kanssa kamppailevien ihmisten kanssa, on sielunhoitajalla omaa työtä helpottaakseen hyvä olla tiettyjä perustietoja. Näitä tietoja ovat muun muassa ihmisen elämän kaareen ja siihen liittyvään psykologiaan, ammatillisiin välineisiin ja menetelmiin, sekä uskoon ja sielunhoidonmuotoihin liittyvä tieto. Keskeiselle sijalle nousee myös oman itsensä ja taustojensa tunteminen. Tärkeää on huomioida myös eettisyys. Alla on yksilöidymmin lueteltu sielunhoitajan ammatillisuuteen liittyviä asioita:

Ihmistä koskeva tieto

- Kehityopsykologinen tieto elämänvaiheista, kriiseistä ja niiden vaikutuksesta ihmisen psyykeen
- Asiakkaan elämäntilanteen riittävä tuntemus



#### Uskoa ja hengellistä elämää koskeva tieto

- Kristinuskon keskeiset opinkohdat
- Rukous
- Rippi
- Hengellinen ohjaus

#### Välineet ja menetelmät

- Läsnäolon taito, aktiivinen kuuntelu, ratkaisukeskeisyys
- Eteenpäin ohjaaminen omien taitojen loppuessa

#### Itseä koskeva tieto

- Oman elämänhistorian ja sen vaikutusten tunteminen
- Omien vahvuuksien, heikkouksien ja kehityshaasteiden tunnistaminen
- Omien rajojen tunteminen
- Tunnista oma avuntarpeesi ja etsi tarvittaessa itsellesi ulkopuolinen sielunhoitaja tai terapeutti

#### Eettinen tietoisuus

- Ammattieettinen, ihmistä kunnioittava toiminta
- Omaan toimintaan liittyvien lakien tuntemus (esim. vaitiolovelvollisuus)

## 5.6 Vaitiolo ja salassapitosäädökset

Asiakassuhteen luottamuksellisuuteen ja vaitioloon liittyvistä asioista säädetään monissa laeissa. Ammatilaisen tulee kunnioittaa asiakassuhteen luottamuksellisuutta ja varjella asiakkaan yksityisyyttä työtään ohjaavien salassapitosäätöjen mukaisesti. Ilman asiakkaan lupaa saa tietoja luovuttaa vain, kun tietojen luovuttamisen välttämättömyys perustuu lakiin. Salassapito- ja ilmoitus- tai todistamisvelvollisuuden ollessa keskenään ristiriidassa, ammattilainen toimii lain ja oikeuden määräyksen mukaan. Tietoja voi poikkeuksellisesti antaa, mikäli asiakas ei pysty vastaamaan teoistaan ja mikäli salassapidosta voi aiheutua vaaraa joko asiakkaalle itselleen tai toisille ihmisille.

Asiakassuhteen lähtökohtana on luottamuksellisuus, joka rakentuu siitä viestistä, jonka työntekijä sanoillaan ja teoillaan asiakkaalle välittää. Jokainen ihminen on arvokas ja oikeutettu arvokkaaseen kohteluun. Työntekijän tulee kunnioittaa ihmisarvon loukaamattomuutta ja edistää yhteiskunnallista oikeudenmukaisuutta.

(Asiakaslaki 11§, 17§ ja 3 luku, Hallintolaki 6 ja 10 §, Perustuslaki 10§, Julkisuuslaki, Henkilötietolaki, Lastensuojelulaki)






## 5.7 Tilan merkitys

Sielunhoitotilanteessa on hyvä kiinnittää huomiota tilaan, jossa ihminen kohdataan. Tilan valinnalla voi toiselle viestittää paljon. Tilan on hyvä olla rauhallinen, niin että häiriötekijät eivät jatkuvasti keskeytä keskustelua ja että ulkopuolinen metelöinti ei liiaksi kuulu sinne. Tällöin autettavalle välittyy kuva siitä, että hän on turvallisessa ympäristössä, jossa voi kertoa kipeitäkin asioita. On tärkeää, että asiakas kokee, että hänestä välitetään ja häneen keskitytään.

Tilan sisustuksella on merkitystä. Liian provosoivien taulujen, julisteiden tai esineiden käyttöä tulee välttää. Sisustuksella voidaan osaltaan luoda rauhallista, levollista ja turvallista tunnelmaa. Vaikka keskustelu ei liikkuisi hengellisen elämän alueella, voi pöydällä olla esimerkiksi kynttilä tai Raamattu merkinä siitä, että ollaan yhdessä Jumalan edessä. Tämä antaa myös autettavalle mahdollisuuden ottaa puheeksi suhteensa Jumalaan tai kysymyksensä siitä.

---

Lähdekirjallisuutta ja lisätietoa:

-  Aalto Kirsti, Martti Esko & Matti-Pekka Virtaniemi 1998. Sielunhoidon käsikirja.
-  Ari Puonti 2005. Lepo sinussa. Sielunhoidon teologisia perusteita ja nykysuuntauksia.
-  Petri Välimäki 2006. Lähellä ihmistä. Sielunhoidon opas.



## 6 ASIAKASREKISTERI JA KIRJAAMINEN

Jyväskylän Katulähetyksessä asiakkaiden tiedot kirjataan yksilöllisesti asiakasrekisteriin. Työntekijä kirjaa mielestään keskeisiä asioita, joiden katsoo olevan hyödyllisiä saattaa myös muiden työntekijöiden tietoon.

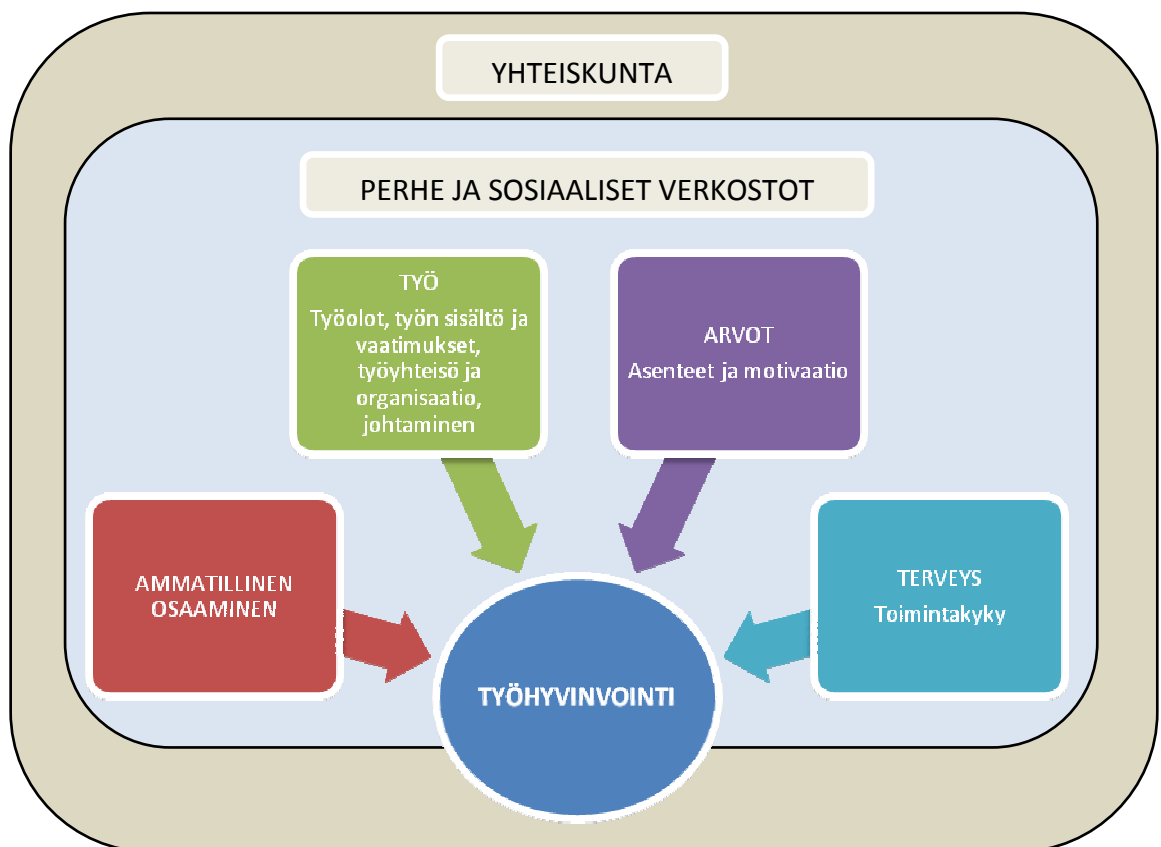
Asiakasrekisterin pitäminen on tärkeää. Kirjaaminen parantaa asiakkaiden asemaa ja heidän saamaansa palvelua. Systemaattinen kirjaaminen asiakasrekisteriin tarkoittaa sitä, että on sovittu, mitä kirjataan ja miten kirjataan. Tarkoituksena on edistää tiedon kulkua kaikkien asiakkaan kanssa työskentelevien välillä.

Asiakasrekisterin merkitys korostuu etenkin työntekijöiden vaihtuessa. Ilman asiakasrekisteriä, on työntekijän vaikeaa päästä varmuudella selvyyteen asiakkaan tilanteesta. Kirjaaminen takaa, että vanhemmat tiedot ovat tallessa, eivätkä vain yksittäisen työntekijän hallussa.

