

Merje Kallas

# MATALAN KYNNYKSEN KOHTAAMIS- PAIKKA APELIN AVOIMET OVET

Asiakaslähtöinen haastattelututkimus

Opinnäytetyö  
Sosionomi (AMK)

Syyskuu 2016

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Merje Kallas	Sosionomi	Syyskuu 2016
<b>Opinnäytetyön nimi</b>		
Matalan kynnyksen kohtaamispaikka Aapelin avoimet ovet Asiakaslähtöinen haastattelututkimus		68 sivua 7 liitesivua
<b>Toimeksiantaja</b>		
Työapu Lahty ry		
<b>Ohjaaja</b>		
Lehtori Tuija Suikkanen-Malin		
<b>Tiivistelmä</b>		
<p>Tämän opinnäytetyön tilaajana on toiminut Työapu Lahty ry:n hallinnoima Aapelin avoimet ovet -projektihanke. Projektin tavoitteena on edistää ja tukea syrjäytymisuhanlaisten ihmisten kokonaisvaltaista elämänhallintaa ja sitä kautta heidän paikallista sekä yhteiskunnallista integraatiota.</p>		
<p>Tämän opinnäytetyön tutkimusongelmana oli Aapelin avoimet ovet -projektitoiminnan asiakaslähtöinen kehittäminen. Tutkimusongelman ratkaisemiseksi pyrittiin teemahaastattelun avulla saamaan vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin: Millainen on asiakkaan elämänhallinta tutkimushetkellä? Millaisia ajatuksia asiakkailla on projektitoiminnan nykytilasta? Millaisia projektitoiminnan kehittämiseen tai jatkumiseen liittyviä toiveita ja tarpeita asiakkaat ilmaisevat, jotka lisäisivät heidän elämänhallinnallista tai laadullista lisäarvoa? Tutkimuksessa pyrittiin korostamaan ennen kaikkea asiakkaiden äänen kuulluksi tulemistä ja heidän tarpeidensa sekä ajatustensa esille tuomista.</p>		
<p>Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Haastateltavat valikoituivat matalan kynnyksen olohuoneen asiakkaiden joukosta. Tutkimuksessa haastateltiin kuutta henkilöä. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina ja ne nauhoitettiin helmikuussa vuonna 2016. Haastatteluaineiston analyysimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia.</p>		
<p>Tutkimustulosten mukaan on työnteolla suuri merkitys tutkittavien elämään. Monet kantavat mukana syyllisyyden ja häpeän tunteita siitä, etteivät he kykene täyttämään yhteiskunnan täysivaltaisen jäsenen ehtoja. Haastateltavilla oli paljon voimavaroja, mutta toisaalta myös konkreettisia palveluohjauksellisia tarpeita. Pitkään huono-osaisena eläminen näkyi vaatimattomissa toiveissa, liittyen projektin kehittämiseen. Aapelin avoimet ovet -projekti sai paljon kiitosta. Positiivisina tekijöinä mainittiin sijainti, toiminnan olemassaolo itsessään sekä voimaannuttavat kohtaamiskokemukset. Yksimielisen näkemyksen mukaan pidettiin projektia kehittämisen arvoisena. Kehittämisehdotuksina tulivat mainituiksi tarve panostaa markkinoinnin tehostamiseen, paikan viihtyvyyden lisäämiseen sekä sisällölliseen kehittämiseen. Tutkimustulokset ovat tärkeässä asemassa arvioitaessa toiminnan kehittymistä ja tarpeellisuutta sekä haettaessa jatkorahoitusta Raha- ja automaattiyhdistykseltä.</p>		
<b>Asiasanat</b>		
syrjäytyminen, huono-osaisuus, köyhyys, palveluohjaus, elämänhallinta, asiakaslähtöisyys, pitkäaikaistyöttömyys		

Author	Degree	Time
Merje Kallas	Bachelor of Social Services	September 2016
<b>Thesis Title</b> Low-Threshold Living Room Aapeli Open Doors A Customer-oriented Interview Research		68 pages 7 pages of appendices
<b>Commissioned by</b>  Työapu Lahty ry		
<b>Supervisor</b>  Tuija Suikkanen-Malin, Senior Lecturer		
<b>Abstract</b>  <p>This thesis was commissioned by Aapeli Open Doors Project, which is managed by Työapu Lahty ry. The aim of the project is to support customers at risk of social exclusion by contributing to their comprehensive life management and their local and social integration.</p> <p>The research problem of this thesis was how to develop Aapeli Open Doors project from the customer-oriented point of view. The research method was theme interview, and the aim was to find answers to following research problems: How is the customer's life management at the moment of the interview? What kind of thoughts do the customers have considering the current state of the project? What kind of needs and expectations do the customers have about continuing and developing the project, and the value the project could add to their lives? The focal point of the study was to emphasize the voices, opinions and needs of the customers.</p> <p>The thesis was conducted as a qualitative research. The data was gathered by a theme interview. The persons interviewed were selected among the customers of the low-threshold living room. A total of six people were interviewed individually and the interviews were taped in February 2016. The analysis method was the data-based contents analysis.</p> <p>The results of the study establish that being able to work is significant for the lives of the interviewees. Many feel ashamed and guilty of not being able to be full members of society. The interviewees had plenty of resources but, on the other hand, the need for case management arose. The long time lived in deprivation was reflected as customers' modest wishes when asked how the project could be developed. Aapeli Open Doors project was given a lot of praise. The location of the house, the existence of the project itself and the empowering human encounters were mentioned as positive aspects. The univocal opinion was that the project should be continued and developed further. When asked for developmental ideas the contents and the marketing of the project as well as the need to increase the homeliness of the place were brought forward. The results of the study will be of great importance when assessing the demand for the work done in the project and when applying for further funding from RAY, which is the financier of the project.</p>		
<b>Keywords</b> social exclusion, deprivation, poverty, case management, customer-orientated, long-term unemployment		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	AAPELIN AVOIMET OVET -PROJEKTI .....	8
3	TEOREETTINEN VIITEKEHYS .....	11
3.1	Syrjäytyminen .....	11
3.2	Huono-osaisuus .....	13
3.3	Köyhyys .....	14
3.4	Palveluohjaus .....	16
3.5	Elämänhallinta .....	18
3.6	Asiakaslähtöisyys .....	20
3.7	Pitkäaikaistyöttömyys .....	21
4	OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSASETELMA .....	23
4.1	Tutkimuksen tavoitekuvaus ja tutkimuskysymykset .....	24
4.2	Tutkimusmenetelmä .....	24
4.2.1	Haastateltavien valinta .....	25
4.2.2	Aineistonkeruumenetelmä .....	26
4.2.3	Aineiston purku ja siihen liittyvä analyysimenetelmä .....	28
4.3	Tutkimuksen eettisyys .....	31
5	TUTKIMUSTULOKSET .....	32
5.1	Haastateltavien taustatiedot .....	33
5.2	Asiakkaan elämänhallinta tutkimushetkellä .....	33
5.2.1	Tutkimustulokset sisäisestä elämänhallinnasta .....	33
5.2.2	Tutkimustulokset ulkoisesta elämänhallinnasta .....	39
5.3	Aapelin avoimet ovet -projektitoiminnan nykytila asiakkaan silmin .....	45
5.3.1	Projektitoiminnan vahvuudet .....	45
5.3.2	Projektitoiminnan puutteet .....	47
5.4	Perusteita ja ajatuksia liittyen projektitoiminnan kehittämiseen ja jatkumiseen .....	48
5.5	Kooste tuloksista .....	51
6	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	53
6.1	Tulokset teoreettisen viitekehyksen valossa .....	54

6.2	Tulokset peilaten elämänhallintaan.....	55
6.3	Tulokset peilaten projektin nykytilaan .....	58
6.4	Tulokset peilaten projektin kehittämistarpeisiin ja asiakkaiden odotuksiin .....	59
6.5	Jatkotutkimukseen liittyviä aiheita .....	60
7	POHDINTA .....	61
	LÄHTEET .....	65
	LIITTEET	
	Liite 1. Infokirje asiakkaille	
	Liite 2. Teemahaastattelurunko	
	Liite 3. Suostumus haastatteluun osallistumisesta	
	Liite 4. Abstrahointiprosessin esimerkki teemasta sisäinen elämänhallinta	
	Liite 5. Abstrahointiprosessin esimerkki teemasta ulkoinen elämänhallinta	

## 1 JOHDANTO

Yhteiskunnallisella tasolla on vaikea olla nykypäivänä kuulematta keskusteluja köyhyydestä, syrjäytymisestä ja kannustinloukuista. Näistä aiheista on tehty lukuisia tutkimuksia, joista käy ilmi, että nyky-yhteiskuntamme on muuttunut monella tasolla niin haasteelliseksi, etteivät heikommassa asemassa olevat ihmiset kykene vastaamaan sen asettamiin odotuksiin ja ehtoihin. Aunesluoma, Putus-Hilasvuori, Ukkonen ja Vuorela (2016, 65) ovat kirjoittaneet syrjäytymisilmiöiden periytyvyydestä. He tarkoittavat sitä, että huono-osaisena pitkään eläneet ja näissä olosuhteissa kasvaneet ovat ottaneet omakseen heidän sosiaaliseen asemaan kuuluvan tavan elää. He eivät joko haluaa, osaa tai pysty hahmottamaan eivätkä löytämään muita mahdollisuuksia ja keinoja, jotka mahdollistaisivat heidän sosiaalisen aseman positiivisen suunnanmuutoksen.

Kaikista poliittisista ratkaisuista ja yrityksistä huolimatta hyvinvointiyhteiskunnan mureneminen jatkuu edelleen ja luokkaerot sekä suhteellinen köyhyys lisääntyvät (Hirvilammi & Laatu 2008, 28–29). Ihmisten koetun hyvinvoinnin uhka on laajentunut koskemaan yhä suurempaa ihmisryhmää. Ongelma on laajentumisen lisäksi tullut myös näkyvämmäksi ja sisällöltään vaikeammaksi. Syrjäytyminen on ilmiönä monitahoinen ja riippuvainen peilattusta näkökulmavalinnasta. Yhteisenä ominaisuutena voidaan pitää yhteiskunnan yleisesti ymmärrettävää ja hyväksyttävää normaaliuden tason poikkeavuutta (ks. Raunio 2006, 5).

Voidaanko nyky-yhteiskunnan arvokeskusteluja pitää siis teennäisenä kaunopuheena? Miten käy syrjäytyneiden yksilökeskeisyyttä ihannoivan yhteiskunnan pyörteissä, jossa elämänhallinnan katsotaan olevan jokaisen yksityisasi? Yhteiskunnassamme jokaisen vastuu omasta hyvinvoinnistaan kuuluisi näin ollen hänelle itselleen. Elämme maailmassa, jossa ihmisten keskinäistä kilpailua luonnehtivat kovat arvot ja jossa heikommat jäävät vahvempien jalkoihin. Heistä tulee monen tason häviäjiä. Syrjäytymiskehityksessä on syrjäytyneiden kannalta havaittavissa kuitenkin myös jotakin positiivista. Suomalaisen yhteiskunnan suvaitsevaisuuden ja erilaisuuden hyväksymisen kynnys on alentunut, mikä on tukenut muun muassa syrjäytyneiden yhteiskuntaan integroitumista (Lund 2006, 25–26). Tästä huolimatta on paljon muutettavaa ja korjattavaa, jotta kaikilla olisi ihmisarvo ja edes jollakin tasolla siedettävä elämä.

Sote-uudistuksen toivotaan tuovan parannusta ennaltaehkäisevän työn mahdollisuuksiin sekä resursseihin. Kustannustehokkuutta lisäisi palvelujen oikea-aikaisuus, laadukkuus ja saumaton palveluketju. (Lyhty 2015, 10.) Toivotaan, että lähitulevaisuudessa myös matalan kynnyksen toimijat nähtäisiin kustannustehokkuutta tukevana ja ennaltaehkäiseviä palveluja tuottavana instanssina, jolle on jalansija myös pysyvässä palveluketjussa. Hirvilammi ja Laatu (2008, 24) toteavat, että projektit lisäävät innovaatioilla ja osallistavalla toiminnalla palvelutarjontaa ja tuovat kaivattua piristystä jäykkään hyvinvointivaltioon. Heikkoutena voidaan pitää projektitoiminnan rahoitukseen ja sitä kautta koko toimintaan liittyvää määräaikaisuuden luonnetta.

On oletettava, että paine matalan kynnyksen toiminnan kehittämiseen ja laajentamiseen lisääntyy, koska julkinen sektori ei selviydy todennäköisesti tulevaisuudessa enää ilman kolmannen sektorin ja vapaaehtoistyön tukea. Jotta palvelujen ulkopuolelle tai palvelujärjestelmän välisiin kuiluihin putoavien ihmisten tavoittelemisen ja heidän palvelutarpeen kartoittaminen mahdollisemman aikaisessa vaiheessa mahdollistuisi, olisi panostettava matalan kynnyksen toiminnan jatkuvaan kehittämiseen ja löydettävä siihen tarkoitukseen riittävät resurssit. Ennen kaikkea tarvitaan tahtotilaa sekä laajemmin ja pidemmälle tulevaisuuteen ulottuvaa näkökykyä, jotta ennaltaehkäisevän toiminnan oleellinen merkitys säästötoimien ja yksilöllisen hyvinvoinnin tukemisen näkökulmasta uskallettaisiin nähdä ja sen tärkeys ääneen myöntää.

Aapelin avoimet ovet -projekti on hyvä esimerkki siitä, miten matalan kynnyksen toiminnalla voi osallistua taloudellisiin säästötalkoisiin. Vaikuttamalla ennaltaehkäisevästi kaupunkilaisten pahoinvointiin, elämänhallinnan menetykseen ja sitä kautta syrjäytymiseen, pystytään vähentämään ongelmien kasaantumisesta aiheutuvien raskaiden korjaavien palveluiden kysyntää ja kustannuksia sekä tukemaan jokaisen ihmisarvoisen elämän tavoittelua. Opinnäytetyönä toteutetun tutkimuksen kautta haluan tuoda pienen panokseni tähän ennaltaehkäisevän toiminnan kehittämistyöhön. Saatu tutkimustieto luo näkökulmia asiakkaiden todellisiin tarpeisiin niin, että projektitoiminnan kehittämisessä olisi aidosti asiakaslähtöinen näkökulma ja perusta. Tutkimukseni tarkoitus on niin ikään antaa tutkimustulosten kautta sekä projektitoiminnan oh-

jausryhmälle että Raha- ja automaattiyhdistykselle rahoittajana näyttöä projektin etenemisestä tavoitteiden suuntaisesti ja näin ollen perusteita vuosittaiselle jatkorahoituksen myöntämiselle.

Opinnäytetyön raportoinnissa olen kuvannut tutkimusprosessin vaiheita upottamalla ja sovittelemalla oman tutkimuksen yleisesti käytettyyn runkoon (ks. Kananen 2015, 22). Johdannon jälkeen on kuvattu Aapelin avoimet ovet -projektia hallinnoivaa tahoa, itse projektia tavoitteineen sekä projektin että samalla tutkimuksen kohderyhmää.

Teoreettisen viitekehyksen puitteessa on esitetty kuvaus tutkimuksen kannalta merkittävimmistä käsitteistä. Teoreettiseen viitekehykseen on otettu mukaan asiakasryhmän kuvauksen näkökulmasta pitkäaikaistyöttömyyden käsite, koska haastateltavista suurin osa kuuluu, erilaisten taustatekijöiden vuoksi, juuri tähän ryhmään. Muut käsitteet koskevat projektin yhtenä työmenetelmänä palveluohjausta sekä kohderyhmän vallitsevina ominaispiirteinä syrjäytymisen eri ilmiöitä ja elämänhallintaa. Koska opinnäytetyön tutkimusongelmana on projektitoiminnan asiakaslähtöinen kehittäminen, on teoreettisessa viitekehyksessä luonnollisesti paikka myös asiakaslähtöisyyden käsitteelle.

Opinnäytetyön tutkimusasetelma pääotsikkona pitää sisällään kuvauksen haastattelijoiden valinnasta, tutkimuksen metodologia- ja menetelmäkuvaukset perusteluineen sekä tutkimusprosessin peilauksen eettisyysnäkökulmiin. Aineistonanalyysin jälkeen on esitetty tutkimustulokset johtopäätöksineen ja omine pohdintoineni ja niiden kautta olen pyrkinyt löytämään vastauksia tutkimusongelmaan. Samassa yhteydessä on esitetty näkemyksiä jatkotutkimuksiin liittyvistä aiheista sekä kuvattu tutkimusprosessin ja henkilökohtaisen kehittymisen vaiheita.

## 2 APELIN AVOIMET OVET -PROJEKTI

Tämän opinnäytetyön tilaajana on toiminut Raha-automaattiyhdistyksen rahoittama ja Työapu Lahty ry:n hallinnoima projekti Aapelin avoimet ovet. Työapu Lahty ry rekisteröitiin 11.11.1993 nimellä Lahden Seudun Työttömät ry. Yhdistyksen nimi muuttui 1.9.2015 Työapu Lahty ry:öön. Yhdistys on perusta-



misen alkuajoilta lähtien tehnyt uranuurtavaa työtä, kehittäen toimintaa työttömien näkökulmasta, kartoittaen ja luoden heille työllisyyspolkuja. Nykypäivänä voidaan yhdistystä pitää Lahden kaupungin korvaamattomana kolmannen sektorin toimijana. Yhdistystoiminnalla pyritään niin työttömien kuin muiden syrjäytymisuhanlaisten ihmisten elämänhallinnan tukemiseen ja heidän paikallisen sekä yhteiskunnallisen integraation edistämiseen. (Mäenpää 2003.)

Tämä ajatus ohjaa myös Aapelin avoimet ovet -projektitoimintaa.

Aapelin avoimet ovet -projektin kokonaiskesto on tammikuun 2015 alusta vuoden 2017 loppuun. Hankkeen kehittymistä ja tavoitteiden suuntaista toimintaa tukee ja seuraa asiantuntijaryhmä eli ohjausryhmä, jolla on kaksisuuntainen rooli. Kyseinen ryhmä tuo kentältä ideoita ja kehittämistarpeita projektille sekä vastaavasti vie kentälle tietoa hankkeen etenemisestä. Ohjausryhmän on suunniteltu kokoontuvat kahdesti vuodessa.

Aapelin avoimet ovet -kohtaamispaikka voi toimia kahittelutilana, lehdenlukupaikkana tai paikkana, missä voi viettää aikaa vertaisten seurassa. Vertaistuen lisäksi on mahdollisuus käyttää tietokonetta sekä saada siihen pientä käytön opastusta. Tarkoitus on järjestää myös retkiä ja kehittää ryhmätoimintaa. Matalan kynnyksen olohuoneen pyrkimyksenä on niin ikään edistää ratkaisukeskeisin menetelmin ihmisten omaa toimijuuttaan, painottamalla heidän oman vastuun merkitystä elämästään ja siihen liittyvistä valinnoistaan. Vastuuseen liittyy pyrkimys tehdä työ niin hyvin kuin pystyy. Työksi lasketaan myös itsensä eteen ja hyväksi tehty työ (Santapukki 2014, 97).

Projektin palveluohjaajan tehtävänä on vahvistaa asiakkaan uskoa omaan kykyihin sekä selviytymismahdollisuuksiin, korostaen asiakkaan omaa asiantuntijuutta. Santapukki (2014, 100) toteaa: *Olen kyllä elämäni paras asiantuntija niin kauan kuin olen tajuissani, mutta sinä olet elämäsi paras asiantuntija ja meillä kaikilla on jaettavaa, joten teemme tämän... yhdessä.* Matalan kynnyksen palveluohjaaja on rinnalla kulkija, tukipilari tai toivon antaja, eikä hän edusta viranomaista. Palveluohjauksella tarjotaan asiakkaille tukea elämänhallinnallisiin haasteisiin, tarvittaessa tuetaan työllistymisen tai opiskelupolun löytymistä sekä kartoitetaan vapaaehtoistyöhön osallistumisen mahdollisuuksia. Apua ei ole tarkoitus tyrkyttää, vaan siihen suodaan mahdollisuus tarpeen tullessa ajankohtaiseksi. Myös varsinaiseen työllistämiseen ei ole kyseisellä

projektitoiminnalla tarkoitus vastata. Projekti voi tosin joillekin toimia ponnahduslautana kohti työelämää. Sitä tavoitteleville henkilöille on tarjolla palveluohjauksellista tukea, jonka avulla asiakas voi ohjautua muun muassa Työapu Lahti ry:n työllistymiseen tähtäävään Tartu toimeen -projektiin.

Yhteistyötä tehdään muun muassa Vanajan vankilan kanssa, josta Aapelin avoimet ovet -asiakkaaksi otetaan aina yksi ehdonalaiseen tai valvottuun koevapauteen pääsevä henkilö kerrallaan. Projektitoiminnalla edistetään ja tuetaan vankilasta vapautuvan henkilön elämänhallintaa sekä yhteiskuntaan integroitumista. Yksi onnistunut kokemus tämän tyyppisestä yhteistyöstä on jo saatu. Muita tärkeitä yhteistyökumppaneita ovat muun muassa Lahden TE-keskus, sosiaalipäivystys, Monitoimikeskus Takatasku, Lahden Elokolo, Miete ry, Kiipulasäätiö, Sininauhaliitto, Lahden Työn Paikka Oy, Valtakunnallinen työpajayhdistys ry, Alueellinen integraatiopalvelupiste Alipi, Päijät-Hämeen Liikunnan ja Urheilun työllistämishanke Litti ja entinen Nastolan kunnan työpaja.

