



# Puheeksi ottamisen keinot asiakkaiden yksinäisyyden kokemusten ja mielenterveyden haasteiden kanssa - työpajamateriaali

Sohvi Relander & Ville Salminen

2025 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Puheeksi ottamisen keinot asiakkaiden yksinäisyyden  
kokemusten ja mielenterveyden haasteiden kanssa  
- työpajamateriaali**

Sohvi Relander & Ville Salminen  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Toukokuu 2025

Sohvi Relander ja Ville Salminen

**Puheeksi ottamisen keinot asiakkaiden yksinäisyyden kokemusten ja mielenterveyden haasteiden kanssa - työpajamateriaali**

Vuosi

2025

Sivumäärä 39

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa työpajamateriaali tukemaan Humanan avopalveluiden työntekijän puheeksi ottamisen keinoja asiakkaan yksinäisyyden kokemusten ja mielenterveyden haasteiden kanssa. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää yhteistyökumppanin toimintaa ja työntekijöiden osaamista. Tavoitteena oli myös tuoda asiakkaalle kokemus nähdäksi tulemisesta sekä lisätä tätä kautta työntekijän työssä jaksamista ja hallinnan tunnetta. Työpajamateriaali luotiin yhteistyössä Humanan avopalveluiden kanssa sähköiseen PowerPoint -esityksen muotoon ja se on käytettävissä myös muiden Humanan työntekijöiden työn kehittämisessä. Humana on valtakunnallinen toimija, joka vaikuttaa usealla eri osa-alueella sosiaalialan työkentällä.

Tämä opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, jossa luodaan uutta ja pyritään vastaamaan työelämästä nousevaan tarpeeseen. Keskustelut työntekijöiden kanssa toivat esiin työntekijöiden tarpeet ja niiden pohjalta luotiin työpajamateriaali yhdessä työelämäkumppanin kanssa. Tietoperusta pohjautui monipuoliseen ja relevanttiin lähdeaineistoon, jossa keskiössä olivat yksinäisyys, mielenterveys, puheeksi ottaminen, arvokas kohtaaminen sekä voimavara- ja ratkaisukeskeisyys.

Työpajamateriaali luotiin työelämäkumppanin henkilöstöä varten. Tuloksena valmistui noin 60 min kestävä informatiivinen ja osallistava työpajamateriaali, mikä on helposti käytettävissä myös etätyöskentelynä. Sen hyödyllisyyttä arvioitiin henkilöstölle järjestetyssä pilotointitapahtumassa ja siihen osallistuneilta työntekijöiltä kerättiin palautetta sekä kehittämisohjeita. Pilotointi nosti esiin tärkeitä huomioita, mitkä korjattiin lopulliseen versioon. Työpajamateriaalin aiheen merkityksellisyys ja tarpeellisuus todettiin pilotoinnin myötä. Sen käyttökelpoisuus voidaan todeta ajan kuluessa, vasta kun sitä on hyödynnetty työtehtävissä. Tästä syntyikin jatkokehittämisidea, jossa työpajojen vaikutuksia seurattaisiin ja mitattaisiin, tuovatko ne lisäarvoa avopalvelun työntekijöiden työhön.

Asiasanat: puheeksi ottaminen, avopalvelut, työpaja, yksinäisyys, mielenterveys

Sohvi Relander ja Ville Salminen

Approaches to Discussing Clients' Experiences of Loneliness and Mental Health Challenges -  
Workshop Material

Year	2025	Pages	39
------	------	-------	----

---

Approaches to Discussing Clients' Experiences of Loneliness and Mental Health Challenges -  
Work-shop Material:

The purpose of this thesis was to produce workshop material to support the methods of engaging Humana's social welfare outpatient services in bringing up client's experiences of loneliness and mental health challenges. The aim of this thesis was to develop Humana's working methods and the competence of the employees. The aim was also to bring the clients the experience of being seen and thereby increase the employees' coping and sense of control at work. The workshop material was created in cooperation with Humana's workers in the form of a PowerPoint presentation, so it could also be used in the development of the work of other Humana employees. Humana is a national operator that has an impact in several different areas of the social services.

This thesis was carried out as a functional thesis, where something new is created and an attempt is made to respond to a need arising from the everyday work of Humana's employees. Discussions with employees highlighted the needs of employees and based on these, the workshop material was created together with Humana. The knowledge base was collected from diverse and relevant source materials, which focused on loneliness, mental health, speaking up, valuable encounters, and resilience as well as solution-focusedness.

The workshop material was created for the staff of the of Humana's open services. The result was informative and participatory workshop material lasting approximately 60 minutes, which can also be easily used when working remotely. Its usefulness was assessed in a piloting event organized for the staff. Feedback and development suggestions were collected from the employees who participated. The pilot highlighted important observations, which were taken into consideration in the final version. The relevance and necessity of the topic of the workshop material was established during the piloting. Its usability can only be determined over time, once it has been utilized in work tasks. This gave rise to the idea of further development, in which the effects of the workshops would be monitored and measured to see whether they bring added value to the work of the outpatient service employees.

Keywords: speaking up, outpatient services, workshop, loneliness, mental health

## Sisälllys

1	Johdanto.....	6
2	Yhteistyökumppani.....	7
3	Yksinäisyys .....	7
3.1	Yksinäisyyden muodot.....	8
3.2	Yksinäisyyden vaikutukset hyvinvointiin ja terveyteen .....	8
3.3	Ostrakismi.....	9
3.4	Mitä mielenterveys on? .....	10
3.5	Resilienssin vaikutus hyvinvointiin .....	12
4	Puheeksiotto .....	13
4.1	Puheeksi ottamisen keinoja .....	13
4.2	Miksi puheeksi ottaminen kannattaa?.....	15
4.3	Työntekijä ja puheeksiotto.....	15
4.4	Kohtaaminen ja vuorovaikutus.....	16
4.5	Nähdyksi tuleminen & kohtaamisen merkitys .....	17
4.6	Voimavara- ja ratkaisukeskeisyys .....	17
5	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite.....	18
6	Opinnäytetyöprosessi.....	19
6.1	Toiminnallinen opinnäytetyö.....	20
6.2	Produktion suunnittelu ja toteutus .....	21
6.2.1	Kehittämisprosessin viisi tehtävää .....	22
6.2.2	Kehittämisprosessia kuvaava lineaarinen malli.....	23
6.2.3	Työpajamateriaalin pilotointitapahtuma henkilökunnalle.....	25
6.3	Produktion arviointi .....	27
6.3.1	Pilotointitapahtuman palautteet .....	28
6.3.2	Työelämäkumppanin palaute.....	30
7	Eettisyys opinnäytetyössä.....	31
8	Luotettavuus opinnäytetyössä .....	32
9	Pohdinta .....	32
10	Lähteet .....	35
11	Kuviot .....	38
12	Liitteet.....	39

## 1 Johdanto

Mediassa viime aikoina kuin myös meidän sosionomien opinnoissa on vahvasti tuotu esiin yksinäisyyden kokemisen vaikutuksia ihmisiin ja tutkimustuloksia ihmisten kokemasta yksinäisyydestä. Sosiologi Juho Saaren kirjoittama *Yksinäisten Suomi* (2016) teos avaa karua kuvaa yksinäisyyden vaikutuksista mielenterveyteen ja fyysiseen terveyteen, kuinka yksinäisyys näkyy ja tuntuu ihmisen elämässä ja millaisissa tilanteissa sitä esiintyy. Tutkija ja kirjailija Niina Juntila on kirjoittanut yksinäisyydestä paljon ja hänen väkevä viestinsä on, että yksinäisyys pahimmillaan tappaa ja siksi hän pyrkii tekemään työtä sen eteen, että yksinäisyydestä puhutaan eikä siitä vaieta. Jotta jokainen tulisi huomatuksi. (Hyytiäinen 2021.) Väestöliiton (2024) teettämä tutkimus vuodelta 2020-2022 kertoo suomalaisten 18-49-vuotiaiden kokevan eniten yksinäisyyttä verrattuna muihin tutkimuksen kohteina olleisiin maihin nähden. Näin maassa, joka on jälleen ranking listauksen onnellisin maa maailmassa, kahdeksannen kerran peräkkäin (Lehtivuori 2025).

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa työpajamateriaali tukemaan Humanan avopalveluiden työntekijän puheeksi ottamisen keinoja asiakkaan yksinäisyyden kokemusten ja mielenterveyden haasteiden kanssa. Kuten Niina Juntila päättää kirjansa *Yksinäisyyden monet kasvot* (2022, 214) sanoihin: *Hiljaisuudesta on psyykkisen hyvinvoinnin suhteen harvoin apua*. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää yhteistyökumppanin toimintaa ja työntekijöiden osaamista. Tavoitteena oli myös tuoda asiakkaalle kokemus nähdyksi tulemisesta sekä lisätä tätä kautta työntekijän työssä jaksamista ja hallinnan tunnetta.

Avopalveluiden työntekijät kohtaavat työssään ihmisiä, joiden ääni ei aina kuulu koviten eikä heidän asioitaan ajeta voimakkaimmin. Jotta nämä ihmiset saavat kokemuksen nähdyksi tulemisesta on ammattilaisen tärkeää pystyä keskustelemaan ja nostamaan keskusteluun myös aiheita, jotka voivat olla vaikeita ja kipeitä. Kysymistä ja puheeksi ottamista voi harjoitella, jotta asiakkaan huomioiminen myös puheeksi otton kautta tulee näkyväksi ja konkreettiseksi. Puheeksi ottaminen tarvitsee muistuttamista, jottei se jää muiden tärkeiden työn sisällön koulutusten katveeseen vaan saa ansaitsemansa ajan ja paikan. Tämän takia tämä kehittämis- muotoinen opinnäytetyö syntyi ja luotiin puheeksioton materiaali työpajaa varten. Työpajamateriaali luotiin sähköiseen PowerPoint -esityksen muotoon, mikä on käytettävissä Humanan sisäisissä koulutuksissa. Tämän opinnäytetyön viitekehykseen kuuluvat käsitteet yksinäisyys, ostrakismi, mielenterveys, resilienssikyky sekä puheeksiotto, sen keinot ja hyödyt, kohtaaminen ja vuorovaikutus, nähdyksi tuleminen ja kohtaamisen merkitys sekä voimavara- ja ratkaisukeskeisyys.

## 2 Yhteistyökumppani

Opinnäytetyömme työelämäkumppaniksi valikoitui Humana Avopalvelut Oy, joka on osa vuonna 2019 perustettua Humana Finland Oy:tä. Humana on johtava pohjoismainen sosiaalipalveluita tarjoava yritys. Humana on alkujaan perustettu vuonna 2001 Örebrossa Ruotsissa ja aloittanut vuonna 2016 toimintansa Suomessa suuntaamalla toimiaan lasten, nuorten ja perheiden palveluihin. Humana visioi tehtäväkseen tarjota yksilöllisiä ja laadukkaita sosiaali- ja hoivapalveluita, jotta ”Jokaisella olisi oikeus hyvään elämään”. Työ on tavoitteellista muutostyötä, jota ohjaa määrätietoinen tahtotila kehittyä jatkuvasti palveluiden tarjoajana. (Humana 2025a.)

Humanan avopalvelut ovat asiakkaan kotiin vietävää tukea monille eri asiakasryhmille. Erilaisien perheille suunnattujen palveluiden lisäksi heillä on nuorille aikuisille jälkihuoltoa, ammatillista tukihenkilötyötä, tuettua asumista, itsenäistymisasuminen yksikössä, neuropsykiatrista valmennusta sekä senioreille tarkoitettu sosiaalinen kuntoutus. (Humana 2025b.) Toiminnan arvopohjana on sitoutuminen, vastuullisuus, kohtaaminen ja ilo. Sitoutuminen näkyy asiakaslähtöisessä työskentelyssä tukemalla ja huomioimalla jokaisen asiakkaan tarpeet ja toiveet. Vastuullisuus kattaa asiakkaan edunmukaisen toiminnan ja henkilökunnan hyvinvoinnista huolehtimisen sekä tuntemalla yrityksen vastuun yhteiskunnasta ja ympäristöstä. Kohtaaminen ja ilo nähdään ydinosaisena, jossa ihmiset kohdataan arvostavasti ja läsnä olevasti kuunnellen, ymmärtäen ja huomioiden. (Humana 2025c.)

Meidän oma yhteytemme Humanaan alkoi toisen työharjoittelujakson kautta. Tutustuimme tuolloin Humanan lastensuojeluun ja Humanan avopalveluihin. Miettiessämme opinnäytetyömme yhteistyökumppania, jonka kanssa suunnittelemaamme viitekehys toteutuisi, nousi Humanan avopalveluiden kanssa yhteistyö puheisiin. Näin saimme jatkaa hyvää yhteistyötä tutun toimijan kanssa. Työharjoittelu avopalveluissa laajensi käsitystä avopalveluiden työntekijöiden työnkuvasta ja toi lisää syvyyttä ymmärtää heidän työtään. Tämä myös mahdollisti oikealla tavalla kohdennetun menetelmäpajan rakentamisen.

## 3 Yksinäisyys

Yksi tärkeimmistä elämän edellytyksistä ja perustarpeista on päästä toisten ihmisten yhteyteen (Marjovuori, Julkunen & Rakkolainen 2019, 23). Mielenterveytemme, fyysinen terveytemme ja kokonaisvaltainen hyvinvointimme tarvitsee laadukkaita sosiaalisia suhteita. (WHO 2025.) Yhteisöjen ulkopuolelle suljetut ihmiset kokevat myös muita suuremman riskin menehtyä ennen aikaisesti. Se, että yksinäisyys on haitallista, koetaan siitä puhuminen edelleen vaikeaksi. (Junntila 2022, 11-12.) Mitä sitten on yksinäisyys? Yksinäisyydestä puhutaan joskus hieman väärin tai tarkoitetaan eri asiaa mistä puhutaan. Se että on yksin, ei

välttämättä ole yksinäisyyttä. Se, että ympärillä on ihmisiä, ei välttämättä luo turvaa ja suo-  
jaa yksinäisyyden kokemiselta. Yksinäisyys on vastentahtoista, se satuttaa ja se vaikuttaa ne-  
gatiivisesti henkilön fyysiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin. Yksinäisyydessä ominaista on se,  
ettei henkilön sosiaaliset suhteet ja niiden laatu ja määrä vastaa henkilön toivomaa tai ne  
voivat olla sisällöltään sellaisia, etteivät ne täytä sosiaalista tarvetta. (Junttila 2022, 13-16.)

### 3.1 Yksinäisyyden muodot

Yksinäisyys on subjektiivinen kokemus tai tila, jonka jokainen määrittää itse, kokeeko yksinäi-  
syyttä vai ei. Yksin olo voi olla myös toivottua tai yksin voi jäädä myös parisuhteessa tai kes-  
kellä yhteisöä. (Saari 2016, 54-55.) Amerikkalainen sosiologi Robert S. Weiss (1973) määritteli  
ensimmäisinä yksinäisyyden sosiaaliseen ja emotionaaliseen yksinäisyyteen.

Sosiaalisessa yksinäisyydessä yksilöllä ei ole hyvin toimivia, omia tarpeita täyttäviä sosiaalisia  
verkostoja. Yleensä kysymys on siitä, ettei niitä verkostoja ole lainkaan. Muita ihmisiä voi olla  
lähellä paljonkin, mutta ihminen kokee niissä itsensä ulkopuoliseksi tai poissuljetuksi. Emotio-  
naaliseen yksinäisyyteen liittyy olemassa olevien suhteiden laaduttomuus. Ihminen kaipaisi  
merkityksellistä ja luottamuksellista suhdetta toiseen, mutta ei koe pystyvänsä jakamaan toi-  
sen kanssa omia tärkeitä ajatuksiaan ja tunteitaan. (Saari 2016, 55-56; Junttila 2022, 16-17.)