## 7 TYÖHYVINVOINTI

Työyhteisön hyvinvointi on kaikkien etu ja heijastuu sekä työtovereiden että asiakkaiden kohteluun. Hyvinvoiva työyhteisö työskentelee osaavasti ja tuottavasti. Hyvinvoivat työntekijät kokevat työnsä mielekkääksi, palkitsevaksi ja elämänhallintaa tukevaksi. Työhyvinvoinnista huolehtiminen on osa työsuojelua.

Työntekijän työhyvinvointi muodostuu terveydestä, ammatillisesta osaamisesta, työmotivaatiosta ja arvoista sekä työolosuhteista ja työympäristöstä. Työnantajalla on velvollisuus työterveyshuollon järjestämiseen ja halutessaan työnantaja voi järjestää myös sairaanhoito- tai muita terveydenhuollon palveluja. Työterveyshuolto voidaan nähdä yhtenä työhyvinvointia tukevana tekijänä. Alla olevasta kaaviosta selviää työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät. Yhteiskunnan ja sosiaalisen verkoston vaikutus heijastuu moniin asioihin.





## 7.1 Kutsumustyö

*Ette te valinneet minua, vaan minä valitsin teidät,  
ja minun tahtoni on, että te lähdette liikkeelle ja tuotatte hedelmää,  
sitä hedelmää joka pysyy. Kun niin teette, Isä antaa teille kaiken,  
mitä minun nimessäni häneltä pyydätte.  
Tämän käskyn minä teille annan: rakastakaa toisianne.  
Matt.15:16-17*

”Tee työtä, jolla on tarkoitus”. Kutsumustyöllä tarkoitetaan sitä työtä, jonka työntekijä kokee itselleen mielekkääksi ja jota hän tekee tärkeäksi kokemiensa tavoitteiden saavuttamiseksi. Kutsumus auttaa jaksamaan työssä ja parantaa työn laatua. Se voi myös auttaa arvostamaan omaa työtään ja tuoda työntekoon iloa. Työtä tehdessä saa muistuttaa itseään siitä, että on kutsuttuna ja kannettuna tässä työssä. Työntekijä, joka tekee työtä sydämellään, on lahja työnantajalle ja kohtaamilleen asiakkaille.

Myös kutsumustyöntekijää suojelevat työajat ja työehdot. Ne luovat rajoja työn ja vapaa-ajan välille. Sydämellään työtä tekevän on syytä muistaa voimavarojensa rajallisuus. Itsestään huolehtiminen ja työn rajaaminen ovat ehdottoman tärkeitä auttamistyössä. Ennen kaikkea tulee huolehtia itsestään voidakseen huolehtia lähimmäisistä.

## 7.2 Työssäjaksaminen

Työssäjaksaminen on henkilökohtainen kokemus, johon vaikuttavat monet tekijät. Työssäjaksamiseen vaikuttavat muun muassa henkilökohtainen elämäntilanne, ammattitaito, työmotivaatio ja kyky rajata työtään. Lisäksi työssäjaksamiseen vaikuttavat työn mielekkyys ja mahdollisuus vaikuttaa oman työnsä sisältöön, suunnitteluun ja sen kehittämiseen.

Elämä ei ole työtä varten, vaan työ on yksi tärkeä osa elämän kokonaisuutta. Työajan ja -määrän realistinen suhteuttaminen omaan elämäntilanteeseen auttavat jaksamaan. Kun omia rajoja ylitetään jatkuvasti, on uupumisen riski suuri. Uupumuksen ensimmäisinä merkkeinä voivat olla esimerkiksi yleinen väsymys, tunne jatkuvasta kiireestä, tunne ajan loppumisesta kesken tehtävän tai pinnan palaminen töissä tai kotona. Työssä uupuminen ei ole huonon työntekijän merkki, vaan monen eri tekijän summa. Uupua voi kuka tahansa.

Peruslähtökohtana työssäjaksamisessa on voida itse hyvin. Se edellyttää itsensä hyväksymistä ja uskallusta kohdata itsensä. Sosiaalialan työntekijällä on oikeus yksityisyyteen ja yksityiselämään työn ulkopuolella sekä oikeus jättää työasiat vapaa-ajan ulkopuolelle. Tämän periaatteen kunnioittaminen on osa itsensä arvostamista. Välillä on hyvä



pysähtyä miettimään, teenkö auttamistyötä siksi, että tarvitsen sitä itseäni varten vai siksi että se on ammattini ja haluan auttaa.

Työntekijän on hyvä tunnistaa vastuunsa:

- Omasta elämästä
- Teoista, tunteista ja valinnoista

Työntekijän on hyvä tuntee itsensä:

- Kuka olen, mistä olen?
- Miksi olen sitä mitä olen, mitkä asiat ovat vaikuttaneet elämäni kulkuun?
- Vaikka mennyttä ei voi muuttaa, on tärkeää ymmärtää oman käyttäytymisensä syyt. Elämä on tässä hetkessä ja tulevaisuudessa

Työntekijän on hyvä tunnistaa tunteensa:

- Rohkene ymmärtää, mistä tunteesi nousevat ja mitä ne viestittävät
- Opettele tunnistamaan, hallitsemaan ja ilmaisemaan tunteesi
- Vääriä tunteita ei ole, tunne on henkilökohtainen kokemus
- Läpikäyty negatiivinen tunne voi kääntyä myöhemmin voimavaraksi

### 7.3 Työn rajaaminen

Työn rajaaminen auttaa työntekijää jaksamaan työssään sekä parantaa työn laatua ja työhyvinvointia. Keskeistä on ymmärtää, että meillä on velvollisuus ja oikeus huolehtia itsestämme työtä rajaamalla. Rakasta myös itseäsi.

Mikäli työmäärä on mitoitettu niin, että se vaatii jatkuvasti tekemään yhä pidempiä työpäiviä ja kuormittaa jatkuvasti liikaa, on hyvä puhua siitä lähiesimiehen kanssa. Työn rajaaminen auttaa meitä antamaan parastamme ja olemaan läsnä asiakkaita kohdatessamme.

Omien kokemusten kautta voi peilata jaksamistaan työssä. Mitä minulle tapahtui kun en rajannut työtäni? Miten se vaikutti:

- asiakkaisiini
- perheeseeni
- sosiaaliin suhteisiini
- työsuorituksiini?



## Työn rajaamisen avuksi

- Työaika rajaa työn määrää luonnollisella tavalla. Työaikana olemme työnantajan sekä asiakkaiden käytettävissä ja vastaamme heidän tuomiinsa haasteisiin sekä tarpeisiin
- Kullekin päivälle kannattaa listata sen päivän tavoitteet ja päivän päätteeksi listata voi tarkastella ja suunnitella seuraavaa päivää
- ”Köyhät ovat aina keskuudessamme”, muista että et koskaan voi auttaa kaikkia
- Kehitä oma tapasi purkaa työpäivän tuomat paineet ja huolet
- Sulje työpuhelin työpäivän jälkeen, päivystävä puhelin vastaa akuutteihin asiakkaiden puheluihin
- Suunnittele työtäsi niin, että jätät 20 % viikkotyöajastasi täyttämättä tapaamisilla, palavereilla tai kotikäynneillä. Tällöin jää aikaa työn prosessoinnille, kirjallisuuteen perehtymiselle tai juoksevien asioiden hoitamiseksi. Varaa erikseen aikaa myös rästitöille
- Harjoittele ei-sanana käyttöä
- Pohdi, kuinka pystyt keskittymään kunkin päivän tärkeimpään työtehtävään. Voitko poistaa ylimääräiset keskeytykset pitämällä puhelinta äänettömänä tai sulkemalla työhuoneesi oven rauhoittuaksesi tärkeään työhön
- Huolla oma työvälineesi eli itsesi
- Jaa päiväsi kolmeen neljän tunnin jaksoon (esimerkiksi aamujakso klo 8-12, päiväjakso klo 12–16 ja iltajakso 16–20), joista kaksi käytät työn tekoon.
- Pidä vapaa-aikasi vapaa-aikana, älä käytä sitäkin suorittamiseen
- Työntekijänä olet vastuussa autettavalle, et autettavasta. Voidakseen olla riittävän lähellä, tulee pysyä riittävän kaukana
- Vastuu autettavan elämästä on hänellä itsellään
- Harkitse, kuinka julkisesti käytät sosiaalista mediaa kuten Facebookia
- Hoida omaa hengellistä elämääsi
- Huolehdi ravinnon, levon ja liikunnan tasapainosta
- Vietä aikaa läheistesi ja ystäviesi kanssa
- Harrasta itsellesi mieleisiä asioita

## 7.4 Työuupumus

*Kuka auttaa ja tukee ammattiauttajaa, kun usko, toivo ja rakkaus loppuvat ja jäljellä on pettymystä ja turhautumista? Mitä tehdä silloin, kun luottamus opittuihin työmenetelmiin ja niiden antamiin mahdollisuuksiin alkaa horjua ja usko ihmisen kykyyn muuttua ja parantua päivä päivältä murentua? Pahinta on pettymys omaan itseen ja omaan rakkauttomuuteen ja siihen, että omat kivut alkavat tuntua kaikkien muiden kipujen keskellä suurimmilta. (Ijäksen kirjasta Ihmisiä olemme s.11.)*

Työuupumukseen kuuluu jatkuva uupumuksen tunne, kynnistyminen ja ammatillisen itsetunnon heikentyminen. Ammatillisen itsetunnon heikentyminen on riittämättömyyden tunnetta työtehtävien äärellä. Työuupumuksessa työn vastuu tuntuu liian suurelta omiin voimavaroihin nähden ja tekemättömien töiden tuoma syällisyys on mielessä vapaa-aikanakin. Työnteko tuntuu merkityksettömältä. Työuupumuksessa väsymys on jatkuvaa ja kokonaisvaltaista. Vapaa-aikanakin virkeäksi palautuminen on vaikeaa. Työuupumus syntyy ja helpottaa hitaasti. Pelkkä stressi on ohimenevää.