Matalan kynnyksen kohtaamispaikassa ei ole tarkoituksenmukaista kovin tarkkaan rajata asiakaskuntaa. Aapelin avoimet ovet -projektitoiminta on pääasiassa kohdistettu kuitenkin syrjäytymisuhan alla oleville työikäisille, työmarkkinoiden ulkopuolelle pudonneille sekä elämänhallinnallisia haasteita kohdanneille, aikuisille henkilöille. Kaikkia olohuoneeseen tulevia tuki palvellaan aina mahdollisuuksien puitteissa.

Ensimmäinen toimintavuosi toi projektille toimintatiloihin sekä henkilöstöön liittyviä haasteita. Kahden muuton jälkeen projektitoiminta jatkui 7.12.2015 lähtien nykyisessä osoitteessa Lahden kaupungissa Yrjönkadulla. Resursseihin kaivattiin niin ikään lisäystä, joten joulukuussa 2015 projektissa aloitti palveluohjaajan lisäksi vielä toinen ohjaaja. Palveluohjaajan sairastuminen ja siitä johtuva pitkä sairausloma vaatii myös sijaisen palkkaamisen joulukuun lopusta 2015 maaliskuun alkuun 2016. Edellä mainituista syistä projektin kehittyminen on edennyt hitaammin kuin oli toivottu.

### 3 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Teoreettinen ajattelu ilmaisee tutkittavan ilmiön lähestymistavan. Teorian tarkoitus on lisätä ilmiön ymmärtämistä, toimien samalla aktiivisena analyysin keskustelukumppanina (Koski 2011, 128). Tämän tutkimuksena toteutetun oppinäytetyön teoreettisen viitekehyksen raamit muodostuivat kohderyhmän, projektin lähtökohta- ja tavoitetietojen sekä tutkimusongelman sisällön pohjalta.

#### 3.1 Syrjäytyminen

Syrjäytyminen on sanana haasteellinen. Lisäksi sille, että sanalla on kielteinen kaiku, liittyy siihen myös tulkinnallisia ongelmia. Käsitteeseen ja sen ymmärtämiseen vaikuttavat yksilöt ja tahot, jotka kyseistä sanaa käyttävät ja ihmisryhmät, joihin sanaa liitetään. Syrjäytymistä pidetään käsitteenä, jolla pyritään ilmaisemaan epäkohtia ja tasa-arvoa vaarantavia ilmiöitä, joita yhteiskunnalliset rakenteet sekä instanssi tuottavat ja ylläpitävät. Voisi tuoda esille näkökulman, jonka mukaan on vahvasti aistittavissa tarve ja pyrkimys löytää tilalle parempi käsite, joka toimisi kosmeettisena peiteaineena kuvatessaan yhteiskunnallista mustanpuhuvaa todellisuutta. Sopii miettiä, miten muuttuu ilmiöstä syntyvä tulkinta, jos korvaamme sanan *syrjäytyminen* sanoilla huono-osaisuus, heikommassa asemassa oleva, empowerment tai sosiaalinen osallisuus. (Laine, Hyväri & Vuokila-Oikkonen 2010, 11–12.) Voidaan pohtia, muuttuuko itse syrjäytyminen ilmiönä, jos käytettyjen sanojen kaiku on positiivisempi ja onko tämä peiteilmiö kohderyhmän näkökulmasta reilua.

Nyky-yhteiskunnassa käytetään eriarvoisuuden ja köyhyyden lisäksi käsitettä sosiaalinen syrjäytyminen (Ruotsalainen 2005, 12–13). Runsaissa syrjäytymispuheissa keskitytään usein harhaanjohtavasti äärilaitoihin, mutta harvemmin puhutaan siitä keskiöstä, josta ongelmat alkavat ja lähtevät leviämään. Tämä puhe luo mielikuvan, jonka mukaan syrjäytyminen olisi staattinen ilmiö. Syrjäytymispuheissa pitäisi välttää yksilön syyttelyä siitä, ettei hän ole kyennyt hyödyntämään yhteiskunnan tarjoamia mahdollisuuksia ja syrjäytyminen olisi ihan kuin hänen oma vikansa. Sen sijaan pitäisi puhua syrjäyttäjistä ja sen ra-

kentajista. Kriittisen tarkastelun kohteeksi olisi asetettava yhteiskunta syrjäytymisen syntypaikkana. (Helne 2002, 7, 44.) Syrjäytymisen käsitteellistämiskeskustelun lisäksi tulisi Ruotsalaisen (2005,19) ajatuksen mukaan puhua juuri yhteiskunnallisista tapahtumista ja yhteiskunnan pintakerroksen sisäpuolella syrjäytymistä aiheuttavasta todellisuudesta.

Raunio (2006, 24–25) esittää Jos Berghmanin kuvauksen syrjäytymisen yksi- ja moniulotteisuudesta, jossa hän on alkuperäislähteen taulukon sarakkeita hieman muokannut.

Taulukko 1. Köyhyyden ja syrjäytymisen käsitteellinen kehys (Berghman 1995, 21; Vleminckx & Berghman 2001, 37, Raunio 2006, 25 mukaan)

	<b>Dynaaminen prosessi</b> (Dynamic process)	<b>Staattinen lopputulos</b> (Static outcome)
<b>Yksiulotteinen</b> (Income)	Köyhtyminen (Impoverishment)	Köyhyys (Poverty)
<b>Moniulotteinen</b> (Multidimensional)	Syrjäytyminen (Social exclusion)	Huono-osaisuus (Deprivation)

Taulukossa 1 kuvataan köyhyyttä ja syrjäytymistä vastakohtina, riippuen siitä, onko kyseessä dynaaminen eli ajassa muuttuva prosessi vai staattinen eli pysyvä lopputulos. Tähän vaikuttaa myös se, onko lähtökohtana yksi- vai moniulotteinen ilmiö. Köyhyyden katsotaan lähteen mukaan olevan staattinen yksiulotteinen ilmiö, kun taas syrjäytyminen olisi moniulotteinen dynaaminen prosessi. Köyhtyminen olisi puolestaan dynaaminen yksiulotteinen prosessi ja moniulotteisen ilmiön staattisena lopputuloksena voidaan pitää huono-osaisuutta. Ihmisten hyvinvointia murentavia ilmiöitä, kuten köyhyyttä ja huono-osaisuutta, voidaan siis pitää dynaamisten prosessien, kuten köyhtymisen ja syrjäytymisen, staattisina lopputuloksina.

Syrjäytymistä peilataan sekä yksilön että yhteiskunnan näkökulmasta. Yhteiskunnallisena ilmiönä voidaan puhua sosiaalisesta syrjäytymisestä. Kyseessä on prosessi, jossa ihminen tai ihmisjoukko ajautuu hyvinvointia tukevien instituutioiden ulkopuolelle. Erilaisten taustatekijöiden vaikutusten heikentämien

yhteiskunnallisten osallistumismahdollisuuksien johdosta syntyy uhka yhteiskunnalliselle integraatiolle. Sellaisina syrjäytymisriskiä lisäävinä tekijöinä voidaan pitää ihmisen elämänkaaren eri vaiheissa esiintyviä monenkirjavia sosiaalisia taikka terveydellisiä ongelmia. Sosiaalityössä olisi pidettävä syrjäytymisen tarkastelussa fokus nimenomaan kyseisissä yksilön hyvinvointia uhkaavissa tekijöissä, jotka ilmenevät kasaantuneena huono-osaisuutena, aiheuttaen syrjäytyneisyyttä. (Raunio 27–28; Linnossuo 2004, 17; Pensola, Järviskoski & Järvisalo 2006, 223–224.)

Yhteiskunnassamme on syrjäytymisuhanalaisia ihmisryhmiä, joilla on vaikeuksia jopa kohtuullisen hyvinvoinnin turvaamisessa. Yhteiskunnallisen tason syrjäytymisilmiöön vaikuttavat niukentuneet hyvinvointiresurssit tai niiden epätasainen jakautuminen ihmisten kesken. (Ek, Saari, Viinamäki, Sovio & Järvelin 2004, 17.) Yksilötasolla syrjäytyneiden pitäisi löytää paikka yhteiskunnassa tulemalla aktiivoinnin seurauksena itsenäisiksi ja oma-aloitteisesti toimiviksi yksilöiksi. Toisaalta heitä kuvataan toivottomiksi, passiivisiksi ja jollakin tasolla vajavaisiksi. Heiltä puuttuvat usein normaaliuuteen tarvittavat keinot ja henkiset resurssit (Helne 2002, 95).

STM (2006, 23) mukaan nuorten syrjäytymiskiirteen liikkeellepaneavat tekijät ovat vaikeudet päästä työelämään ja työelämästä pois joutuneiden kohdalla pitkittynyt työttömyys. Myös terveydelliset, taloudelliset, sosiaaliset ja elämänhallinnalliset ongelmat löytyvät syrjäytymisen taustatekijöiden joukosta. Syrjäytymisen taustalla on usein myös stigmatisoiva mielenterveysongelma tai päihteiden väärinkäyttö. Myös vankeusrangaistuksen kärsineen ihmisen paluu yhteiskuntaan on hyvin haasteellinen kaikilla tasoilla.

### 3.2 Huono-osaisuus

Huono-osaisuutta voidaan pitää syrjäytymisprosessin seurauksena. Ilmiöiden välillä on selkeä syy-seuraussuhde. Tässä prosessissa on yhteiskunnallisilla toimijoilla suuri rooli. Huono-osaisuuteen johtavan syrjäytymiskiirteen keskeisenä instituutiona voidaan pitää työmarkkinoita. Huono-osaisuuden vähentämisen yksi oleellinen askel on yksilön yhteiskunnallisen integraation lujittaminen. Muun muassa työmarkkinoille kiinnittymisen tukemisessa voidaan nähdä yksilön hyvinvointiongelmien ratkaisevia tekijöitä. (Raunio 2006, 26–27.)

Työmarkkinoiden ulkopuolelle jääminen on yleensä huono-osaisuuden laukaiseva tekijä. Kasaantunut huono-osaisuus syntyy useammasta yksilön hyvinvointia tukevasta elämän osa-alueesta syrjään jäämisen vuoksi. Näillä osa-alueilla voidaan tarkoittaa perhettä, työtä, yhteiskuntaosallisuutta, sosiaalisia suhteita tai syrjäytymiseen johtavia kulutusmahdollisuuksien puutteita. Sosiaalityön näkökulmasta huono-osaisuus on aina uhkatekijä ihmisen arjenhallinnalle ja hyvinvoinnille. (Raunio 2006, 32.)

Huono-osaiset ovat hyvinvointivaltion hiljainen kansanosa ja eliitin sekä keskiluokan näkemyksen mukaan köyhyys on heidän omaa syytään. Kannustinloukkukeskustelut ja houkuttelevasta sosiaaliturvasta nauttiminen työnteon edellä ovat vieneet fokuksen murenevan hyvinvointivaltion köyhyyskeskustelulta. (Hänninen & Hänninen 2008, 115.)

### 3.3 Köyhyys

Syrjäytymiseen kytkeytyy vahvasti myös köyhyyskäsite. Yhteiskunnan toimivuuden turvaamiseksi olisi löydettävä köyhyysongelman ratkaisukeinoja, joista aitojen työpaikkojen luominen työikäisille olisi keinoista paras. Köyhyyden katsotaan kasaantuvan ja koskevan samoja ihmisiä, joista varsinkin pitkäaikais-työttömien ja muiden erilaisten yhteiskuntatukien varassa elävien elämässä siitä voi tulla pysyvä. Pysyvän laatuksena ilmiönä voidaan puhua köyhyysloukusta, johon joutuneelle ryhmälle on ominaista muiden ongelmien kasaantuminen. (Jaskari 2007, 74–75.)

On olemassa koettua köyhyyttä ja tilastollista köyhyyttä, jonka mittarina pidetään virallista euromääräistä köyhyysrajaa. Tilastot eivät paljasta elämäntarinoita eivätkä arjen todellisuutta lukujen takaa eikä siinä kuvastu hyvä- ja huono-osaisten kokemusmaailma. Suomalainen köyhyystutkimus on ollut perinteisesti kiinnostunut vain objektiivisesta köyhän ja ei-köyhän välisestä rajaidasta. (Isola, Larivaara & Mikkonen 2007, 12–13; Hakkarainen 2012, 83.)

EU:n mittarin mukaan suhteellisesti köyhiä ovat ne kotitaloudet, joiden pääluvunmukaiset käytettävissä olevat vuosittaiset nettotulot jäävät alle 60 prosenttiin keskimääräisestä kotitalouden pääluvun mukaisesta tulosta. Suhteellisen

köyhyyden mittaamisen taustalta on löydettävissä brittitutkijan Peter Townsenin köyhyysmääritelmä. Tutkijan mukaan köyhä on ihminen, jolla ovat puutteelliset varat yhteiskunnan tavallisesti suositeltujen elinolojen turvaamiseen, ruokavalion toteuttamiseen tai tavaroiden hankkimiseen. (Hiilamo 2011, 54.)

Jaskari (2007, 79–81) toteaa EU:n laskentamallin mukaisen köyhän väestön osuuden kokoväestöstä Suomessa olevan yli 10 %. Ohimenevänä köyhyyden on kokenut puolet suomalaisväestöstä. Jos kolmanneksen yhteydessä ilmiö on ollut tilapäinen, on se saman määrän yhteydessä jäänyt valitettavasti pysyväksi. Työttömyys on köyhyyden suurin riskitekijä. Köyhyysrajan alapuolelle on syntynyt melko stabiili luokka syrjäytyneitä, jolle kasaantuvat kaikki mahdolliset vaikeudet aina työttömyydestä rikollisuuteen sekä väkivaltakäyttäytymiseen ja päihdeongelmiin. Yhteiskuntamme muuttuneet työmarkkinat sekä eläke- ja työmarkkinajärjestelmä eivät kohtaa, koska yhteiskuntaa, johon kyseinen järjestelmä luotiin, ei ole enää olemassa.

Hiilamo (2011, 56) pitää tärkeänä laajentaa köyhyyden mittaamista absoluuttista tai suhteellista köyhyyttä laajemmalle. Tarkastelun alle ja mittauksen kohteeksi otettaisiin tuolloin köyhän omat voimavarat asemansa kohentamiseen. Sosiaalisten mahdollisuuksien politiikan näkökulmasta myös terveydenhuolto, kolmas sektori sekä koulutus- ja työmarkkinat vaativat tarkastelua.

Pienituloisten työmarkkinoille pääsyä estävät tai sitä vaikeuttavat monet tekijät. Monen kertaista ja päällekkäisestä tarveharkinnasta johtuvan byrokratialoukun lisäksi polku työmarkkinoille on haasteellinen myös rakenteellisten esteiden vuoksi. Köyhän oma-aloitteisuutta ja yritteliäisyyttä koetellaan erilaisien lomakkeiden, myöntämisen- ja hylkäämiskriteereiden sekä virastoluukkujen kirjon ylitarjonnalla, jolloin houkuttelevammaksi vaihtoehdoksi nousee vapaaehtoinen sosiaaliturvajärjestelmän ulkopuolelle jättäytyminen. (Hiilamo 2011, 61.)

Suomalainen suhteellinen köyhyys on vaarassa muuttua absoluuttiseksi köyhyydeksi. Monelle ihmiselle ei yksinkertaisesti myydä enää paluulippua työmarkkinoille. Tämä juna heidän osalta on mennyt. Suomalaisia päättäjiä eivät kiinnosta leipäjonot, joiden pituus vain kasvaa. Jonossa seisovat eläkeläiset, yksinhuoltajaperheet sekä maahanmuuttajat, ja heillä on kerrankin jotakin yh-

teistä. He ovat köyhiä. Leipäjonon keskustelut poikkeavat vallan kahvassa olevien pöytäkeskusteluista. Puheenaiheet kiertävät kaukaa politiikan. Kysymys on vain keinoista selviytyä ja pysyä hengissä. Joku yrittää pohtia köyhyiden astetta ja löytää perusteita oikeudelle seistä leipäjonossa. Toinen haaveilee toisenlaisesta asiantuntijuudesta kuin penninvenyttämisestä. (Hänninen & Hänninen 2008, 10–18.)

Köyhyys ei ole ihmisen valinta, ja sitä voidaan vain harvoin pitää ihmisen omana vikana. Kerroksittain niskaan putoavat vastoinkäymiset vievät joskus pohjan elämältä. Taustalla voi olla epäreilua kohtalon tuomaa epäonnea ja elämänkriisejä. Jos köyhyys johtuisikin itsestään, pitäisi jokaisella silti olla oikeus elää ilman häpeää siitä, että poikkeaa normikansalaisesta. Ihmiseltä ei saisi viedä ihmisarvoa, vaikka hän olisikin epäonnistunut. (Hänninen & Hänninen 2008, 184–185; ks. Isola ym. 2007, 16.)

Hiljainen köyhä elää häpeässä ja syyllisyydessä. Hän häpeää olemassaoloaan, leipäjonon kanta-asiakkuuttaan sekä leimaantumista sosiaaliuilla eläjäksi. Hän kokee syyllisyyttä monista ikävistä asioista suomalaisessa yhteiskunnassa, jopa korkeista veroista. (Hänninen & Hänninen 2008, 115–120.)

Köyhyyden vuoristoradassa liikutaan tunneskaalassa epäonnistumisesta alemmuudentunteeseen. Itsesyytöksillä ja syyllisyydellä omista vääristä valinnoista ovat syövyttävät vaikutteet. Kaikesta kurjuudesta huolimatta köyhä ruoskii itseään ajatuksella, että hänen on pystyttävä parempaan. (Isola ym. 2007, 38.)

### 3.4 Palveluohjaus

Era ja Koskimies (2007, 24–26) kirjoittavat palveluohjauskäsitteen tulleen ohjauskäsitekarttaan mukaan 1990-luvun lopulla. Palveluprosessien asiakaslähtöisyyden tavoite on vauhdittanut palveluohjauksen sekä joustavampien toimintamallien kehittämistä. Palveluohjauksella on tarkoitus tukea erityisesti kasaantuneiden ongelmien vuoksi vaikeisiin elämäntilanteisiin joutuvia asiakkaita, joiden auttamiseen tarvitaan monialaista erityisasiantuntijuutta laajan palvelutarpeen johdosta. Palveluohjausprosessista hyötyvät myös ne, joilla on pitkittynyt palvelutarve tai ne, jotka ovat joutuneet palvelujen ulkopuolelle. Eri



alojen toimijoiden pyrkimystä vastata asiakkaan ylisektorirajat ylittävään palvelutarpeeseen voidaan kuvata käsitteellä palveluohjauksellinen työote. Yksilöllisestä palveluohjauksesta kyseinen työote eroa siinä, että se pyrkii palveluprosessin joustavaan liikkumiseen palvelusta toiseen verkostoa hyödyntäen.

Pirstaleinen palvelujärjestelmä asettaa asiakkaille jo itsessään suuria haasteita, minkä vuoksi heille nousee tarve sellaisen ammattilaisen tukeen, joka ottaisi kokonaisvaltaisemmin huomioon heidän lähi- ja ammattilaisverkostonsa sekä palvelutarpeensa. Tällaisena voidaan pitää palveluohjaajaa, jonka tehtävänä on tukea asiakasta hänen omien avuntarpeiden jäsentämisessä ja ilmaisemisessa sekä etsiä ja koordinoida palveluverkostoa niin, että asiakas saa yksilöllisiin tarpeisiin parhaiden vastaavat palvelut. Kysymyksessä on aidosti asiakaslähtöinen toimintatapa. (Suominen & Tuominen 2007, 5–8.)

Palveluohjaajan pitää nähdä asiakas oman elämän asiantuntijana, tukien hänen voimavarojaan ja toimintakykyään, heikentämättä taikka viemättä asiakkaan päätösvaltaa. Yhteistyöprosessi tähtää asiakkaan voimaannuttamiseen. Prosessin ensimmäinen ja tärkein vaihe on luottamuksellisen suhteen rakentaminen, jota voidaan kutsua yhteistyön perusmuuriksi. Sitä seuraavat asiakkaan tavoitekartoituksen sekä tavoitteisiin tähtäävän suunnitelmallisen työskentelyn aloitusvaiheet. Palveluohjaaja tekee parhaansa löytääkseen asiakkaan tavoitteita parhaiten tukevat palvelut ja tukitoimet. Palveluohjaajaa voidaan nähdä myös toivon ja muutosmahdollisuuden kantavana voimana. (Suominen & Tuominen 2007, 13–14.)

Rauhalan (2011) mukaan palveluohjauksen määrittely vaihtelee ja sen painopiste riippuu asiakasryhmästä. Palveluohjaajan tehtävä on motivoida, tukea ja kannustaa, ei muuttaa asiakasta. Hänen on pyrittävä aktivoimaan asiakasta, pelastaen hänet samalla passiivisuutta ja huonoa toimintakykyä taikka tilannetta ylläpitävien toimintojen kierteestä. Eniten palveluohjaus palvelee sellaisia epätoivoisia henkilöitä, joilla on laaja palvelutarve ja jotka eivät jaksakaan enää motivoitua ja sitoutua pitkäkestoiseen yhteistyöhön. Toiminnan tavoitteena on, että ihminen oppisi pikkuhiljaa pois negatiivisista toimintatavoista, jotta hän selviytyisi jossakin vaiheessa itsenäisesti omassa luonnollisessa ympäristössä kompastumatta samoihin karikoihin.

Matalan kynnyksen palveluohjauksella tuodaan tietoa erilaisista palveluista, madaltaen palvelujen hakemisen kynnystä niin, että pystyttäisiin mahdollisimman aikaisessa vaiheessa ennaltaehkäisemään tai katkaisemaan ongelmien kasaantumista.