### 3.2 Yksinäisyyden vaikutukset hyvinvointiin ja terveyteen

Ihmisen aivot ja mieli muovautuvat vuorovaikutuksessa sosiaalisessa ympäristössä toisten ih-  
misten kanssa. Opimme toisiltamme uusia asioita ja saamme virikkeitä, mitkä yksinjäämisenä  
tai eristäytyneenä jäävät kokematta ja kehittymättä. Kehityksen kannalta sosiaalinen vuoro-  
vaikutus on elintärkeää, yhteyden myötä kehittyä myös ihmisen oma käsitys itsestään ja suh-  
teestaan muihin. (Saari 2016, 75-76.) Esimerkiksi nuorilla jatkuva yksinolo voi aiheuttaa vaka-  
via mielenterveysongelmia, jotka vaikeuttavat elämänhallinnan taitojen kehittymistä ja sitä  
myötä aikuistumista. Siitä seuraa herkästi välinpitämättömyyttä omaa terveyttä kohtaan ja  
altistumista päihteidenkäyttöön, mitkä lisäävät vaikeuksia esimerkiksi koulun käyntiin tai töi-  
den tekoon. (Saari 2016, 86.)

Yleisimmät yksinäisyyden sairastuttavat seuraukset ovat eri-ikäisten keskuudessa masentunei-  
suus ja erilaiset ahdistuneisuushäiriöt. Masennukseen sairastumisen riski voi olla jopa 11-ker-  
tainen muihin ihmisiin verrattuna. (Junttila 2022, 32.) Masentuneella on harvoin voimavaroja  
pitää yllä sosiaalisia suhteita ja siten muuttaa omaa yksinäisyyden tilaansa (Saari 2016, 91).

Pitkittyneen yksinäisyyden merkitys ihmisen terveydelle on haitallinen. Yksinäisyydestä kär-  
sivä kokee joutuvansa pärjäämään yksin uhkaavissa tilanteissa. Yksinäinen kokee maailman  
helpommin uhkaavana, koska meissä on edelleen vahvana tarve kuulua turvalliseen joukkoon,  
joka toimii myös yksilöiden tukena. Nykyisin sosiaaliset taidot, kuinka tulemme toimeen

muiden ihmisten kanssa on selviytymistaito, joka luo turvaa pärjätä muuttuvassa maailmassa. Jatkuva uhkakuvien varjo luo stressitilaa, joka kuluttaa ihmistä. Tämän vuoksi arvostava kohtaaminen on niin merkityksellistä. (Tölli 2024, 52-53.)

Suomen Punaisen Ristin 2023 teettämään yksinäisyysbarometriin perustuen erityisesti nuoret ja nuoret aikuiset kokevat yhä vakavaa ahdinkoa, joka näkyy yksinäisyytenä, ulkopuolelle jätetyksi tulemisena ja eristäytyneisyytenä (Bergroth 2024). Helsinki Mission työelämän yksinäisyys 2024-barometrin mukaan nuoremmat vastaajat (18-29-vuotiaat) kokevat huolestuttavasti muita useammin jäävän ulkopuolisiksi työyhteisöissä. Yhteisöllisyydellä olisi suojaavia vaikutuksia stressin sietämiseen ja kuormittuneisuuteen, ulkopuolisuus vähentää voimakkaasti myös yhteen kuulumattomuuden tunnetta. (Helsinki Missio 2024.)

Meille itsellemme opiskelijoina on vahva halu olla auttamassa tulevina sosiaalialan ammattilaisina ihmisiä monella tavalla, mutta erityisesti kokemaan vähemmän yksinäisyyden kokemuksia. Yksinäisyys on rintaa puristava tunne silloin, kun se ei ole toivottu olotila. Yksinäisyyttä voi kokea kuka tahansa ja missä elämän vaiheessa tahansa. Erityisesti sairauden, työttömyyden tai vaikeiden ihmissuhderistiriitojen myötä ihminen on haavoittuvassa asemassa kokemaan yksinäisyyttä. Kun suunnittelimme menetelmäpajan materiaaleja, keskustelumme avopalveluiden työntekijöiden kanssa toivat esiin avopalveluiden asiakkaiden yksinäisyyden. Tämä vahvisti yksinäisyyden käsittelemisen tässä opinnäytetyössä.

### 3.3 Ostrakismi

Halusimme laajentaa yksinäisyyden viitekehystä ostrakismiin, mikä tarkoittaa jonkun henkilön sulkemista ulkopuolelle jostakin sosiaalisesta yhteydestä tai yhteisöstä. Ulossulkeminen eli ostrakisointi on sosiaalisin keinoin toiselle tehtävää väkivaltaa. Silloin tietoisesti tai tiedostamatta jätetään toinen henkilö joukon ulkopuolelle. Tämä voi näkyä esimerkiksi niin, ettei keskusteluissa anneta systemaattisesti toiselle puheenvuoroa, ei kutsuta mukaan yhteisiin tapahtumiin, jätetään tervehtimättä kohdatessa tai jopa käännetään fyysisesti selkä toiselle. Ostrakismia voi tapahtua kaikissa sosiaalisissa tilanteissa, työyhteisöissä, perheissä, harrastusten parissa, koulussa, missä vain ihmiset kokoontuvat. Nykypäivänä myös erilaisten viestimien välityksellä tapahtuvaa ulossulkemista on esimerkiksi sähköpostin lähettämättä jättäminen jollekin porukassa tai kutsumatta jättäminen WhatsApp -ryhmään. Ostrakismin kohteeksi joutuneelle tämä voi aiheuttaa tunteen kohtaamattomuudesta, näkymättömyydestä ja se voi luoda ahdistavan olon. (Junttila 2023, 20-25.)

Ostrakismin vaikutukset ovat samanlaisia kuin yksinäisyyden kokemuksilla on ihmisille. Mahdollisuudet vaikuttaa ja puuttua ostrakismiin ovat hyvin yksinkertaisia, mutta samalla voivat olla vaikeita. Ammattilaisten osalta tahattomaan ostrakismiin voi syllistyä, jos ei tule otta-neeksi esiin aihetta, joka voisi olla asiakkaalle tärkeä, mutta työntekijälle itselleen liian

raskas sillä hetkellä käsiteltäväksi. Väkivalta, raskaat rikokset ja päihitteet voivat olla aihealueita, joiden äärellä on vaikeaa ottaa keskusteluun, myös ammattilaisen. (Junntila 2023, 20-25.)

Toisen sulkeminen ulkopuolelle on asia, joka koskettaa koko yhteiskuntaa. Tämän eteen tehdään jo työtä, mutta se on vielä kesken eikä valmiita vastauksia asian parantamiseksi vielä ole. Eri tieteenalojen yhteistyö on keskeistä vastauksien löytymisessä. (Junntila 2023, 20-25.) Eduskunnassa on aloitettu työskentely yksinäisyyden ja ostrakismin haittavaikutusten vastaiseen työhön perustamalla työryhmä. Työryhmässä on määritelty 21 toimenpidettä, jolla yhteiskunnallisesti pyritään vähentämään yksinäisyyden ja ulossulkemisen haittavaikutuksia. Yksinäisyys ja ulkopuolisuus ei ole vain yksilölle vaikea asia, mutta sen seuraukset ovat yhteiskunnallisesti myös rahassa mitattavia. Suomessa tarkkaa lukua ei ole vielä laskettu, mutta yhteiskunnallisten kustannusten on laskettu olevan henkilöä kohden noin 10 000 puntaa vuodessa Englannissa ja 6000 dollaria Amerikassa. Right to Belong- ohjelma on kansallinen yhteistyöprojekti ja sen keskeisessä osassa on lasten ja nuorten yksinäisyyden ja ulkopuolisuuden vähentäminen yli toimijarajojen. (Right to Belong 2024.) Koimme tärkeäksi tuoda ostrakismi käsitteen tähän opinnäytetyöhön, sillä se voi olla hyvin tavallista monelle avopalveluiden asiakkaalle ja koskettaa monia tämän ajan ihmisiä. Ostrakismi käsitteenä voi olla vähemmän tunnettu, jolloin tunnettuuden lisääminen auttaa havaitsemaan mahdollista haitallista toimintaa.

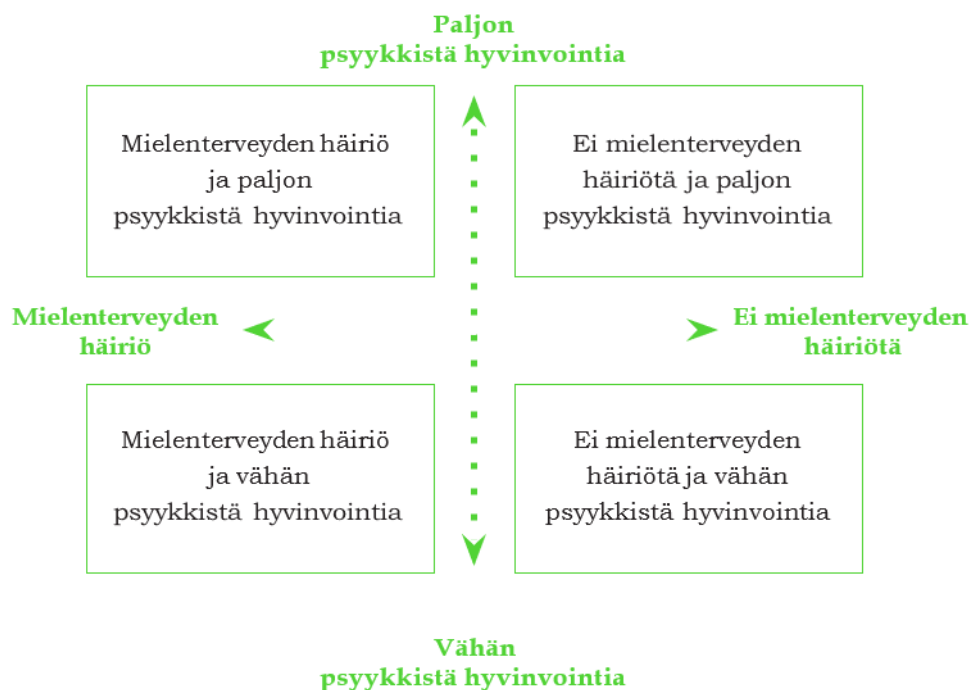
### 3.4 Mitä mielenterveys on?

Mielenterveys on perusta ihmisten hyvinvoinnille. Se on myös kantava voimavara. Mielenterveyteen vaikuttaa jokaisen yksilölliset tekijät, sosiaalinen vuorovaikutus muiden ihmisten kanssa, kulttuuri ja sen arvot, yhteiskunnan rakenteet sekä voimavarat. (Kuhanen 2017, 18; WHO 2022.) Jokaisen meistä on tärkeä pohtia omaa suhtautumistaan mielenterveyden häiriötä sairastavaan henkilöön, miten heistä ja sairaudesta puhutaan sekä miten heitä arvotetaan yhteiskunnassamme (Hämäläinen, Kanerva, Kuhanen, Schubert & Seuri 2017, 24). Jatkuva yksinäisyys ja ostrakismi saattavat sairastuttaa ja altistaa mielenterveydenhäiriöille.

Mielenterveydestä puhuttaessa nousee usein keskiöön mielenterveydenhäiriöt. Mielenterveys on myös positiivista mielenterveyttä ja sen vahvistamista. Positiivinen mielenterveys on hyvinvoinnin kokemista, kivijalka, jonka varaan on hyvä rakentaa kokonaisvaltaista elämää ja ammentaa voimavaroja. Itsetunto, luottamus itseän ja erilaiset ongelmanratkaisutaidot kuuluvat positiiviseen mielenterveyteen. Positiivisen mielenterveyteen voidaan myös sisällyttää kyky solmia ja ylläpitää ihmissuhteita, jotka tuovat positiivisia kokemuksia ja tätä kautta voimavaroja kohdata elämän vastoinkäymisiä. Tähän kuuluu vahvasti koherenssius, jolla kuvataan ihmisen omaa tyytyväisyyttä omaan elämään ja ihmisen itsetuntoa ja luottamusta elämään. Mielenterveyteen vaikuttaa moni asia, jonka vuoksi mielenterveys ei ole stabiili tila,

vaan se muuttuu ja on vahvasti sidoksissa elämäntilanteiden muuttumisiin. Mielen terveyteen vaikuttaa kaikki ihmisen elämässä olevat asiat, mutta haastavat elämäntilanteet eivät automaattisesti luo mielen terveydellisiä ongelmia. Mielen terveyden voisi kiteyttää olevan kuin ihmisen henkinen vastustuskyky ja hyvinvoinnin kunto. (Kuhanen 2017, 19-21.) Erityisesti varhaislapsuuden kokemukset altistavat epäedullisille mielen terveyden kehityssuunnille. Tällaisia ovat fyysinen kurittaminen, tunneköyhyys huoltajilta ja kiusaaminen. Nämä ovat tutkitusti erityisen haitallisia mielelle. (WHO 2022.) Alla olevassa kuvassa (kuvio 1) on psyykinen hyvinvointi erotettu mielen terveyden häiriöstä ja näin kuvattu kuinka ihminen voi sairastaa mielen terveyteen vaikuttavaa häiriötä, mutta silti elää hyvää elämää. Kun taas sellainen ihminen, jolla ei ole diagnosoitu mielen terveyden häiriötä, voi voida psyykkisesti huonosti. (Mieli ry 2022.)

## MIELENTERVEYDEN KAKSI ULOTTUVUUTTA



Kuvio 1: Mielen terveyden kaksi ulottuvuutta (Mieli ry 2022)

Tavoitelluksi mielen terveyden tilaksi voisi kutsua tasapainoa, jossa altistavat tekijät, laukaavat tekijät ja suojaavat tekijät ovat sopivassa suhteessa toisiinsa. Psyykinen sairastuminen taas voi olla seurausta siitä, ettei tasapainoa edellä lueteltujen tekijöiden kesken ole. Tällöin mieli voi sairastua ja sitä kutsutaan mielen terveyden häiriöksi. Tällaisia häiriöitä voivat olla masennus, ahdistuneisuushäiriöt, päihderiippuvuus, ongelmapelaaminen sekä vakavat psyykkiset häiriöt, kuten psykoosi. Vahvistamalla ihmisen voimavaroja, joita ihmisessä on myös psyykkisten häiriöiden aikaankin, voidaan vahvistaa ihmisen vointia parempaan. Voimavaroja

voi olla erilaiset arvot, asenteet, ihmissuhteet, erilaiset materiaaliset asiat tai omat ominaisuudet, älykyys ja tunteellisuus. Mielenterveyttä voi heikentää kuormittavat elämäntilanteet, perimän tuomat taipumukset, äkilliset traumaattiset tapahtumat tai liian pitkittynyt ja kuormittava stressi. Suojatekijöinä stressiä kohtaan voi olla henkilön omat selviytymiskeinot, kuten tunnesäätelyn taidot tai vuorovaikutustaidot. Suojatekijöinä pidetään myös turvallista elinympäristöä, mielekästä työtä ja harrastuksia sekä iloa tuottavat ihmissuhteet. Mielenterveyden edistämiseksi pyritäänkin vahvistamaan olemassa olevia voimavaroja ja suojatekijöitä. (Hämäläinen, Kanerva, Kuhanen, Schubert & Seuri 2017, 25-26; Kuhanen 2017, 25-27.)