Työuupumukseen kuuluva kynnistyminen ilmenee työhön sitoutumisen heikkenemisenä ja asenteiden koventumisena. Välinpitämättömyys työtä, työyhteisöä ja asiakkaita kohtaan kasvaa ja usein uupunut työntekijä eristäytyy työyhteisöstä alkaen haaveilla työpaikan vaihdosta. Auttamistyössä ilmenevä stressi voi pitkittyessään johtaa myötätuntouupumukseen. Se on auttamistyössä ilmenevää stressiä, joka seuraa kärsivän ihmisen auttamisesta tai halusta auttaa. Myötätuntouupumus on luonnollinen seuraus, kun työntekijä altistuu traumaattisille tapahtumille.

Työuupumukselle altistavia tekijöitä:

- Vuorovaikutuksen heikentyminen työyhteisössä
- Työntekijään kohdistuvat epärealistiset odotukset
- Työtehtävien ristiriitainen tai epäselvä määrittely
- Suorituspainet ja kohtuuton työn kuormitus
- Työntekijän turhautuminen
- Organisaatiolähtöiset syyt
- Huono johtajuus
- Työn arvostuksen puute
- Asiakassuhteiden ja henkilökohtaisten ihmissuhteiden raja hämärtyy



Miten ehkäisen työuupumuksen syntymistä ja autan itseäni uupumuksessa?

- Hyödynnä työyhteisösi tarjoamaa tukea, pyri purkamaan kuormittavia asioita mahdollisimman pian työtovereiden kanssa
- Älä jää yksin kuormittavien asioiden kanssa
- Keskustele tarvittaessa esimiehesi kanssa
- Päivitä ammattitaitoasi koulutusten ja kirjallisuuden avulla
- Käytä hyväksesi moniammatillisia verkostoja ja konsultoi
- Pyri pitämään tasapaino työn ja vapaa-ajan välillä
- Huolehdi työturvallisuudestasi
- Rajaa työtehtäviä ja vastuukysymyksiä
- Hakeudu työnohjaukseen
- Kiinnitä huomiota päihteitten käyttöösi
- Kun työn fyysinen tai henkinen kuormitus vaarantaa terveyttä tai turvallisuutta, ongelma on työsuojelullinen
- Ota yhteys työterveyshuoltoon mikäli:
  - unirytmisi häiriintyy toistuvasti
  - olet ahdistunut tai masentunut
  - koet jatkuvasti ruumiillista väsymystä
  - et nauti enää asioista, jotka aiemmin tuottivat mielihyvää

## 7.5 Työsuojelu

Työsuojelun tavoitteena on taata turvalliset ja terveelliset työolot sekä tukea työntekijöiden työkykyä. Sosiaalialan ammattilaisella on oikeus henkiseen ja fyysiseen koskemattomuuteen sekä työsuojeluun ja työturvallisuuteen. Työntekijällä on oikeus vaatia asianmukaiset työolosuhteet työnsä toteuttamiseksi. Työsuojelu perustuu vaarojen arviointiin ja yhteistyössä tehtyihin suunnitelmiin työpaikalla. Työsuojelua toteutetaan yhteistyössä. Jokaisen on hyvä tuntea oman työnsä ja työympäristönsä vaaratekijät ja tietää, miten niiltä voidaan suojautua. Puutteista on velvollisuus ilmoittaa ensisijaisesti esimiehelle ja tarvittaessa työsuojeluvaltuutetulle. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus noudattaa työpaikan turvallisuusohjeita.

Sosiaalialalla työntekijällä on oikeus kieltäytyä suorittamasta sellaista tehtävää yksin tai ilman apua, johon sisältyy väkivallan uhka. Työtä ei tarvitse tehdä oman henkensä tai perheenjäsenten hyvinvoinnin uhalla. Työntekijällä on myös oikeus kohtuulliseen asiakasmäärään tehdäkseen laadukasta ja tuloksellista työtä.



## 7.6 Henkinen työturvallisuus ja työilmapiiri

Henkinen työhyvinvointi on tunnetta siitä, että työympäristö on hyvä ja turvallinen. Työpaikalla on hyvä yhteishenki, työntekijöille annetaan työrauha ja yhteistyö koetaan sujuvaksi. Kun työpaikalla on hyvä olla, myös sairaspöissaolat ja henkilöstön vaihtuvuus vähenevät. Hyvässä työilmapiirissä työntekijä kokee halua tehdä työtä ja kokee hallitsevansa työtään sekä onnistuvansa tehtävässään. Työntekijällä on työturvallisuuslain mukaan oikeus tulla kohdelluksi asiallisesti työpaikallaan. Hänellä on myös velvollisuus itse käyttäytyä työpaikalla asiallisesti toisia kohtaan.

Työympäristöllä on suuri merkitys viihtyvyyteen. Viihtyvyyttä parantaa:

- Työtilojen turvallisuus
- Lämpötila, valaistus, esteettisyys, ergonomia
- Vuorovaikutusmahdollisuus muiden työntekijöiden kanssa esimerkiksi tauoilla
- Työ on mitoitettu työntekijän voimavaroihin ja työaikaan nähden
- Työntekijällä on mahdollisuus vaikuttaa työaikaansa ja työtehtäviinsä

## 7.7 Kehityskeskustelu

Jyväskylän Katulähetyksessä kehityskeskustelu käydään vuosittain kaikkien työntekijöiden kanssa. Kehityskeskustelu on alaisen ja esimiehen välistä työhön liittyvää keskustelua. Tavoitteena on keskustelun kautta auttaa työntekijää kehittymään työssään, edistää luottamuksen vahvistumista ja hyvän työilmapiirin kehittymistä. Kehityskeskustelussa pohditaan muun muassa omaa työnkuvaa, jaksamista, motivaatiota, tavoitteita, onnistumisia ja epäonnistumisia sekä työyhteisön toimintaa. Kehityskeskustelun yhteydessä kartoitetaan myös mahdollinen lisäkoulutuksen tarve.

## 7.8 Työnohjaus

Auttamistyö Katulähetyksessä on kuormittavaa ja työnohjaus sopii työn tukimuodoksi työuran eri vaiheissa. Työnohjaus on työtapa, joka perustuu vuorovaikutukseen. Työnohjauksessa voimavarat vapautuvat ratkaisujen löytämiseen ja toteuttamiseen. Lähtökohtana ovat ohjattavien kokemukset omasta työstä sekä motivaatio työnohjaukseen. Työnohjaus on työhön, työyhteisöön ja omaan työrooliin liittyvien kysymysten, kokemusten ja tunteiden tarkastelua, tulkitsemista ja jäsentämistä työnohjaajan kanssa, yksin tai yhdessä työyhteisön kanssa. Se on myös väline työhyvinvointiin ja työssäjaksamiseen, ammatilliseen kasvuun ja ammatti-identiteetin vahvistumiseen.



Jokaisella työntekijällä on oikeus saada yksilö- tai ryhmätyönohjausta. Työntekijällä on oikeus valita oma työnohjaajansa. Työnohjaajien yhteystietoja saa muun muassa Työnohjaajat ry:stä.

Työnohjaukseen kannattaa hakeutua, kun:

- Työntekijöillä on halu oppia ja kehittyä työssään
- Työntekijät haluavat tutkia työroolejaan, työtään ja ammatti-identiteettiään
- Työyhteisöllä on tarve löytää yhteiset arvot
- Halutaan selkiyttää yhteisön perustehtävää ja työn tavoitteita
- Halutaan tukea jaksamista ja ennaltaehkäistä uupumista
- Halutaan kehittää työmotivaatiota, työtehokkuutta ja -laatua
- Halutaan kehittää yhteistyötä, vuorovaikutusta ja viihtyvyyttä
- Työyhteisössä tapahtuu muutoksia

Työnohjaus edellyttää sitoutumista prosessiluonteiseen työskentelyyn. Lisäksi työnohjaus edellyttää luottamusta ja avointa vuorovaikutusta, kunnioitusta ja vaitioloa. Työnohjaus on kestoltaan vuodesta kolmeen vuotta. Yksi tapaaminen kestää yleensä 1,5 tuntia, yksilötyönohjauksessa noin 45–60 minuuttia. Kokoontuminen tapahtuu 2-4 viikon välein. Työnohjaukseen osallistuminen on työntekijän palkallista työaikaa.

Työnohjaussopimus tehdään kirjallisesti tai sovitaan suullisesti. Sopimuksessa määritellään tavoitteet, työtavat, työnohjauksen kokonaiskesto, kertojen määrä ja tiheys sekä muut käytännönjärjestelyt.