### 3.5 Elämänhallinta

Keltikangas-Järvisen (2008, 253–254) mukaan elämänhallinnan tarvetta voidaan pitää ihmisen perustarpeena ja vastoinikäymisten herättämää pelkoa taas turvattomuuden lähteenä. Hän näkee elämänhallintakeskustelun lisääntymisen olevan yhteydessä yhtäältä yhteiskunnalliseen epävarmuuteen ja toisaalta siihen, että elämän elämisen sijan fokus on siirtynyt suorittamiseen.

Ihmiselle on tärkeä ylläpitää kykyä työstää elämänongelmia, säilyttää sisäinen autonomia ja tasapainoisuus niin, ettei se tiivisty eikä synnytä pitkittyneitä stressitilanteita, jotka johtavat mielenterveysongelmiin tai somaattisiin sairauksiin. Elämänhallinnan perustana voidaan pitää identiteettiä, joka kehittyy ja muokkautuu vielä aikuisiässä. Mitä vahvempi identiteetti, sitä paremmasta elämänhallinnasta on kyse. Vahvan identiteetin rakennusaineiden on noustava ihmisen omasta kokemus- ja tavoitemaailmasta, joihin vaikuttavat henkilökohtaiset ratkaisut ja valinnat. Kypsä elämänhallinta ja luja identiteetti tarvitsevat pohjaksi persoonallisuuden. Temperamentti on puolestaan persoonallisuuden kivijalka, joka vaikuttaa identiteetin muokkautumiseen. (Keltikangas-Järvinen 2008, 267–272.)

Elämänhallinta pitää sisällään käsitteet ulkoinen ja sisäinen elämänhallinta. Ulkoisella elämänhallinnalla tarkoitetaan ihmisen kokemusta henkisestä ja materiaalisesta turvallisuuden tunteesta. Vaikka ulkoinen elämänhallinta horjui, niin ihminen ei välttämättä menetä elämänhallinnan tunnetta kokonaan. Uudet haasteelliset tilanteet ja elämänkriisit kuitenkin koettelevat ihmisen sisäistä elämänhallintaa. Selviytyminen on kiinni yksilön elämänhallinnallisista keinoista ja niiden hyödyntämisen taidoista (Kettunen, Kähäri-Wiik, Vuori-Kemilä & Ihalainen 2002, 58).

Elämänhallintaan voidaan rinnastaa myös toimintakykyisyyden käsite. Toimintakykyiseksi ihmiseksi luokitellaan henkilö, joka ymmärtää elämän yllätyksellisyyden, mutta jolla on elämänhallintaan tarvittavat riittävät taidot ja kyvyt. Toimintakyky ja kokonaisvaltainen elämänhallinta ovat siten aina riippuvaisia yksilöllisestä katsantokannasta, joka on yhteydessä ihmisen ympäristöön ja elämänkaaren tapahtumiin. (Kettunen ym. 2002, 21–22; Keltikangas-Järvinen 2008, 253.)

Ihmisen riippuvuus muista ihmisistä alentaa hänen elämänhallintaa ja psykososiaalista toimintakykyä heikentäen hänen omaa aktiivista toimijuutta. Psykososiaalinen toimintakyky voidaan asettaa vastakkain syrjäytymiskäsitteen kanssa. Ihmisen elämänhallinnan kannalta on tärkeä tuntea realistisesti omat rajoitteet ja voimavarat. Tarvitaan myös sosiaalisia taitoja ja kykyä olla vuorovaikutuksessa ympäristön sekä muiden ihmisten kanssa. Toimintakykyinen ihminen tarvitsee myös mielekkyyden kokemuksia sekä kokemusta hallinnan tunteesta. Aktiivinen toimijuus edellyttää siten kokemusta itseohjautuvuudesta. Sisäisesti ohjautuvat ihmiset tekevät valintoja ja uskovat omien ratkaisujen vaikuttavuuteen omaan elämänkulkuun. Jotta ihminen sitoutuisi yhteistyöhön ja ottaisi vastuuta elämästään, olisi tuettava hänen omatoimisuutta, päätöksentekokykyä ja valintamahdollisuuksia kaikissa tilanteissa. (Kettunen ym. 2002, 56–57; ks. Keltikangas-Järvinen 2008, 255.)

Ihmisen sosiaalisten pulmien kartoitus, problemaattisten olosuhteiden ennakointi ja näihin puuttuminen mahdollisemman varhain, ovat osa syrjäytymisen ehkäisyä. Syrjäytymisestä ei saisi koskaan tulla pysyväisluonteista, mikä pahimmillaan halvaannuttaa ihmisen elämänhallinnan kokonaan, jolloin auttaminen muuttuu yhä haasteellisemmaksi. Vaikka syrjäytyneen oma motivaatiotaso olisi heikko ja oma usko selviytymismahdollisuuksiin olematon, pitää ammattilaisen aina nähdä jokaisessa ihmisessä voimavaroja ja säilyttää usko sekä toivo. On tärkeä myös priorisoida tavoitteita, asettaa ne tärkeysjärjestykseen sekä pilkkoa ne tarpeeksi pieniksi, jotta ne olisivat ihmiselle itselleen tavoittelemisen arvoisia sekä realistisia. (Kettunen ym. 2002, 133–134.)

### 3.6 Asiakaslähtöisyys

Suomalaisen miehen on vaikea luottaa ammattiauttajaan. Miehet kritisoivat kovasti auktoritaarista ja kontrolloivaa auttamista. Heidän mielestään tulisi välttää kaikkien miesten istuttamista samanlaiseen normaaliuuden muottiin. Miehet ovat kriittisiä kirjatietoa rakastavaa asiantuntijavaltaa kohtaan ja toivovat kankeiden kaavojen muuttuvan asiakaslähtöisempään suuntaan, jossa tapahtuisi aitoa asiakkaan ja ammattilaisen kohtaamista sekä kirjajärjen käytännön- ja asiakasläheisempää soveltamista. Aidon vuorovaikutuksen puuttuminen saa miehet asettumaan vastarintaan, mikä tekee heistä unohtelevia ja tarkoituksella hieman ymmärtämättömäksi tekeytyviä autettavia. (Roivainen, Heironen & Ylinen 2011, 49.)

Asiakaslähtöisyys on ollut jo pitkään osana asiakastyön vuorovaikutuskulttuuria koskevaa keskustelua. Tapetilla ovat olleet toisaalta asiakkaan subjektiivuuteen ja itsemääräämisoikeuteen liittyvät kysymykset sekä kriittisyys liittyen asiantuntijavaltaan (Mönkkönen 2007, 83). Asiakaslähtöisessä auttamistyössä ei puhutella asiakasta ongelmien kautta, vaan siinä huomioidaan asiakkaan toimijaidentiteetti. Pitää pyrkiä minimoimaan kaikenlainen luokittelu ja stigmatiosinti, jotka nakertavat toimijaidentiteettiä. Ongelmat eivät saa peittää ihmisen minuutta ja pyrkimyksiä. (Mönkkönen 2007, 156.)

Asiakaskeskeisessä vuorovaikutusorientaatioissa korostetaan asiakkaan valinnanvapautta, arvostaen asiakkaan omaan elämään kohdistuvaa asiantuntijuutta. Tämä näkökulma ei saa kuitenkaan tehdä ammattilaisesta myötäilevää, kaiken hyväksyvää ja näkökulmiensa esille tuomista pelkäävää. Molempien todellisten voimavarojen hyödyntäminen onnistuu todellisuudessa vasta dialogisessa orientaatioissa, jossa rakennetaan yhteisasiantuntijuutta. Tätä kautta pyritään löytämään täysin uutta katsantokantaa tilanteeseen ja kohtaamaan ennestään tuntemattomat tilanteet avoimen sekä turvallisen yhteistoiminnan kautta. Tämä toiminta luo pohjan luottamuksellisen suhteen syntymiseen, jossa asiakas saa kokea kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen tunnetta. Hedelmällinen yhteistyö onnistuu vain olemalla samalla aaltopituudella. (Mönkkönen 2007, 103–104.)

Vilen, Leppämäki ja Ekström (2008, 23) toteavat, että sosiaali- ja terveysalan tehtävä on varmistaa palvelujen ja asiakkaiden tarpeiden kohtaaminen niin,

että se mahdollistaisi asiakkaan voimavarojen lisääntymisen. Palvelujen kilpailukyvyyn mittarina voidaan heidän mielestään pitää asiakaslähtöisyyden toteutumista. Asiakaslähtöisyyden parantamisen katsotaan olevan yhteydessä toiminnan vaikuttavuuteen, kustannustehokkuuteen ja kaikkien osapuolten tyytyväisyyteen. Uudet toiminta- ja palvelumallit ovat tervetulleita rikastuttamaan perinteistä palvelujärjestelmää. Kolmannen sektorin toiminnan yhteinen ideologia on asiakaskeskeinen ja sen tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan osallistuminen ja äänen kuulluksi tuleminen. Kolmas sektori täyttää siten sekä julkisen että yksityisen sektorin toimintavajeen. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 8.)

Virtasen ym. (2011, 9–10) mukaan asiakaslähtöisyyden kehittämisen katsotaan murtavan sektoreiden välisiä raja-aitoja. Tulevaisuuden orientaatio on kumppanuusajattelussa, jossa palvelunkäyttäjän rooli on korostunut entisestään. Suomalaisen hyvinvointivaltion institutionaalisella palvelukulttuurilla on vahvat juuret. Muutokseen tarvitaan koko palvelujärjestelmän asiakaslähtöistä kehittämistä väliaitoja kaatamalla, luoden ihan uusia palvelukonsepteja. Tähän kehittämistyöhön tarvitaan kaikkien sektoreiden yhteistä näkyä asiakasaineiston laadusta ja tarpeista.

Asiakaslähtöisyyden kehittäminen vaatii käsitteiden yhtenäistämistä, mikä tukee myös sektorien välillä tapahtuvan tiedon ja kokemuksen välittämistä. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa asiakkaan tarpeista lähtevien, toimivien ja kokonaisvaltaisten palveluiden tuottamista, jossa vuoropuhelu ja yhteisymmärrys toimivat ihan kuin liimana asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. Yhteisymmärrys edellyttää palvelujen jatkuvuuden turvaamista ja laajaa asiakasymmärrystä sekä -näkemystä. Asiakaskeskeisyyttä seuraa asiakaslähtöisyystaso. Sillä asatteella asiakas on muuttunut objektista jo alkumetreillä palvelujen kehittämiseen osallistuvaksi palveluntuottajan kumppaniksi. (Virtanen ym. 2011, 18.)

### 3.7 Pitkäaikaistyöttömyys

Tilastokeskuksen (2016) mukaan luokitellaan pitkäaikaistyöttömäksi sellainen henkilö, joka on ollut yhtäjaksoisesti ilman työtä vähintään yhden vuoden ajan. Työttömiä henkilöitä oli Suomessa kesäkuussa 2016 noin 264 000. Naisten

työttömyys oli miehiä hieman korkeampi. Lahden kaupungin työttömyysprosentti oli 2016 kesäkuussa 17,4 %, joista työttömiä työnhakijoita oli 9 912 ja pitkäaikaistyöttömiä eli yli vuoden työttömänä olleita 4 094. Lahdessa on suurimpien kaupunkien toiseksi suurin työttömyysprosentti. Avoimia työpaikkoja Lahdessa oli samana ajankohtana 746. (Tilda – tilastotietoja Lahdesta.)

Pitkäaikaistyöttömät voidaan STM (2006, 38) selvityksen mukaisesti kategorisoida neljään:

1. Matalammalla tehokkuudella säännölliseen työhön kykenevät ja stabiilin työkyvyn omaavat henkilöt, jotka pärjäävät palkkatuella ja työelämävalmennuksella.
2. Toiseen ryhmään kuuluvat ne, joiden toiminta- ja työkyvyn ennustetaan palautuvan entiselleen kuntoutuksen avulla, joka mahdollistaa paluun joko normaaliin työsuhteeseen tai ensisijaisten työhallintotoimien piiriin.
3. Henkilöt, joiden työkyky vaihtelee, eivätkä he kykene avoimien työmarkkinoiden tarjoamaan säännölliseen palkkatyöhön. Tämän ryhmän muodostavat pääosin mielenterveys- ja päihdeongelmista kärsivät. Mielenterveysongelmaisten pääsyä työkokeiluun vaikeuttavat työnantajien negatiiviset asenteet. Päihteitä käyttävien pitkäaikaistyöttömien tilanne on vielä vaikeampaa, koska kunnan myöntämät hoitoon pääsyn edellytyksenä toimivat maksusitoumukset ovat tiukassa. Asiakkaiden omat varat eivät riitä korvaamaan tarvittavaa hoitoa.
4. Työluonteen mukaiseen toimintaan täysin kykenemättömät henkilöt kuuluvat tähän kategoriaan. He tarvitsevat paikan, johon tulla ja jossa olla osana yhteisöä. Heidän elämänhallinta kaipaa tukea, koska monella se on uhattuna joko ongelmallisen päihdekäytön, menetetyn läheisverkoston, traumojen, syyllisyyden tai häpeän seurauksena.

Työttömyyden uhka ei liity nyky-yhteiskunnassa vain harvojen ja valittujen huono-onnisuuteen. Kukaan meistä ei ole siltä turvassa. Työttömyys ja varsinkin sen pitkittyminen vaikuttavat joko välillisesti tai välittömästi hyvin monen ihmisen elämään. Karjalaisen (2008, 100) näkemyksen mukaan pitkäaikaisyöttömyydellä tarkoitetaan rakennetyöttömyyttä, mikä ei ole poistettavissa edes noususuhdanteiden aikaan.

Pitkäaikaistyöttömyys ja vaikea työllistettävyyys kohdistuu naisia useammin miehiin. Myös työttömyysetuuksien saajista suurin osa on miehiä. Miesten kohdatessa pitkäaikaistyöttömyyttä ja ajautuessa sosiaalisen verkoston ulkopuolelle tai epäedulliseen sosiaaliseen verkostoon, kasvaa heidän syrjäytymisriski selvästi. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksen mukaan lähti pitkäaikaistyöttömyys vuonna 2005 lievään laskuun, mutta se on edelleen rakennetyöttömyyden vaikein ilmiö. Sosiaalinen työllistäminen ja välityömarkkinoiden kehittäminen ovat pitkäaikaistyöttömien aseman vahvistamiseen tähtääviä toimia. (STM 2006, 12.)

Sulamattoman työttömyyden ydinkerroksen muodostavat köyhyysloukussa olevat ja köyhyyden passivoittamat pitkäaikaistyöttömät, jotka kaventunut sosiaalisen verkoston lisäksi omaavat rapautuneen kodin ja sielun. Kortistot ovat työttömien lainauspisteitä. Jos kieltäytyy työnteosta, saa vastalahjana karenssin ja tehokkaan toimeentulotukileikkurin saksitun tuen. Karenssia on verrattu jopa vanhenemattomaan rikokseen eli murhaan. (Hänninen & Hänninen 2008, 48–50.) Karjalainen ja Lahti (2006, 271) kritisoivat pitkäaikaistyöttömien kovan ytimen luokitteluun liittyvää julkista keskustelua. Keskustelu kuvastaa heidän mielestään työllisyyttä vähentämään pyrkineen hallinnon toimijoiden pettymystään. Poliittiset päättäjät ovat tarkoituksella pyrkineet hieman syyllistävään sävyyn lausutun ”kovan ytimen” ilmaisulla kääntämään katseet itse kohderyhmään, joka ei hyvistä poliittisista toimenpiteistä huolimatta onnistu työllistymään.

#### 4 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSASETELMA

Opinnäytetyönä toteutetun tutkimuksen tutkimusasetelmakuvaus pitää sisällään tutkimuksen tavoitekuvauksen tutkimusongelmineen ja siitä johdettuine tutkimuskysymyksineen, kuvauksen haastateltavien valinnasta sekä tutkimuksessa käytetyn metodologian ja menetelmäkuvauksen. Sen lisäksi peilataan koko tutkimusprosessia eettisyysnäkökulmiin. Jotta opinnäytetyö täyttäisi tieteellisen tutkimuksen tavoitteet, on tiedonkeruu- sekä analyysimenetelmien valinnat esitetty luonnollisesti perusteluineen (ks. Kananen 2015, 63).

#### 4.1 Tutkimuksen tavoitekuvaus ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen tutkimusongelmana on Aapelin avoimet ovet -projektitoiminnan asiakaslähtöinen kehittäminen. Tutkimuksen päätarkoituksesta sekä itse tutkimusongelmasta nousevat seuraavat tutkimuskysymykset, joiden pohjalta on tarkoitus kerätä aineisto tutkimusongelman ratkaisemiseksi (ks. Kananen 2015, 55).

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Millainen on asiakkaan elämänhallinta tutkimushetkellä?
2. Millaisia ajatuksia asiakkailla on projektitoiminnan nykytilasta?
3. Millaisia projektitoiminnan kehittämiseen tai jatkumiseen liittyviä toiveita ja tarpeita asiakkaat ilmaisevat, jotka lisäisivät heidän elämänhallinnallista tai -laadullista lisäarvoa?

#### 4.2 Tutkimusmenetelmä

Tämän opinnäytetyön menetelmät noudattavat suurelta osalta laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen pääperiaatteita (ks. Kananen 2015, 71). Ruusu-vuori, Nikander ja Hyvärinen (2010, 16) toteavat, että laadullinen tutkimus tähtää uudenlaisia ajatuksia ja havaintoja synnyttävään aineiston löytämiseen. Kvalitatiivisen tutkimuksen käyttö on perusteltu silloin, kun tutkittavasta ilmiöstä ei ole aikaisempaa tietoa ja siitä on tarkoitus saada syvällistä näkemystä (Kananen 2010, 41). Tutkimusongelmana oli kerätä projektitoiminnan asiakaslähtöistä kehittämistä tukevaa ja edistävää lähtökohtaista kokemustietoa, ymmärrystä kohderyhmän ajatus- ja käytösmalleista sekä heidän tarpeistaan ja toiveistaan. Tutkimusongelman ratkaisemiseksi on siis tutkittava Aapelin avoimet ovet -olohuoneen asiakaskunnan toiveita, palveluohjauksellisia tarpeita ja toiminnan mukaan tuomaa mahdollista elämänhallinnallista ja elämänlaadullista lisäarvoa. Käytössäni ei ole valmiita teorioita tai selkeätä kuvaa tutkittavasta ilmiöstä, joten tässä tutkimuksessa on perusteltu laadullisen tutkimusmenetelmän soveltaminen.

Laadullisessa tutkimuksessa pääsee tutkija hyvin lähelle niin tutkittavia kuin aineistoa. Arvostuksen keskiöön nousevat ihmisen henkilökohtaiset kokemukset ja ajatukset. Tiedostan samalla oman elämän- ja työkokemuksen mukaan



tuomat ennakkokäsitykset ja tiedot, jotka vaikuttavat esiymmärrykseeni jollakin asteella (ks. Aaltio & Puusa 2011, 159). Tutkimukseni tarkoitus on uuden tiedon hankinnan lisäksi syventää henkilökohtaista esiymmärrystäni ja pyrkiä mahdollisemman subjektiivisten johtopäätösten sekä järkevien teoreettisten tulkintojen tekemiseen. (Ks. Puusa & Juuti 2011, 47–50.)

#### 4.2.1 Haastateltavien valinta

Helmikuun alussa 2016, kun aloitin kolmannen harjoittelun Aapelin avoimet ovet -projektitympäristössä, laitoin heti seinälle infokirjeen asiakkaille (liite 1). Kerroin kirjeessä lyhyesti itsestäni ja siitä, millaista tutkimusta olen harjoittelun rinnalla tekemässä. Tutkimusongelman ratkaisemiseksi sekä tutkimuksen luotettavuuden turvaamiseksi harkitsin tarkkaan haastatteluyksiköiden valintaa. Hiljainen toiveeni oli haastatella mahdollisemman erilaisen taustan ja elämäntilanteen omaavia Aapelin avoimen ovet -olohuoneen kohderyhmään kuuluvia asiakkaita. En halunnut kuitenkaan antaa tämän toiveen sen tarkemmin rajata haastateltavien profiilia, vaan pyrin yksinkertaisesti aistimaan asiakkaiden oman halukkuuden ja motivaation osallistua tutkimukseeni. Yllätyin siitä, miten helposti lopulta löytyivät kuusi haastateltavaa. Yksi henkilö tarjoutui haastateltavaksi oma-aloitteisesti ja kolme henkilöä suostuivat tehtävään pyynnöstäni. Yhden haastateltavan tapasin ensimmäisen kerran jo syksyllä 2015. Sovimme alustavasti haastattelusta jo silloin. Projektikoordinaattori varmisti kyseisen henkilön osallistumisen vuoden 2016 helmikuun alussa ja pyysi vielä yhdeltä asiakkaalta suostumusta haastatteluun. Viimeisen tapasin ensimmäisen kerran vasta itse haastattelutilanteessa.

Hirsjärvi ja Hurme (2000, 19) ovat neuvoneet kiinnittämään huomiota myös haastattelupaikan valintaan. Pari haastattelua tein Aapelin avoimet ovet -projektin aiemmassa toimipaikassa, koska kyseisten haastateltavien asiakkuus alkoi näissä tiloissa. Neljä haastattelua toteutin nykyisessä toimipaikassa. Kiinnitin erityistä tarkkuutta tietosuojan turvaamiseen, huolehtimalla haastattelutilan rauhoittamisesta muulta asiakastoiminnalta haastattelun ajaksi.