Monen Humanan avopalvelun asiakkaan tai kenen tahansa kokema yksinäisyys saattaa horjuttaa mielenterveyden tasapainoa. Mielenterveyden horjumisen voi tuoda monenlaisia edellä mainittuja haasteita. Vaikeiden asioiden puheeksi ottaminen voi edes auttaa jokaisen ihmisen hyvinvointia ja vahvistaa positiivista mielenterveyttä. Mielenterveys ja mielen kokonaisvaltainen hyvinvointi on ollut laajalti myös viime aikoina uutisoinnissa, kulttuurissa ja ajankohtaisissa medioissa esillä. Tämä on meille opiskelijoille ollut myös henkilökohtaisesti erittäin kiinnostava ja lähellä sydäntä oleva aihe. Näistä syistä se oli luonnollista ja hyvin olennaista käsitellä tämän opinnäytetyön tietoperustassa.

### 3.5 Resilienssin vaikutus hyvinvointiin

Resilienssi, joka on osa mielenterveyttä, tarkoittaa mielen joustavuutta ja mukautumista haastaviin ja odottamattomiin elämäntilanteisiin (Junttila 2022, 91). Se kuvaa myös ihmisen psyykkistä kestävyyttä ja sitkeyttä, kuinka kykeneväisiä olemme säilyttämään vakauden ja sopeutumaan vastoinkäymisiin sekä kuinka lopulta toivomme niistä (Hedrenius & Johansson 2016, 155-156). Resilientit ihmiset pystyvät havaitsemaan positiivisia asioita myös vaikeina aikoina, ottamaan myönteisen näkökulman tilanteiden mukaan, näkemään omat vahvuutensa ja uskomaan selviytymiseensä. Näiden lisäksi resilienssi on kyvykäs säilyttämään myötätunnon niin itseä kuin muita kohtaan ja tarkastelemaan asioita rakentavasti ja tarkoituksenmukaisella tavalla. (Junttila 2022, 91.)

Olenneisinta vaikeuksien kohtaamiseen ja niistä selviytymiseen on myönteisillä ja terveillä sosiaalisilla suhteilla, eli sellaisilla, milloin yksilö kokee tullessa hänelle itselleen sopivalla tavalla tuetuksi ja kohdatuksi (Hedrenius & Johansson 2016, 181-182; Junttila 2022, 96). Haasteiden kohtaaminen yksin voi olla sietämätöntä, mutta toisen ihmisen kanssa on mahdollisuus selvitä mistä tahansa (Junttila 2022, 96). Sosiaalisten suhteiden merkitys onkin yksi tärkeimmistä suojaavista tekijöistä haastavissa elämäntilanteissa. Tutkimusten perusteella on sosiaalisen tuen todettu vahvistavan niin fyysistä terveyttä kuin myös mielenterveyttä. (Hedrenius & Johansson 2016, 181.)

Jokainen meistä kokee vastaan tulevat haasteet, vaikeudet tai jopa traumaattiset tapahtumat hieman eri tavoin. Toinen selviää niistä helpommin ja toinen taas ei välttämättä toivu

koskaan. Humanan avopalvelut ovat osaltaan tukemassa jokaisen asiakkaan haastavia elämäntilanteita ja pyrkivät olemaan etenkin heikompien puolella. Yhdessä haasteiden vastaanottaminen on siedettävämpää ja niistä on siten todennäköisempää selvitä. On myös huojentavaa tietää, että ihmisen resilienssikyky kasvaa usein jokaisen vaikean elämäntilanteen voitettua ja luo siten uskoa ja toivoa tulevaisuuden näkymiin.

#### 4 Puheeksiotto

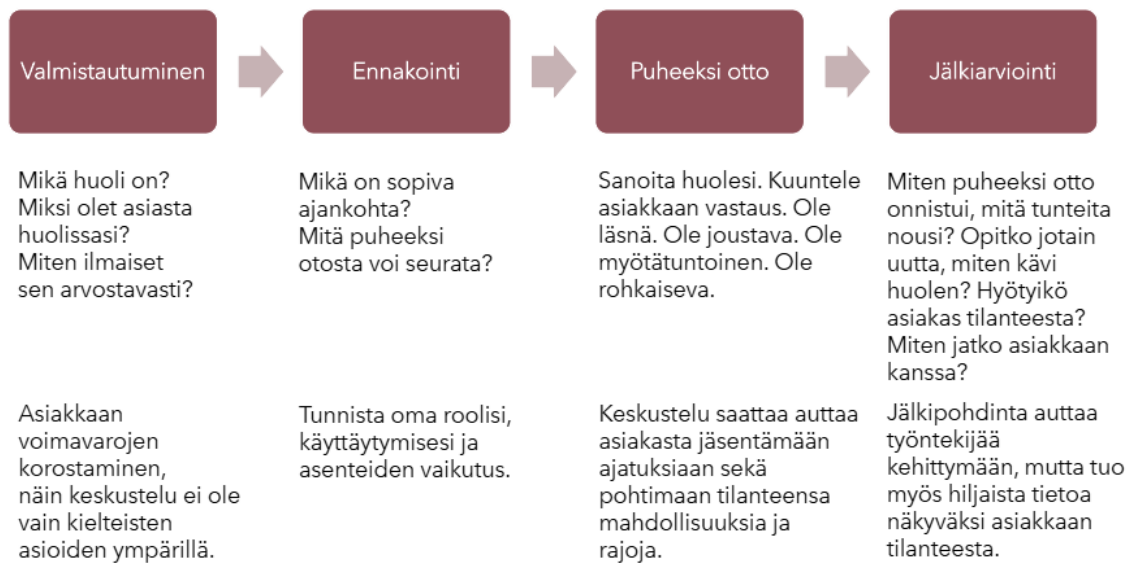
Asiakkaalla on usein toive ja tarve tulla aidosti kohdatuksi ja kuulluksi. Kuulluksi tuleminen voi helpottaa kohtaamista ja vaikeiden asioiden puheeksi ottamista. Asioiden puheeksi ottaminen saattaa auttaa asiakasta tiedostamaan huoliaan paremmin, ja ennen kaikkea saamaan merkityksellisen kokemuksen, että hänestä välitetään. (Laitinen & Pohjola 2010, 229-330.) Ensimmäisellä kohtaamisella on suuri merkitys asiakassuhteen onnistumiselle. Kunnioittava ja läsnä oleva kohtaaminen ovat sosiaalityössä keskeistä, sillä asiakas saattaa syystä tai toisesta kokea herkästi tullessa huonosti kohdelluksi. (Virtanen 2021, 6.)

Schoenmakers (2020, 8) tuo esiin kolme syytä, miksi yksinäisyydestä olisi tärkeä puhua. Ensimmäiseksi siksi, että keskustelemalla voimme todentaa yksinäisyyden yksilöllisellä tasolla varmaksi, eikä vain olettaa jonkun olevan yksinäinen. Toiseksi keskustelu lisää tietoa yksinäisyydestä, jolloin tiedämme, miten voimme auttaa yksinäisiä monipuolisemmin ja heille sopivalla tavalla. Kolmanneksi keskustelu voi auttaa yksinäistä jäsentämään ajatuksiaan sekä pohtimaan omaa tilannettaan ja käyttäytymistään, millaisia rajoja ja mahdollisuuksia siinä on. (Schoenmakers 2020, 8.)

##### 4.1 Puheeksi ottamisen keinoja

Erikssonin ja Arnkilin (2009, 21) mukaan vaikeiden asioiden puheeksi ottamisessa tulisi lähtökohtaisesti käyttää oman huolen ilmaisemista asiakkaan ongelmien sijaan. Tällöin keskustelun sävy muuttuu huomattavasti asiakasta kunnioittavammaksi. Asiakasta pyydetään puhumaan ja työskentelemään työntekijän oman huolen vähentämiseksi. (Eriksson ja Arnkil 2009, 7.) Haastavien asioiden puheeksi ottamisessa voidaan käyttää työntekijän tukena esimerkiksi loma-ketta, minkä avulla voidaan valmistautua puheeksiottotilanteeseen ja jälkikäteen arvioida sitä (Eriksson ja Arnkil 2009, 12). Huolen puheeksi ottamisessa tulisi työntekijänä huomioida mm. seuraavia asioita (kuvio 2):

## Puheeksi ottamisen vaiheet:



Kuvio 2: Puheeksi ottamisen vaiheet (Eriksson ja Arnkil 2009, 12-18)

1. Valmistautuminen. Mihin huoleen tarvitsisit aidosti apua ja lisää ymmärrystä. Millä kunnioittavin keinoin asiakasta voisi lähestyä ja miten ilmaista huolenaihe arvostavasti. Huolen lisäksi on tärkeä tuoda esiin asiakkaan voimavaroja, jotta keskustelu ei sisällä vain kielteisiä asioita.
2. Ennakointi. Mikä olisi sopiva hetki puheeksi ottamiselle ja mitä siitä voisi seurata. Miten reagoit asiakkaan vastauksiin ja käyttäytymiseen. Onko omassa roolissa, käyttäytymisessä tai tilanteessa jotain sellaista, minkä asiakas voisi kokea uhkaavaksi. Vuorovaikutustilanteessa on hyvä muistaa kuunnella ja olla joustava.
3. Puheeksiotto. Sanoita huolesi. Mieti tarkkaan ja huolellisesti miten haluaisit asiaa lähestyä. Voit etukäteen miettiä vaihtoehtoisia tapoja ottaa huolen puheeksi. Harjoittele sen sanomista ääneen tai esimerkiksi kirjoittamalla lauseet ylös, se voi auttaa jäsentämään ja täsmentämään ajatuksia. Puheeksiotto tilanteessa sanoittamisen jälkeen kuuntele asiakasta aktiivisesti, ole joustava, ole läsnä, ole myötätuntoinen ja rohkaiseva.
4. Jälkiarviointi. Jälkikäteen on tärkeä tehdä arviointia sekä oman ammatillisen kehittymisen että asiakkaan tilanteen kehittymisen kannalta. Jälkiarviointia voi tehdä erilaisten kysymysten kautta: Miten puheeksiotto onnistui, tapahtuiko se niin kuin olit ajatellut? Opitko jotain uutta? Vaikuttiko siltä, että asiakas hyötyi tilanteesta? Miltä asiakkaan tulevaisuus näyttää nyt? (Eriksson ja Arnkil 2009, 12-18; THL 2023a.)

#### 4.2 Miksi puheeksi ottaminen kannattaa?

Vaikeiden asioiden puheeksi ottaminen varhaisessa vaiheessa on kannattavaa, sillä silloin työntekijä ja asiakas pääsevät yhdessä työskentelemään tärkeän ja akuutin olemassa olevan ongelman parissa mahdollisimman nopeasti. Siten varmistetaan myös useiden eri toimintamahdollisuuksien hyödyntäminen. (THL 2023a.) Esimerkiksi mielenterveyden oireista tulisi työntekijän kysyä suoraan asiakkaalta. Asiakkaan voi olla vaikea tiedostaa, missä palveluissa tai kenen kanssa hän voi ongelmistaan puhua. Ongelma tai haaste voi olla myös asiakkaalle vaikea tai jopa tiedostamaton puheenaihe, jolloin työntekijän tulisi helpottaa ja auttaa sen puheeksi ottamisessa. Puheeksi ottamalla mielenterveyden haasteita voidaan ongelmia tulkita realistisemmin, vähentää asiakkaan syyllisyyttä omaan tilanteeseensa ja ohjata asiakas tarvittavan avun piiriin. (THL 2023b.)

Puheeksiotto on ammattilaisen työväline keskustelunaloittamiseen vaikeasta aiheesta tai ongelmasta, mikä voi perustua heränneeseen huoleen tai minkä avulla voidaan kartoittaa yleistä terveyden ja hyvinvoinnin tilaa. Puheeksiotto antaa parhaimmillaan mahdollisuuden tärkeän asian äärelle pysähtymiseen niin asiakkaalle kuin työntekijälle. Puheeksioton tavoitteena on toivon ja uskon luominen ihmisen omiin voimavaroihin ja vaikutusmahdollisuuksiin, minäpystyvyyden vahvistaminen sekä tarvittaessa intensiivisemmän tuen tarpeen selvittäminen. (THL 2023c.)

#### 4.3 Työntekijä ja puheeksiotto

Työntekijän vastuulla on tarjota asiakkaalle mahdollisuus ja välineet muutoksen tekemiseen. Lähestymistavassa on tärkeä suhteuttaa ja räätälöidä tilanne asiakkaalle sopivaksi. Asiakkaan kanssa edetään sellaista muutosvauhtia, mihin asiakas itse pystyy sitoutumaan ja missä tavoitteet ovat realistiset. Muutos ja ratkaisut eivät välttämättä tapahdu heti ensimmäiselle tapaamisella vaan kyseessä on usein jatkuva prosessi, mikä vaatii systemaattista puheeksiottoa. (THL 2023c.)

Työntekijältä vaaditaan hyviä vuorovaikutustaitoja, mitä voi jatkuvasti kehittää. Asiakkaan kuunteleminen on keskeisessä asemassa, missä tulee välttää omien, mahdollisesti eriävien ajatusten ja arvojen esiintuomista. Asiakas tarvitsee tukea, myötätuntoa ja kannustusta myös silloin, vaikka ei olisi vielä valmis muutokseen tai tunnista ongelmaansa. Puheeksioton esteiksi voivat muodostua esimerkiksi pelko joko asiakkaan tai työntekijän ylireagoinnista, työntekijän kiire ja ajan puute tai työntekijän ennakkoluulot ja kielteiset asenteet tiettyyn ongelmaan. Puheeksiotto on ennen kaikkea välittämistä ja auttamista. (THL 2023c.)

Sosiaalialan ammattilaista sitoo myös työssään erilaiset lait ja asetukset. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 30 § mukaan keskeisiin sosiaalihuollon toteuttamisen periaatteisiin kuuluvat

jokaisen asiakkaan laadukas ja tasavertainen kohtelu. Tämä sisältää jokaisen asiakkaan ihmisarvon ja vakaumuksen kunnioittamisen sekä yksityisyyden suojelemisen (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 30 §). Työntekijä on myös ammattivelvollinen noteeraamaan tiettyjä epäkohtia työtehtävissään tai mikäli huomaa työtehtävissään asiakkaan epäoikeudenmukaista kohtelua. Tämän kaltaiset tulee ilmoittaa eteenpäin niistä vastaavalle henkilölle, sillä jokainen sosiaalihuollon työntekijä ja ammatinharjoittaja on velvollinen huolehtimaan asiakkaalle laadukkaasti toteutuneesta sosiaalipalvelusta. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 48 §.)

Puheeksiotto oli etenkin yhteistyökumppanimme Humanan avopalveluiden toivoma teema, minkä he halusivat nostaa tulevaan työpajaansa aiheeksi. Heillä oli selkeä tarve lisätä työntekijöidensä keinoja vaikeiden asioiden puheeksi ottamisessa asiakastilanteissa. Meille opiskelijoina tämän tarpeen yhdistäminen yksinäisyyteen ja mielenterveyteen sopi varsin mainiosti. Puheeksioton viitekehystä laajennettiin oppilaitoksemme tiedonhankinnan ohjaajan avustuksella kohtaamisen ja vuorovaikutuksen merkitykseen asiakastilanteissa. Olemme opiskelijoina pitäneet näitä myös läpi sosionomiopintojen hyvin keskeisenä osana ammattiosaamista.