## 7.9 Työtä ja työntekijää koskeva lainsäädäntö

Työlainsäädäntö määrittelee työnantajan ja työntekijän vastuita, velvollisuuksia ja oikeuksia. Keskeisimpiä työsuhteeseen liittyviä lakeja aakkosjärjestyksessä ovat:

- Hallintolaki
- Henkilötietolaki
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä
- Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta
- Laki nuorista työntekijöistä (alle 18 v)
- Laki työsuojelun valvonnasta
- Laki yhteistoiminnasta yrityksissä (koskee yrityksiä, joissa työskentelee säännöllisesti vähintään 20 työntekijää) ja Laki työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa
- Laki yksityisyyden suojasta työelämässä






- Opintovapaalaki
- Työaikalaki
- Työehtosopimuslaki
- Työntekijöiden sosiaaliturvaa koskeva lainsäädäntö (sairausvakuutus, työttömyysturva, eläketurva)
- Työsopimuslaki (työelämän peruslaki)
- Työterveyshuoltolaki
- Työturvallisuuslaki
- Vuorotteluvapaalaki
- Vuosilomalaki
- Yhdenvertaisuuslaki ja syrjintäkiellot

Työsopimuslaissa säännellään:

- Työsopimuksen tekemistä
- Työnantajan ja työntekijän velvollisuuksia
- Syrjintäkieltoa (sekä työsuhteen aikana että työhönotossa)
- Työsuhteen vähimmäisehtojen määräytymistä
- Työntekijän oikeutta perhevapaisiin
- Työntekijän lomauttamista
- Työsopimuksen päättämistä
- Vahingonkorvausvelvollisuutta
- Kansainvälisiä työsopimuksia
- Työntekijöiden edustajien asemaa

---

Lähdekirjallisuutta ja lisätietoa:

-  Kari Koivisto 2001. Tunnista ja torju työuupumus.
-  Päivi Rauramo 2004. Työhyvinvoinnin portaat.
-  Tarja Nummelin 2008. Stressi haastaa työkyvyn – Varhainen puuttuminen esimiehen työkaluna.

## 8 TURVALLINEN ASIAKASTYÖ

Työskennellessäsi erityis- ja läheistuen asiakkaiden kanssa, saatat kohdata työssäsi uhkaavia- tai väkivaltatilanteita. Työntekijän on osattava ehkäistä ja ennakoida tällaisten tilanteiden syntymistä sekä toimia niin, että oma ja asiakkaan turvallisuus eivät vaarannu. Tässä luvussa käsitellään turvallista asiakastyötä eri näkökulmista. Löydät tästä myös käytännön ohjeita erilaisiin tilanteisiin.

### 8.1 Asiakastilanteessa huomioitavia turvallisuuden kannalta keskeisiä teki- jöitä

- Tila ja tilanne
- Ensivaikutelma
- Käsitely ja vaikutelma asiakkaan psyykkisestä tilasta
- Sanaton viestintä
- Puhe ja sen ymmärrettävyys
- Puhuttamisen vaikutus
- Kyky saada kontakti asiakkaaseen
- Asiakkaan tavoitteet ja pyrkimykset
- Asiakkaan halu ja kyky hallita omaa käyttäytymistään ja tunteitaan
- Oman ammattiroolin ja tehtävien hallinta
- Ystävällisyys ja kohteliaisuus
- Asiakkaan kunnioittaminen ja paneutuminen hänen asiaansa
- Asiakkaan kohtaaminen vastuullisena aikuisena
- Arvovaltakiistan välttäminen, älä nolaa asiakasta
- Etäisyyden pitäminen (henkilökohtainen reviiri)
- Älä anna epätodellista / turhaa toivoa
- Väkiältä on usein vastareaktio pettymykseen, loukkaantumiseen tai turhautumiseen
- Väkiällä on vuorovaikutuksellinen ominaisuus



## 8.2 Väkivallan ehkäisy ja ennakointi

Uhkaavien tilanteiden ehkäisy ja ennakointi on tärkeitä. Alla oleva lista auttaa turvalliseen asiakastyöhön.

- Tunnista uhka
- Säilytä etäisyys
- Varmista pakotiesi
- Kuuntele ja ymmärrä asiakasta
- Puhu selkein, lyhyin lausein
- Osoita pyrkiväsi auttamaan
- Muista elekieli
- Työskentele parin tai ryhmän kanssa

Asiakasta voivat provosoida yksittäiset asiat tai kokonaistilanne. Kun osaat tunnistaa provosoivia tekijöitä, voit pyrkiä ehkäisemään niitä.

Asiakkaan aggressiota provosoivia tekijöitä voivat olla muun muassa:

- Työntekijän pukeutuminen ja olemus
- Työntekijän puhetyyli ja kielenkäyttö
- Työntekijän paheksuvat äänensävyt ja sanat, moralisointi
- Työntekijän myöhästely, viivyttely ja hitaus
- Työntekijän välinpitämätön suhtautuminen asiakkaaseen, itsensä puolustelu ja kritiikin vastaanottamattomuus
- Työntekijän teennäisyys tai epäaito ystävällisyys
- Kohtelu, jonka asiakas kokee loukkaavana
- Asiakkaan saattaminen lapsen asemaan
- Asiakkaan tarpeiden vähättely
- Asiakkaan odotuttaminen, jonotus
- Ahtaus, tungos, seisominen, melu, rauhattomuus, liikehdintä, kylmyys, kuumuus, veto, huono ilman laatu

## 8.3 Stressireaktiot

Uhkaavassa tilanteessa ihmiselle kehittyy niin sanottuja stressireaktioita. Stressireaktioita voi havaita itsessä tai asiakkaassa. Mahdollisia reaktioita uhkaavassa tilanteessa ovat lamaantuminen, paniikki ja raivokohtaus. Nämä psyykkiset reaktiot perustuvat luontaiseen refleksiin, jolla keho valmistautuu puolustamaan tai pakenemaan. Stressin hallinnassa on tärkeää tunnistaa ja hyväksyä nämä reaktiot. Hyvä fyysinen kunto edis-

tää myös hyvää psyykkistä kuntoa, joka puolestaan auttaa stressin hallinnassa. Stressi-reaktiot ovat luonnollisia selviytymismekanismeja. Niistä on lueteltu esimerkkejä alla:

- Selviytymisen kannalta toissijaiset toiminnot syrjäytyvät
- Näkökenttä kapenee
- ”Valikoiva” kuulo
- Lihasvoima lisääntyy
- Hienomotoriikka heikkenee
- Kipukynnys kasvaa
- Puhuminen vaikeutuu, ääni muuttuu
- Hengitys tihenee, hengästyneisyys

Paniikki on voimakkaan stressin äärimuoto. Paniikissa ihminen menettää hallintakykynsä ja toimii epärationaalisesti. Hänellä voi ilmetä hysteerisiä piirteitä, hän voi lamaantua ja jähmettyä paikalleen. Hän voi myös rynnätä pois paikalta tai hyökätä kontrolloimattomasti.

## 8.4 Aggression kehityksen portaat

Konflikti etenee askeleittain, ellei tilannetta saada rauhoittumaan:



1. porras: Erimielisyys, lievä konflikti

ASIAKAS:

- Tuntee tullessa kohdelluksi epäoikeudenmukaisesti
- Ei tunne saaneensa haluamaansa palvelua
- Ymmärtää asiat väärin (joskus myös tahallaan)

TYÖNTEKIJÄ:

- Pysy rauhallisena
- Anna asiakkaan puhua
- Oikaise ystävällisesti virhetulkinnat ja perustelee
- Selvitä epäselvät asiat



## 2. porras: Riidan asteelle edennyt konflikti

### ASIAKAS:

- On kiihtyneessä tilassa
- Vaatii kohtuuttomia
- Ei kuuntele työntekijää, vaan pitää kiinni näkemyksistään

### TYÖNTEKIJÄ:

- Rauhoita asiakasta ja puhu rauhallisella äänensävyllä
- Anna asiakkaan purkaa tunteitaan
- Pyydä häntä toistamaan keskeiset asiat ja toista mitä hän on sanonut
- Puhuttele asiakasta nimellä
- Tee kysymyksiä, jotka suuntaavat asiakkaan ajatuksia muualle
- Käytä ”me” lauseita, jolloin ongelmaan muodostuu yhteinen näkökulma
- Kerro asiat, joista olette samaa mieltä
- Rauhoita itseäsi
- Älä ”taputtele” tai koskettele kiihtynyttä asiakasta

## 3. porras: Uhkatilanne

### ASIAKAS:

- Vaikuttaa häiriintyneeltä
- Todellisuudentaju hämärtyy
- On päihtynyt
- Uhkailee seuraamuksilla, kostolla jne.
- Uhkaa käyttää mukanaan olevaa asetta, puukkoa tms.
- Uhkaava käytös kertoo usein asiakkaan avuttomuuden tunteesta

### TYÖNTEKIJÄ:

- Pidä riittävä etäisyys ja yritä saada asiakas rauhoittumaan
- Ole itse rauhallinen ja pidä kätesi näkyvillä
- Huomioi ulkoiset turvatoimet: tilat, työkaverit



#### 4. porras: Väkivaltatilanne

Väkivaltaa on vakava uhkaaminen, johon liittyy estämistä, tönimistä, tuuppimista tai fyysinen hyökkäys.