#### 4.2.2 Aineistonkeruumenetelmä

Tämän tutkimuksen aineisto on kerätty teemahaastattelun avulla. Teemahaastattelulla tarkoitetaan sellaista keskustelumuotoista haastattelua, jossa tukeudutaan muutamiin ennalta suunniteltuihin pääteemoihin. Tutkija ei anna kahlita itseään tarkkoihin kysymysmuotoihin, vaan voi keskustelun sisällön edellyttämällä tavalla vapaasti muuttaa sekä kysymysten laajuutta, syvyyttä että esittämisen järjestystä. Teemahaastattelussa voidaan vaihtaa jopa teemojen käsittelyjärjestystä ja se jättää hyvin tilaa niin avoimille kuin tarkentaville kysymyksille. (Aaltola & Valli 2001, 26–27; Hirsjärvi & Hurme 2000, 48.) Tutkimusongelman luonteen ja pienen tutkimusjoukon vuoksi oli puolistrukturoitu haastattelu mielestäni tähän tutkimukseen parhaiten sopiva aineistonkeruumenetelmä. Hirsjärvi ja Hurme (2000, 47) ovat ohjeistaneet käyttämään juuri teemahaastattelua tutkittavien subjektiivisten kokemusten esille tuomiseen, jotka mahdollistavat tulkintojen tekemisen. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on vain ilmiön kuvaaminen, ei sen ratkaiseminen (Kananen 2015, 71). Jotta pääsisin käsiksi ilmiön syvintä ydintä, katsoin tärkeäksi tarjota haastateltaville mahdollisuuden kuvata ajatuksiaan omin sanoin.

Etenin kaikkien haastateltavien kanssa teemahaastattelurungon pääteemojen mukaisessa järjestyksessä. Näin varmistin sen, että saan varmasti aineistoa kaikkien teemojen ympärille. Liikuimme tarkentavien ja spontaanien kysymysten avulla silti melko luontevasti sukkuloiden eri teemojen sisällä.

Kanasen (2010, 57–58) mukaan mahdollistaa nauhoittaminen keskittymisen itse keskusteluun eikä vastausten kirjaamiseen. Tämän takia päädyin nauhoittamaan haastattelut. Yleisesti ottaen pidetään koehaastatteluja suositeltavana, jotta haastattelurungon toimivuutta voitaisiin testata ja saataisiin näkemys haastattelun kestosta sekä kysymysten toimivuudesta. Esihaastattelun kautta kokematon haastattelijakin myös harjaantuu haastattelutehtävässään. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 72–73.) Koska minulla oli jonkin verran kokemusta tutkimushaastattelun suorittamisesta haastattelijana, jätin tämän mahdollisuuden kuitenkin käyttämättä. Haastatteluaikaa sovittaessa pyysin haastateltavia varaamaan itse tapahtumaan aikaa puolitoista tuntia.

Teemahaastattelurungon (liite 2) lopullisessa muodossa oli kolme pääteemaa. Taustatiedoissa kysyin ikää, sukupuolta, asumiseen ja koulutukseen liittyvää tietoa sekä työ- tai opiskeluelämän aikajännettä ja kokemusta. Toivoin taustatietojen tuovan suunta-antavan näkemyksen kohderyhmän ikä- ja sukupuolijakautumasta sekä mahdollisesta asunnottomuudesta tai sen uhasta. Syrjäytymisriskistä kertoisi mielestäni myös aikajänne nykyhetken ja viimeisen työ- tai opiskelukokemuksen välillä. Teemahaastattelurungon kolmena pääteemana alateemoineen olivat:

### **1. Asiakkaan elämänhallinta tutkimushetkellä**

Alateemoina käsiteltiin sisäistä elämänhallintaa (kokemusta elämänhallinnan tunteesta ja terveydentilasta/kuntoutuksesta) sekä ulkoista elämänhallintaa (itsestä huolehtimista ja arjenhallintaa, henkilökohtaista taloushallintaa, sosiaalisia suhteita ja mielekästä arkea).

Tämän kysymyksen avulla pyrittiin selvittämään asiakkaan vahvuuksia ja voimavaroja sekä niitä heikentäviä tekijöitä, jotta ne tulisivat paremmin huomioituiksi projektitoiminnan voimavara- ja ratkaisukeskeistä työtettä toteuttaessa. Elämänhallinnallisten haasteiden ja riskitekijöiden kartoitus tukisi projektin sisällöllisen sekä palveluohjauksellisen toiminnan kehittämistä. Näin projektitoimintaa voitaisiin kehittää siten, että se kohdentuisi paremmin asiakkaan elämänhallintaa, toimintakykyä ja elämän mielekkyyttä tukevaan ohjaukseen, neuvontaan ja konkreettiseen avun tarjontaan sekä toimintaedellytysten luomiseen.

### **2. Aapelin avoimet ovet -projektitoiminnan nykytila asiakkaan silmin**

Alateemoina keskusteltiin Aapelin avoimet ovet -olohuoneen sijaintiin ja aukioloon, markkinointiin ja tiedotukseen sekä vertaistukeen ja henkilökuntaan liittyvistä aiheista. Jotta toimintaa voisi kehittää ja parantaa asiakaslähtöisesti, on luotava käsitys sekä ymmärrys projektitoiminnan nykytilasta juuri asiakkaan kokemana.

### **3. Perusteita ja ajatuksia liittyen projektitoiminnan kehittämiseen ja jatkumiseen**

Tätä aihetta käsiteltiin sekä asiakkaan että itse toiminnan näkökulmasta. Tällä kysymyksellä oli tarkoitus selvittää, millaista lisäarvoa Aapelin avoimet ovet -

projekti on tuonut tai voisi tuoda haastateltavien elämään ja millaisia odotuksia sekä toiveita heillä on projektitoiminnan kehittämisen suhteen. Jotta projektin kehittäminen olisi aidosti asiakaslähtöistä, on kuultava ja mahdollisemman pitkälle myös huomioitava asiakkaiden tarpeita, ajatuksia ja toiveita.

Suoritin kaikki kuusi haastattelua aikavälillä 15.2.2016 – 22.2.2016. Ennen haastattelun aloitusta pyysin jokaiselta haastateltavalta kirjallisen suostumuksen haastatteluun osallistumisesta (ks. liite 3), jonka jokainen allekirjoituksellaan hyväksyi. Kävimme haastateltavan kanssa ennen nauhoituksen alkua läpi haastattelun keskeiset teemat ja kerroin lyhyesti, miten tulemmme toimimaan. Teemahaastattelun intiimin luonteen vuoksi on suositeltavaa lopettaa keskustelu aina pehmeällä ja luontevalla tavalla (Hirsjärvi & Hurme 2000, 74–75). Keskustelimme heti nauhoituksen päätyttyä vapautuneesti päällimmäisistä tunnekokemuksista ja ajatuksista, joita asiakkaalle oli haastattelun myötä syntynyt. Haastattelujen kesto vaihteli hieman. Lyhyin haastattelu kesti 25 minuuttia ja pisin yhden tunnin ja kymmenen minuuttia. Haastattelujen keskimääräinen kesto-aika oli 45 minuuttia. Nauhurin olin ostanut uutena juuri tätä tutkimusta varten, joten nauhoitusten laatu oli kiitettävää tasoa.

#### 4.2.3 Aineiston purku ja siihen liittyvä analyysimenetelmä

Tallennettu aineisto vaatii litteroinnin eli sen purkamisen tekstiksi, mikä on aineiston työstämisen ensimmäinen askel (Kananen 2014, 101). Laadullisessa tutkimuksessa litteroidun aineiston käyttäminen on järkevää, sillä se helpottaa huomattavasti nauhoitetun puheen hahmottamista ja analysointia. Säilytin nauhoitteet koko tutkimuksen ajan, jotta tarvittaessa olisi ollut mahdollisuus niitä vielä hyödyntää. (Ks. Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 424–428.) Alkuperäisen suunnitelman mukaan oli tarkoitus aloittaa litterointi heti jokaisen haastattelun jälkeen. Haastattelut toteutettiin lopulta, minusta ei johtuvista syistä, niin tiiviillä aikajänteellä, etten kyennyt työharjoittelun ja opintojeni lomassa suorittamaan litterointia heti jokaisen haastattelun jälkeen. Tein siten, sanelukonetta apuna käyttäen, kaikki kuusi haastattelua yhden viikon sisällä ja pidin sen jälkeen hieman taukoa. Hirsjärven ja Hurmen (2000, 135) mukaan olisi tärkeä levätä haastattelujen jälkeen ja ottaa aikaa aineistoon orientoitumiseen. Kuvaisin tätä hiljaisena prosessointivaiheena, josta oli hyötyä ajatusten

jäsentämisessä. Litteroinnin aloitin viikon päästä viimeisen haastattelun nauhoittamisesta. Litteroin aineiston sanatarkasti (ks. Kananen 2014, 102). Puhtaaksi kirjoitettua aineistoa Word-tekstinkäsittelyohjelmalla, kirjasintyyliä Arial, pistekoolla 12 ja rivinvälillä 1,5, syntyi lopulta 78 sivun verran.

Jotta aineiston kanssa voisi alkaa keskustelemaan, pitää siihen kunnolla perehtyä. Tehtävässä onnistumisen turvaamiseksi luin puhtaaksi kirjoitettua aineistoa useamman kerran läpi ja kuulostelin mielessäni saatuja vastauksia. Harvoin aineisto vastaa heti suoraan ja yksioikoisesti tutkimuskysymykseen, minkä todensin myös tässä tutkimuksessa. Laajasta tekstivirrasta on siis ensin poimittava tutkimusongelman kannalta oleellinen tieto, jolloin myös itse tutkimusongelma voi joko täsmentyä tai jopa kokonaan muuttua. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 13–15; Kananen 2014, 100.) Olin tyytyväinen siihen, että sekä tutkimusongelma että etukäteen suunnitellut kolme tutkimuskysymystä säilyttivät täydellisen muotonsa tutkimusanalyysin jälkeen.

Haastatteluaineiston analyysimenetelmäksi valitsin aineistolähtöisen sisälönanalyysin. Tutkimusongelman ja kohderyhmän ominaisuuksia pohtimalla katsoin tämän olevan teoriasidonnaista ja teorialähtöistä analyysia parempi vaihtoehto. Kyseessä oli projektityöstä tehty tutkimus eikä toiminnasta ollut olemassa aiempia tutkimuksia, joten tarkoitukseni ei ollut vahvistaa tai kumota olemassa olevia hypoteeseja. Analyysin tavoitteena oli löytää aineistosta sellaisia malleja ja käsitteitä, joilla pystyisin perustelemaan tutkimustuloksia sekä löytämään vastauksia tutkimusongelmaan (ks. Alasuutari 2011, 191; Kananen 2014, 101). Haastateltavista käytin heidän näkökulmien ja ajatusten ilmaisemisen yhteydessä opinnäytetyön työstämisen vaiheessa koodoja H1, H2 ...H6 ja Aapelin avoimet ovet -projektista koodia AAO. Olen hyödyntänyt tässä prosessissa myös Word-tekstinkäsittelyohjelman väri työkaluja. Valitsin jokaiselle informantille oman värikoodin. Näin syntyi parempi näkemys eri haastateltavien ajatuksista ja ilmaisuista. Värikoodaus helpotti myös suorien lainauksien valikointia niin, että kaikkien haastateltavien kommentteja käytettiin loppuraportissa. Näin toimien sain lisättyä tulosten luotettavuutta. Pienen tutkimusjoukon anonymiteetin turvaamiseksi oli välttämätöntä poistaa valmiista raportista suorien lainauksien lopusta koodit H1–H6.

Sisällönanalyysin teemoittelun pohjana toimivat teemahaastattelurungon kolme pääteemaa. Samojen teemojen käyttäminen toi selkeyttä sekä itse analysointiin että tulosraportointiin ja näin ollen toivon myös opinnäytetyön lukemisen ja asiasisällön hahmottamisen helpottuvan. Analysointivaiheessa en voinut yksioikoisesti luottaa siihen, että aineisto kohdistuisi kyseiseen teemaan esitetystä järjestyksessä, vaikka liukuinkin analyysissa haastattelujen toteutusjärjestyksessä ja esitettyjen pääteemojen mukaisesti. Koska teemahaastattelussa keskustelu ei etene aina loogisesti, voi teemaan liittyvää aineistoa esiintyä periaatteessa missä tahansa haastatteluteeman yhteydessä. Käytäntö vahvisti tämän näkökulman. Jouduin tarkasti etsimään ja löytämään kunkin teemaan liittyviä vastauksia koko haastattelutekstin joukosta (Eskola 2001, 143). Rakensin jokaisen teemaan sopivan aineiston ytimen käyttämällä eniten esitettyjä kysymyksiä ja samansuuntaisia vastauksia. Liitin kyseiseen kontekstiin sopivat ja eri värikoodilla olevat vastaukset allekkain. (Eskola 2001, 148.) Poistin tässä vaiheessa haastateltavien anonymiteettiä vaarantavat sekä tutkimuksen kannalta epäoleelliset tiedot. Tämä prosessi onnistui hienosti Word-tekstinkäsittelyohjelman leikkaa-liimaa toiminnan avulla. Tallensin käsittelyn helpottamiseksi jokaisen teeman vastauksineen erilliseen kansioon.

Teemoittelua seurasi aineiston pelkistäminen eli koodauksen vaihe, mikä tarkoittaa litteroidun aineiston pilkkomista edelleen pienemmäksi ja analysointia helpottavammaksi. Koodauksessa käytin itse aineistosta nousevia ilmauksia eli induktiivista tapaa (ks. Kananen 2014, 104). Käsittelin aina yhden teeman kerrallaan. Tätä tehtävää ohjasivat tutkimuskysymykset, joita esitin ahkerasti aineistolle. Alkuperäisilmaisujen analyysiyksikkönä käytin joko kokonaista lausetta tai lauseen osaa. Listasin alkuperäiset vastausotokset allekkain ja mietin jokaiselle ilmaisulle sen pääajatusta hyvin kuvaavan pelkistetyn ilmauksen. Järjestelin pelkistettyjä ilmauksia allekkain yhteneväisen ajatuksen johdattamana. Mietin edelleen pelkistettyjä ilmaisuja parhaiten kuvaavan käsitteen. Kananen (2015, 130) mukaan abstrahoinnilla eli käsitteellistämisellä on tarkoitus jäsentää tekstiä ja koota eri tavoin ilmaistu, mutta samaa tarkoittava sisältö yhtenäisten käsitteiden alle. Seuraavaksi edessäni oli luokittelu eli kategorisointi, jonka tarkoitus on helpottaa samankaltaisen sisällön sekä eroavaisuuksien löytymistä, joiden tehtävä on toimia aineiston kehysten rakennusaineena. (Ks. Kananen 2010, 140.) Muodostin käsitteistä ensin pienempiä luokkia, joita

yhdistin aina suurempiin kokoaviin luokkiin niin pitkälle, kun se oli järkevää. Pidin huolen myös siitä, etteivät yksittäiset ja asiasisällöltään täysin erilaiset ilmaisut jääneet luokittelun ulkopuolelle, vaan muodostivat tarvittaessa oman erillisen luokan.

#### 4.3 Tutkimuksen eettisyys

Tieteellisen tutkimuksen on oltava luotettava. On käytettävä tieteellisiä tiedonkeruu- ja analyysimenetelmiä sekä panostettava tarkkaan dokumentointiin. Kanasen (2010, 69) mukaan luotettavuuskysymykset on huomioitava jo tutkimusprosessin suunnitteluvaiheessa, koska myöhemmin luotettavuutta on vaikea parantaa. Olen tiedostanut ihmisten tutkimiseen liittyvät monisäikeiset eettiset vaatimukset ja arvioinut riskitekijöitä kirjoittamisprosessin alkumetreiltä lähtien. Huomioin eettisyysnäkökulmia jo itse aihetta miettiessäni. Halusin aidosti tarjota projektin kohderyhmän edustajille mahdollisuuden tulla kuulluksi ja vaikuttaa projektitoiminnan kehittämiseen. (Ks. Hirsjärvi & Hurme 2000, 20.) Olen pyrkinyt kohtaamaan jokaisen tutkimukseen osallistuneen ihmisen kunnioittavasti. Halusin antaa haastateltaville tilaa pohtia omaa elämää sekä siinä esiintyviä muutostarpeita rakentavasti.

Olen tarkkaan miettinyt menetelmä- ja metodologiavalintoja, jotta onnistuisin tutkimusongelman ratkaisemisessa. Menetelmävalinnat on kuvattu perusteluineen tutkimusprosessin jokaisessa vaiheessa. Olen kuitenkin ymmärtänyt, ettei tutkimusmenetelmien reliaabelius tee vielä tutkimuksesta validia. Validius toteutuu kuitenkin sen myötä, että olen todistetusti tutkinut asioita, joita oli tarkoitus tutkia ja olen saanut oikein valittujen tutkimuskysymysten kautta vastauksia tutkimusongelmaan. Aineiston analysoinnissa, johtopäätösten laadinnassa sekä tutkimusprosessin läpileikkaavassa dokumentaatiossa olen panostanut objektiivisuuteen. Olen tiedostanut, mutta samalla pyrkinyt välttämään, omien ennakko-oletusten sekä mielipiteiden vaikutuksia tutkimustulosten tulkinnoissa niin pitkälle, kuin se on ollut inhimillisestä ja aloittelevan tutkijan lähtökohdista käsin mahdollista. (Ks. Kananen 2010, 144–145; Aaltio & Puusa 2011, 157.)

Aineistokeruumenetelmäksi valitun teemahaastattelun tarjoama mahdollisuus tehdä tarkentavia ja avoimia kysymyksiä lisäsi tutkimukseni luotettavuutta,

koska näin oli minimoidu väärinkäsitysten ja -ymmärrysten riskit. Koska tutkimuksessa liikuttiin välillä arkojen ja vaikeiden asioiden rajamailla, olen luotettavuuden lisäämiseksi ollut erityisen valppaana, jottei haastateltava antaisi vastauksia, joita ajattelee minun haluavan kuulla. (Ks. Hirsjärvi & Hurme 2000, 35, 121.) Näistä seikoista huolimatta en voi olla täysin varma, ovatko haastateltavat kertoneet täyden vai muunnellun totuuden. Siitä olen varma, että haastattelun nauhoittamisen vuoksi joku jätti jotakin oleellista myös kertomatta. Asia tuli esille siitä, että nauhoituksen loputtua tunnekokemusten ja loppukeskustelun yhteydessä ilmeni sellaisia asioita, joita haastateltava ei ollut syystä taikka toisesta nauhoituksen yhteydessä kertonut.

Olen kiinnittänyt huomiota haastatteluyksiköiden määrään, jotta aineistoa kerätyisi riittävästi ja se olisi sisällöltään laadukasta sekä relevanttia. Vaikka tutkimusjoukko oli pieni (N=6), tämä ei synnytä itsessään oikeutta tutkimuksen validiteetin kyseenalaistamiselle. Reliabiliteetin eli toistettavuuden takaaminen varsinkin yksin toteutetussa laadullisessa tutkimuksessa on haastavaa, koska on tutkittu ihmisten ajatuksia ja kokemuksia, jotka eivät ole stabiileja, vaan yksilöstä, ajasta ja paikasta riippuvaisia. (Puusa & Kuittinen 2011, 167). Kyseenalaistan myös näkökulman, että tutkimusmenetelmää vaihtamalla onnistuttaisiin tekemään samoja tulkintoja ja johtopäätöksiä (vrt. Hirsjärvi & Hurme 2000, 186).

Tutkimukseni validiutta vahvistaa myös lähdekriittisyys. Olen pyrkinyt olemaan lähteiden valinnassa kriittinen ja käyttämään tutkimuksessa vain niin sanottuja luotettavia lähteitä, joista valtava osa on 2000-luvulta. Olen hyödyntänyt lähteitä myös tulostuloksissa, aina silloin, kun se on ollut järkevää ja mahdollista. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 189–190.)

## 5 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustulosten alussa on kerrottu lyhyesti tutkittavien taustatiedot ja sen jälkeen on kuvattu tulokset teemahaastattelurungon kolmen ohjaavan pääteeman mukaisessa järjestyksessä. Ensimmäinen teema oli asiakkaan elämänhallinta tutkimushetkellä, jota lähestyttiin erikseen sekä sisäisen että ulkoisen elämänhallinnan näkökulmasta. Toisena teemana käsiteltiin Aapelin avoimet



ovet -projektitoiminnan nykytilaa asiakkaan silmin. Viimeisen teeman otsikona käytettiin perusteita ja ajatuksia liittyen projektitoiminnan kehittämiseen ja jatkumiseen.

## 5.1 Haastateltavien taustatiedot

Haastateltavien joukossa oli sekä miehiä että naisia. Heidän keski-ikä tutkimushetkellä oli 48,7 vuotta. Haastateltavista nuorin oli 42-vuotias ja vanhin 57-vuotias. Suurimmalla osalla haastateltavista oli kertynyt työhistoriaa. Haastateltavien joukossa oli pitkäaikaistyöttömiä, joilla esiintyi sekä mielenterveyteen että päihdekäyttöön liittyviä haasteita. Jotkut heistä olivat haastatteluhetkellä työkyvyttömyyseläkkeellä. Osa haastateltavista oli ohjautunut Aapelin avoimet ovet -olohuoneen kautta joko työharjoitteluun, työkokeiluun tai puolen vuoden palkkatukityöhön. Kaikilla haastateltavilla oli joko tuki-, vuokra- tai omistussuhteinen asunto. Yhtään asunnotonta ei haastateltavien joukossa ollut. Koulutustaustoissa oli eroavaisuuksia. Mainituiksi tulivat peruskoulu, toisen asteen ammatillinen tutkinto, lukio sekä erilaiset täydennyskurssit.