#### 4.4 Kohtaaminen ja vuorovaikutus

Mönkkönen (2018, 32) nostaa vuorovaikutusosaamisen yhdeksi keskeisimmäksi osaamisalueeksi sosiaalityössä. Asiakkaan ihmisarvoiseen kohtamiseen kuuluu kyky kohdata erilaisuutta sekä lähestyä vaikeita ja haastavia tilanteita eettisesti kestävällä ja ratkaisukeskeisellä tavalla (Mönkkönen 2018, 32). Onnistunut asiakaskohtaaminen vaatii työntekijältä dialogista elämäntapaa, missä ollaan kiinnostuneita toisen ihmisen maailmankuvasta ja ajattelusta sekä annetaan niille tilaa. Vuorovaikutusta haastavat niin työntekijän kuin asiakkaan omat uskomukset, historia ja kulttuuri, joiden avulla näkökulmat jäsentyvät. (Mönkkönen 2018, 19-20.) Mönkkönen (2018, 21) uskoo silti eniten siihen, että työntekijän paras tapa kohdata asiakas on olla ennen kaikkea oma itsensä, sillä asiakas aistii herkästi kaikenlaisen teennäisen käyttäytymisen. Olemuksemme ja sanattomat viestit nousevat esiin vuorovaikutuksessa ja paljastavat meistä toiselle yllättävän paljon (Mönkkönen 2018, 21).

Vuorovaikutustilanne sisältää niin sanallista kuin sanatonta viestintää. Sanatonta viestintää ovat mm. kasvojen ilmeet, katse, eleet, liikkeet, asennot tai tilankäyttö. Suoraan silmiin kohdistuvalla katseella on paljon merkitystä ja se viestii kiinnostusta toista kohtaan etenkin toisen puhuessa. Puhujalle vahvistuu tunne, että häntä kuunnellaan. (Seppänen 2021, 88.) Kuuntelemisen taito liittyykin olennaisesti onnistuneeseen ja rakentavaan vuorovaikutukseen. Kuulluksi tullessa voi kokea, että kuuntelija on ottanut sanomansa vastaan sekä ymmärtänyt kertojan kokemusta ja tarkoitusta. Kyse on ennen kaikkea siitä, että kuulluksi tullut kokee itsensä arvostetuksi ja huomioituksi. Ihminen voi siten myös kokea itsensä terveemmäksi ja energisemmäksi. (Seppänen 2021, 93.)

Juho Saari (2009, 251) listaa empatian edistämisen yhdeksi ratkaisuksi vähentää yksinäisyyttä ja parantaa hyvinvointia. Empatia on auttamistyössä välttämätön työväline vuorovaikutuksen rakentumiselle (Peltola 2024, 40). Empatiolla tarkoitetaan kykyä asettua toisen ihmisen asemaan. Siten voimme ymmärtää toisten ihmisten tunnetiloja sekä myötäelää toisen ihmisen kokemuksia, vaikka ajattelisimmekin itse toisin. Empatian avulla voimme kokea hetkellisesti toisen mielensisäistä maailmaa, mikä lisää ymmärrystä toista kohtaan. Empaattinen etäisyys ja oma erillisuus on silti tärkeää säilyttää, jotta toisen rauhallinen auttaminen ja objektiivinen tarkastelu on mahdollista. Omien rajojen tunnistaminen luo toiselle turvaa ja vakautta, kun toisen tunteisiin ei syvennyttä liiallisesti. (Peltola 2024, 38.)

#### 4.5 Nähdynsi tuleminen & kohtaamisen merkitys

Me kaikki tarvitsemme kokemuksen siitä, että meitä arvostetaan. Silloin ihminen saa kokemuksen nähdynsi tulemisesta, hyväksynnästä ja siitä, että hänen tarpeitaan arvostetaan ja kunnioitetaan. Tässä tärkeimmäksi nousee kokemus siitä, olenko arvostettu. Kokeeko henkilö arvostuksen tunteen muilta ihmisiltä. Tässä on haastavaa ihmisten erilaiset tavat kokea ja nähdä asioita, mutta jokaisen tulisi pyrkiä antamaan aitoa arvostusta toiselle, jolloin kohde henkilö voi tuntea arvostusta. Arvostavaa kohtelua antava henkilö saa kohtaamisesta myös itselleen tunteen toisen kiitollisuudesta ja tällöin kokemus on vastavuoroinen ja siksiinkin merkityksellinen. (Tölli 2024, 21-23.)

Kohtaamisen ilmapiirillä on tärkeä rooli. Ihmisellä on sisäsyntyisesti tarve tulla hyväksytyksi ja nähdynsi hyvänä. Pyrimme säilyttämään kasvomme sosiaalisissa tilanteissa. Tämän mahdollistaa työntekijän hienotunteinen ja asiakasta arvostava tapa kohdata. (Mönkkönen 2018, 2.4.)

Arvostuksen vastakohtiksi voidaan nimetä halveksunta ja näkymättömyys. Ihminen kokee ikäviä tunteita, kun hänet koetaan pienempänä ja huonompana kuin hän todellisuudessa on. Kun ihminen ohitetaan, sivuutetaan, kokee ihminen sen jatkuessa huonommuuden tunteita, ettei ole edes huomion arvoinen. Tämä on vahingollista erityisesti jatkuessaan ja sellaisille ihmisille, joilla ei ole läheisiä ihmissuhteita, koska hän ei saa kokemusta omasta tarpeellisuudestaan muilta ihmisiltä. Siksi arvostuksen tunne on kytköksissä yksinäisyyteen. (Tölli 2024, 51.)

#### 4.6 Voimavara- ja ratkaisukeskeisyys

Asiakkaan voimavaroja tarkasteltaessa ja niitä vahvistettaessa puhutaan voimavara- ja ratkaisukeskeisistä lähestymistavoista (Vogt 2016, 40). Humanan avopalveluiden työnkuvassa korostuu nimenomaan voimavaralähtöinen muutostyöskentely, jossa pyritään löytämään asiakkaalle arkea ja elämää tukevia voimavaroja, yhdessä asiakkaan kanssa. Ratkaisukeskeisyys on puolestaan ollut yhteisissä keskusteluissamme työelämäkumppanin yhteyshenkilön kanssa läpi tämän opinnäytetyön työpajamateriaalin kokoamisen. Ratkaisukeskeiset kysymykset, kuten: ”mitä pitäisi tapahtua, jotta tilanne muuttuisi?” ovat avopalveluiden työntekijöiden usein

hyödyntämiä lähestymistapoja asiakastyössään. Näistä syistä koimme olennaisena käsitellä voimavara- ja ratkaisukeskeisyyttä tässä luvussa.

Voimavarakeskeinen lähestymistapa edellyttää kohtaamisen hetkellä vastavuoroista vuorovaikutusta asiakkaan kanssa (Vogt 2016, 40). Voimavarakeskeinen työskentely on sosiaalisesta konstruktionismista nousevaa, jossa todellisuutta ja uudenlaista näköalaa muodostetaan dialogisen tavan ja ajattelun pohjalta (Kilpiä 2022, 44). Työntekijän tulee osoittaa avoimin mielin uteliaisuutta ja kiinnostusta asiakkaan elämää kohtaan sekä millaisia muita asioita siihen voidaan liittää ongelmien lisäksi. Vuorovaikutuksessa tulee säilyttää myös kurinalaisuus, eli työntekijän kunnioitus lakeja, sääntöjä ja arvoja kohtaan, joita hän edustaa. Siten helpottuu myös puhuminen asiakkaan kanssa vaikeistakin aiheista rehellisesti mutta kunnioittaen. (Vogt 2016, 40.)

Ratkaisukeskeisessä toimintamallissa korostuu toisen ihmisen arvostus, luottamus toisen ihmisen voimavaroihin, toiveikkuus, tulevaisuusorientoituneisuus, tavoitteellisuus sekä usko positiivisen palautteen muutosvoimaan (Avola & Pentikäinen 2019, 66-69; Vogt 2016, 38). Asiakkaan tämänhetkisestä elämäntilanteesta pyritään vahvistamaan ja löytämään niitä puolia, mitkä toimivat haasteista huolimatta. Se voi olla poikkeusten havaitsemista, eli esimerkiksi mitä asiakas teki toisin, kun haastetta ei ilmaantunutkaan. Poikkeusten löytämisen avulla asiakas saa luottamusta siihen, että hän pystyy itse vaikuttamaan haasteeseen omalla toiminnallaan. (De Jong & Kim Berg 2023, 132-133; Vogt 2016, 39.)

Ratkaisukeskeisellä työskentelyllä tuetaan ja edistetään asiakkaan toivoa ja resilienssiä elämässä pärjäämisen saavuttamiseksi. Keskeistä on mahdollisuuksien ja voimavarojen vahvistaminen sekä uusien toimintatapojen ja näkökulmien löytäminen. Työskentelyssä rohkaistaan asiakasta määrittelemään omat tavoitteet ja odotukset, mihin on realistista myös päästä. Katse on vahvasti tulevaisuuden mahdollisuuksissa ja ratkaisujen etsimisessä ongelmien ja menneisyyden sijaan. (Vuokila-Oikkonen ja Kiviniemi 2016, 47-48.) Menneisyys nähdään pikemminkin voimavarana, aiemmin läpikäytyt haasteet tekevät ihmisestä usein sitkeämmän (Ahola & Furman 2016, 38). Työskentely ja toivottu muutos etenee usein vaiheittain ja hitaasti, mikä vaatii työntekijältä asiakkaan rinnalla kulkemisessa toivon ja toiveikkuuden ylläpitämistä. (Vuokila-Oikkonen ja Kiviniemi 2016, 47-48.)

## 5 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa työpajamateriaali tukemaan Humanan avopalveluiden työntekijän puheeksi ottamisen keinoja asiakkaan yksinäisyyden kokemusten ja mielenterveyden haasteiden kanssa.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli:

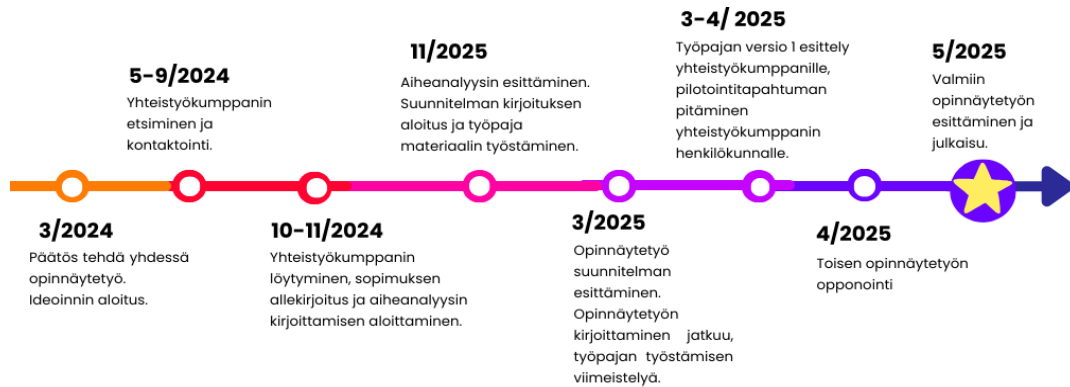
1. Kehittää yhteistyökumppanin toimintaa ja työntekijöiden osaamista.
2. Tuoda asiakkaalle kokemus nähdyksi tulemisesta sekä lisätä tätä kautta työntekijän työssä jaksamista ja hallinnan tunnetta.

## 6 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyön suunnittelu ja ajatustyö lähti käyntiin maaliskuussa 2024. Olimme tehneet yhdessä useita opintoja ja yhteistyö sujui mutkattomasti. Koimme tärkeäksi sujuvan yhteistyön, toisen kunnioittamisen ja luotettavuuden, jonka vuoksi yhteinen opinnäytetyö tuntui luontevalta jatkolta jo tehtyihin onnistuneisiin kouluprojekteihin. Ajatus yhteisestä opinnäytetyöstä nousi keskusteluihin ja ajatuksia aiheesta vaihdettiin runsaasti. Meille molemmille opinnäytetyön teossa oli tärkeää löytää merkityksellinen aihe, josta olisi aitoa hyötyä ja se painoi vahvasti pohdinnoissa. Meitä molempia on läpi opintojen kiinnostanut mielenterveys, mielenterveyden edistäminen, yksinäisyyden vähentäminen ja osallisuuden lisääminen. Näiden teemojen ympärillä kävimme pohdintoja myös opinnäytetyön aiheen osalta.

Pohdimme 2024 kesän aikana varteenotettavia yhteistyökumppaneita ja lähestyimme muutamia aihepiiriin sopivia tahoja sähköpostein. Yhteistyökumppani löytyi lopulta Humanan avopalveluista. Muutamien keskusteluiden ja sähköpostien jälkeen löysimme syksyllä 2024 Humanalta vastuuhenkilön tekemään yhdessä opinnäytetyötä ja suunnittelemaan molempien osapuolien tavoitetta työn osalta. Humanan avopalveluilta nousi tarve saada lisää tukea työntekijöiden työhön puheeksioton muodossa, joka on keskeinen työkalu työskentelyssä erilaisissa, vaikeissakin elämäntilanteissa olevien asiakkaiden kanssa. Meille opinnäytetyön tekijöille merkityksellinen mielenterveys saatiin yhdistettyä hyvin työelämäkumppanin tarpeeseen ja näin lähdimme työskentelemään kohti koulutuspaketin luomista. Alla olevassa kuvassa visualisoimme aikajanan muodossa opinnäytetyömme aikataulun kulkua (kuvio 3):

## OPINNÄYTETYÖPROSESSIMME AIKAJANALLA



Kuvio 3: Opinnäytetyöprosessimme aikajanalla

Loimme aiheanalyysin yhteistyökumppanin kanssa käytyjen muutamien keskustelujen pohjalta ja esitimme sen ohjaavalle opettajalle joulukuussa 2024. Aiheanalyysi hyväksyttiin ja saimme ideoita seuraavaan vaiheeseen, eli suunnitelman työstämiseen. Suunnitelmaa työstettiin intensiivisemmin tammikuusta 2025 alkaen ja pyrimme huolellisesti ja kriittisesti kokoamaan tietoperustaa ja lähdeaineistoa opinnäytetyöllemme. Samaan aikaan toteutimme tammi-helmikuussa yhteistyökumppanin kanssa muutamia Teams -videopuhelutapaamisia, missä joka kerta päivitimme ajatusta työpajamateriaalin sisällöstä ja sen muodosta. Maaliskuussa 2025 esitimme ensimmäisen raakaversio työpajamateriaalista yhteyshenkilölle ja saman kuun aikana esitimme myös suunnitelman oppilaitokselle. Pilotointitapahtuma järjestettiin työelämäkumppanin henkilökunnalle 2025 maaliskuussa. Huhtikuussa oponoimme toisen opinnäytetyön ja jatkoimme toukokuuhun saakka opinnäytetyön kirjoittamista sekä valmistelimme lopullisen version työpajamateriaalista. Toukokuussa 2025 esitimme valmiin työn opinnäytetyöseminaarissa.