##### ASIAKAS:

- On hyvin kiihtynyt, äänekäs, rauhaton ja epäluuloinen
- Vaatii oikeuksiaan
- Mukana on päihtyneitä seuralaisia
- Ei enää kuuntele tai ymmärrä kaikkea puhumaasi
- On tunnettu väkivaltaisesta taustastaan

##### TYÖNTEKIJÄ:

- Pidä itsesi rauhallisena, rauhoita myös asiakasta
- Lue asiakasta ja varaudu arvaamattomaan käyttäytymiseen
- Jätä ovi auki mennessäsi asiakkaan kanssa huoneeseen
- Ota mukaan työkaverisi, jos mahdollista

#### 8.5 Tunnusmerkkejä uhkaavasta käytöksestä

- Kasvot / niska punottaa
- Kalpeneminen
- Silmät palavat, katse hapuilee
- Pälyily tai silmien siristely
- Kireä äänensävy
- Eleiden peittely (nauru)
- Etäännyttävä puhe (herroittelu, teitittely)
- Kädet auki / kiinni puristelu
- Sormien heristely
- Hihojen ylös kääriminen (symbolinen "nyt aletaan")
- Asemien hakeminen
- Kehon ja kasvojen jännittyminen
- Vapina / levottomuus
- Lukkiutumisen
- Hikoilu
- Kiihtynyt hengitys



## 8.6 Väkivallan uhkaa lisääviä tekijöitä

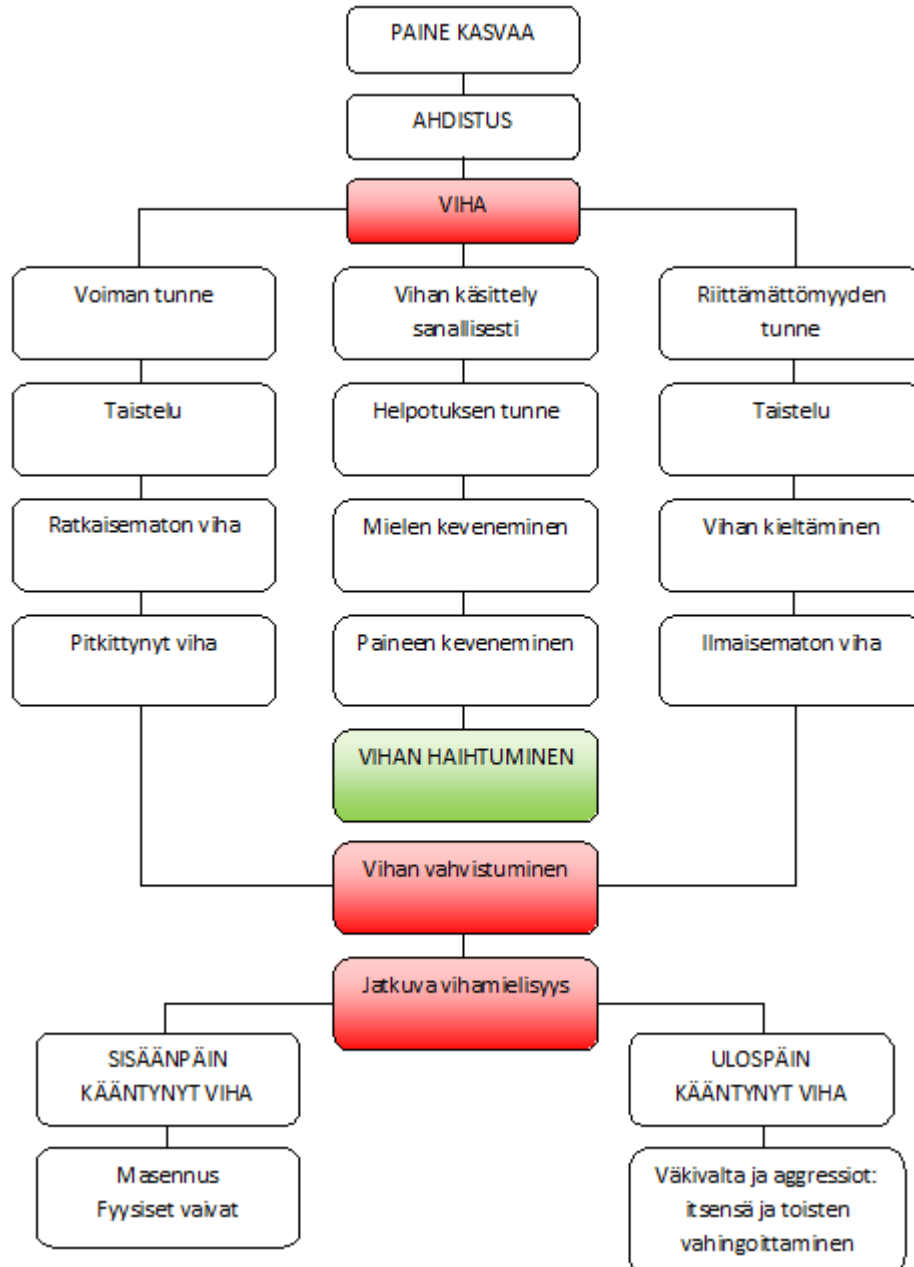
- Asiakas kuuluu ryhmään, joka hyväksyy väkivallan tai jopa ihannoi väkivallan käyttöä
- Asiakas on lyhytjänteinen, menettää malttinsa turhautumisen vuoksi
- Asiakkaalla on persoonallisuushäiriö tai hän ei kestä pettymyksiä
- Asiakkaalla on väkivaltahistoria
- Asiakas uskoo, että väkivalta on ainoa mahdollisuus ratkaista tilanne
- Ongelmien kasautuminen, monikerroksisuus
- Asiakas on päihtynyt

## 8.7 Neuvottelutaitojen käyttö uhkaavassa tilanteessa

- Anna asiakkaalle mahdollisuus ja tilaa tunteiden tuulettamiseen
- Pysy itse rauhallisena
- Toista ja varmista kuulemasi käyttäen lyhyitä ja selkeitä ilmaisuja
- Toista henkilön esiintuomat pääkohdat lyhyesti
- Näytä ymmärtäväsi, että henkilöllä on ongelma, jonka ratkaisemisessa pyrit olemaan avuksi ja tekemään voitavasi
- Pyydä henkilöltä kaikki asiallinen tieto ongelmasta
- Selvitä, mitä asiakas toivoo tapahtuvan ja miten se ratkaisisi ongelman
- Pohdi ratkaisuehdotuksia ja kerro rehellisesti ovatko ne järkeviä tai toteutettavissa
- Ohjaa henkilö valitsemaan ratkaisu ongelmaan antamalla esim. kaksi vaihtoehtoa, joista hänellä on vapaus valita
- Päätä keskustelu puhumalla tapahtuneesta ja asioista menneessä aikamuodossa
- Tee yhteenveto ja kertaa valittu ratkaisu lyhyesti ja ymmärrettävästi
- Älä tee lupauksia, joita et voi varmuudella pitää
- Pysy ammattilaisena
- Kerro asiakkaalle, mitä aiot tehdä ja kerro, mitä odotat hänen tekevän
- Kiitä asiakasta yhteistyöstä ja ongelman yhteisestä ratkaisemisesta

Ei ole olemassa yhtä ainoa oikeaa tapaa tai keinoa ratkaista ongelmia. Tärkeintä on välttää vastaamista samalla mitalla takaisin.

Alla oleva *Defconsys Oy*:n mukainen aggressiivisen tapahtuman malli kertoo vielä yksinkertaisesti vihan ja aggression kehittymisestä, ilmaisemisesta ja tukahduttamisesta. Mikäli ihminen ei kykene käsittelemään vihan tunteita, voivat ne johtaa sisään- tai ulospäin suuntautuneeseen vihaan, masennukseen tai väkivaltaiseen käyttäytymiseen.





## 8.8 Toiminta uhkaavassa tilanteessa

- Pidä itsesi rauhallisena ja kätesi näkyvillä
- Älä tuijota asiakasta silmiin. Pidä katseesi hieman alhaalla, kuitenkin niin, ettet välttä toisen katsetta, vaan näet hänen katseensa
- Puhu selkeästi ja lyhyesti. Myötäile silloin kun se on mahdollista.
- Älä esitä vaatimuksia, kuten "Minä kiellän sinua...", sano mieluummin esim. "tupakointi on tässä tilassa kielletty"
- Pyri saamaan uhkaava/väkivaltainen asiakas istumaan, kun siihen on mahdollisuus

## 8.9 Toiminta väkivaltatilanteessa

- Huuda apua ja tee hälytys (112) heti, kun mahdollista
- Älä käännä selkää
- Älä seiso seinää vasten
- Varo loukkuun joutumista
- Yritä pitää estettä asiakkaan ja itsesi välissä (esim. pöytä)
- Seiso hieman sivuttain asiakkaaseen nähden, mutta ei hyökkäävässä asennossa
- Pidä kädet rentoina, kämmenpuoli näkyvissä, ei nyrkissä
- Istu ja seiso asiakkaan tahdissa
- Käytä selkeitä eleitä, puhu lyhyitä rauhoittavia lauseita
- Pyri säilyttämään turvaväli 1,5 – 2 m
- **Tarvittaessa pakene**

## 8.10 Jälkipuinti

Jälkipuinti suoritetaan uhkaavan- tai väkivaltatilanteen jälkeen. Työssä kohdattu uhkaava- tai väkivaltatilanne on hyvä purkaa mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen työtovereiden tai jonkun ulkopuolisen ammattilaisen kanssa. Väkivaltaisen tilanteen kohtaaminen voi uhata työkykyä ja työssä viihtymistä. Tapahtuneesta ei tarvitse kantaa syyllisyyttä tai häpeää, eikä näitä tunteita pidä myöskään mitätöidä.