## 5.2 Asiakkaan elämänhallinta tutkimushetkellä

### 5.2.1 Tutkimustulokset sisäisestä elämänhallinnasta

Tulosten perusteella nousivat sisäisestä elämänhallinnasta esille seuraavat aihepiirit: psyykkiset voimavarat (toiveikkuus, motivaatio, tasapainoinen mieliala ja stabiili elämäntilanne, hyvä itsetunto, persoonallisuustekijät sekä ongelmaratkaisutaidot), psykososiaaliset voimavarat (koti, toiminta, työ ja harrastukset), psykofyysiset voimavarat (terveys, hoito/kuntoutus ja kuntoilu) ja yhteisölliset voimavarat (perhe ja kaverit sekä matalan kynnyksen toiminta). Näistä voimavara-alueista on syntynyt yhdistävä luokka nimeltään *toimijuutta tukevat tekijät*. Psykososiaalisia voimavaroja heikentävät tekijät (lait ja palvelujärjestelmä, pettymykset viranhaltijatoimiin, muuttuva vointi, vaikeus hyväksyä sairautta, haitallinen päihdekäyttö ja persoonallisuustekijät) taas muodostavat yhdistetyn luokan nimeltään *toimijuutta heikentävät tekijät*.

Kuvassa 1 on esitetty tutkimustulokset sisäisestä elämäntilannesta, jossa vasemmalla puolella ovat toimijuutta tukevat tekijät ja oikealla puolella vastavasti toimijuutta heikentävät tekijät (kuva 1).



Kuva 1. Sisäinen elämäntilanne tutkimustulosten mukaan

Psyykkiset voimavarat -luokka piti sisällään toiveisuuden, motivaation, tasapainoisen mielialan ja stabiilin elämäntilanteen, persoonallisuustekijät ja ongelmaratkaisutaidot. Tämän luokan abstrahointiprosessi on kuvattu liitteessä 4 (ks. liite 4).

Kaikilla haastateltavilla oli haaveita, toiveita sekä myös tulevaisuuteen liittyviä muutostarpeita. Tuloksista nousivat esille toiveet työpaikan löytämisestä ja työllistymisestä. Haaveiltiin myös paikkakunnan vaihtamisesta, elämänkumppanin löytämisestä ja elämästä ilman päihteitä. Omien vahvuuksien esille tuominen ei ollut haastateltaville kovin helppoa, mutta pienen pohdinnan jälkeen nimettiin seuraavia positiivisia piirteitä itsessään:

*Mä olen ahkera ja mä olen motivoitunut...*

*Mä olen aika jäävi tohon vastaamaan, että missä olen erityisen hyvä... no oon pitkäpinnainen ja sitte peräksi antamaton...*

Omalla asenteella ja motivaatiolla oli selkeä yhteys omaan toimijuuteen, joko sitä tukevasti tai heikentävästi. Haastateltavien kokemus oli, että oma motivaatio ja positiivinen elämänasenne auttavat elämässä eteenpäin. Elämäntilannetta haastatteluhetkellä kuvattiin sanoilla melko hyvä ja vakaa. Yleisen näkemyksen mukaan antoi tasapainoisempi elämäntilanne rohkeutta uskoa omiin voimavaroihin ja työllistymiseen, arjenhallintaan sekä ylipäättään aktiivisempaan toimijuuteen:

*Tällä hetkellä koen esim. elämän paremmaksi kuin mitä on ollut pari vuotta takaperin. Eliikkä on parempi kausi ja olen vähän toiveikkaampi tulevaisuuden suhteen, että uskaltaa aatella töihin haakeutumista...*

Persoonallisuustekijöiden ja itsetunnon katsottiin tulosten mukaan vaikuttavan ratkaisevasti omaan toimijuuteen. Tutkittavien itsetunto, heidän omien sanojensa mukaisesti, oli hyvä. Yleisen käsityksen mukaisesti haastateltavat kokivat tuntevansa itseään hyvin tai melko hyvin. Kukaan ei puhunut itsetunto-ongelmista, vaan melko yksiaanisesti todettiin, että vuosien varrella on pyritty oppimaan sekä itsestään että omasta elämästään. Tuloksista ei noussut esille tarvetta ymmärtää itsessään tai käytöksessään mitään lisää. Pienenä näkökulmaerona nousi esille ajatus, jonka mukaan pohdittiin syitä siihen, miksi ihminen tekee aina uudestaan samoja virheitä eikä ikinä ota niistä opikseen:

*Se on aika jännää...ettei meinaa niinkö aina oppia kaikesta, mutta mun käsittääkseni se on ihmisen jossain perusluonteessakin ...ettei voi olla liian viisas.*

Toimijuutta tukevat tutkimustulosten mukaan niin ikään omat ongelmaratkaisutaidot. Toiminta, liikunta ja mielekkäiden asioiden tekeminen olivat toimivia keinoja saada ajatuksia muualle ja pois kielteisyydestä sekä stressiä aiheuttavista ajatuksista. Myös tasapainoisen ruoan ja hyvien yöunien merkitystä korostettiin:

*Jos ahistaa, niin mä rupeen tekemään jotain, niin mä saan ajatukset muuhun, niin mä en ajattele sitä asia...*

*...lähdän kävelemään, se helpottaa...*

*...että paras asia on silloin pitää niinkun ravinnosta kautta sitten hyvistä yöunista huolta...*

Psykososiaalisista voimavaroista nousivat tutkimustuloksista esille kodin, työn ja harrastusten merkitykset. Kodilla oli avainasema ihmisen toimintakyvyn ja elämänhallinnan kannalta. Asunnon lisäksi elämään tyytyväisyyttä tuovista tekijöistä tulivat mainituiksi myös työ ja sen välilliset sekä välittömät vaikutukset ihmisen elämään ja toimeentuloon. Haastateltavilla oli niin ikään runsaasti erilaisia harrastuksia, jotka lisäsivät heidän elämän mielekkyyttä. Mainituiksi tulivat lukeminen, pianon soitto, kädentaidot, maalaustaito ja valokuvaus:

*Mua kiinnostaa uudet asiat ja mä haluan tietää maailmasta missä mä elän mahdollisemman paljon, jotta pystyisi ymmärtää tätä ympäröivää maailmaa.*

*Mä soitan pianoa ihan taitavasti, jonkun verran harrastan valokuvauksia ja ... ne on ne suurimmat vahvuudet.*

Psykofyysisistä voimavaratekijöistä nousivat esille terveys, hoito ja kuntoutus sekä kuntoilu. Psykofyysisistä tekijöistä tärkeimmäksi haastateltavat sanoivat terveyden. Yhtä lailla tuli selkeästi ilmi lääkehoidon ja hoitokontaktin merkittävä rooli toimintakyvyn ja elämänhallinnan tukemisen näkökulmasta. Fyysisten voimavarojen tukemisen tekijöistä nostettiin tärkeimmiksi liikunta ja kuntoilu, jota harrastettiin merkittävässä määrin niin omaehtoisesti kuin osallistumalla kuntouttaviin palveluihin ja sitä kautta liikuntaryhmiin:

*Niin sitä, että vaikka on sairaus, niin silti on hyvin toimintakykyinen ja se ei haittaa harrastuksia ja pystyn aktiivisesti harrastamaan liikuntaa.*

*Päivittäiset mielekkäät liikuntamuodot ovat tärkeitä mulle...*

Yhteisöllisiä voimavaratekijöitä kuvaavat käsitteet perhe, kaverit ja matalan kynnyksen toiminta. Yhteisen kokemuksen mukaan voidaan perhettä ja läheisiä pitää sellaisina voimavaratekijöinä, jotka auttavat elämässä eteenpäin menmistä. Myös omista tunteista puhuminen koettiin merkitykselliseksi, vaikka siihen liittyi haasteita ja vaikeuksia. Matalan kynnyksen toimipaikat koettiin yksimielisesti paikoiksi, jotka tukevat yksilöiden yhteisöllisiä voimavaroja. Yhteisöllisyys, joukkoon kuulumisen tunne ja mahdollisuus vuorovaikutukseen sekä sosiaaliseen kanssakäymiseen koettiin erittäin tärkeiksi tekijöiksi jokaisen ihmisen hyvinvoinnin näkökulmasta:

*Se on ihan tärkeätä, että kertoo muillekin, mitä tuntee, ettei koteloi ihan sisälle että aiheuttaa ahdistusta sitte ja, sitten saa myös puhua, jos on hyviä tunteita, niitäkin saa jakaa toisten kanssa, ei tarvi aina olla surullisia viestejä.*

Psykososiaalisia voimavaratekijöitä rajoittavista tekijöistä kritiikin kohteeksi ja samalla katkeruuden tunteita herättäviksi tekijöiksi nousivat lait, päättävät elimet, työntekijöiden vaihtuvuus, palvelujärjestelmä ja viranomaistoimintaan liittyvät pettymykset:

*...no tämmöinen sanotaan päättäjien kyvyttömyys ja sellaiset ilmiselvät virheet, mitä he tekevät...siellä yläpuolella on siis tämmösiä ilmiselviä vääryyksiä mitä mun mielestä, että tässä niinku luodaan sellasta yhteiskuntaa, että toiset on niin alhaalla, mistä on melkein ihan mahdoton ponnistaa enää ylöspäin ja sitte ne päättäjät pyörittelee ihan miten vaan haluavat näitä asioita...virkailijatkin vaihtuu koko ajan.*

Toiveiden täyttymisen, muutostarpeiden ratkaisemisen, elämän mielekkyyden ja toimintakyvyn säilymisen suurimmat haasteet ja esteet liittyivät talouteen ja muuttuvaan psyykkiseen sekä fyysiseen terveyteen. Myös sairauden ja diagnoosin hyväksymisen vaikeus osoittautui toimijuutta heikentäväksi tekijäksi:

*No kyl se on ihan oma pää... se oma ajatusmaailma ja omasta ajatusmaailmasta on kyse.*

*...no kyllä tää mun psyykkinen terveys, jonka takia mä oon työkyvyttömyyseläkkeellä ja kyllä se niinku rajoittaa kumminkin aika paljon...*

*...en ole kovin hyvin sairauksien kanssa selvillä tai onnistunut elämään ...joo, kyllä ne rajoittaa elämää ja mun muisti on jo sen verran huono, että se meinaa välillä tehdä tenkkapoon.*

Psyykkisten voimavarojen rajallisuus aiheutti haastateltaville ajoittain erilaisista syistä johtuvia voimattomuuden tunteita, ahdistusta ja stressiä. Kyseisiä kielteisiä tunteita esiintyi joillakin kerran kuukaudessa ja toisilla jopa useamman kerran viikossa. Tasapainoinen ravinto, kunnon yöunet, lääkitys, toiminta ja arjen rutiinit koettiin tärkeiksi stressinhallinnan kannalta. Vaikka yleisesti tiedostettiin ja todettiin edellä mainitut keinot toimiviksi, esiintyi stressinhallintakeinojen joukossa myös epäedullisia keinoja kuten päihteitä:

*No varmasti koen viikoittain ahdistusta ja stressiä... Jos on ahdistusta tai masennusta tulee juotua. ... Silloin saattaa mennä jopa suuriakin määriä. Pitää saada nollattua pää.*

*No sehän on ollu ongelmana, ja mä oon niinku alkoholisti, mä myönnän sen...muttei ei se tällä hetkellä oo ongelma.*

Haastateltavilta kysyttiin kokemuksia syyllisyydestä taikka katkeruudesta. Tutkimushetkellä ei koettu pahemmin syyllisyyttä. Ajoittain myönnettiin kyseisiä tunnekokemuksia silti esiintyneen. Syntytekijöiden taustalta oli tulosten mukaan löydettävissä muun muassa työttömyys, velkaantuminen tai kykenemättömyys, yrityksistä huolimatta, tulla yhteiskunnan täysivaltaiseksi ja toimivaksi

jäseneksi. Katkeruuden tunteita herättivät jonkin verran sairastuminen ja siitä johtuvat elämää rajoittavat tekijät. Myös läheis-suhteisiin liittyviä syitä löytyi tämän tunnekokemuksen taustalta:

*No ihan varmasti on. Kyllä esimerkiksi vaikka niinku käytännössä yrittää parhaansa niin en koe itseäni hyväksi roolimalliksi.... ja se mua häiritsee ja nyt mä en oo työelämässä ja koen syyllisyyttä siitä. Kyll mä haluaisin olla niinkun semmoinen toimiva jäsen yhteiskunnassa...oon kuitenkin tottunu hirveen pitkään siihen, että on tehnyt töitä ja maksanut omat menonsa...ja tällä tavalla ja nyt mä oon sitten Kelan ja sosiaalihuollon asiakkaana niin kyl se painaa.*

*Ehkä vähän siitä katkera, kun muut tekee töitä ja opiskelee ja minä en pysty, siinä on vähän semmoista katkeruutta...*

Psykososiaalisia voimavaratekijöitä vaarantavina voi pitää myös persoonallisuustekijöitä kuten matalaa stressinsietokykyä, yksin olemisen vaikeutta ja päihteiden aiheuttamia persoonallisuusmuutoksia:

*No tuoda, ... mä tuppaan ottamaan stressiä vähän liian herkästi-kin.*

*No tän alkoholin kanssa tulee välillä ongelmia että mä oon sitte, jos mä viinapäissäni päätän jotain, niin mun päästä ei käännä sitte mikään.*

*Mul on suhteellisen heikot hermot tai se että ottaa asioista stressiä tai päihdyttäviä aineita ja sitä kautta on joskus hankala olla ja on taipumusta masentua...*

## 5.2.2 Tutkimustulokset ulkoisesta elämänhallinnasta

Tulosten perusteella ulkoisesta elämänhallinnasta nousivat esille seuraavat yläluokat: arjenhallinnan tukeminen, kuntoutumisen tukeminen, taloushallin-

nan tukeminen, työllistymisen tukeminen, päihteettömyyden tukeminen, vuorovaikutuksen ja sosiaalisten suhteiden tukeminen sekä itsensä toteuttamisen tukeminen. Näitä yläluokkia kuvaava yhdistävä luokka on nimeltään *palveluohjauksellinen tarve*. Tutkimustulokset ulkoisesta elämänhallinnasta on esitetty havainnollistettuina kuvassa 2.



Kuva 2. Ulkoinen elämänhallinta tutkimustulosten mukaan

*Arjenhallinnan tukemisen* yhteydessä tutkimustuloksista nousivat esille arjenhallintaa tukeva psyykkaus, kannustus ja neuvonta. Haastateltavat kokivat kohtaavansa arjenhallinnassa erilaisia haasteita, riippuen niin voinnista kuin elämäntilanteesta yleensä. Arjenhallintahaasteisiin liittyen kuvattiin työssä-



käynnin vaikutusta omaan jaksamiseen. Itse työn tekeminen koettiin mielekkääksi ja tarpeelliseksi, mutta työn katsottiin koettelevan voimavaroja ja vaikeuttavan sitä kautta omien arkisten askareiden hoitamiseen. Kyse ei ole yleisen näkemyksen mukaan millään tavalla arjenhallintataitojen puutteesta, vaan yksinomaan omasta jaksamisen rajallisuudesta ja voinnista. Erilaista arjenhallinnallista tukea oltiin tulosten mukaan saatu joko läheisiltä taikka kuntouttavien palvelujen piiristä:

*Mun täytyy myöntää, että nyt kun on työharjoittelussa ollu ja mä en oo jaksannut pitää aina asuntoa niin siistinä kun aikaisemmin ja sit mä kuitenkin tykkään sitä, että asunto olisi niinku oikein siisti silloin mun on itellä helpompi olla siellä.*

*Kuntoutumisen tukemisen* näkökulmasta nousivat tuloksista esille tarve elintapaneuvontaan ja ohjaukseen, tarve saada ohjausta ja tukea terveystarkastukseen pääsyyn ja hoitokontaktin luomiseen. Elintapamuutosten tarve liittyi niin fyysiseen kuin psyykkiseen terveydentilaan. Ruonlaittotaidot koettiin vähintäänkin kohtuullisen hyväksi, mutta monipuoliseen ravintoon liittyvää ohjausta ja elintapaneuvontaa kaivattiin lisää:

*...no ruoanlaitto, ... se on ollu sitä pikaruokaa, mut nyt pitäisi ruveta sitä ruokaa ite tekee ja miettii, mitä suuhun laittaa...*

Kaikilla tutkittavilla ei ollut pysyvää hoitokontaktia, vaikka sellaisen tarve myönnettiin ääneen. Jos hoitokontakti oli jo syntynyt, koettiin ajoittain ilmenevän hoitoon sitoutumiseen liittyviä motivaatio-ongelmia. Tuloksista nousivat siten esille konkreettisen tuen, neuvonnan ja palveluohjauksen tarpeet niin hoitokontaktin käynnistymisen onnistumisen kuin motivoinnin ja hoitoon sitoutumisen näkökulmasta:

*No semmoinen perusterveyden tarkastus olis niinku täs hyvä, koska on monesti huono niinku itte arvostelee näitä terveystutuja..miten semmoseen pääsis....*

*Aikanaan tapasin päihdehoitajaa, sain siitä silloin paljon tukea. Peruin kaksi käyntiä, enkä uskaltanut sen jälkeen enää varata uutta aikaa.*

*Taloushallinnan tukemisen* näkökulmasta tarvittiin neuvoa ja ohjausta lomakkeiden täyttöön, rahankäytön suunnitteluun sekä etuuksien hakemiseen. Esille tuli myös puutteellinen tietous omista henkilökohtaisista taloudellisista oikeuksista. Haastateltavien taloudellinen tilanne oli tutkimushetkellä suhteellisen vakaa, vaikka yleisen kokemuksen mukaan oli rahaa käytössä hyvin niukasti. Tämä pakotti tulemaan toimeen ja suunnittelemaan hyvin tarkasti omaa rahankäyttöä. Huolimatta siitä, että aiemmissa elämänvaiheissa esiintyi joillakin rahankäyttöön huomattavia vaikeuksia, koettiin raha-asioiden hoidon olevan nykyisin hieman helpompaa. Ylilyöntejä välillä esiintyi, jonka vuoksi koettiin tarvetta ja halukkuutta ottaa vastaan apua ja tukea Aapelin työntekijältä oman rahankäytön suunnitelmallisuuden parantamiseksi ja rahankäytön hallinnan edistämiseksi. Tämän luokan abstrahointiprosessi on kuvattu liitteessä 5.

*No en mä niitä hyvin hallitse, ongelmana on liiallinen rahankäyttö...alkukuusta on rahaa ja loppukuusta on taas tiukka...no tottakai sitä aina neuvoja voi ottaa vastaan.*

Tutkittavilla oli myös velkaneuvontakokemuksia. Raha-asioiden hoitamiseen oli saatu ammattiavun lisäksi tukea myös läheisiltä. Tuloksista ilmeni niin ikään kielteistä näkemystä velkaneuvonnan tarpeellisuudesta. Perusteluina esitettiin näkökulma, jonka mukaan voisi itse hoitaa tarpeelliset yhteydenotot velkoihin. Tästä huolimatta koettiin olevan velkaneuvonnasta myös apua, jos raha-asiat olisivat hyvin solmussa. Tutkimustulosten mukaan olivat haastateltavat kiinnostuneita ottamaan vastaan Aapelin työntekijän apua. Avun tarve voisi silloin liittyä niin velkojen järjestelyyn kuin ammattiavun piiriin saattamiseen.