### 6.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Opinnäytetyömme on kehittämismuotoinen, mitä voidaan kutsua myös toiminnalliseksi opinnäytetyöksi. Toiminnallinen opinnäytetyö on ammattikorkeakouluissa valittava vaihtoehtoinen toteutusmuoto tutkimukselliselle opinnäytetyölle (Vilka & Airaksinen 2003, 9). Vilka (2021, 31) myös toteaa, että kaikille opinnäytetöillä on kuitenkin ominaista tutkimuksellinen

perusta. Tutkimus ja kehittäminen liittyvät osittain yhteen, sillä tutkimuksellisuus on osa kehittämistyötä (Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti 2014, 17). Toiminnallinen opinnäytetyö on yksi tutkimusperustaisiin kehittämistöihin lukeutuva kehittämistyötyyppi. Se voi olla oma kokonaisuutensa, jolla pyritään vastaamaan johonkin ammatillisesta käytännöstä heränneeseen tarpeeseen. (Vilka 2021, 31-32.) Toiminnallisessa opinnäytetyössä on olennaista tavoitella ammatillisessa kentässä jonkin käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä tai loogistamista. Toteutuksena on alan mukaan usein ammatilliseen käyttöön soveltuva ohje, esite, käsikirja tai opastus. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.)

Opinnäytetyössämme on myös tutkimuksellisen kehittämistyön piirteitä, kuten pyrkimys vastata toimeksiantajan puolelta nousseeseen tarpeeseen päivittää puheeksi ottamisen keinoja asiakkaiden yksinäisyyden kokemusten ja mielenterveyden haasteiden kanssa, ja sitä kautta lisätä myös työntekijöiden työssä jaksamista ja hallinnan tunnetta. Tutkimukselliselle kehittämiselle on ominaista uudistaa käytäntöjä ja luoda uutta tietoa tarpeellisista käytännöistä. (Ojasalo ym. 2014, 18.) Tutkimuksellisessa kehittämistyössä on tavallista uusien keinojen luonnostaminen, kehittäminen ja käyttöönotto. Laajemmin kuvattuna tutkimuksellinen kehittäminen etenee järjestelmällisesti, analyyttisesti ja kriittisesti. (Ojasalo ym. 2014, 19-21.)

Toiminnallisen opinnäytetyön luonteeseen kuuluu tekijän kehittyminen ammatillisesti, koska prosessi ei ole suoraviivainen ja yksipuoleinen. Siinä vaaditaan tekijältä myös oman ilmaisuuden kasvattamista, yhteistyötaitojen kehittymistä ja malttia. Toiminnallinen opinnäytetyö voi edetessään tuoda eteen asioita, joita prosessin alkaessa ei ole voitu odottaa. Joustava asenne läpi prosessin edesauttaa työn loppuunsaattamista ja vuoropuhelua prosessin kaikkien osapuolten kanssa. Vuoropuhelu mahdollistaa myös laajemmat näkökulmat ja uusien ideoiden tuomisen mukaan kehittämistyöhön. Työn edetessä kasvaa oma tietämys, mutta mahdollistaa myös muiden mukana olevien tietämyksen kasvun ammattilaisuuden tiellä. (Kostamo, Airaksinen & Vilka 2022, 12-13.)

Tähän opinnäytetyöhön sopi erityisesti toiminnallinen ote siksi, että puheeksi ottamisen keinoja koottiin työpajamateriaaliksi yhdessä työelämäkumppanin henkilökunnan kanssa käytyjen yhteisten keskustelujen ja pohdintojen pohjalta. Työpaja toteutettiin osittain tietoperusta luennoiden ja osittain yhteisenä, interaktiivisena keskusteluna. Työpajamateriaalia voidaan hyödyntää jatkossa myös muiden asiakasryhmien kanssa sekä erilaisten aihepiirien parissa, missä puheeksi otto tuntuu haastavalta.

## 6.2 Produktion suunnittelu ja toteutus

Toiminnallisen opinnäytetyön suunnitteluvaihe pitää sisällään ideointien viemisen eteenpäin. Aihealue ja tietoperusta tulee määritellä sopimaan valittuun kohderyhmään ja toimintaympäristöön, jossa kehittäminen toteutetaan. Suunnitteluvaiheessa on tärkeää myös suunnitella tekstiä, jolla opinnäytetyö kirjoitetaan. (Kostamo, Airaksinen & Vilka 2022, 88-89.)

Kehittämistoimintainen opinnäytetyö mahdollistaa uuden tiedon tuottamisen työn tekemisen tueksi ja näin on tukemassa työntekijöitä työssään. Opinnäytetyön tekijänä asetutaan tiedon äärelle ammatillisessa arjessa, jossa syntyy nykyisen työn tarkastelua ja uuden kehittämistä. Kun työstä saadaan tekijöiltä kokemuksia ja ajatuksia ja se yhdistetään kirjallisuuden tietoon, saadaan luotua ammatillisesti kehittävä kokonaisuus. (Kostamo, Airaksinen & Vilka 2022, 22.)

### 6.2.1 Kehittämisprosessin viisi tehtävää

Kehittämisprosessi sisältää Toikon ja Rantasen (2009) mukaan viisi erilaista tehtäväkokonaisuutta. Kehittämistoiminta alkaa perustelulla mikä ongelma tarvitsee ratkaisua tai ihannekuvan määrittelyllä, miten jonkin asian halutaan olevan tulevaisuudessa. (Toikko & Rantanen 2009, 56-57.) Humanan avopalveluilta nousi tarve saada lisää tukea työntekijöiden työhön puheeksioton muodossa, joka on keskeinen työkalu työskentelyssä erilaisissa, vaikeissakin elämäntilanteissa olevien asiakkaiden kanssa.

Kehittämistoiminnan organisoinnissa on kyse käytännön toteutuksen suunnittelusta ja valmistelusta. Kehittämistoiminta muuttuu viralliseksi organisaation hyväksytyä toiminnan tavoite. Tähän vaiheeseen sisältyy yleensä myös käytettävissä olevien resurssien määrittely. (Toikko & Rantanen 2009, 58.) Tapaamisemme Humanan avopalveluiden yhteyshenkilön kanssa viitoitti ja vahvisti yhteistä päämäärää, kuinka toteutamme työpajan työntekijöiden puheeksioton tukemista varten ja millaisia sisällöllisiä tavoitteita työpajan materiaaleihin tuotamme. Yhteyshenkilömme vei yhteisten palaverien ideoita eteenpäin sisäisesti Humanan henkilökunnan keskuuteen, jolloin saimme laajempaa näkemystä ideoillemme.

Kehittämistoiminnassa toteutukseen kuuluu ideointi, kokeilu sekä priorisoiminen. Toteutuksessa ratkaistaan, kuinka asetettu tavoite saavutetaan ja tämän päämäärän saavuttamiseksi joudutaan priorisoimaan keskeisin ja sillä hetkellä tärkein kehitettävä asia. Kehittämistoiminnassa itse tekemisen lisäksi on keskeistä asioiden ideointi ja keskusteleminen yhdessä. (Toikko & Rantanen 2009, 59-60.) Humanan kanssa käytyjen keskustelujen viitoittamana lähdimme keskittymään puheeksi ottoon, vaikka ideoita muunkinlaisista tarpeista nousi esiin. Aiheen rajaaminen selkeytti tekemistä, mutta myös aiheutti pohdintaa, mikä on tämän aihealueen keskeisintä asiaa ja mitä ei tarvitse tässä yhteydessä nostaa esiin. Asetettu tavoite oli vahvasti sidottu tiettyyn osaan henkilöstöä ja heidän työnsä luonnetta, vaikkakin koko tekemisen ajan mukana säilyi mahdollisuus työpajan muokkaamisesta muillekin työntekijöille, kuin avopalveluiden työntekijöille sopivaksi. Teoriaosaa voi tarvittaessa täydentää toisenkin tyyppisillä nostoilla, kuten traumausten vaikutuksesta nuoreen, jos työpaja pidettäisiin lastensuojelun työntekijöille.

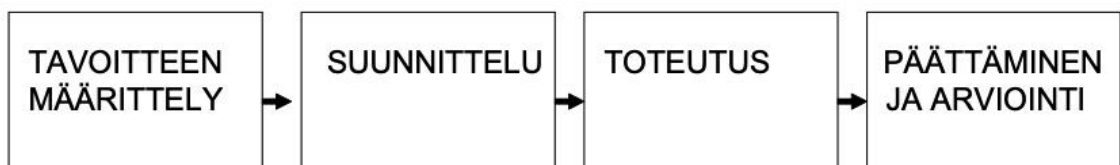
Kehittämistoiminnassa arvioinnin merkitys on ohjata tiedon avulla prosessia haluttuun suuntaan. Arviointi tuottaa tietoa siitä, onko kehittämistyö tarkoituksenmukaista vai ei ja saavutaanko valituilla tavoilla haluttu päämäärä. (Toikko & Rantanen 2009, 61-62.)

Opinnäytetyössämme arviointia tehdään matkan varrella ideoiden vaihtamisen, mutta myös testaamisen avulla. Jatkuva ja läpi matkan kulkeva vuoropuhelu on mahdollistanut muutoksia työpajan sisältöön vastaamaan parhaiten toimeksiantajan tarpeita. Työpajamateriaali esiteltiin ensin Humanan yhteyshenkilöllemme ja tämän jälkeen saatujen palautteiden perusteella korjattu versio demonstroitiin pilotointitapahtumassa isommalle joukolle Humanalaisia, joilta myös pyysimme kirjallisen palautteen työpajan sisällön toimivuudesta.

Tulosten levittäminen kehittämistoiminnassa vastaa tuotteen tuotteistamista ja on tietynlaista markkinointia, jotta kehitetty toimintamalli saa näkyvyyttä, huomiota ja tätä kautta uusia kiinnostuneita käyttäjiä (Toikko & Rantanen 2009, 63). Työpajan materiaalien ja sisällön on tarkoitus toimia yhtenä aiheena Humanan tulevissa työpajoissa, jotta voidaan kehittää työntekijöiden osaamista puheeksi ottamisesta. Näin työpajan sisältö, materiaali ja meidän opinnäytetyömme keskeinen osa saa jatkaa vaikuttamista sosiaalialan ammattilaisten kehittämisessä.

#### 6.2.2 Kehittämisprosessia kuvaava lineaarinen malli

Kehittämisprosessi muodostuu Toikon ja Rantasen (2009, 64) mukaan edellisistä viidestä eri tehtävästä ja se voidaan hahmottaa erilaisten kehittämisprosessin mallien mukaan, joita ovat lineaarinen malli, spiraalimalli, tasomalli ja spagettimainen prosessi. Tätä opinnäytetyötä kuvaava parhaiten näistä lineaarinen malli, jossa prosessi etenee lineaarisesti vaiheittain kohti haluttua lopputulosta (Toikko ja Rantanen 2009, 64). Lineaarille mallille on ominaista perustua johonkin määriteltyyn ongelmaan, minkä pohjalta kehittäminen on mahdollista suunnitella etukäteen varsin tarkasti (Toikko ja Rantanen 2009, 66). Tämä kyseinen lineaarinen malli on kuvattuna seuraavassa kuviossa (kuvio 4):



Kuvio 4: Lineaarinen malli (Toikko & Rantanen 2009, 66)

Projekti alkaa tavoitteen määrittelystä, mikä voi perustua esimerkiksi yksittäiseen ideaan, johonkin heränneeseen tarpeeseen tai toimintaympäristön muutokseen. Projektissa tavoitemäärittely on tärkeä perustusvaihe, mille koko prosessi pohjautuu ja rakentuu. Tavoitetta määriteltäessä tulisi tavoitteet olla selkeät ja osata rajata ne. (Toikko ja Rantanen 2009, 64.) Puheeksiotto oli selkeä herännyt tarve työelämäkumppanin puolelta, jota täydensimme omalla kiinnostuksen teemalla yksinäisyydestä ja mielenterveyden haasteista. Meille oli työelämäkumppanin puolesta alusta alkaen selvää, että teemme työpajamateriaalia puheeksi

ottamisesta heidän henkilökunnan työskentelyn tueksi ja osaamisen kehittämiseksi sekä sitä kautta edistämme myös heidän työssäjaksamistaan. Meidän oma tavoitteemme oli tehdä opinnäytetyötä itselle merkityksellisen aiheen parissa ja onnistuimme yhdistämään nämä työelämäkumppanin tavoitteen kanssa. Yhteinen tavoite oli tehdä materiaalista helposti lähestyttävä ja omaksuttava sekä sopivan informatiivinen kokonaisuus.

Tavoitteen määrittelyn jälkeen tulee suunnitteluvaihe, missä kartoitetaan projektia laajemmin, ketkä osallistuvat siihen, tehdään tarvittaessa esitutkimukset tai esiselvitykset mahdollisten resurssien huomioimisessa sekä varmistetaan, että projektin tuotos on linjassa organisaation toiminnallisten tavoitteiden kanssa. Suunnittelun pohjalta rakentuu selkeämpi projektisuunnitelma, missä tulee huomioida mm. aikataulu, budjetti, työsuunnitelma sekä viestintä- ja dokumentointisuunnitelma. (Toikko ja Rantanen 2009, 64). Toimintasuunnitelma on olennainen opinnäytetyössä, minkä avulla ideat ja tavoitteet tarkentuvat. Niiden tulee olla sekä perusteltuja että tiedostettuja valintoja. Toimintasuunnitelma jäsentää ensisijaisesti sen tekijöille mitä, miten ja miksi jotakin tehdään. (Vilka ja Airaksinen 2003, 26.) Lähdimme koamaan työpajamateriaalia yhteisten keskusteluiden ja Teams-videopuheluissa työelämäkumppanin yhteyshenkilön kanssa käytyjen keskusteluiden pohjalta. Humanan avopalveluiden työskentelyssä korostuu voimavaralähtöisyys ja muutokseen tähtäävää toiminta. Tästä visiosta katsoen tietoperustassa tulisi huomioida puheeksi ottamisessa mm. asiakkaan kunnioittava kohtaaminen sekä voimavara- ja ratkaisukeskeiset lähestymistavat ja kysymykset. Työelämäkumppanin yhteyshenkilö esitti myös toiveen työpajamateriaalin muodosta, että se olisi myös helposti esitettävissä esimerkiksi etätyöpajana Teams-videopuheluna. Siten päädyimme yhdessä siihen tulokseen, että materiaali toteutetaan sähköisesti PowerPoint -esityksen muodossa. Allekirjoitimme suunnitteluvaiheessa Humanan tutkimuslupalomakkeen ja opinnäytetyösopimuksen, minkä jälkeen saimme asiasta vastaavalta Humanan yhteyshenkilöltä luvan opinnäytetyöllemme. Teimme Humanan kanssa näiden lisäksi tietosuojasitoumuksen. Oppilaitokselle täytimme oman opinnäytetyösopimuksen aiheanalyysin hyväksymisen jälkeen.