Tilanteen läpikäymisellä lievitetään siihen joutuneen henkilön mahdollisia jälkireaktioita. Väkivaltatilanne on henkisesti ja fyysisesti kuormittava. Henkiset vammat eivät välttämättä ilmene heti tapahtuneen jälkeen, vaan voivat ilmetä myöhemmin. Hoitamattomina vammat voivat olla pitkäaikaisia. Jälkihoito tulee aloittaa 1-2 päivän kuluttua



tapahtuneesta. Jälkihoito auttaa työntekijää ja työyhteisöä palaamaan mahdollisimman pian normaaliin työ- ja elämänrytmiin.

## 8.11 Vähältäpitiilanteet ja tapaturmailmoitus

Mikäli työntekijä joutuu uhkauksen tai väkivallan kohteeksi, hänen tulee tehdä tapahtuneesta kirjallinen dokumentti eli tapaturmailmoitus. Dokumentti jää yksikön arkistoitavaksi ja tapahtumasta kirjataan tieto myös asiakasrekisteriin. Samalla ilmoitetaan ne toimet, joihin asiassa on ryhdytty. Tarkista yksikkösi toimintamalli.

Työntekijän joutuessa vähältäpitiilanteeseen tai väkivaltatilanteeseen, hänellä on puolustautuessaan lakien antama suoja. Alla on listattu näitä lainkohtia:

- Varsinainen hätävarjelu: Rikoslaki 4:4§
- Hätävarjeluun liioittelu: Rikoslaki 4:4 § 2 mom.
- Pakkotila: Rikoslaki 4:5§
- Voimakeinojen käyttö: Rikoslaki 4:6§
- Jokamiehen kiinniotto-oikeus: Pakkokeinolaki 1§
- Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710

## 8.12 Työtilan ja -ympäristön turvallisuus

Tarkista työtilojesi ja -ympäristösi turvallisuus:

- Tiedosta ja turvaa omat poistumistiesi
- Varmista, että pystyt helposti hälyttämään apua
- Kiinnitä huomiota sijaintiisi työtilassasi (esim. tukkiiko asiakas ainoan uloskäynnin, onko takanasi riittävästi vapaata tilaa)
- Kiinnitä huomiota tilan kalustukseen (esim. onko tilassa asiakkaan ja itsesi välissä hidastavia esteitä, kuten pöytä)
- Huomioi ahtaat nurkkaukset, tuulikaapit ja käytävät
- Älä säilytä teräviä tai painavia esineitä asiakkaan ulottuvilla (esim. sakset, nitotjat, paperiveitset, työkalut)
- Käytä hyviä kenkiä, jotka pysyvät jalassa (kanta kiinni)
- Varmista turvallisuutesi työskennellessäsi tiloissa, joihin ei nähdä muualta, joihin ääni ei kuulu tai joissa työskentelet yksin



### 8.13 Turvallisuus kotikäynnillä

Kotikäyntityössä on kiinnitettävä erityistä huomiota työturvallisuuteen. Ota selvää asiakkaasta jo ennakkoon. Kysele työtovereiltasi ja tarkasta asiakasrekisteristä häntä koskevat tiedot. Huomioi muun muassa seuraavia asioita:

- Tee ensikäynti parityönä, jos asiakas on uusi tai jos on tiedossa pienikin väkivallan riski
- Ole tietoinen poistumisteistäsi
- Kerro työtovereillesi lähteväsi kotikäynnille ja kerro oletettu paluu-aika, mikäli kotikäyntiin liittyy riski
- Jos olet autolla, käännä auto valmiiksi lähtösuuntaan
- Paina osoite mieleesi, siltä varalta, että joudut hälyttämään apua





### 8.14 Leiri ja retkitoiminta

Leiri- ja retkitoimintaa järjestettäessä on syytä kiinnittää erityistä huomiota turvallisuuteen. Leirin turvallisuus edellyttää riittävää henkilöstöä suhteutettuna osallistujamäärään ja asiakkaiden erityistarpeisiin. Leirien ja retkien ohjaajilla on syytä olla asianmukainen ensiapukoulutus, pelastus- ja alkusammutustaidot sekä heidän tulee olla perehdytettyjä tehtävänsä. Elintarvikkeiden kanssa työskentelevillä on hyvä olla riittävä elintarvikehygienian koulutus tai vastaavat tiedot. Häätötilanteiden varalta tulee olla kirjalliset toimintaohjeet, joista ilmenee, mitä tehdään onnettomuuden satuttua.

Esimerkki turvallisuusasiakirjasta sekä lisätietoa leiri- ja retkitoiminnan turvallisuudesta löytyy Suomen evankelis-luterilaisen kirkon verkkosivuilta: <http://evl.fi/keskushallinto> (- Kirkkohallitus - Kasvatus ja nuorisotyö - Julkaisut ja materiaalit).

---

Lähdekirjallisuutta ja lisätietoa:

-  Defconsus Oy
-  Jari Hyyti i.a. Väkivallan kohtaaminen akuutissa hoidossa ja hoitotyössä.  
[www.pro.tsv.fi/stks/ryhmat/sihteerit/Turvallisuus\\_tyossa\\_ja\\_uhkatekijat.ppt](http://www.pro.tsv.fi/stks/ryhmat/sihteerit/Turvallisuus_tyossa_ja_uhkatekijat.ppt)
-  Poliisi
-  Työterveyslaitos. Huumeet ja turvallinen työpaikka 2002.



## 9 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaan asemassa ja oikeuksissa lähtökohtana on *potilaan oikeus hyvään, yksilön itsemääräämisoikeutta kunnioittavaan hoitoon ja hoitotapahtumiin*. Perustuslain lisäksi asiakkaan näkökulmasta tärkeiksi laeiksi voidaan lukea laki *potilaan asemasta ja oikeuksista, mielenterveyslaki, potilasvahinkolaki* sekä *henkilötietolaki*. Edellä mainitut lait sekä muu terveydenhuollon lainsäädäntö muodostavat lainsäädännöllisen viitekehysten potilaan oikeuksien toteutumiseksi. Alla on aakkosjärjestyksessä luettelomaisesti keskeisimpiä sosiaalialan työhön ja asiakkaan asemaan liittyviä lakeja tarkoituksineen.

### Alkoholilaki 8.12.1994/1143

Alkoholilain tarkoituksena on ehkäistä alkoholipitoisista aineista aiheutuvia yhteiskunnallisia, sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja. Laki koskee alkoholipitoisia aineita, niiden valmistusta, maahantuontia, maastavientiä, myyntiä, muuta luovutusta, käyttöä, hallussapitoa ja kuljetusta sekä mainontaa. Alkoholilaki määrittelee myös viranomaisavun antamista.

### Huumausainelaki 30.5.2008/373

Huumausainelain tavoitteena on ehkäistä huumausaineiden laitonta Suomeen tuontia ja Suomesta vientiä, valmistusta, levittämistä ja käyttöä. Tässä laissa määritellään huumausaineiden luovuttamis- sekä ilmoitusvelvollisuudesta. Huumausaineiden käytön ehkäisystä ja huumausaineiden ongelmakäyttäjien huollosta säädetään erikseen raittiustyö- ja päihdehuoltolaissa.

### Kansalaisuuslaki 16.5.2003/359

Kansalaisuuslaissa säädetään niistä edellytyksistä, joiden nojalla henkilö saa säilyttää tai menettää Suomen kansalaisuutensa. Laki säätelee Suomen kansalaisuuden saamista ja menettämistä huomioiden yksityishenkilön ja valtion edun. Laki estää ja vähentää kansalaisuudettomuutta, toteuttaa sekä edistää hyvän hallinnon ja oikeusturvan periaatteita kansalaisuuteen liittyvien asioiden päätöksenteossa.



Laki kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuuksista  
15.7.2005/566

Tämän lain tarkoituksena on varmistaa, että Kansaneläkelaitos järjestää ja korvaa kuntoutusta ja turvaa kuntoutujan toimeentuloa kuntoutuksen aikana niille, joille se tämän lain mukaan kuuluu. Kansaneläkelaitos järjestää lain mukaisesti vajaakuntoisten ammatillista kuntoutusta, vaikeavammaisten lääkinnällistä kuntoutusta ja harkinnanvaraista kuntoutusta.

Kansaneläkelaitos korvaa asiakkaalle kustannukset, jotka aiheutuvat kuntoutuksesta ja siihen liittyvistä matkoista. Kuntoutujalla on myös tietyin edellytyksin oikeus kuntoutusrahaan. Myös harkinnanvaraista korvausta ylläpito- ja muista kustannuksista sekä kuntoutusavustusta kuntoutuksen jälkeiseltä ajalta on mahdollista saada.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189

Tässä laissa säädetään toimenpiteistä, joilla pyritään parantamaan pitkittyneen työttömyyden takia työmarkkina- tai toimeentulotukea saavan henkilön työllistymisedellytyksiä sekä edistämään henkilön mahdollisuutta osallistua koulutukseen tai muuhun työhallinnon tarjoamaan työllistymistä tukevaan toimenpiteeseen. Laissa säädetään myös kyseisen henkilön velvollisuuksista ja oikeuksista.

Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 13.6.2003/497

Lain tavoitteena on auttaa kuntoutujaa saamaan hänen tarvitsemansa palvelut sekä edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan asemaa, kun kyse on kuntoutujasta, jonka tilanne edellyttää usean kuntoutusta järjestävän tahon yhteistyötä.

Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta  
9.4.1999/ 493

Laki edistää maahanmuuttajien kotoutumista, tasa-arvoa ja valinnan vapautta toimenpiteillä, jotka tukevat yhteiskunnassa tarvittavien oleellisten taitojen ja tietojen saavuttamista. Lain tarkoituksena on myös turvata turvapaikanhakijoiden välttämätön toimeentulo ja huolenpito järjestämällä turvapaikanhakijoiden vastaanotto.



#### Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Tämän lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Tätä lakia sovelletaan viranomaisten ja yksityisten järjestämään sosiaalihuoltoon, ellei laki toisin määrää. Kunnalla on velvollisuus järjestää sosiaalihuoltoa ja osoittaa siihen voimavaroja erikseen säädetyn lain mukaisesti.

#### Laki vähemmistövaltuutetusta ja syrjintälautakunnasta 13.7.2001/660

Etnisen syrjinnän ehkäisyä, hyvien etnisten suhteiden edistämistä, etnisten vähemmistöjen sekä ulkomaalaisten aseman ja oikeuksien turvaamista, etnisen syrjimättömyyden periaatteen valvontaa sekä ihmiskauppaan liittyvää raportointia varten sisäasiainministeriön yhteydessä on vähemmistövaltuutettu. Vähemmistövaltuutettu on toiminnassaan itsenäinen ja riippumaton. Vähemmistövaltuutetun kelpoisuusvaatimuksista ja nimittämisestä säädetään valtioneuvoston asetuksella.

#### Lastensuojelulaki 13.4.2007/417

Lain tavoitteena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Vanhemmilla ja muilla huoltajilla on ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista. Lasten ja perheiden kanssa työskentelevien viranomaisten tehtävänä on tukea ja auttaa vanhempia ja huoltajia heidän kasvatustehtävässään sekä tarvittaessa ohjattava perhe lastensuojelun piiriin. Laissa säädettävin edellytyksin lapsi voidaan sijoittaa kodin ulkopuolelle.

#### Mielenterveyslaki 14.12.1990/1116

Tässä laissa määritellään mielenterveystyö ja sen alaisuuteen kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Lain tavoitteena on ennaltaehkäistä mielenterveydenhäiriöiden syntyä, edistää mielenterveystyötä ja tukea näiden palveluiden järjestämistä.



#### Päihdehuoltolaki 17.1.2986/41

Päihdehuollon tavoitteena on ehkäistä ja vähentää päihteiden ongelmakäyttöä sekä siihen liittyviä sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja sekä edistää päihteiden ongelmakäyttäjän ja hänen läheistensä toimintakykyä ja turvallisuutta. Kunnan on huolehdittava siitä, että päihdehuolto järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Päihdehuollon palvelujen ja toimenpiteiden järjestäminen ja kehittäminen kuuluu sosiaalihuollon osalta sosiaalilautakunnalle ja terveydenhuollon osalta terveyslautakunnalle.

#### Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710

Tässä laissa sosiaalihuollolla tarkoitetaan sosiaalipalveluja, toimeentulotukea, sosiaalivastuuksia, sosiaalista luottoa ynnä muita toimintoja, joiden tarkoituksena on edistää ja tukea sekä yksittäisen ihmisen, perheen että yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä.

#### Ulkomaalaislaki 30.4.2004/301

Ulkomaalaislain tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa ja oikeusturvaa ulkomaalaisasioissa. Lain tarkoituksena on lisäksi edistää hallittua maahanmuuttoa ja kansainvälisen suojelun antamista ihmisoikeuksia ja perusoikeuksia kunnioittaen sekä ottaen huomioon Suomea velvoittavat kansainväliset sopimukset. Lakia sovelletaan ulkomaalaisen maahantuloon, maastalähtöön sekä oleskeluun ja työntekoon Suomessa sovelletaan tätä lakia ja sen nojalla annettuja säännöksiä.

#### Ulosottokaari 15.6.2007/705

Ulosottokaaren mukaisesti pannaan toimeen lain määrittämään ulosottooperusteeseen sisältyvä velvoite raha- tai tavarasuoritteesta eli maksuvelvoite. Maksuvelvoitteita voivat olla esimerkiksi velvoite luovuttaa toiselle kiinteää tai irtainta omaisuutta, rakennus tai huoneisto tai velvoite tehdä jotakin.



## Yhdenvertaisuuslaki 20.1.2004/21

Yhdenvertaisuuslain tarkoituksena on edistää ja turvata yhdenvertaisuuden toteutumista sekä tehostaa syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeussuojaa lain soveltamisalaan kuuluvissa syrjintätilanteissa.

---

### Lähdekirjallisuutta ja lisätietoa:

- Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen, Pirjo Marjamäki, Kristiina Laiho, Pirjo Sarvimäki, Pekka Karjalainen, Marjaana Seppänen 2007. Sosiaalityön käsikirja.
- [http://www.ecredo.fi/sen/data/liitteet/kirkko\\_turvapaikkana\\_2007.pdf](http://www.ecredo.fi/sen/data/liitteet/kirkko_turvapaikkana_2007.pdf)  
Kirkko turvapaikkana. Suomen ekumeeninen neuvosto 2007
- <http://www.infopankki.fi>  
Selkeää ohjeistusta kaikkeen ulkomaalaisuuteen liittyvään lainsäädäntöön ja palveluihin
- [http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/b137b78704761636c22573b4004fa89a/\\$file/tpt292\\_muutos\\_on\\_pysyva\\_olotila.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/b137b78704761636c22573b4004fa89a/$file/tpt292_muutos_on_pysyva_olotila.pdf)  
Riitta Lukkaroinen: ”Muutos on pysyvä olotila”. Turvapaikanhakijoiden vastaanottona järjestettävät palvelut ja niiden järjestämisestä aiheutuvat kustannukset. Työpoliittinen tutkimus (292/2005)
- <http://www.migri.fi>  
Maahanmuuttoviraston sivut, joilla kaikki asiat liittyen ulkomaalaislakiin ja kansalaisuuslakiin, kotouttamislakiin.
- <http://www.mol.fi/maahanmuutto>  
Työministeriön sivut
- <http://www.pakolaisneuvonta.fi/>  
Turvapaikkaprosessiin liittyvät sivut
- <http://www.yhdenvertaisuus.fi>  
Yhdenvertaisuuslaista ja välineitä sen toteuttamiseen käytännössä



Liite 1.

Kuntoutussuunnitelma

Pvm. \_\_\_\_\_

Nimi: \_\_\_\_\_

Terveydentilani:

Päihdehistoriani:

Päihteiden käyttöni nykytilanne:

Omat tavoitteeni päihteiden käytölle ja muulle kuntoutumiselle:

Keinot tavoitteen saavuttamiseksi:

Mikä voi estää kuntoutumistani?

Sitoudumme kuntoutussuunnitelman noudattamiseen

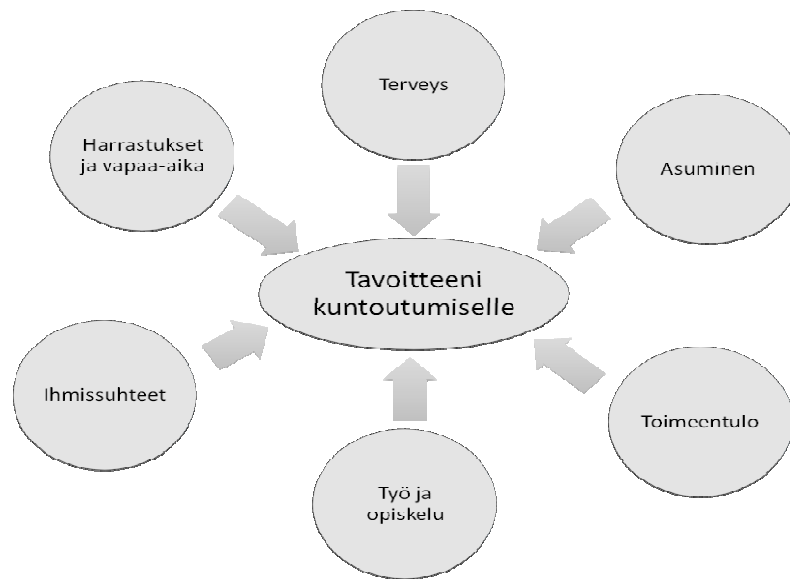
\_\_\_\_\_

Kuntoutuja

\_\_\_\_\_

Työntekijä

**Seuraava kuntoutussuunnitelman tarkistusajankohta pvm.** \_\_\_\_\_



Tarkastele omaa kuntoutumistasi ja tavoitteitasi elämän eri osa-alueiden valossa. Esimerkiksi: Minkälaiset ihmissuhteet tai harrastukset tukevat sinua tavoitteidesi saavuttamisessa? Miten voit vaikuttaa terveyteesi niin, että se tukee sinua kohti eheämpää elämää? Kirjaa keskeisiä asioita kuntoutussuunnitelmaan.