Yleisesti ottaen kokivat haastateltavat tietävänsä melko hyvin omat oikeudet ja etuudet, joihin he olisivat oikeutettuja. Etuuksia osattiin pääasiassa hakea itsenäisesti ja oltiin tietoisia siitä, millaisista virastoista mitäkin tukea haetaan. Pitkäaikaistyöttömyys aiheutti ajoittain tähän liittyviä haasteita. Työttömyysetuuksiin, palvelujärjestelmiin ja palvelujen laatuun kohdistettiin myös kritiikkiä. Oma tietous, liittyen työttömän velvollisuuksiin ja oikeuksiin, oli ajoittain puutteellinen. Siihen liittyvää tiedollista ja toiminnanohjauksellista tukea oltiin valmiita vastaanottamaan jatkossa Aapelin työntekijältä:

*No kyllä minusta apu hyvä olisi, koska on tänä päivänä niin mahdottomasti kaiken maailman apua, että aattelin..., kun mä kävin tuolla sosiaalitoimistossa niin on kaiken maailman lappua et aika-moista byrokratia käytetään näiskin asiois...*

*...sitä, et mitä mä oon niinku hakemassa, mun pitää ensin saada ...jonkun pitää kertoa, mitä hakisin ja mistä, niin silloin pystyn toimimaan itsenäisesti.*

*...En mä periaatteessa tiedä kaikista oikeuksistani, mutta mä oon nyt niistä ottanut pikkasen selvää. ... Ne on mulle vasta nyt selvvinny, et semmosikin on olemassa, et niistä hyvin vähän puhutaan.*

*Työllistymisen tukemisessa palveluohjaustarpeet liittyivät itse työllistymiseen ja työllistymistä edistävään toimintaan eli opiskelumahdollisuuksien ja -polkujen kartoittamiseen heillä, jotka tavoittelivat työllistymistä. Motivaatio ja henkilökohtaiset sitoutumisvalmiudet koettiin hyväksi:*

*No nyt on tavoitteena, ,et kun mul loppuu pian tämä työsuhde niin et sais työpaikan tässä uuden...*

*Juu kyl mä tota olen 2 kertaa laittanut hakemuksen tonne, et pääsisin kurssille... Mä en oo päässyt ...nyttten, mut mä laitan kolmannen hakemuksen ja mä toivon, että mä pääsen .... Se helpottaa niinku työnhakua...toivon, että työllistyn jossain vaiheessa.*

Tutkittavilla esiintyi tutkimustulosten mukaan ajoittain haasteita päihteiden käytön hallinnassa, josta nousi esille ulkopuolisen tuen tarve. Näkemys ulkopuolisen tuen tarpeesta *päihteettömyyden tukemiseksi* ei ollut kuitenkaan yksiselitteinen eikä yhteneväinen. Eriävää näkemystä perusteltiin niin, ettei päihteettömyys olisi tämän hetken tavoite eikä päihteettömyyden tukemiseen liittyvä tuen tarve vielä ajankohtainen:

*Ni siis mä en ole nyttten ...asia ei ole työn alla. En ole yrittänyt nyt vähän aikaa päästä alkoholista kokonaan eroon, mutta se on jollain tavalla pysynyt kontrollissa tai sinne päin, alkoholin käyttö, mutta se on ihan varmasti mun elämässäni sellainen tuota häiritsevin asia.*

*No mä niinkö arvostaisin esim. tämmöstä niinkö avointa keskustelua asiasta että tota no keskustelua, eipä siinä muita lääkkeitä varmaan ole.*

*Vuorovaikutuksen ja sosiaalisten suhteiden tukemisen yhteydessä kertoivat tulokset sosiaalisten kontaktien luomisen vaikeudesta, erakoitumisen riskeistä sekä yksinäisyyden tunteesta. Haastateltavilla oli suhteellisen rajallinen sosiaalinen verkosto. Vaikka sosiaalinen piiri olisikin laajempi, koettiin silti yksinäisyyttä viikoittain tai jopa useammin. Sosiaalisten suhteiden luomiseen liittyi jonkin verran myös erilaisia haasteita. Taustalla vaikuttivat sekä oma luonne että menneisyyden ihmissuhteisiin liittyvät tapahtumat ja pettymykset:*

*...no ehkä on hieman vaikea, että mä oon ollu aika varovainen, se on tullu iän myötä kyllä, että on pikkasen ruvennu pitää etäisyyttä, että on semmoisia tapahtumiakin ollu että aika koviakin tapahtumia ollu, sitten että en tiedä vaikuttaako ne, mutta on tullu varovaiseksi sitten...no joskus on joku...no kyllä aika paljonkin koen yksinäisyyttä.*

*No osaan mä tunteista puhua mut mä oon kasvattanu semmosen muurin, etten mä avautuu kenellekään ...mul on ollu niin paljon pettymyksiä elämässä että mä, niiden pettymysten kautta ...ne on ihmissuhteita.*

*Itsensä toteuttamisen tukeminen tarkoittaisi asiakkaiden luovuuden ja harrastotoiminnan tukemista. Tulokset kertoivat oman luovuuden ja harrastustoiminnan suuresta merkityksestä niin elämänhallintaan kuin yleisesti hyvinvointiin ja elämän mielekkyyteen. Itsensä toteuttamista rajoittavina tekijöinä mainittiin mahdollisuuksien puutteet, joihin usein liittyivät rajalliset taloudelliset resurssit:*

*...mul oli pitkään tavoite, et mä saisin sellaisen tilan, missä pystyisin metallista työstää kuvataidetta.*

*...kyllä mulla on piirustustaitoja jonkun verran ja olen maalannutkin, öljyvärimaalauksia olen tehnyt ...nyt pitää miettiä tarkkaan, mihin rahaa käyttää...*

### 5.3 Aapelin avoimet ovet -projektitoiminnan nykytila asiakkaan silmin

#### 5.3.1 Projektitoiminnan vahvuudet

Projektin vahvuudet asiakkaan silmin on kuvattu seuraavien alaotsikoiden yhteydessä: fyysiset puitteet ja aukiolo, palveluohjauksellinen tuki ja sisällölliset vahvuudet. Aapelin avoimet ovet on tuloksissa esitetty koodilla AAO.

Vastaajien näkemyksen mukaan eivät soveltuneet aiemmat toimitilat kovin hyvin matalan kynnyksen olohuoneen toimintaan. Sijainti koettiin syrjäiseksi ja tilat olivat myös liian pienet:

*No edelliset oli huonommat tilat ja pienet ja nykyiset on paljon isommat ja edellisten sijainti oli huono ja kyl se on parempi jos ne on tos keskustas.*

Uusia toimintatiloja kuvailtiin asiallisiksi ja suhteellisen viihtyisiksi. Tähän liitettiin muun muassa taloudellinen näkökulma, jonka mukaan rajallisiin taloudellisiin mahdollisuuksiin nähden olisi kohtuutonta vaatia enempää. Sijaintia pidettiin erittäin hyvänä. Arvioon vaikuttivat lähinnä bussipysäkin läheisyys, lyhyt matka keskustaan ja helppo löydettävyys. Nykyisiä aukioloaikoja 8.30–15.00 pidettiin ihan hyvinä. Vastaajat toivoivat, että olohuone voisi aueta hieman myöhemmin ja vastaavasti olla auki vaikka yhden tunnin pidempään. Varsinaisena puutteena sitä ei kuitenkaan nähty. Yleisen näkemyksen mukaan ei koettu varsinaista tarvetta olohuoneen viikonlopun eikä iltä-aukioloon, vaikka arvostettiin aukioloaikojen joustavuutta.

*Luulisin, että ihan normaalit virastoaukioloajat on hyvä ja työttömille ihmisille niin useimmiten nä ajat sopii.*

*...no viikon loppuisin se vois olla auki ...kyllä keski-ikäisillekin olis tarvetta iltä- ja viikonloppu aukioloon.*

Henkilökunnan määrän katsottiin olevan nykyiseen asiakasmäärään nähden riittävän. AAO -työntekijällä oli kokemusten mukaan ollut aina aikaa kuunnella asiakkaita ja kohtaamiskokemuksia kuvattiin joko erittäin hyväksi tai hyväksi:

*Ihan mukavasti on kohdattu...tänne on ihan tervetullu aina, tai ainakin koen olevani.*

*Kohtaamiset ovat olleet ihan hyvänoloisia...*

Tutkittavien yleinen kokemus oli, että AAO:sta on aina tarvittaessa saanut apua työntekijältä tai heillä oli olohuoneeseen tullessa tilaisuus jakaa kokemuksia sekä keskustella työntekijän kanssa. Tämän lisäksi oli tarjolla kahvia, keksejä ja joskus jopa voileipiä. AAO -työntekijän kuuntelu oli johtanut tarvittaessa myös konkreettiseen toimintaan ja avun saantiin. Palveluohjauksellinen tuki oli tuolloin liittynyt joko työharjoittelu- tai työkokeilupaikan järjestymiseen tai työllistymistä edistävien asiakirjojen päivitystarpeen esille tuomiseen. Toiminnanohjauksen kautta ohjaututtiin TE-keskukseen, jossa oli tarjolla konkreettista tukea kyseiseen toimintaan:

*No siis sen lisäksi että mä olen saanut työharjoittelupaikan Aapelin kautta, niin oon mä saanut ihan keskustella omasta elämästä, se on ollu sellasta ...tärkeätä.*

*Aapelin kautta ruvettiin ihan käytännön seikkoja, että TE-toimistossa ei kukaan aiemmin ole sanonnut, että se CV laadinta, mut kun mua on Aapelin kautta ohjattu niin se on aina päässyt pikkasen asioissa eteenpäin...että se on se CV laadittava, koska mä oon sokeesti näihin vanhoihin työtodistuksiin luottanu, mutta että ne on semmosia vanhoja metodeja, joita minä luulin vielä tänä päivänäkin käytettävän.*

Työntekijän mukanaolo lähtiessä aivan uuteen ympäristöön koettiin turvallisuuden tunnetta lisääväksi. Yleisen näkemyksen mukaan juuri tuntemattomiin ja uusiin paikkoihin menemiseen liittyi suuri kynnys ja epävarmuus, minkä vuoksi toimintaa sekä lähtemistä jopa vältettiin. AAO:n koettiin olevan sekä liikkeelle lähtemisen kannalta että virikkeellisyyttä silmällä pitäen tärkeä rooli:

*...no esimerkiksi mul on kiinnekohta, esim. tämä haastattelutilaisuus....että mä tuun tänne se anto mulle jonkun virikkeen tänä aamuna, että lähdet liikkeelle ja menet sinne. Mä koen aika hyväksi keskusteluksi tämän.*

Vertaistuki koettiin tulosten pohjalta joko hyvin tai vähintään melko tärkeäksi. Sen katsottiin tarjoavan mahdollisuutta jakaa kokemuksia ja saada sekä tarjota lohtua tilanteissa, joissa elämää tuo eteen murheita taikka haasteita. Vertaisten koettiin toimivan myös häpeän tunteen hälventäjinä. Vertaistukea pidettiin tärkeänä yhteisöllisyyden ja yhteenkuuluvuuden kannalta. Tunnetta siitä, ettei tarvitse olla ongelmien kanssa yksin, pidettiin voimaannuttavana:

*No semmonen tsemppaaminen ja lohdutusta, jos on vähän murhetta tullu ja semmonen ymmärtäminen.*

### 5.3.2 Projektitoiminnan puutteet

Asiakkaiden näkemykset projektin puutteista on kuvattu seuraavien alaotsikoiden yhteydessä: puutteellinen tiedotus ja markkinointi sekä sisällölliset ja ulkoiset puutteet.

Haastateltavilta kysyttiin, että mistä he alun perin kuulivat AAO -toimipaikasta ja tulivatko he paikalle oma-aloitteisesti vai ammattilaisten ohjaamana. AAO:hon oli tultu ohjatusti tai itseohjautuvasti toisen matalan kynnyksen toimijan seinällä olevan mainoksen perusteella. Joskus oli kannustimena toiminut puskaradio. Yleisen näkökannan mukaan koettiin, ettei AAO oltu tiedotettu riittävästi:

*No ei välttämättä. Mä en ollut tietoinen tällaisesta ennen kun sain tietää työvoimatoimistolta...*

*Mun mielestä ei ole, mä vasta tämän vuoden puolella eli 2016 näin tämän ilmoituksen ja olin ihmeessäni, että miten tästä ei ole tiedotettu. Ehkä voisi pitää enemmän haloota tästä paikasta.*

Nostettiin esille niin ikään tarve olohuoneen toiminnan sisällöllisestä kehittämisestä sekä virikkeellisuuden lisäämisestä. Näkemystä perusteltiin sillä, että nykyisin olohuone mahdollistaa vain television katselun, päivän lehden lukemisen ja tietokoneen käyttömahdollisuuden:

*...että voisi tuua jotakin virikettä, että tosiaan jotain pelejä ja jotain aktiviteettiä vähän enemmän, ettei tää olisi pelkkää istuskelua...*

Ulkoisista puutteista nousi esille vain auton parkkeeraamisen vaikeus.

#### 5.4 Perusteita ja ajatuksia liittyen projektitoiminnan kehittämiseen ja jatkumiseen

Tulokset on jaettu seuraavien alaotsikoiden alle: AAO:n tuoma lisäarvo asiakkaan elämään (kohentunut itsetunto ja psyykkinen vointi, rikkaus sosiaaliseen kanssakäymiseen ja tuki päihteettömyyteen, tasapainoisempi elämä), lisäarvo, jota AAO:n toivotaan tuovan (työn ja toimeentuloon liittyvän lisäarvon mahdollistaja, vertaistuen tuoman lisäarvon mahdollistaja, sisältörikkaamman ja järkevämmän arjen tuoman lisäarvon mahdollistaja työttömälle, elämänhallinnan ja päihteettömyyden tuoman lisäarvon mahdollistaja, sairauden tuoman stigman ja häpeän ehkäisyn tuoman lisäarvon mahdollistaja) sekä AAO:n tulevaisuus (tarve ja toive jatkuvuudesta) ja AAO:n kehittämisideat (esteettisyyteen liittyvät kehittämisideat ja sisällölliset kehittämisideat). (AAO = Aapelin avoimet ovet)

Jo melko lyhyen kokemuksen perusteella kokivat tutkittavat, että käynnit AAO:ssa ovat tuoneet heidän elämään konkreettista lisäarvoa. Työkokeiluun päässeet henkilöt kokivat työllistymisen kohentaneen heidän itsetuntoaan ja psyykkistä vointiaan. Työllistymisen ja matalan kynnyksen toiminnan katsottiin niin ikään tukeneen heidän päihdekäytön hallintaa. AAO oli tuonut rikastuttavia kokemuksia myös sosiaaliseen kanssakäymiseen, tuoden elämään kokonaisvaltaisempaa tasapainoa:

*No on ne nyt sillee vaikuttaneet et mul on tullu täällä ihmisiä joiden kanssa voi keskustella ihan normaaliasioista. Et kai siinä on nyt sitte vaikutusta, että on kiinnekohta ja että selvin päin saapuu paikalle.*

Projektitoiminnan toivotaan jatkossa tuovan ja mahdollistavan melko laajalla kirjolla asiakkaiden elämän lisäarvoa. Tulosten mukaan ajateltiin, että matalan kynnyksen toiminta voisi tuoda lisäarvoa elämään mahdollistamalla ja edistämällä työllistymistä ja sitä kautta parantamaan toimeentuloa:

*...jos AAO voisi olla työllistymisen väliporras...*

*...ponnahduslauta työkokeiluun ja työllistymiseen...*



Yksimielisen näkemyksen mukaan pidettiin hyvin tärkeänä myös vertaistuen, sisältörikkaamman ja järkevämmän arjen mahdollistamisen kautta syntyvää lisäarvoa. Matalan kynnyksen toiminnan uskottiin rytmittävän arkea, lisäävän yhteenkuuluvuuden tunnetta ja tukevan kokonaisvaltaista elämänhallintaa:

*No se vois tuua päivälle sisältöä, et sä meet päivisin sinne ja oot siellä ja juttelet ihmistenka, ja saat siihen päivään sisältöä, ettei se oo sitä työttömänä oloa, että sä vaan kotona oot ja sitten tuol vaan hengaillet mennä.*

Päihdekäytön hallinnassa ongelmia kokeneet toivat yksimielisesti esille matalan kynnyksen toiminnan tukevan heidän päihdekäytön hallintaa tuoden siten lisäarvoa elämään ja hyvinvointiin:

*No elämänhallintaa se voisi jonkin verran tukea ja kyllä elämänhallinta on silloin myös sitä, että hallitsee päihteidenkäytön.*

Tuotiin esille näkemys, jonka mukaan jo pelkästään tieto matalan kynnyksen toimipaikan olemassaolosta toisi lisäarvoa ja lohtua elämään. Koettiin tärkeäksi, että sitä tarvitseville on olemassa joku paikka, mihin voi matalalla kynnyksellä ja omana itsenään tulla. Tämän lisäksi katsottiin tiedon ja mahdollisuuden saada aina tarvittaessa tukea tuovan turvallisuutta ja sitä kautta lisäarvoa elämään. AAO olisi myös stigman ja häpeän hälventämisen sekä uskon ja toivon ylläpitämisen mahdollistaja. Virikkeellisen toiminnan ja aktivoinnin tuomaa lisäarvoa pidettiin korvaamattomana, olipa kyse sitten pitkäaikaistyöttömästä tai työkyvyttömyyseläkkeellä olevasta:

*No kyl mä näkisin että työttömät ihmiset kaipaavat aktivointia varsinkin kun työttömyys pitkittyy ...aktivointi ja se että antaa ihmisille mahdollisuuksia ja tulevaisuuden näkymiä se on hirveen tärkeä. Ihminen, jos on useammankin vuoden ollu työtön, alkaa kokee näin ettei hänest välttämättä oo sinne työelämään, mikä ei tarvi pitää paikkaansa. Tärkeätä toimintaa.*

*No kokemuksia tietenkin ja että kuinka he ovat niistä selvinneet, että jos olis tämmönen...niin en mä oikein muuta osaa...ja onhan se sitte, et onha täällä muitakin, ettei tarvi tuntee sitä häpeää..häpeän tunnetta, et tällä yksin nyt...*

Haastateltavilta kysyttiin tutkimushetken käyntikertoja viikossa. Käyntien tiheysmäärät vaihtelivat parista käyntikerrasta viikossa päivittäiseen käyntiin. Mikäli AAO kehittyä sisällöllisesti ja toiminnallisesti, niin oltiin valmiina tulemaan olohuoneeseen myös useammin. Vastaajilta kysyttiin syistä tulla Aapeleihin uudestaan. Houkuttimina olohuoneeseen tulemiseen pidettiin tiedollisen tuen ja konkreettisen avun saamista, esimerkiksi työtä vastaavan paikan tai harjoittelupaikan löytämiseen. Käyntimääriin vaikuttaisi niin ikään olohuoneen mukava tunnelma, tasavertainen vuorovaikutus, mahdollisuus lukea päivän sanomalehti sekä päihteiden käyttöä rajoittava näkökulma. Leppoisan ja rauhallisen tunnelman lisäksi myös paikan uutuudenviehätys vaikuttaisi tois-  
taiseksi vielä käyntimääriin positiivisesti:

*No tää on mukavaa kun tää on semmonen lepposa ja rauhallinen tunnelma ja sitte kun tää on vielä niin uus paikka niin täs on semmonen oma hohto vielä.*

Yksimielisesti toivottiin AAO -toiminnan jatkumista, vaikka ilmaistiin huolta ja epävarmuutta nykytilanteesta sekä rahoituksen jatkumisesta. Katsottiin, että AAO -matalan kynnyksen olohuoneelle olisi joka tapauksessa Lahden kaupungissa tilaa ja tarvetta. Hyvin tervetulleena pidettiin ajatusta toiminnan vakiinnuttamisesta. Ongelmaksi ei nostettu muiden matalan kynnyksen toimijoiden olemassaoloa samassa kaupungissa, vaan katsottiin AAO:n tuovaan sille sektorille jotakin uutta antaen asiakkaille mahdollisuuden valita juuri itselleen sopiva ja mieluisa paikka:

*...no sehän on niin että tuoda ihmisethän jakautuvat, niin että mitkä paikat ne kokee mielekkääksi ja jotku voi hyvinkin innostua Aapelista ja löytää, et tuossa olisi mulle sopiva paikka...*

*Kun on niin paljon ihmisiä työttömänä, että ihmiset tarttee tommosta paikkaa, missä käydä ja jutella ja suunnitella elämäänsä.*

Tutkittavien mielestä AAO on kehittämisen arvoinen paikka ja nykyiseen toimintaan ollaan melko tai hyvin tyytyväisiä:

*Hienoa, että joku on nähnyt vaivaa tämän paikan luomiseen, missä mietitään toisen ihmisen tarpeita...*

Toiveina paikan viihtyvyyden lisäämisen parantamiseksi esitettiin taulujen lisäämistä seinille ja eläviä- tai silkkikasveja pöydille. Sisällöllisinä kehittämisideoina esitettiin muun muassa lisää retkiä. Toivelistalle nostettiin ilmainen Marolan kotieläinpuistoretki, satamakahvilassa käynti ja luontoretket yleensä:

*...retket olisivat mukavia, ei tarvitse olla mitään isoa ja kallista.*

Työllistymiseen tähtäävät henkilöt toivoivat AAO:n panostavan työllistämistä tukevan toiminnan eli kurssittamisen ja koulutustoiminnan sekä yritys yhteistyön kehittämiseen. Kaivattiin lisää muun muassa pienimuotoista yhteisruokailua, atk-ohjausta ja virikkeitä, kuten esimerkiksi pelejä. Myös ryhmätoiminnan kehittämistä toivottiin. Ehdotuksina esitettiin ruoantekoryhmää, kevytmuotoista kuntoilu- sekä peliryhmää. Peliryhmäehdotuksina tulivat mölkky ja betanque:

*...pelaaminen olisi kiva ja muu viriketoiminta eli lisää ohjelmaa, ettei ihminen kyllästyisi vain olemaa...ettei tää olisi pelkkää sisällä istumista ja jutustelua.*

Yksimielisesti katsottiin tarvetta panostaa enemmän AAO:n mainostamiseen ja asiakashankintaan, jotta olohuoneen asiakasmäärä saataisiin kasvuun. Mainostamisvälineinä mainittiin kauppojen ilmoitustaulut, erilaisten asumispalveluysiköiden ilmoitustaulut, seutu- ja sanomalehti ja netti, sosiaalitoimen, Kelan sekä muiden virastojen ilmoitustaulut ja puskaradio.

## 5.5 Kooste tuloksista

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli Aapelin avoimet ovet -projektitoiminnan asiakaslähtöinen kehittäminen. Tulokset jakautuivat koskemaan niin asiakkaiden elämänhallintaa kuin itse projektitoimintaa, joten koin tarpeelliseksi tehdä vielä erillisen yhtenäisen tulokoosteen (ks. kuva 3 alhaalla). Ajattelin tämän tulosityhteenvedon helpottavan tutkimustulosten viemistä kentälle ja tukevan tulosten aitoa hyödynnettävyyttä osana varsinaista projektin kehittämistyötä. Kuvan avulla saa yhdellä silmäyksellä hyvän käsityksen tutkimustuloksista.