Kolmantena vaiheena on projektin toteutus, missä alkuperäinen suunnitelma saattaa muuttua tai täydentyä jonkin verran. Suunnitelma vaatii tarkennusta ja tarkastelua, mikä on projektin päämäärä ja ketkä siihen osallistuvat. Toteutusvaiheessa työskennellään suunnitelman mukaisen mallin, prosessin tai tuotteen valmistumiseksi. Tässä vaiheessa otetaan projektin tulokset käyttöön ja varmistetaan, että ne ovat joko hyödynnettävissä tai levitettävissä. (Toikko ja Rantanen 2009, 65.) Yksinäisyys ja mielenterveys olivat aiheina meille sellaiset, mistä tiesimme ja uskoimme löytävämme paljon erilaista lähdeaineistoa. Puheeksi ottaminen sen sijaan tuotti lähdemateriaalin kanssa vaikeuksia, etenkin yksinäisyyden tai mielenterveyden haasteiden perspektiivistä. Esimerkiksi väkivallan tai päihderiippuvuuden puheeksi ottamisesta löytyi vaivattomammin hakutuloksia, joista hyödynsimme monia hyviä näkökulmia teoriapohjassa. Laajensimme puheeksi ottamista oppilaitoksemme tiedonhankinnan ohjaajan suosittelemana mm. kohtaamisen ja vuorovaikutuksen merkitykseen, nähdyksi tulemisen

tarpeeseen ja resilienssikyvyn huomioimiseen. Toteutus ja valinnat sen lopullisesta muodosta ovat todellakin eläneet prosessin aikana ja jäsentyvät lopulliseen muotoonsa opinnäytetyön valmistuttua. Työelämäkumppanin kanssa on varmistettu, että tuotos on jatkossa hyödynnettävissä kätevästi.

Projektin päättäminen ja arviointi kuuluvat viimeiseen vaiheeseen. Aikataulun tulee olla rajattu, jotta prosessi ei jatku loputtomasti esimerkiksi kehitysehdotusten tulviessa prosessin loppuvaiheilla. Siten myös projektilla on jokin päätepiste. Olisi tarkoituksenmukaista, että projekti päättyy suunnitellusti. Päätösvaiheessa huomioidaan projektin loppuraportointi, projektiorganisaation purkaminen ja jatkoideoiden esittäminen. Tähän vaiheeseen kuuluu myös tuotoksen käyttöönotto. (Toikko ja Rantanen 2009, 65.) Olemme edenneet suunnitellusti alku- peräisen ja joustavan aikataulun mukaisesti. Asetimme aikataulun jo alkuvaiheessa, että valmis työ on esitettävissä oppilaitoksellemme toukokuussa 2025. Työelämäkumppanimme sitoutui tähän samaan aikatauluun ja sen puitteissa suunnittelimme yhdessä välivaiheet työpajamateriaalin ensimmäisen version esittämisestä yhteyshenkilöllemme ja sen jälkeen pilotointi- tapahtumassa Vantaan avopalveluyksikön henkilökunnalle. Prosessi työpajamateriaalin valmistamisesta sai vielä näiden jälkeen lopullisen muotonsa sähköisen PowerPoint -esityksen muodossa, mihin huomioimme henkilökunnalta saamamme palautteet arviointilomakkeiden ja suullisten keskusteluiden kautta. Lopullinen tuotos on valmis otettavaksi käyttöön organisaation sisällä. Käymme luvussa 6.3 tarkemmin läpi pilotoinnista saatuja palautteita.

### 6.2.3 Työpajamateriaalin pilotointitapahtuma henkilökunnalle

Suunnittelimme yhdessä työelämäkumppanimme yhteyshenkilön kanssa työpajamateriaalin pilotointi tapahtuman keväälle 2025. Pilotointi järjestettiin työelämäkumppanin työtiloissa, jonne kutsuttiin mahdollisimman monia Humanan työntekijöitä ja esihenkilöitä. Meidän lisäksi paikalle pääsi 11 henkilöä: perheohjaajia ja esihenkilöitä sekä työelämäkumppanimme yhteyshenkilö. Pilotoinnissa oli tarkoitus testata ja arvioida yhdessä valmistelemamme työpajamateriaalin toimivuutta ja sen hyödyllisyyttä ja näiden perusteella tehdä tarvittavia muutoksia materiaalin sisältöön. Suunniteltu esitysaika oli yhteensä noin 60 minuuttia.

Työpajamateriaalimme oli valmisteltu sähköiseen PowerPoint -esityksen muotoon. Esittelimme alkuun itsemme ja puheeksi ottamisen teeman, mistä olimme tulleet pitämään työpajaa. Alkuesittelyiden jälkeen halusimme johdattaa osallistujat virittäytymään aiheeseen kahdella yksinäisyyteen liittyvällä kysymyksellä. Hyödynsimme kyselyssä verkossa toimivaa Menti-meter -vastauspalvelua, minne voi kirjautua millä tahansa älylaitteella ja jättää anonyymien vastauksensa. Vastauksia pääsee seuraamaan reaaliaikaisesti. Kysyimme ensiksi: ”Miltä yksinäisyys tuntuu” ja saimme vastauksiksi muun muassa ”en ole olemassa”, kelpaamattomuutta”, ”ei kenelle jakaa asioita”, ”ulkopuolisuutta” ja ”elämän merkitys hukassa”.

Jatkoimme toisella kysymyksellä ”Mitä tunteita yksinäisyyden ajattelu tuo?”, johon vastattiin mm. että ”surua”, ”eriarvoisuuden tunnetta”, ”ahdistusta” ja ”yhteiskuntatason tuskaa”.

Yhteyshenkilömme oli nostanut aiemmissa keskusteluissamme useampaan kertaan esille kuinka tärkeää olisi rakentaa työpajasta sellainen kokonaisuus, missä voisimme oppia keskustellen toinen toisiltamme uusia näkökulmia puheeksi ottamisesta. Niinpä alustimme pilotoinnin alkupuolelle asiakaskohtaamisen esimerkkitapauksen ja avasimme yhteisen keskustelun siitä, miltä huono asiakaskohtaaminen tuntuisi itsestämme. Esimerkkitapaus liittyi lääkärikäyntiin, missä lääkäri tutkii vain kliinisesti potilasta, eikä huomioi tai kohtaa häntä millään empaattisella tunnetasolla. Keskustelusta muodostui hyvin monipuolinen, mutta tavoittelemamme epäkohtaa kohtaamisen laadusta ei tavoitettu. Tämän vuoksi totesimme pilotoinnin jälkeen, ettei tämä esimerkkitapaus ollut riittävän selkeä tuomaan haluamaamme kohtaamintona asiakastilannetta, esimerkki oli liian tulkinnanvarainen. Muokkasimme lopulliseen versioon oivaltavimmat kysymykset.

Tämän jälkeen siirryimme esittelemään materiaalin taustalla olevaa tietoperustaa. Tässä osiossa toimimme monipuolisesti relevantteja lähteisiin perustuvia ja faktoihin pohjautuvia tietoja yksinäisyydestä ja sen vaikutuksesta mielenterveyteen, kohtaamisen merkityksellisyydestä sekä puheeksi ottamisesta. Tämä osio pidettiin toiveiden mukaisesti tiiviinä ja lyhyehkönä kokonaisuutena. Osallistujat kuuntelivat keskittyneesti esitystämme ja vaikuttivat varsin kiinnostuneilta. Tämän osion luominen oli jossain määrin haastavaa meille opiskelijoille. Emme tienneet pilotointiin osallistuvien henkilöiden työhistoriaa tai kauan he ovat sosiaalialalla olleet. Joten teorian tuominen tähän esitykseen niin, että se on puhutteleva ja informatiivinen kaikenlaisen työhistorian omaaville työntekijöille vaati pohdiskelua.

Tietoperustaosiota seurasi toinen osallistava vaihe, jossa tuli ensiksi itsenäisesti pohtia jotakin vaikeaa asiakaskohtaamista. Sen jälkeen tapaus jaettiin parin kanssa ja lopuksi keskustelimme näistä tapauksista yhdessä. Hyödynsimme tässäkin kohtaa Mentimeter -vastauspalvelua, jossa esitimme tällä kertaa kysymyksen: ”Mitkä oivallukset auttavat sinua eteenpäin seuraavan kerran vaikeassa tilanteessa?”. Saimme mm. seuraavanlaisia arvokkaita vastauksia: ”tilanteen pysäyttäminen”, ”tavoitteen kirkastaminen”, ”oman tiedon laajentaminen”, ”aiemmat mogailut” ja ”kysymys ei riko asiakasta”. Tämän jälkeinen yhteinen keskustelu oli meille opiskelijoille erittäin mielenkiintoinen ja mieleenpainuva, miten haastavissa elämäntilanteissa moni asiakas onkaan ja kuinka haastavaa vaikeiden asioiden puheeksi ottaminen voidaan toisinaan olla, myös jo hyvin kokeneille ja monia vuosia alalla toimineille työntekijöille. Uskomme vahvasti, että yhteinen keskustelu ja asiakastilanteiden jakaminen oli myös jokaiselle osallistujalle avartavaa.

Seuraavaksi esityksessämme käsitteimme puheeksi ottamisen keinoja. Puheeksi ottamisen keinot pohjautuivat yhtä lailla relevantteihin lähdeaineistoihin, joista hyödynsimme pääasiassa erinomaista Erikssonin ja Arnkilin (2009) *Huoli puheeksi -teosta*. Huolen puheeksi ottamisessa tulee huomioida valmistautuminen, ennakointi, huolen sanoittaminen ja jälkiarviointi. Materiaalissa tuotiin esille myös huomioita ja kysymyksiä avuksi puheeksi ottamiseen.

Esityksemme lopussa halusimme korostaa yhteenvedon omaisesti muutamia tärkeitä huomioita puheeksi ottamisesta. Ensinnäkin se, että vaikean asian puheeksi ottaminen on äärimmäisen tärkeää, vaikka kaikki asiat eivät ole ratkaistavissa. Asiakas saa puheeksi otosta toivon mukaan arvokkaan ja kunnioittavan kohtaamisen kokemuksen sekä halutessaan luvan puhua vaikeasta asiastaan. Vaikean asian puheeksi ottaminen on syytä ottaa aika ajoin esille, jotta asiakas saa myös mahdollisimman monta mahdollisuutta kertoa haasteistaan. Päätimme esityksemme jälkiarviointi-diaan, joka pohjautui Erikssonin ja Arnkilin (2009, 47) *Huoli puheeksi -teokseen*.

Työpajamateriaalin pilotointiin osallistuneet olivat läpi esityksen avoimia ja vaikuttivat innostuneilta. Jokainen mukana ollut osallistui keskusteluihin. Tämä alleviivasi avoimen ilmapiirin merkitystä tämän tyyppisessä oppimistilanteessa. Jaoimme heille esityksen jälkeen arviointilomakkeet, joiden tuloksiin pureudumme yksityiskohtaisemmin seuraavassa luvussa. Suullinen palaute oli heti esityksemme jälkeen positiivista ja rohkaisevaa, aihe koettiin merkitykselliseksi ja tarpeelliseksi. Kävimme tämän jälkeen vielä palautetta tarkemmin läpi työelämäkumppanin yhteyshenkilön kanssa heidän toimistotilassaan.

### 6.3 Produktion arviointi

Vilkan & Airaksisen (2003, 154) mukaan kokonaisuuden arviointi on osa opinnäytetyön oppimisprosessia. Ensinnäkin tietoperustan eli teoreettisen viitekehyksen on koostuttava oman alan kirjallisuudesta (Vilka & Airaksinen 2003, 154). Toiminnallisen opinnäytetyön arvioinnissa tulee tarkastella työn ideaa, mitä opinnäytetyössä on lähdetty tekemään ja millaisia tavoitteita on asetettu. Idea pitää sisällään aihepiirin, idean tai ongelman kuvauksen, asetetut tavoitteet, tietoperustan ja teoreettisen viitekehyksen sekä kohderyhmän. (Vilka & Airaksinen 2003, 154-155.) Vilkan ja Airaksisen (2003, 155) mukaan toiminnallisen opinnäytetyön yksi tärkeimmistä arvioinnin kohteista on se, onko tavoitteet saavutettu.

Arvioinnissa on olennaista kriittisyys sekä tärkeää huomioida myös ne tavoitteet, mitkä jäivät saavuttamatta tai mitä ei voitukaan toteuttaa. Miksi tavoitteisiin ei päästy, mitä tavoitteita piti muuttaa ja miksi. (Vilka & Airaksinen 2003, 155.) Jotta arviointi ei jäisi subjektiiviseksi, on tärkeä kerätä jonkinlainen palaute kohderyhmältä, miten esimerkiksi koulutus on onnistunut, kuinka toimiva ja käytettävä se on ollut, millainen luettavuus ja työn visuaalinen ilme. Arvioinnissa voi myös pohtia työn innovatiivisuuden ja oivaltavuuden lisäksi kuinka kehittävä se on ammatillisessa mielessä. (Vilka & Airaksinen 2003, 157.) Toinen keskeinen arviointiin

liittyvä seikka on sen toteutustapa, johon kuuluvat keinot tavoitteiden saavuttamiseksi ja aineiston kerääminen (Vilka & Airaksinen 2003, 157). Kolmantena tärkeänä asiana on arvio prosessin raportoinnista ja opinnäytetyön kieliasusta, onko työ johdonmukainen ja vakuuttava. (Vilka & Airaksinen 2003, 159.)

Voimme todeta seuraavien kahden luvun palautteiden perusteella, että alkuperäinen idea ja tarkoitus työpajamateriaalin luomisesta Humanan henkilöstölle toteutui. Saimme koottua työpajamateriaaliin monipuolisesti ja kattavasti keinoja siitä, kuinka kohdata ja ottaa puheeksi asiakkaiden vaikeita elämäntilanteita, jotka kamppailevat yksinäisyyden kokemusten ja mielenterveyden haasteiden kanssa. Työpajamateriaaliin saatiin luotua informatiivisen tietoperustan lisäksi interaktiivista ja osallistavaa sisältöä, joiden avulla työpajamateriaalilla on jatkossa mahdollisuus kehittyä siihen osallistuneiden henkilöiden ajatusten ja kokemusten perusteella. Pilotointitapahtuman antia oli huomata materiaalin toimivuus tällaisessa oppimisen muodossa.

Pilotointitapahtuma onnistui myös teknisesti. Laitteet toimivat ja visuaalinen presentaatio oli onnistunut myös isommalta näytöltä katsottaessa. Mentimeter -vastauspalvelun käyttö tuki oppimista ja kulki jouhevasti mukana pilotointipäivän läpivedossa. Tavoitteet voidaan sanoa toteutuneen kuitenkin vain pääosin, kuten yhteistyökumppanin toiminnan ja henkilöstön osaamisen kehittäminen. Tavoitteiksi asetettiin myös tuoda asiakkaalle kokemus nähdä tulemisesta sekä lisätä tätä kautta työntekijän työssä jaksamista ja hallinnan tunnetta. Nämä tavoitteet voidaan todeta ainoastaan ajan kuluessa, kun työntekijät ovat voineet hyödyntää materiaalia asiakastyötehtävissä. Jatkokehittämisideana toivoimmekin Humanalle henkilöstön työpajojen vaikutusten seuraamista ja mittaamista, tuovatko ne lisäarvoa avopalvelun työntekijöiden työhön.

### 6.3.1 Pilotointitapahtuman palautteet

Suunnittelimme pilotointitapahtumaan osallistuneille monikysymyksen arviointilomakkeen palautteen keräämiseksi. Arviointikyselylomake löytyy tämän raportin liitteistä. Tarkoituksemme oli luoda palautekysely, joka palvelisi mahdollisimman hyvin työpajan tavoitteiden saavuttamisen mittaamista ja antaisi arvokkaita näkemyksiä mahdollisista parannusehdotuksista. Tämän vuoksi palautekyselyn kysymyksistä 6 oli avoimia kysymyksiä.

Ensimmäinen näistä avoimista kysymyksistä oli “millaisia odotuksia sinulla oli työpajaan osallistumisesta?”. Tämän kysymyksen vastaukset olivat kahta lukuun ottamatta joko ei odotuksia lainkaan- tyyppisiä tai sitten odotettiin jotain uutta näkökulmaa ja konkreettisia välineitä puheeksi ottamiseen.