Ihmissuhteet:

Terveys:

Asuminen:

Toimeentulo:

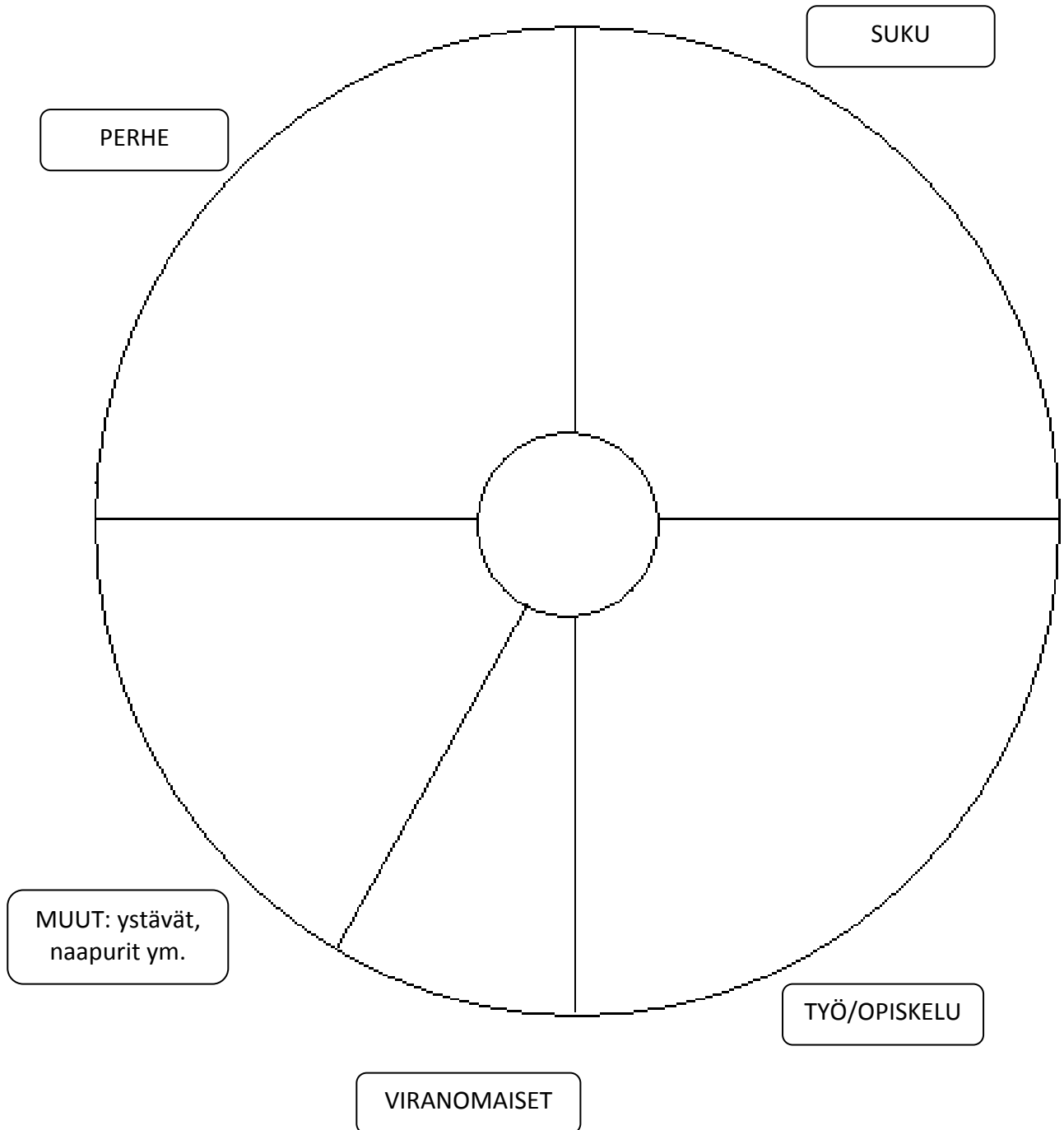
Työ ja opiskelu:

Harrastukset ja vapaa-aika:

Liite 2.

## Sosiogrammi

(Pattison & Pattison 1981;  
Klefbeck ym., 1988a;  
Selkkula 1994)



Sosiogrammi on apuväline, jolla voi asiakkaan kanssa kartoittaa hänen tukiverkostaan. Samalla voi hahmottaa myös sosiaalityön yhteistyötahoja. Sosiogrammin avulla voi selvittää asiakkaalle keskeisiä ihmissuhteita sekä huomata, mitkä näistä ovat asiakkaan kannalta negatiivisia.

Sosiogrammia täyttäessä käytetään seuraavia merkintätapoja:



tyttö tai nainen



poika tai mies

Sosiogrammia tehtäessä asiakasta pyydetään:

- 1) listaamaan ensiksi kuhunkin osioon (esim. perhe) kuuluvat tärkeät ihmiset
- 2) merkitsemään itsensä sisempään ympyrään. Sisempään ympyrään ei merkitä muuta. Tämän jälkeen asiakas merkitsee kutakin ihmistä vastaavan kuvion (kolmio tai ympyrä) oikealta tuntuvalle etäisyydelle itsestään, läheisimmiksi koetut ihmiset lähimmäksi itseä. Myös kuolleen ihmisen voi sijoittaa kaavioon. Tällöin ympyrään tai kolmioon piirretään risti.

Sosiogrammityöskentelyn syventäminen:

- yhdistä viivalla ne ihmiset, jotka ovat keskenään tekemisissä
- merkitse ulos- tai itseäsi kohti suunnatuilla nuolilla, mitkä ihmissuhteistasi ovat etääntymässä ja mitkä lähentymässä
- ristiriitaisia suhteita voi kuvata "salamanuoella"
- rikkoutuneita suhteita voi kuvata katkaistulla viivalla
- yhtenäisellä viivalla merkitään vahvaa, tukea antavaa suhdetta
- heikkoa suhdetta kuvataan katkoviivalla
- keksi tarvittaessa lisää merkintätapoja, käytä värejä ja sovelta tapasi käyttää sosiogrammia asiakkaan tilanteen mukaan



## LÄHTEET

- Aalto Kirsti, Martti Esko & Matti-Pekka Virtaniemi 1998. Sielunhoidon käsikirja. Helsinki: Kirjapaja.
- Ari Puonti 2005. Lepo sinussa. Sielunhoidon teologisia perusteita ja nykysuuntauksia. Hämeenlinna: Päivä.
- Aulikki Penttinen & Jukka Mäntynen 2006. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakkoivaa työsuojeleua.  
[http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon\\_perehdyttaminen2009.pdf](http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf)
- Defconsus Oy. <http://www.defconsys.fi/>
- Eija Noppari (toim.) 2008. Monialaiset verkostot perheitä tukemassa. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Erja Pietiläinen & Heikki Seppälä 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Jari Hyyti i.a. Väkivallan kohtaaminen akuutissa hoidossa ja hoitotyössä.  
[www.pro.tsv.fi/stks/ryhmat/sihteerit/Turvallisuus\\_tyossa\\_ja\\_uhkatekijat.ppt](http://www.pro.tsv.fi/stks/ryhmat/sihteerit/Turvallisuus_tyossa_ja_uhkatekijat.ppt)
- Jyväskylän Katulähetys ry erityis- ja läheistyö 2010.
- Jyväskylän katulähetys ry. Henkilöstöpoliittiset periaatteet ja toimintatavat 2010.
- Kaarina Isoherranen 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.
- Kaarina Isoherranen, Leena Rekola & Raija Nurminen 2008. Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.
- Kaija Hänninen 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakes raportteja 20/2007. Helsinki: Stakes.
- Kari Koivisto 2001. Tunnista ja torju työuupumus. Helsinki: Yrityskirjat.
- Marjo Liukkonen & Eeva Feirikki 2009. Arjen palapeli. Palveluohjaus korvaushoidon tukena.  
[http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/f7069f804a176e1293dafb3d8d1d4668/01\\_palapeli.pdf?MOD=AJPERES](http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/f7069f804a176e1293dafb3d8d1d4668/01_palapeli.pdf?MOD=AJPERES)
- Poliisi. <http://www.poliisi.fi>
- Päivi Kupias & Raija Peltola 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia Helsinki University Press.
- Päivi Rauramo 2004. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Edita.
- Sosiaaliportti 2008. Palveluohjaus – käytäntöä ja työkaluja.  
<http://www.sosiaaliportti.fi/Page/196e3acf-a0ad-42a6-9745-72bf6b608a8e.aspx>
- Tarja Nummelin 2008. Stressi haastaa työkyvyn – Varhainen puuttuminen esimiehen työkaluna. Helsinki: WSOYpro.
- Tuomo Lyhty 2009. Oma vastuuni työssäjaksamisessa. Luentomateriaali. Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Työterveyslaitos. Huumeet ja turvallinen työpaikka 2002. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Työturvallisuuskeskus. [www.tyoturva.fi](http://www.tyoturva.fi)
- Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738 (finlex.fi)



Tekijät: Paula Harju & Sanna Kurki  
Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak itä, Pieksämäki  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosionomi (AMK) + diakonin virkakelpoisuus



*Jyväskylän Katulahetys ry*

- Tukea elämän arkeen -



Jyväskylän Katulahetys ry, Kankitie 10, 40320 JYVÄSKYLÄ, [www.jyvaskylankatulahetys.fi](http://www.jyvaskylankatulahetys.fi)