Kuva 3. Yhteenveto tutkimustuloksista

Vasemmalla puolella ylhäältä alaspäin liikuttaessa on kuvattu tutkittavien elämänhallinnasta analyysin pohjalta nousseet tutkimustulokset kahtena isona yläluokkana eli toimijuutta tukevinä tekijöinä ja toimijuutta heikentävinä tekijöinä. Oikealla puolella ylhäältä alaspäin katsottuna on kuvattu ulkoisesta elämänhallinnasta analyysin tuloksena nousseet alueet, joihin kohdistuu palveluohjauksellinen tarve. Palveluohjaustarpeet voidaan liittää niin ikään toimijuutta heikentäviin tekijöihin. Elämänhallinta-alueella pohjautuu projektityöntekijöiden työskentely voimavara- ja ratkaisukeskeisiin työmenetelmiin sekä orientaatioihin. Itse Aapelin avoimet ovet -olohuonetta kuvataan tuloskuviossa tuomalla esille vasemmalla puolella projektin vahvuudet ja oikealla puolella vastaavasti projektin kehittämistarpeet. Siitä liikutaan alemmas vasemmalle tuoden esille tutkittavien kokemukseen perustuvat kuvaukset lisäarvosta, jota AAO on jo tuonut heidän elämäänsä. Kuvion alaosan oikealla puolella esitetään vastaavasti tutkittavien ajatuksia lisäarvosta, jota he toivovat olohuoneen tuovan elämäänsä tulevaisuudessa.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Aapelin avoimet ovet -projekti oli valitettavasti kohdannut jo alkumetreiltä lähtien vastoinkäymisiä. Projektin toimintaympäristön vaihtuminen sekä henkilöstöön liittyvät ongelmat toivat ylimääräisiä haasteita ja hidasteita toiminnan kehittämiseen. Vastaavanlaiset tekijät ovat usein löytyneet epäonnistuneiden projektien taustalta, mutta toivon, että Aapelin avoimet ovet -toiminta saa tästä huolimatta tuulta purjeisiin. Projektitoiminnan tutkijat neuvovat myös jokaista projektiin osallistuvaa työntekijää tarkastelemaan omaa sitoutumistaan projektin eteenpäin viemiseen ja kehittämiseen. Projektisuunnitelma saisi niin ikään elää projektin mukana ja ohjausryhmän sekä projektiryhmän kokouksissa kannattaisi rohkeasti ja avoimesti ottaa riskitekijät sekä riskianalyysin poikkeamat kriittisen tarkastelun kohteeksi. (Kettunen 2009, 56, 76.)

## 6.1 Tulokset teoreettisen viitekehyksen valossa

Aapelin avoimet ovet -projektitoiminnan kehittämisen voidaan todeta tutkimuksen valossa edelleen tarpeelliseksi, jotta syrjäytymisuhanalaisten ihmisten lisääntyessä olisi tarjolla niin julkisia kuin kolmannen sektorin toimijoita. Jokainen aidosti kohdattu ja konkreettisesti autettu yksilö tuo pitkällä tähtäimellä säästöjä niin yhteiskunta- kuin kuntatasolla, jolloin mittarina toimii raha. Ihmillisestä näkökulmasta toiminnan tuomaa lisäarvoa ei mitata rahassa. Silloin voidaan mittareina käyttää oman toimijuuden tukemisen avulla säilytettyä toimintakykyä ja ihmisarvoa, jotka voimaannuttavina elementteinä toimivat mielekkään ja tyydyttävän elämän kivijalkana.

Jokaiselle ihmiselle voi elämänsä aikana tulla tilanteita tai jopa ajanjaksoja, jolloin hän ei yksinkertaisesti kykene ottamaan vastuuta omasta elämästään tai siihen ei ole käytettävissä riittäviä voimavaroja. (Ks. Santapukki 2014, 109.) Varsinkin silloin tarvitaan paikkaa, josta voisi lainata selviytymiseen tarvittavia ”kainalosauvoja”. Näiden varassa on helpompaa nousta ja ottaa uudestaan ensiaskeleita elämänpolullaan, ensin vähän haparoiden, mutta joka askeleella yhä varmemmin.

Tutkimustulokset vahvistavat Jos Berghmanin näkemyksen, jonka mukaan syrjäytyminen on moniulotteinen ja ajassa muuttuva prosessi (ks. luku 3.1.1). Syrjäytymisuhan taustalta löytyvät tutkimukseni mukaan erilaiset elämänkriisit, joilla on taipumus laajentua useammalle ihmisen toimintakykyä ja elämänhallintaa koettelevalle elämän osa-alueelle. Sellaisina kriiseinä nousivat esille avioero, työttömyys, talousvaikeudet ja mielenterveys- ja päihdeongelmat. Eri-laiset elämänkriisit haastavat aina ihmisen elämänhallintakykyä ja ravistavat elämän tasapainoisuutta (Salmimies & Ruutu 2009, 122). Samanlainen näkökulma löytyy hyvin monesta syrjäytymistutkimuksesta.

Kuten teoreettisessa viitekehyksessä (ks. luku 3.1.2) esitin, on syrjäytymisen ja huono-osaisuuden välillä olemassa syy-seurausyhteys. Negatiivisen kierteen alkupäähän kuuluu selkeästi muun muassa työmarkkinoilta sivuun jääminen. Tutkimukseni osoittaa, että työnteolla on tutkittavien elämässä hyvin suuri merkitys. Jo ihan lyhytkin työnteon jakso, kuten esimerkiksi palkkatukityö taikka työharjoittelu, on kohentanut tutkittavien itsetuntoa, rytmittänyt arkea, tasapainottanut taloutta ja tukenut päihdekäytön hallintaa. Yhtä lailla nauttivat

työkyvyttömyyseläkkeellä olevat työn teosta, kuten esimerkiksi vapaaehtoistyöstä. Tutkimukseni tulokset kumoavat täysin teoreettisessa viitekehyksessä kirjallisuudesta poimitun väitteen, jonka mukaan sosiaaliturvasta nauttiminen menisi ihmisten työn tekemisen halun edelle. Tulokset vahvistavat tutkimukseni teoreettisen viitekehyksen raameissa kerrotun näkökulman köyhän syyllisyydestä ja häpeän tunteesta sekä toisaalta toiveesta olla veroja maksava täysivaltainen yhteiskunnan jäsen. Samanlaisiin tuloksiin ovat tulleet Isola, Turunen, Hänninen, Karjalainen ja Hiilamo (2015, 76–82) tutkimuksessa *Syrjäytynyt ihminen ja kunta*. Heidän tutkimuksestaan selviää köyhien tai muuten haasteellisessa elämäntilanteessa olevien toive olla työttömyyskortiston numeroiden sijan yhteiskuntakelpoisia täysivaltaisia aktiivisia toimijoita. He kaipaavat kuulluksi tulemistä, mikä synnyttää positiivisia tunnekokemuksia. Tulokset yhtenevät myös siltä osin, että vertaiset auttavat hälventämään työelämän ulkopuolelle eri syistä joutuneiden häpeää.

Ihmisen odotetaan löytävän paikan yhteiskunnassa, mutta lukuisat tutkimukset osoittavat, että se on tavoitteena yhä vaikeampaa. Jos ihmisellä on terveydellisiä, taloudellisia tai elämänhallinnallisia ongelmia, on melko todennäköistä, ettei hän selviää tästä haasteesta ilman tukiverkostoa ja tukipalveluja, jos silloinkaan. Kuten esitin teoreettisessa viitekehyksessä, syytetään syrjäytymisuhanalaisia ihmisiä usein jopa passiivisiksi ja keinottomiksi. Tutkimustulosten mukaan oli kaikilla kuudella tutkittavalla monenlaisista haasteista huolimatta yllättävän paljon voimavaroja, keinoja sekä ennen kaikkea motivaatiota ja tahtotilaa, yrittää tulla mahdollisemman itsenäisesti toimeen ja mennä elämässä eteenpäin. Jokainen tiedosti omat voimavarat ja vahvuudet, jotka tukivat heidän omaa toimijuuttaan ja toisaalta ne tekijät, jotka vaikuttivat toimijuuteen heikentävästi (ks. 5.2.1, kuva 1).

## 6.2 Tulokset peilaten elämänhallintaan

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen tuloksista, joka koski sisäistä elämänhallintaa, syntyi analyysin tuloksena neljä voimavaraluokkaa: psyykkiset, psykososiaaliset, psykofyysiset ja yhteisölliset voimavarat. Näistä voimavara-alueista on syntynyt yhdistävä luokka nimeltään *toimijuutta tukevat tekijät*. Toimijuus tarkoittaa ihmisen vapautta valita ja käyttää omaa harkintakykyään, taistelllessa

itseään tai omiin tekemisiin kielteisesti vaikuttavia sisäisiä taikka ulkopuolisia tekijöitä vastaan. Kyse on siten tahdon- ja toiminnanvapaudesta, johon liittyvät myös sosiaaliset suhteet (Virkki 2004, 23). Tutkimustulosten perusteella voisi todeta, että tutkittavat ovat oikealla tiellä kohti ihannetoimijuutta. Virkin (2004, 142) mukaan sellaisina voidaan pitää ihmisiä, jotka haluavat oppia tuntemaan itseään ja ovat valmiita työstämään omia tunnekokemuksiaan. Tämän sisäisen kasvuprosessin myötä kypsyy ihmisen valmius omaan elämänmuutokseen. Omien vahvuuksien tunnistaminen tukee onnistumisia ja omien tavoitteiden saavuttamista. Fokuksen siirtäminen jo olemassa oleviin vahvuuksiin tukee positiivisuuskehän syntyä. Vahvuuksien tunnistaminen ja hyödyntäminen mahdollistavat pystyvyyden tunnekokemuksen, joka vaikuttaa ratkaisevasti ihmisen ratkaisuihin, päätöksiin, sitoutumiseen ja motivaatioon. (Salmimies & Ruutu 2009, 197.)

Elämänhallintaa on käsitelty ja tutkittu runsaasti. Tutkimuksen tuloksia on eri tutkimuksissa kuvattu toimintakyky- tai voimavaraluokitusten avulla tai peila-ten niitä sovellettu esimerkiksi Jyrkämä Jyrkin, lähinnä geriatriassa käytettyihin, toimijuuden modaliteetteihin, kuten kyetä, täytyä, voida, tuntea, haluta ja osata. Sisällöllisesti kyseessä ovat lähellä toisiaan olevat elementit. Kerätär (2016, 93) on väitöskirjassaan *Kun katsoo kauempaa, näkee enemmän* lähestynyt toimintakyvyn käsitettä Jyrkämän toimijuuden modaliteettien kautta, tutkiessaan pitkäaikaistyöttömien syrjäytymistä ja osallisuutta työkyvyn näkökulmasta käsin. Kuten tutkimukseeni osallistuneiden pitkäaikaistyöttömien, niin myös Kerätären väitöskirjan tulosten mukaan ovat juuri mielenterveysongelmat vaikuttaneet merkittävästi pitkäaikaistyöttömien työkyvyn alentumiseen. Hänen näkemyksen mukaan on erilaisilla hankkeilla merkittävä rooli huomata ja tarkastella toimijuutta tukevia tarpeita, koska usein on hanke keskittynyt jo itsessään syrjäytymisilmiöön. Tämä näkökulma tuo tutkitun tarveperustan myös Aapelin avoimet ovet -projektin kehittämiseen ja jatkumiseen.

Voimavara- ja ratkaisukeskeistä työtettä toteuttaessa olisi syytä huomioida ihmisen voimavaratekijät, jotta asiakkaan omaa toimijuutta voisi tukea niin, että se mahdollistaisi jokaisen oman elämän asiantuntijuuden säilymisen. Hämäläisen (2014, 16) mukaan kuuluu elämänsä asiantuntijuus jokaiselle itselleen. Juuri tämä kompetenssi tarjoaa tarvittavan tiedon, osaamisen ja voima-



varat pärjäämiseen. Sitä ”johtajuutta” ei ole syytä koskaan luovuttaa ulkopuolisille. Tämä näkökulma toimii muun muassa teoreettisen viitekehyksen raameissa esitetyn asiakaskeskeisen vuorovaikutusorientaation taustalla, joka tarjoaa parhaat välineet asiakkaan voimaannuttamiseen. Matalan kynnyksen toimipaikkana Aapelin avoimet ovet mahdollistaa ihmisten yksilöllisemmän kohtaamisen, kuten asiakaslähtöinen auttamistyö edellyttää.

Psykososiaalisia voimavaroja heikentävät tekijät muodostavat yhdistävän luokan nimeltään *toimijuutta heikentävät tekijät*. Hämäläisen (2014, 236) mukaan on ihmisen syytä tunnistaa myös omat heikkoudet, mutta niitä ei kannata nähdä elämää hankaloittavina karikoina, vaan mahdollisuuksina, joista voi löytää ratkaisuja onnistumiseen. Toimijuutta heikentävien tekijöiden tunnistaminen tukee projektin sisällöllisen ja palveluohjauksellisen toiminnan kehittämistä. Kuten tulokset kertovat (ks. luku 5.2.2, kuva 2), esiintyy tutkittavilla palveluohjauksellisia tarpeita hyvin monella elämän osa-alueella. Laaja-alainen palveluohjauksellinen tarve vahvistaa ennakkonäkemyksen, jonka mukaan julkiset palveluntuottajat eivät yksin pysty vastaamaan ihmisten palvelutarpeisiin. Julkisten palvelujen rinnalle tarvitaan siten matalan kynnyksen toimintaa sekä matalan kynnyksen palveluohjausta, antamaan niin informatiivista, emotionaalista kuin toiminnanohjauksellista tukea.

Tutkimukseni vahvistaa sen, että köyhyysongelma on todellinen ja se uhkaa ilmiönä jäädä pysyväksi niin pitkäaikaistyöttömien kuin työkyvyttömyyseläkkeellä olevien kohdalla. Hyvin harva heistä on välttynyt taloudellisilta ongelmilta. Elämänkriisit ovat tulosten mukaan ajaneet useamman tutkittavan velkakriisiin, josta selviytyminen ilman ulkopuolista apua ei ole onnistunut. Hyvin koskettavia olivat juuri nämä köyhyysilmiön taustalla olevat elämäntarinat. Useampi haastateltava, joiden huono-osaisuus oli pitkittynyt, oli ajautunut velkavankeuden lisäksi myös mielenterveys- ja päihdeongelmiin. Omat rajalliset voimavarat ja selviytymiskeinot eivät riittäneet enää tähän taisteluun. Tutkimuksesta kävi ilmi, että niukat rahavarat asettavat tiukat rajat sille, mitä on mahdollista toteuttaa, kun kyse on elämän mielekkyydestä. Moni kertoi elävänsä kädestä suuhun ja käyttävänsä paljon voimavaroja talouden suunnitteluun ja hallintaan. Siitä huolimatta se koettiin usein haasteelliseksi tehtäväksi. Kukaan ei kuitenkaan kuvaillut itseään sanalla köyhä. Sen tulkinnan voi tulosten perusteella silti tehdä. Toisaalta voi tutkimustulosten valossa todeta, että

ihmiset ovat hyvin vähään tyytyväisiä. Pitkään eri syistä huono-osaisena eläminen on opettanut heitä nauttimaan pienistä asioista, eikä valittamaan. Siitä syystä oltiin joko hyvin tai melko tyytyväisiä Aapelin avoimet ovet -toimintaan, vaikka toiminta ei ollut erilaisten haasteiden takia kehittynyt aivan toivotulla tavalla.

### 6.3 Tulokset peilaten projektin nykytilaan

Toisen tutkimuskysymyksen tarkoituksena oli selvittää projektin nykytilaa asiakkaiden silmin katsottuna. Tutkimustulokset kertovat asiakkaiden näkemyksistä, liittyen Aapelin avoimet ovet -projektitoiminnan vahvuuksiin ja puutteisiin. Vastausten pohjalta voidaan tehdä selkeitä johtopäätöksiä siitä, että muutto uusiin tiloihin oli vaikuttanut projektitoimintaan positiivisesti. Fyysinen sijainti koettiin nyt hyväksi, tilat siisteiksi ja melko viihtyisiksi. Myös aukioloaikoihin oltiin yleisesti tyytyväisiä. Haastateltavat olivat tyytyväisiä siihen, miten työntekijät olivat heitä kohdanneet ja palvelleet. Yksilöllisemmän kohtaamisen vuoksi olivat tutkittavien kohtaamiskokemukset tutkimushetkellä hyvin positiivisia.

Tulosten mukaan on matalan kynnyksen toiminta syrjäytymisuhanalaisille ihmisille hyvin tärkeää. Yhteisöllisyys, sosiaalinen kanssakäyminen ja vuorovaikutus sekä vertaisten että työntekijöiden kanssa koettiin elämänhallintaa ja psyykkistä vointia tukevaksi. Vertaistuki oli kaikille tutkittaville joko hyvin tai melko tärkeää. Yhteenkuuluvuuden lisäksi sen katsottiin hälventävän häpeän tunnetta ja mahdollistavan kokemusten sekä ajatusten vastavuoroisen ja tasavertaisen jakamisen. Paikka, johon voi tulla omana itsenään sekä matalalla kynnyksellä ja josta saa aina tarvittaessa myös apua, koettiin hyvin merkitykselliseksi. Yhteisö, jossa ihminen saa osakseen myönteistä tunnistamista ja joka pitää tärkeänä yhteisöllistä toimijuutta, pyrkii syrjäytymisen ehkäisyyn aktiivisen toimijuuden tukemisen kautta (Kallio, Korkiamäki & Häkli 2015, 22). Samansuuntaisia tuloksia on esittänyt muun muassa Harju (2015, 97) pro gradu -tutkimuksessaan *Yksinasuvien työttömien köyhyys*, jossa hän tutki heidän kokemuksia osallisuudestaan ja sosiaalisista suhteistaan. Tästä tutkimuksesta käy ilmi, ettei yksinasuvien työttömien köyhyys ole ainoastaan sidottu materiaan ja niukkaan talouteen, vaan se on laajentunut koskemaan niin ikään

rajallista sosiaalista osallisuutta häpeän tunteen kera. Tutkimustulosten mukaan koettiin osallisuutta tukevana erilaiset kohtaamispaikat ja ilmaistapahtumat sekä harrastukset. Mielekkäällä elämällä ja läheisillä ihmissuhteilla, jossa ihminen kokee, että hänestä välitetään ja häntä arvostetaan, todettiin olevan osallisuuskokemusta vahvistava vaikutus. Tämä kaikki tukee myös kokonaisvaltaista elämänhallintaa ja toiveikkuuden ylläpitoa oman tulevaisuuden suhteen. Tämän tutkimuksen tuloksissa on paljon yhteneväisyyksiä tutkimustulosteni kanssa.

Toisella ja kolmannella tutkimuskysymyksellä saadut tulokset koskivat suoraan Aapelin avoimet ovet -projektitoiminnan tilannetta ja kehittämistarpeita. Projektin puutteista tuotiin esille liian vähäinen markkinointi ja tiedotus, jossa nähtiin piilevän syy asiakkaiden vähyyteen. Tutkittavien mielestä olisi panostettava niin ikään olohuoneen sisällölliseen kehittämiseen. Tutkimushetkellä se mahdollisti vain kahvittelun, television katselun, päivän lehden lukemisen ja tietokoneen käyttömahdollisuuden. Haastateltavat jäivät kaipaamaan lisää virkkeellisyyttä ja toimintaa. Ulkoisista puutteista nousi esille, että autoilevilla asiakkailla oli vaikeuksia löytää parkkipaikkoja.

#### 6.4 Tulokset peilaten projektin kehittämistarpeisiin ja asiakkaiden odotuksiin

Kaikki haastateltavat kokivat, että Aapelin avoimet ovet -olohuone oli jo tuonut heidän elämäänsä konkreettista lisäarvoa. Jos tutkittavat ovat osanneet jo näin lyhyen toimintakauden jälkeen kuvata projektin tuomaa lisäarvoa heidän elämäänsä, niin voidaan vain olettaa, miten käy koetun lisäarvon toiminnan jatkussa ja kehittyessä. Projektin kautta työkokeiluun päässeet henkilöt kokivat esimerkiksi työllistymisen kohentaneen heidän itsetuntoa, elämänhallintaa, psyykkistä hyvinvointia ja päihdekäytön hallintaa. Työkyvyttömyyseläkkeellä oleville oli olohuone tuonut sisältöä, mielekkyyttä ja vaihtelua arkeen sekä rikastuttavia kokemuksia sosiaaliseen kanssakäymiseen. Nämä kokemukset tulevat todennäköisesti lisäämään entisestään heidän osallisuuttaan, voimaannuttaen heitä yksilöinä sekä toimien heidän psyykettä, elämänhallintaa, identiteettiä ja itsetuntoa vahvistavina.

Kaikkien tutkittavien mielestä on olohuone edelleen kehittämisen arvoinen. Tutkittavat toivoivat jopa toiminnan vakiintumista, mikä tulosten valossa on

täysin ymmärrettävää. Yksimielisiä oltiin siitä, että Aapelin avoimet ovet -olohuonetta tarvitaan Lahden kaupunkiin, koska edelleen on paljon syrjäytymisuhanalaisia ihmisiä, joille ei ole vastaavaa toimintaa tarjoavia toimipaikkoja. Vaikka muutamia matalan kynnyksen toimijoita kaupungissa on, koettiin silti tarvetta vaihteluun ja mahdollisuuteen valita juuri omiin tarpeisiin sekä mieltymyksiin parhaiten vastaava paikka.

Tutkimushetkellä oltiin Aapelin avoimet ovet -toimintaan hyvin tai melko tyytyväisiä, mutta esitettiin myös joitakin konkreettisia kehittämis ehdotuksia. Paikan viihtyvyyden lisäämiseksi toivottiin seinille lisää tauluja ja tiloihin eläviä- tai silkkikasveja. Retket luontoon, Marolan kotieläinpuistoon, satamakahvilaan tulivat tuloksissa esille sisällöllisinä kehittämistoiveina. Henkilöt, joiden tavoitteena on työllistyminen, toivoivat Aapelin toimivan ponnahduslautana siihen. Ehdotuksina tuotiin koulutustoiminnan tai kurssien organisointia ja tiiviimpää yhteistyötä yritysten kanssa. Ryhmätoiminnan kehittämisehdotuksina tuotiin ruoanteko-, peli- ja kuntoiluryhmien järjestämistä. Myös pienimuotoisen yhteisruokailun mahdollistaminen, erilaisten pelien hankinta sekä atk-ohjauksen lisääminen olivat tutkittavien toivelistalla.