“Tärkeä aihe, odotuksena uutta tietoa/pohdintaa.”

Toisella kysymyksellä tiedustelimme, täyttyivätkö nuo ensimmäisen kysymyksen odotukset. Vastaukset tässä jakautuvat laajemmin kuin ensimmäisessä. Jokainen kirjoitettu vastaus kuitenkin oli positiivinen ja vastanneet kokivat saaneensa jotain uutta työpajasta itselleen. Muutamassa vastauksessa tuotiin esiin rajallinen aika, mikä oli käytettävissä.

“Ylittyivät, tosi hyvä paketti.”

“Ajatuksia heräsi. Sai miettimään omaa toimintaa työssäni.”

Kolmannessa kysymyksessä kysyimme olisiko työpajalta toivottu vielä jotain muuta, kuin mitä nyt esityksessä tuotiin esiin. Tätä pyysimme myös tarkentamaan, jos tällaista vastaaja toivoi. Tähän kysymykseen enemmistö oli vastannut, ettei toiveita työpajan toisenlaiselta sisällöltä ollut. Vain kaksi oli tuonut esiin toiveita. Toisen toive koski visuaalista ilmettä, olisi ollut kiva nähdä enemmän kuvia ja toisen vastaajan toive koski teoriaa, hän olisi toivonut enemmän väitöskirjoihin pohjautuvia teorianostoja.

Neljännän kysymyksen kohdalla pyysimme vastaajia kertomaan toiko työpaja uusia näkökulmia tai ajatuksia omaan työhön. Vastaukset kertoivat osallistuneiden saaneen rohkeutta lisää nostaa asioita keskusteluun, uusia ajattelutapoja ja vertaisuutta, kun sai huomata, että muutkin työkaverit pohtivat näitä samoja asioita.

“Vahvasti ammatillisuutta, rohkaisua haastavaan tilanteeseen.”

“Juu. Muiden kanssa ajatusten vaihtoa.”

Kysyimme viidennellä kysymyksellä missä osallistujien mielestä onnistuimme. Palautteen perusteella onnistuimme luomaan selkeän ja informatiivisen työpajan. Myös aikataulussa pysymistä kiiteltiin. Mentimeter -vastauspalvelu oli pidetty lisä esityksessä.

“Esitys oli selkeä ja informatiivinen.”

Onnistumisen vastapainoksi pyysimme kehittämisehdotuksia kuudennella kysymyksellä. Isoja yllätyksiä tai esityksen sisältöön pureutuvia ehdotuksia ei noussut palautteissa esiin. Materiaaliin toivottiin lisää väriä ja kuvia, omia tapausesimerkkejä ja luonnollisempaa esiintymistä. Yksi palaute tässä kysymyksessä koski Mentimeteriä ja sitä, ettei sinne voinut vastausvaihtoehdoksi antaa kokonaisia lauseita ja tämä koettiin huonona ominaisuutena.

“Kiva luettavuus. Itse kaipaam matskuihin aina värejä ja kuvia. Se auttaa muistamaan paremmin.”

“Esimerkkejä eri keskusteluista.”

Palautelomakkeen kahdessa viimeisessä kysymyksessä pyysimme arviointeja kouluarvosanoilla 4-10. Laskimme näihin annettujen arvosanojen keskiarvot. Ensimmäinen näistä kysymyksistä oli: “arvioi materiaalin visuaalinen ilme ja luettavuus”. Tämän keskiarvoksi tuli 9,25 eli 9+. Toinen numeerisesti arvioitava kysymys oli: “arvioi työpajaa kokonaisuutena”. Tässä saimme keskiarvoksi vastanneiden antamien arviointien mukaan: 8,94.

### 6.3.2 Työelämäkumppanin palaute

Saimme pilotointitapahtumapäivän päätteeksi vielä suullisen palautteen työelämäkumppanin yhteyshenkilöltä, mistä teimme huolelliset muistiinpanot. Palautehetki käytiin yhdessä keskustellen sekä rakentavasti että kriittisesti materiaalia ja meidän esitystämme tarkastellen. Yhteyshenkilö kehui alkuun paljon meidän esitystämme, etenkin esittelemäämme tietoperustaa sekä parityöskentelyiden että yhteisten keskusteluiden antia. Mentimeterin käyttö oli oivallinen ja kätevä tapa kerätä vastauksia osallistujilta. Hän halusikin, että lisäisimme työpajamateriaalin vielä Mentimeterin käyttöohjeet, jotta kysymysten luominen ja jakaminen seuraaville työpajan pitäjille olisi mahdollisimman vaivatonta ja helppoa.

Yhteyshenkilö nosti palautteessaan esille esityksestämme muutamia seuraavia yksittäisiä kohtia. Työpajassa voisi olla vielä enemmän osallistujien interaktiota ja vähemmän esittelevää puhetta. Tietoperusta ja muu informatiivinen osio voitaisiin käydä vielä tehokkaammin läpi ja antaa enemmän aikaa yhteiselle keskustelulle ja reflektiolle. Niin sanottua hiljaista tietoa, kun on niin valtavasti tämän kaltaisissa yhteisissä kokoontumisissa jaettavana. Hän myös pohti, voisiko materiaaliin lisätä vielä yhden keskusteluosion lisää, mikä sisältäisi ratkaisukeskeisiä kysymyksiä puheeksi ottajalle, kuten: ”Jos kehittyisit puheeksi ottajana, niin kuka huomaisi, miksi kehittyisit?”. Olimmekin varautuneet aiemmin käytyjen yhteisten keskusteluiden pohjalta tämän kaltaiseen kysymyslomakkeeseen, mikä jäikin lopulta pilotointitapahtumassa ylimääräiseksi osioksi, koska emme enää ehtineet ajan puolesta sitä toteuttamaan. Esitimme tämän yhteyshenkilölle ja hän koki suunnittelemamme ratkaisukeskeisyyteen nojaavan lomakkeen hyödylliseksi ja arvokkaaksi lisäksi. Lisäsimme lopulliseen työpajamateriaaliin puheeksioton ratkaisukeskeisen pohdiskelu tehtävän ja näin saimme lisättyä enemmän yhteistä keskustelua, jota myös palautteiden kautta toivottiin.

Lopuksi kävimme läpi vielä muutamia pieniä yksityiskohtia työpajamateriaalin ulkoasun eheyttämiseksi. Esimerkiksi Mentimeter -koodit täytyy poistaa materiaaleista, sillä seuraavan työpajamateriaalin esittäjän tulee luoda ne uusiksi, koska ne ovat sovelluksessa käyttäjäkohtaisia. Yhteyshenkilö antoi kiitosta yhteistyöstämme ja kertoi meidän kantaneen vastuuta koko opinnäytetyöprosessin ajan hienosti ja vastuullisesti. Tekemämme materiaali ja työpajapaketti vastasi työelämäkumppanimme odotuksia ja yhdessä määriteltyjä sisältö ajatuksia.

## 7 Eettisyys opinnäytetyössä

Tutkijoiden ja korkeakouluopiskelijoiden tulee Suomessa noudattaa hyvän tieteellisen käytännön ohjetta, mikä on TENKin eli tutkimuseettisen neuvottelukunnan ja tutkimusyhteisön yhdessä laatima ohjeistus. HTK:n eli hyvän tieteellisen käytännön peruseriaatteisiin lukeutuvat eurooppalaisen tutkimuseettisen ohjeistuksen mukaan luotettavuus, rehellisyys, arvostus ja vastuunkanto (TENK 2023, 11). Luotettavuudella varmistetaan, että suunnittelussa, menetelmissä, analyyseissä ja voimavarojen käytössä säilyy tieteellisen toiminnan laatu. Rehellisyys näkyy tavassa suunnitella, toteuttaa ja arvioida tieteellistä toimintaa siten, että raportointi ja viestintä tapahtuu avoimesti, oikeudenmukaisesti, puolueettomasti ja yksityiskohtia salaamatta. Arvostus kohdistuu niin kollegoihin, tieteellisen toiminnan osapuoliin, yhteiskuntaan, ekosysteemeihin, ympäristöön kuin myös perintöä kohtaan. Vastuunkanto on vastuuta tieteellisen toiminnan koko elinkaaresta, alkaen ideasta aina hallinnointiin, koulutukseen, ohjaukseen, toteutukseen, julkaisemiseen ja vaikutuksiin saakka. (TENK 2023, 12).

Tieteellisen työn tekemisessä tulee huomioida huolellinen suunnittelu, toteutus ja dokumentointi. Suunnittelussa on tärkeä tarkastella aiempaa tutkimustietoa. (TENK 2023, 13.) Huolehdimme HTK:n ohjeen (TENK 2023, 13) mukaisesti myös tarvittavista luvista ja suostumuksista sekä selvitimme, ettemme tarvitse opinnäytetyöllemme erillistä tutkimuslupaa. Yhteistyökumppaneiden kanssa tulee sopia tieteellistä toimintaa aloitettaessa myös yhteisistä tavoitteista, oikeuksista ja velvollisuuksista (TENK 2023, 14). Yhteisenä tavoitteenamme oli kehittää yhteistyökumppanin toimintaa ja työntekijöiden osaamista työpajamateriaalilla puheeksi ottamisen keinoista asiakkaan yksinäisyyden kokemusten ja mielenterveyden haasteiden kanssa. Olemme pitäneet myös huolen siitä, että hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu kunnan antaminen heille, kenelle se kuuluu, eli tekijyyden vaaliminen ja oikein tiedottaminen. Julkaisu tehdään työelämäkumppanin kanssa sovitulla tavalla käyttäen avointa ja rehellistä viestintää. (TENK 2023, 14.)

Sosiaalihuollon ammattieettisiin velvollisuuksiin kuuluu, että toiminnan päämääränä on sosiaalisen toimintakyvyn, osallisuuden ja yhdenvertaisuuden edistäminen sekä hyvinvoinnin lisääminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä 817/2015, 4 §). Siksi olemme myös kokeneet tärkeäksi nostaa tämän opinnäytetyön yhdeksi tavoitteeksi asiakkaan kokemuksen nähdäksi tulemisesta. Ammattihenkilön tulee myös noudattaa niitä säästöjä, mitä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä asiakastietojen käsittelystä on säädetty (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä 817/2015, 4 §). Eettinen harkinta kuuluu ammattikäytäntöön ja on osa päättelyketjua. Eettisellä keskustelulla päästään päämäärien ja arvojen perimmäisiin kysymyksiin sekä siihen, mitä oikeasti halutaan saavuttaa. Jokainen sosiaalialan ammattihenkilö kantaa vastuun niistä eettisistä valinnoista ja ratkaisuista, mitä ammatinharjoittamisessa tekeekään. (Talentia 2022.)

## 8 Luotettavuus opinnäytetyössä

Toikko ja Rantanen (2009, 121) pitävät luotettavuutta tieteellisen tiedon keskeisenä tunnusmerkkinä. Kehittämistoiminnassa luotettavuus näkyy ensisijaisesti sen käyttökelpoisuudessa, eli tuotettavan tiedon tulee olla todenmukaisuuden lisäksi hyödyllistä (Toikko ja Rantanen 2009, 121). Tämän opinnäytetyön työpajamateriaalin käyttökelpoisuus näyttäytyy vasta ajan kuluessa, kun sitä on voitu hyödyntää avopalveluiden työntekijöiden asiakastyötehtävissä. Pilotointitapahtuma sen sijaan osoitti meille, että työpajamateriaali on kaivattua ja tarpeellista työntekijöille, lisäten samalla tämän opinnäytetyön luotettavuutta. Kehittämistoiminnan luotettavuuden osatekijöihin voidaan lisätä toimijoiden sitoumus. Kehittämistoiminnalle on ominaista sosiaalinen prosessi, jossa kehittäjien ja toimijoiden yhteinen sitoutuminen kehittämisprosessiin vaikuttavat aineistojen, metodien ja tuotosten luotettavuuteen. (Toikko ja Rantanen 2009, 124.) Opinnäytetyön valmistuminen on vaatinut jatkuvaa yhteistä tekemistä työelämäkumppanin kanssa ja oppilaitoksemme lehtorin kanssa. Olemme saaneet arvokkaita näkemyksiä lähettämällä keskeneräisiä versioita arvioitavaksi ja kommentoitavaksi, mutta samalla mahdollistaneet vuoropuhelun työstä.

Lähdemateriaalin kriittinen tarkasteleminen on opinnäytetyön tekijälle tärkeä luotettavuuden varmistamisen väline (Vilkkä ja Airaksinen 2003, 72). Monipuoliset ja luotettavat lähteet sekä oikeanlainen ja sujuva lähdeviittaustekniikoiden hallinta lisäävät tutkimustyön laatua ja luotettavuutta. Lähteiden käyttö on välttämätöntä tieteellistä tekstiä muodostettaessa (Kylmä & Juvakka 2007, 169). Seikkoja, joilla luotettavan lähdemateriaalin voi löytää laajasta materiaalipankista on tekijän tunnettuus ja arvostettavuus omalla alallaan. Tätä voi tarkastella tekijän löytymisellä useista eri tiedonlähteistä. Kriittiseen tarkasteluun kuuluu myös ajankohtaisuus, jolloin opinnäytetyötä kirjoittaessa pyritään hyödyntämään uusinta aineistoa. Lähdemateriaaleja hyödyntäessä tulee lisäksi käyttää alkuperäisiä lähteitä eikä alkuperäisistä tehtyjä viittauksia. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 72-73.) Saimmekin mielestämme koottua monipuolisen lähdeaineiston juuri tätä opinnäytetyötä varten, vaikkakin puheeksi ottamisen teema tuotti haasteita lähteiden osalta. Koulumme tiedonhankinnan ohjaaja tuki meitä tämän haasteen kanssa, jolta saimme vahvistusta laajentaa tietoperustaa kohtaamisen ja vuorovaikutuksen merkitykseen. Voimmekin todeta luotettavuuden toteutuneen opinnäytetyössämme myös tarkan ja kriittisen kuvauksen osalta.

## 9 Pohdinta

Opinnäytetyömme tarkoitus oli tuottaa työpajamateriaali tukemaan Humanan avopalveluiden työntekijän puheeksi ottamisen keinoja asiakkaan yksinäisyyden kokemusten ja mielenterveyden haasteiden kanssa. Halusimme näin auttaa osaltamme yksinäisyyden ja mielenterveyden haasteita kokevien asiakkaiden äänen esiin tulemistä. Työpajamateriaalin luominen lähti

nollasta, vain toive sellaisen toteuttamisesta oli aluksi navigoinnin apuna. Työn rajaaminen avopalveluiden työtehtäviä tekevien sosiaaliohjaajien työnkuvaan helpotti rajan luomista ja keskittymistä paremmin hallittavaan kokonaisuuteen, kuin koko sosiaalialan työkenttään luotavalle puheeksi oton paketille. Keskustelut muutamien työntekijöiden kanssa toi tarkempaa kuvaa siitä, millaisten asioiden parissa he työssään ovat tekemisissä, jonka siivittämänä yksinäisyys, mielenterveyden haasteet ja työssä jaksaminen muodostuivat ohjenuoraksi työpajamateriaalin teoriaksi.

Perehdyimme opinnäytetyön aikana laajasti erilaiseen materiaaliin. Puheeksi ottamisen erilaisia malleja, ohjeita ja koulutuksia oli saatavilla ainakin seksuaalirikoksen uhrien kanssa työskenteleville, päihderiippuvaisten kanssa työskenteleville, terapeutteihin ja lasten kanssa työskenteleviin. Mutta emme löytäneet juuri tähän meidän kohderyhmäämme sopivaa materiaalia. Huoli puheeksi teos (Eriksson ja Arnkil 2009) oli vahvana tukena syventyessämme puheeksi ottamiseen. Tekemämme työpajamateriaali onkin luotu koostamalla useista eri lähteistä mahdollisimman tarkoitukseensa istuva paketti. Koimme aiheen tärkeäksi ja siksi aiheen rajaaminen piti pitää mielessä, jotta työ ei lähde rönsyilemään. Uuden luomisen haasteena on tietämättömyys siitä, vastaako tekemämme työ sitä mitä meiltä toivottiin. Säännölliset palaverit työelämäkumppanimme kanssa auttoivat tässä paljon. Opinnäytetyöprosessin eri vaiheet esityksineen tukivat pohdintojamme ja antoivat uusia ideoita, kuinka saavutamme toivotun lopputuloksen. Toikon ja Rantasen (2009, 64-66) lineaarinen malli toimi meidän opinnäytetyöprosessissamme juuri aiemmin kuvatun mukaisesti, tavoite määriteltiin, suunniteltiin, toteutettiin ja lopuksi arvioitiin lopputulos.

Suomalaisessa yhteiskunnassa mielenterveyden ongelmat ja yksinäisyyden kokemukset ovat nousseet vahvasti esiin viime vuosina. Opintojemme aikana meitä molempia pysäytti vahvasti tietoisuuden kasvaminen suomalaisten yksinäisyyden kokemuksista Juho Saaren (2016) Yksinäisten Suomi teoksen kautta. Opinnäytetyöllä halusimme olla kantamassa oman osuutemme yksinäisyyden vähentämiseen yhteiskunnassamme. Tähän saimme mahdollisuuden yhteistyössä Humanan avopalveluiden kanssa, jonka henkilökunta on työssään näiden kysymysten äärellä. Työssä kouluttautuminen on myös keino tuoda työntekijälle hallinnan tunnetta ja jaksamista välillä hyvinkin vaativaan työhön. Tulevina sosionomeina haluamme olla luomassa kestäväää työelämää, jossa työntekijät viihtyvät.

Pilotointipäivä meni kaiken kaikkiaan hyvin ja saimme hyvää palautetta. Pilotoinnin pitäminen oli jännittävää ja mielessä risteili paljon ajatuksia siitä, vastaammeko kuulijoiden tarpeeseen. Palautteen myötä saimme luottamuksen tunteen, me olimme onnistuneet. Olemme kriittisiä omaa työtämme kohtaan, joten kehittämisohjeita nousi myös meiltä itseltämme, kuinka materiaalia voisi kehittää. Anonyymi vastaamismahdollisuus verkossa toimivan vastauspalvelu Mentimeterin kautta oli pidetty. Se toi myös vaihtelua perinteiseen kalvosulkeiseen. Mentimeterin huono puoli on kirjautumisen sidonnaisuus, jolloin seuraavan työpajan pitäjän

tulee luoda itselleen tunnukset ja kysymykset, jos samaa palvelua haluaa käyttää työpajan yhteydessä. Oli opettavaista nähdä millaisiin asioihin osallistujat tarttuvat, millaiset kysymykset ja sanavalinnat saavat keskustelua aikaan ja millaisia painotuksia esiintyjän on työstään nostettava esiin, jotta tavoitetaan asian ydin. Katseiden kohteena oleminen vei myös meiltä esiintyjiltä rentoutta, jolloin tukeuduimme materiaaleihin aiottua enemmän, mutta tämä korjautuisi altistumalla usein vastaavalle tilanteelle.

Aloittaessamme tätä työpajan luomista ajatus oli luoda sisältöä työpajoihin, joka saisi jatkumon ja kehittyisi. Vuodessa ehtii tapahtua paljon ja nyt tilanne sosiaalialalla on muuttunut siitä mitä se aloittaessa oli. Resurssit ovat pienentyneet ja jokaista euroa analysoidaan tarkemmin. Siksi on epävarmaa jääkö meidän luoma työpaja elämään vai oliko kyseessä kertaluonteinen pilotointi. Tässä kohtaa arvioituna saavutimme tavoitteemme annetussa aikataulussa, ja olemme siitä hyvin iloisia.

Olemme kiitollisia tästä sujuvasta yhteistyöstä Humanan avopalveluiden kanssa, kiitos luottamuksesta. Opinnäytetyö on pitkä prosessi, johon kuuluu monenlaisia ajatuksia ja tunteita. Saimme monelta lehtorilta apua ja ideoita, kiitos siitä teille kaikille, mutta erityinen kiitos tietysti työtämme ohjanneelle lehtorillemme, kun kärsivällisesti jaksoit vastata kysymyksiimme ja löysit kannustavia ehdotuksia auttamaan meitä eteenpäin. Yhteistyö oli erityisen mutkatonta. Me opimme paljon ja saimme vahvistusta sille, että haluamme jatkaa työtä yksinäisyyden vähentämisen eteen ja pyrkiä tulevaisuudessa työtehtävissämme kohtaamaan arvostavasti jokaisen. Emme ole vielä valmiita, mutta meillä on kyky oppia ja tulla paremmaksi.

Puheeksi ottamisen teemaa ei tulisi unohtaa vaan sen soisi jatkuvan sosiaaliohjaajan työn kehittämisessä. Jatkokehittämis ehdotus voisi olla työpajojen sosiaaliohjaajan työlle tuoman lisäarvon seurannan toteuttamisessa. Saavatko työntekijät työpajoista vinkkejä puheeksi ottamiseen, miten se näkyy heidän työssään? Tämä voisi tuoda myös vahvempaa painoa puheeksi ototon työpajojen järjestämiseen, eikä tärkeä aihe jää vain tähän pilottiin.

## 10 Lähteet

- Ahola, T. & Furman, B. 2016. Ongelmista ratkaisuihin. Lyhytterapian perusteet. Uusintapainos. Helsinki: Lyhytterapiainstituutti.
- Avola, P. & Pentikäinen V. 2019. Kukoistava kasvatus. Positiivisen pedagogiikan ja laaja-alaisen hyvinvointiopetuksen käsikirja. Espoo: BEEhappy.
- Bergroth, A. 2024. Yksinäisyys koskettaa yhä useampaa Suomessa. Suomen Punainen Risti. Viitattu 21.1.2025. <https://www.punainenristi.fi/uutiset/2023/yksinaisyys-koskettaa-yha-use-ampaa-suomessa/>
- De Jong, P. & Kim Berg, I. 2023. Ratkaisukeskeisen terapian oppikirja. Käännös: Ben Furman ja Antti Mattila. 8.painos. Helsinki: Lyhytterapiainstituutti.
- Eriksson, E. & Arnkil, T. E. 2009. Huoli Puheeksi. Helsinki: Gummerus.
- Hedrenius, S. & Johansson, S. 2016. Kriisituki. Ensiapua onnettomuuksien, katastrofien ja järkyttävien tapahtumien käsittelyyn. Suom. Strellman, U. Helsinki: Tietosanoma.
- Heiska, J. Ennakoiva mielenterveystyö - käsikirja meille kaikille. 4. painos. Tampere: Media-pinta.
- Helsinki Mission työelämän yksinäisyys 2024-barometri: [https://www.helsinkimissio.fi/wp-content/uploads/2024/05/Work-to-Belong-Työelämän-Yksinäisyys-2024-barometri\\_Helsinki-Missio.pdf](https://www.helsinkimissio.fi/wp-content/uploads/2024/05/Work-to-Belong-Työelämän-Yksinäisyys-2024-barometri_Helsinki-Missio.pdf)
- Humana 2025a. <https://www.humana.fi/tietoa-humanasta>
- Humana 2025b. <https://www.humana.fi/palvelumme/avopalvelut>
- Humana 2025c. <https://www.humana.fi/tietoa-humanasta/hyvinvaikuttaminen/arvot>
- Hyytiäinen, E. 2021. Yksinäisyys tappaa. Turun Yliopisto. Viitattu 21.3.2025. <https://www.utu.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/yksinaisyys-tappaa>
- Hämäläinen, K., Kanerva, A., Kuhanen, C., Schubert, C. & Seuri, T. 2017. Mielenterveyshoitotyö. 5. painos. Helsinki: Sanoma Pro.
- Junttila, N. 2022. Yksinäisyyden monet kasvot. Helsinki: Tammi.
- Junttila, N. 2023. Ostrakismi satuttaa ja sairastuttaa. Acatiimi. Professorien, tieteen tekijöiden ja yliopistojen opetusalan lehti 2/2023, 20-25. Viitattu 29.1.2025. <https://acatiimi.fi/wp-content/uploads/2023/04/acatiimi.pdf>
- Kilpiä, J. 2022. Kontekstin taju. Karttakirja voimavarakeskeiseen ryhmän ohjaamiseen. Helsinki: Aktuaali koulutuspalvelu.
- Kostamo, P., Airaksinen, T. & Vilka, H. 2022. Kirjoita itsesi asiantuntijaksi. Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön. 2.painos. Helsinki: Art House.
- Kuhanen, C. 2017. Mielenterveystyö ja mielenterveyshoitotyö. Teoksessa Hämäläinen, K., Kanerva, A., Kuhanen, C., Schubert C. & Seuri, T. Mielenterveyshoitotyö. Helsinki: Sanoma Pro, 18-38.
- Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita.

Laitinen, M. & Pohjola, A. 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä 817/2015

Lehtivuori, R. 2025. Suomi on kahdeksatta vuotta perättäin maailman onnellisin maa. Viitattu 20.3.2025. <https://yle.fi/a/74-20148809>

Marjovuori, A., Julkunen, J. & Rakkolainen, M. 2019. Yksinäisyys. Tehtäväkirja avuksesi. Jyväskylä: Tuuma.

Mieli ry 2022. Mistä mielenterveys rakentuu? Viitattu 3.6.2025. <https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/mita-mielenterveys-on/mista-mielenterveys-rakentuu/>

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä: asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Peltola, A. 2024. Tunnetartunta. Jyväskylä: Tuuma-kustannus.

Right to Belong, 2024. Yksinäisyyden vähentämiseen tähtäävä Osallistujien Suomi -toimenpideohjelma julkaistu. Viitattu 29.1.2025. <https://righttobelong.fi/news/yksinaisyyden-vahentamiseen-tahtaava-osallistujien-suomi-toimenpideohjelma-julkaistu/>

Saari, J. 2009. Yksinäisten yhteiskunta. Helsinki: WSOYpro.

Saari, J. 2016. Yksinäisten Suomi. Helsinki: Gaudeamus.

Schoenmakers, E. C. 2020. Why and How to Talk About Loneliness. Journal of Social Intervention: Theory and Practice 4. Verkkolehti. Viitattu 11.2.2025. <https://journalsi.org/articles/646/files/submission/proof/646-1-2205-1-10-20200707.pdf>

Seppänen, M. 2021. Tunnetaidot voimavarana. Opas sosiaali- ja terveysalalle. Jyväskylä: PS-kustannus.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Talentia 2022. Arki, arvot ja etiikka - sosiaalialan ammattihenkilön eettisen ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. 3.painos. Viitattu 26.2.2025. <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>

TENK 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 25.2.2025. [https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje\\_2023.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf)

THL 2023a. Dialoginen huolen puheeksi ottaminen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 11.2.2025. <https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/dialogiset-toimintavat/dialoginen-huolen-puheeksi-ottaminen>

THL 2023b. Mielenterveyden puheeksiotto. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 12.2.2025. <https://thl.fi/aiheet/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/maahanmuutto-ja-hyvinvointi/maahanmuuttaneiden-mielenterveys/tuen-tarpeen-tunnistaminen/mielenterveyden-puheeksiotto>

THL 2023c. Puheeksiotto ja mini-interventio. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 12.2.2025. <https://thl.fi/aiheet/alkoholi-tupakka-ja-riippuvuudet/ehkaiseva-paihde-tyo-puheeksiotto-ja-mini-interventio>

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämissprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. 3. korjattu painos. Tampere: Tampere University Press.

Tölli, P. 2024. Minä näen sinut. Arvostuksen psykologia. Helsinki: Tammi.

Vilka, H & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä: ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Virtanen, L. 2021. Kohtaaminen ja vuorovaikutus sosiaalityössä - asiakkaan oikeus hyvään kohteluun. Kandidaatin tutkielma. Jyväskylän yliopisto, sosiaalityö. Jyväskylä. Viitattu 5.3.2025. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-202103011800>

Vogt, I. 2016. Voimavarakeskeinen lähestymistapa. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Sosiaaliohjaus - lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita, 38-40.

Vuokila-Oikonen, P. & Kiviniemi, L. 2016. Kuormittavien tunteiden ratkaisuksi voimavaroja vahvistava moniammatillinen toimintamalli. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Sosiaaliohjaus - lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita, 47-48.

Väestöliitto 2024. Suomalaiset tuntevat itsensä yksinäisemmiksi kuin muut. Viitattu 21.3.2025. <https://www.vaestoliitto.fi/artikkelit/suomalaiset-tuntevat-itsensa-yksinaisemmiksi-kuin-muut/>

Weiss, R. S. 1973. Loneliness. The experience of emotional and social isolation. Massachusetts: The MIT Press.

WHO 2022. Mental health. Viitattu 13.5.2025. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

WHO 2025. Social Isolation and Loneliness. Viitattu 13.5.2025. <https://www.who.int/teams/social-determinants-of-health/demographic-change-and-healthy-ageing/social-isolation-and-loneliness>

## 11 Kuviot

Kuvio 1: Mielen terveyden kaksi ulottuvuutta (Mieli ry 2022) .....	11
Kuvio 2: Puheeksi ottamisen vaiheet (Eriksson ja Arnkil 2009, 12-18) .....	14
Kuvio 3: Opinnäytetyöprosessimme aikajanalla .....	20
Kuvio 4: Lineaarinen malli (Toikko & Rantanen 2009, 66) .....	23

## 12 Liitteet

Liite 1: Työpajan arviointilomake .....	40
---	----

## Liite 1: Työpajan arviointikyselylomake

### TYÖPAJAN ARVOINTI

MILLAISIA ODOTUKSIA SINULLA OLI TYÖPAJAAN OSALLISTUMISESTA?

TÄYTTYIVÄTKÖ ODOTUKSET?

OLISITKO TOIVONUT TYÖPAJALTA JOTAIN MUUTA, MITÄ?

SAITKO UUTTA NÄKÖKULMAA/ AJATUSTA / INNOSTUSTA TYÖHÖSI TYÖPAJASTA?

MISSÄ OPISKELIJAT ONNISTUIVAT?

MITÄ OPISKELIJAT VOISIVAT KEHITTÄÄ?

ARVIOI MATERIAALIN VISUAALINEN ILME JA LUETTAVUUS, ASTEIKKO KOULUARVOSANAT 4-10.

ARVIOI TYÖPAJA KOKONAISUUTENA, ASTEIKKO KOULUARVOSANAT 4-10.

KIITOS OSALLISTUMISESTA, LÄSNÄOLOSTA JA HEITTÄYTYMISESTÄ.

OLI ARVOKASTA SAADA OLLA TÄÄLLÄ TÄNÄÄN SINUN KANSSASI.

-Sohvi ja Ville-