Kehittämistarpeiden pohjalta voidaan tehdä johtopäätös, jonka mukaan tutkitavat ovat pohjimmiltaan vähään tyytyväisiä. He ymmärtävät hyvin rahallisten resurssien rajallisuuden. He arvostavat pienäkin panostusta heidän elämänlaadun kohentamiseen ja yhteiskunnallisen integraation vahvistamiseen. Heidän onnellisuus ja tyytyväisyys näyttävät olevan riippuvaisia melko pienistä asioista.

## 6.5 Jatkotutkimukseen liittyviä aiheita

Jatkotutkimukselle olisi ehdottomasti tarvetta ja aiheita olisi useita. Yhteistyön rakentaminen sidosryhmien ja palveluverkoston kanssa parantaisi mahdollisuuksia vastata kohderyhmän aitoihin tarpeisiin. Tämä yhteistyö ja sen kehittäminen voisi olla jatkotutkimuksen arvoinen. Tutkia voisi sitä, ketkä ovat toimineet Aapelin avoimet ovet -olohuoneen yhteistyökumppaneina ja millainen on ollut yhteistyön aste tai yhteistyön laatu palveluohjauksellisen prosessin näkökulmasta tai asiakkaiden elämänarvon ja toimintakyvyn lisääntymisen näkökulmasta.

Yhteistyökumppaneiden selvitystyötä ja yhteistyön edistämistä olisi syytä tehostaa. Voisi siis tutkia, miten apua tarvitsevat henkilöt, joihin kohdistuu syrjäytymisen uhka, ohjautuisivat paremmin yhteistyökumppaneiden kautta tai avulla Aapelin avoimet ovet -olohuoneeseen ja toisin päin. Pitäisi selvittää, miten näistä henkilöistä saataisiin ammatillinen ote ennen heidän putoamista järjestelmän keltasta ja joutumista palveluiden ulkopuolelle.

Matalan kynnyksen palveluohjausprosessin mallintaminen sekä työn tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta mittaavien mittareiden kehittäminen voisi olla myös hyvä aihe jatkotutkimukselle. Asiakkaiden toimintakyvyssä sekä elämänlaadussa tapahtuvia konkreettisia muutoksia olisi niin ikään mielenkiintoista tutkia pidemmässä perspektiivissä ja pidemmällä aikaväliseurannalla. Tämän tyyppisiä tutkimuksia olisi järkevää toteuttaa kuitenkin vain silloin, jos ja kun projekti-toiminta saisi vakiintuneen muodon.

Aapelin avoimet ovet -yhteistyökumppanina toimivasta Vanajan vankilasta valvottuun koevapauteen tulevan henkilön yhteiskuntaan integroitumisprosessi, matalan kynnyksen olohuoneen toiminnan tuella, olisi ehdottomasti tutkimisen arvoinen. Vastaavaa yhteistyötä eivät tee tietojeni mukaan muut Lahdessa toimivat matalan kynnyksen toimijat. Tämän tyyppistä yhteistyötä voidaan pitää siten ainutlaatuisena toimintamuotona, joka on syrjäytymisen vastaisessa työssä ihan omaa luokkaansa.

## 7 POHDINTA

Vuoden 2014 syksyllä aloin pohtia, mistä tekisin opinnäytetyön ja mistä löytäisin sille tilaajan. Alkuperäisenä ajatuksena ja toiveena oli se, että voisin tulevassa opinnäytetyössä hyödyntää omaa kokemustietoa. Tähän tietoon yhdistin sekä omaan maahanmuuttajataustaan liittyvän elämäkokemuksen että työkokemuksen mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden parista.

Kuulin kolmevuotisesta Aapelin avoimet ovet -projektihankkeesta tammi-kuussa 2015, jolloin kyseinen projekti virallisesti käynnistyi. Otin yhteyttä hankkeen koordinaattoriin ja kerroin etsiväni aihetta opinnäytetyölle. Sain samalla hieman tietoa siitä, millaisesta projektista on kyse ja kenelle se on suunnattu. Koin heti, että nyt olisi todella otollinen tilaisuus lähteä tutkimaan minua

henkilökohtaisesti kiinnostavia asioita, joita pystyisin peilaamaan omaan kokemustietoon. Oman mielenkiinnon on katsottu tukevan tutkimusprosessin etenemistä (Kananen 2015, 36).

Kysyin myös tilaisuudesta suorittaa kymmenen viikon työharjoittelua tutkimusympäristössä vuoden 2016 alussa. Perustelin suunnitelmaani näkökulmilla, joiden mukaan projektitoiminta olisi tuolloin jo ohittanut käynnistymisvaiheen todennäköiset alkuhaasteet ja saanut asiakkaita. Siihen mennessä olisin ehtinyt edetä omassa opinnäytetyön prosessissa sekä opinnoissa sopivaan vaiheeseen. Samalla saisin tilaisuuden kerätä rauhassa tutkimusaineistoa ja tutustua haastateltaviin.

Sain ajatuksilleni ja suunnitelmilleni positiivista vastakaikua. Kesäkuussa 2015 allekirjoitimme tilaajan kanssa sopimuksen opinnäytetyöstä, minkä jälkeen aloitin tutkimussuunnitelman laadinnan. Opinnäytetyön työstämisen ja teorian osuuden kirjoittamisen aloitin syyskuussa 2015. Kymmenen viikon työharjoittelu käynnistyi sovitusti 2016 vuoden helmikuun alussa. Harjoittelun yhteydessä toteutin teemahaastattelut tutkimussuunnitelman mukaisesti. Henkilökohtaisesti pääsin osallistumaan myös Aapelin avoimet ovet -ohjausryhmän kokoukseen helmikuussa 2016 ollessani työharjoittelussa projektiympäristössä. Harjoitteluni ehdoton kohokohta oli vierailu projektin yhteistyökumppanina toimivassa Vanajan vankilan naisten ja miesten osastoilla. Kyseinen käynti vahvisti entisestään näkemystäni tämän tyyppisen yhteistyön ja matalan kynnyksen toimintaa tarjoavan kohtaamispaikan tarpeellisuudesta.

Opinnäytetyöprosessi oli hyvin innostavaa. Löysin itsestäni selkeitä tutkijan piirteitä, joista olin jopa hieman yllättynyt. Kesällä 2015 käyty tutkimuksellisen kehittämistyön kurssi antoi minulle tarvittavan teoreettisen tiedon opinnäytetyön tekemiseen. Kurssi oli vaativa, mutta silloinen innokkuuteni ja panostukseni helpotti huomattavasti opinnäytetyöstä selviytymistä. Missään vaiheessa tätä prosessia en kokenut varsinaista epätoivoa ja usein jopa nautin kirjoittamisesta. 2016 kesän kynnyksellä koin hetkittäin väsymystä, ja silloin kasvoi kriittisyyteni myös omaa työtä ja onnistumista kohtaan. Onneksi minulla oli mahdollisuus jättää työ välillä lepäämään, koska olin koko ajan edellä tutkimussuunnitelmassa esitettyä aikataulua. Tämä opinnäytetyö on syntynyt siten hyvin rauhalliseen tahtiin, mutustellen, kuunnellen, pohtien ja asioita hiljaa mielessäni työstäen. Jälki on nyt kaikkien nähtävissä ja siihen on tyytyminen.

Ainakaan tällä hetkellä en osaa sanoa, mitä olisin voinut tehdä toisin. Kaikkeni olen itsestäni antanut tämän työn onnistumiseen.

Koen, että tämä reilun vuoden pituinen prosessi on kasvattanut minua sekä henkilökohtaisessa että ammatillisessa mielessä. Myös oma esiymmärrykseni syrjäytymisestä ilmiönä sekä syrjäytymisuhanalaisten ihmisten yleisimmistä haasteista sekä ongelmista syveni ja vahvistui. Tämä tutkimusprosessi toi minut henkisesti vieläkin lähemmäs itse syrjäytymisen teemaa ja riskiryhmään kuuluvia ihmisiä. Se sai minut vielä konkreettisemmin näkemään ja ymmärtämään, ettei kukaan ole syrjäytymisilmiöstä turvassa. Päivänä minä hyvänsä voin olla itse samassa tilanteessa.

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelmana oli Aapelin avoimet ovet -projektitoiminnan asiakaslähtöinen kehittäminen. Ongelman ratkaisemiseksi kartoitettiin asiakkaan kokonaisvaltaista elämänhallintaa, asiakkaiden ajatuksia projektitoiminnan nykytilasta sekä projektitoiminnan kehittämiseen ja jatkumiseen liittyviä toiveita ja tarpeita, jotka lisäisivät asiakkaiden elämänhallinnallista ja -laadullista lisäarvoa. Koin, että onnistuin tutkimuksessani hyvin, koska tulosten pohjalta sain vastaukset kolmeen tutkimuskysymykseen ja sitä kautta itse tutkimusongelmaan. Helmikuussa 2016, jolloin tein itse teemahaastattelut, oli projektitoiminta vielä hyvin minimalistista, joten siihen nähden voin olla erittäin tyytyväinen saatuihin vastauksiin sekä niistä syntyneisiin tuloksiin ja johtopäätöksiin.

Koin onnistuneeni niin ikään menetelmävalinnoissa. Teemahaastattelun avulla kerätty aineisto oli mielestäni kattava ja aineistolähtöinen sisällönanalyysi mahdollisti löytämään ihan konkreettisia keinoja, ratkaisuja ja ehdotuksia Aapelin avoimet ovet -projektitoiminnan asiakaslähtöisen kehittämisen tueksi. Litteroidussa aineistossa ei ollut puheenvuoroja aiheen vierestä, joten koen onnistumista myös teemahaastattelurungon kokoamisessa sekä itse haastattelun toteutuksessa.

Kysyin myös asiakkaiden palautetta esitettyjen kysymysten laadusta heti jokaisen haastattelun jälkeen. Palaute oli positiivinen eikä kysymyksiin esitetty varsinaista kritiikkiä. Kaksi haastateltavaa oli tullut Aapelin avoimet ovet -projektin asiakkuuteen kohtaamispaikan toimiessa edellisessä osoitteessa. Heillä

ei ollut näkemyksensä mukaan tarpeellista kokemusta nykyisestä toimipaikasta eikä toiminnan sisällöstä ja he kokivat hieman vaikeaksi toiseen teemaan eli projektin nykytilaan liittyvät kysymykset. Olin kuitenkin ennen haastattelua ohjeistanut heitä peilaamaan asioita omaan kokemukseen. He onnistuivat vastauksissaan mielestäni erittäin hyvin. Juuri heidän näkemys toi hyvän pelipinnan siihen, miten muutto uuteen toimipisteeseen oli vaikuttanut projektitoimintaan.

Koska opinnäytetyöni kohdistui aiemmin tutkimattomaan ainutkertaiseen projektiympäristöön ja haastateltavien otos rajoittui kuuteen henkilöön, ei ole tutkimustulosten yleistettävyyttä kaikilta osin perusteltavissa. Olen luovuttanut tutkimustulokset projektin työntekijöille jo ennen opinnäytetyön virallista esitystä ja julkaisua, jotta ne olisivat olleet mahdollisemman pian hyödynnettävissä toiminnan kehittämisessä. Wreden (2006, 92) mukaan edellyttää Raha-automaattiyhdistys selvitystä projektitoiminnasta, jonka rahoittajana se toimii, määrittäen sen tarkempia arviointimääreitä ja kriteereitä. Koen, että tämä opinnäytetyönä toteutettu tutkimus toimii hyvänä arviointivälineenä, antaen RAY:lle rahoittajana näyttöä projektin kehityssuunnasta, tuottaen samalla konkreettista aineistoa Aapelin avoimet ovet -projektin sisällöllisen ja laadullisen kehittämisen tueksi.



## LÄHTEET

- Aaltio, I. & Puusa, A. 2011. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa *Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan*, toim. Puusa, A. & Juuti, P., 153–161.
- Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Alasuutari, P. 2011. *Laadullinen tutkimus 2.0*. Tampere: Vastapaino.
- Aunesluoma, J., Putus-Hilasvuori, T., Ukkonen, J. & Vuorela, L. 2016. *Jokaisen yhteiskunta. 1. painos*. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Ek, E., Saari, E., Viinamäki, L., Sovio, U. & Järvelin, M.-R. 2004. *Nuorten aikuisten työelämästä syrjäytyminen ja sosiaaliturvan käyttö*. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Era, T. & Koskimies, H. (toim.) 2007. *Wirettä työttömien palveluihin: tutkimusraportti palveluiden kehittämisestä Jyväskylän seudulla*. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 78. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Saatavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/20573/JAMKJULKAI-SUJA782007\\_web.pdf?sequence=3](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/20573/JAMKJULKAI-SUJA782007_web.pdf?sequence=3) [viitattu 25.11.2015].
- Eskola, J. 2001. Analyysin eteneminen. Teoksessa *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II – näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*, toim. Aaltola, J. & Valli, R., 143–156.
- Hakkarainen, T. 2012. Tarveharkintainen sosiaaliturva köyhyysaiheisissa elämäntarinoissa. Teoksessa *Kohtaako sosiaalityö köyhyyden*, toim. Forssen, K., Roivainen, I., Ylinen, S. & Heinonen, J., 83–99.
- Harju, S. 2015. *Yksinasuvien työttömien köyhyys. Kertomuksia osallisuudesta ja osattomuudesta. Pro gradu -tutkielma*. Tampereen yliopisto.
- Helne, T. 2002. *Syrjäytymisen yhteiskunta*. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Hiilamo, H. 2011. *Uusi hyvinvointivaltio*. Helsinki: Like Kustannus.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirvilampi, T. & Laatu, M. (toim.) 2008. *Toinen Vääryyskirja. Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista*. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Hämäläinen, P. 2014. *Elämisen vimma ja syvä ilo*. Helsinki: Minerva Kustannus Oy.
- Hänninen, J. & Hänninen, J. 2008. *Kallis köyhyys*. Vantaa: Hansaprint Oy.

- Isola A.-M., Turunen, E., Hänninen, S., Karjalainen, J. & Hiilamo, H. 2015. Syrjäytynyt ihminen ja kunta. Tutkimusjulkaisu-sarjan julkaisu nro 84. Kaks – kunnallisalan kehittämissäätiö. Sastamala: Vammalan Kirjapaino Oy. Saatavissa: [http://www.kaks.fi/sites/default/files/TutkJulk\\_84\\_net\\_1.pdf](http://www.kaks.fi/sites/default/files/TutkJulk_84_net_1.pdf) [viitattu 27.4.2016].
- Isola, A.-R., Larivaara, M. & Mikkonen, J. (toim.) 2007. Arkipäivän kokemuksia köyhyydestä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Jaskari, H. 2007. Suomalainen köyhyys – oma syy vai yhteiskunnan vika? Teoksessa Sisällä vai ulkona – kohti perustuloa, toim. Kansallinen Sivistysliitto ry, 74–90.
- Kallio, K.-P., Korkiamäki, R. & Häkli, J. 2015. Myönteinen tunnistaminen – näkökulma hyvinvoinnin edistämiseen ja syrjäytymisen ehkäisemiseen. Teoksessa Myönteinen tunnistaminen, toim. Häkli, J., Kallio, K.-P. & Korkiamäki, R., 9–30.
- Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Tampereen Yliopistopaino OY: Juvenes Print.
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Suomen Yliopistopaino Oy: Juvenes Print.
- Karjalainen, L. 2008. Alistetut ja ahdistetut pitkäaikaistyöttömät. Teoksessa Toinen Vääryyskirja. Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista, toim. Hirvilammi, T. & Laatu, M., 109–110.
- Karjalainen, V. & Lahti, T. 2006. Pitkäaikaistyöttömyyttä tunnustava tieto. Teoksessa Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta, toim. Hänninen, S., Karjalainen, J. & Lahti, T., 271–290.
- Keltikangas-Järvinen, L. 2008. Temperamentti, stressi ja elämänhallinta. Juva: WSOY.
- Kerätär, R. 2016. Kun katsoo kauempaa, näkee enemmän. Monialainen työkyvyn ja kuntoutustarpeen arviointi pitkäaikaistyöttömillä. Väitöskirja. Oulun yliopisto. Saatavissa: <http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789526210865.pdf> [viitattu 3.5.2016].
- Kettunen, R., Kähäri-Wiik, K., Vuori-Kemilä, A. & Ihalainen, J. 2002. Kuntoutumisen mahdollisuudet. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Kettunen, S. 2009. Onnistu projektissa. Juva: WS Bookwell Oy.
- Koski, L. 2011. Teksteistä teemoiksi – dialoginen tematisointi. Teoksessa Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan, toim. Puusa, A. & Juuti, P., 128–140.

- Laine, T., Hyväri, S. & Vuokila-Oikkonen, P. 2010. Mitä on syrjäytymisen vastainen työ? Teoksessa *Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla, toim. Laine, T., Hyväri, S. Vuokila-Oikkonen, P.*, 9–25.
- Linnossuo, O. 2004. *Syrjäytymisestä selviytymiseen? Arviointitutkimus työttömien nuorten palveluohjauksesta*. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Lund, P. 2006. *Torjuttu toivottomuus*. Juva: WS Bookwell Oy.
- Lyhty, M. 2015. Sitouttaminen ratkaisee sote-uudistuksessa. *Super* 2/2015, 10.
- Mäenpää, L. 2003. Lahden seudun työttömät ry 10 vuotta. 11.11.1993–11.11.2003. Juhlajulkaisu. Toterengas.
- Mönkkönen, K. 2007. *Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö*. 1. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Pensola, T., Järvikoski, A. & Järvisalo, J. 2006. Työttömyyden ja muiden syrjäytymisriskien yhteys työkykyyn. Teoksessa *Työkyvyn ulottuvuudet, toim. Gould, R., Ilmarinen, J., Järvisalo, J. & Koskinen, S.*, 223–239.
- Puusa, A. & Juuti, P. 2011. Mitä laadullinen tutkimus on? Teoksessa *Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan, toim. Puusa, A. & Juuti, P.*, 47–50.
- Puusa, A. & Kuittinen, M. 2011. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus- ja arviointikysymyksistä. Teoksessa *Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan, toim. Puusa, A. & Juuti, P.*, 167–180.
- Rauhala, H. 2011. SPO ry. Suomen palveluohjausyhdistys. Saatavissa: <http://www.palveluohjaus.fi/index.php/fi/spo-ry> [viitattu 24.11.2015].
- Raunio, K. 2006. *Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia*. Vaajakoski: Gummerus Oy.
- Roivainen, I., Heinonen, J. & Ylinen, S. 2011. *Köyhä byrokratian rattaissa*. Sastamala: Vammalan Kirjapaino Oy.
- Ruotsalainen, S. 2005. *Syrjäytyminen-syrjäyttäminen*. Helsinki: Kustannusyhdistö TA-Tieto Oy.
- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino.
- Salmimies, R. & Ruutu, S. 2009. *Myönteisen muutoksen työkirja*. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Santapukki, S. 2014. *Vapausvoima. Oivalla vastuun ilo*. Helsinki: Kirjapaja.
- STM. 2006. Kansallinen raporttisosiaalisen suojelun ja sosiaalisen yhteenkuuluvuuden strategioista. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2006:53. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114045/Selv200653.pdf?sequence=1> [viitattu 25.11.2015].

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus portti itsenäiseen elämään. 1. painos. Helsinki: Profami Oy.

Tilastokeskus. 2016. Tilastokeskuksen julkaisu 23.2.2016. Tilastokeskuksen internetsivut. Päivitetty 22.3.2016. Saatavissa: [http://www.tilastokeskus.fi/til/tyti/2016/02/tyti\\_2016\\_02\\_2016-03-22\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.tilastokeskus.fi/til/tyti/2016/02/tyti_2016_02_2016-03-22_tie_001_fi.html) [viitattu 8.8.2016].

Tilda – tilastotietoja Lahdesta. Lahden kaupungin verkkosivut. Päivitetty 21.6.2016. Saatavissa: <http://www4.lahti.fi/verkkotilastointi/> [viitattu 8.8.16].

Vilen, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. 3. uudistettu painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Virkki, T. 2004. Vihan voima. Toimijuus ja muutos vihakertomuksissa. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Te- kesin katsaus 281/2011. Helsinki: Tekes. Saatavissa: <https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf> [viitattu 8.1.2016].

Wrede, G.-H. 2006. Kuka omistaa aatteellisen yhdistyksen projektit? Projekt- tiarviointi aatteellisen yhdistyksen näkökulmasta. Teoksessa Projektityhteis- kunnan kään- töpuolia, toim. Rantala, K. & Sulkunen, P., 87–104.

# Infokirje asiakkaille

Hei Aapelin avoimet ovet -asiakas!

Olen Kymenlaakson ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelija Merje Kallas ja teen opinnäytetyönä tutkimusta Aapelin avoimet ovet -projektitoiminnan asiakslähtöisen kehittämisen tueksi.

Tutkimukseni tarkoituksena on selvittää:

1. Millainen on asiakkaan elämänhallinta tutkimushetkellä?
2. Millaisia ajatuksia asiakkailla on projektitoiminnan nykytilasta?
3. Millaisia projektitoiminnan kehittämiseen tai jatkumiseen liittyviä toiveita ja tarpeita asiakkaat ilmaisevat, jotka lisäisivät heidän elämänhallinnallista tai elämänlaadullista lisäarvoa?

Tutkimus on tarkoitus toteuttaa yksilöhaastatteluina helmikuussa 2016. Haastattelut tullaan tekemään Aapelin avoimet ovet -tiloissa tai muualla yhteisesti sovituksessa ja tähän tarkoitukseen sopivassa paikassa. Haastattelut nauhoitetaan.

Haastatteluun osallistuminen on Sinulle täysin vapaaehtoista, mikä tarkoittaa, että voit ilman perusteluja siitä joko kieltäytyä tai sen keskeyttää.

Suojelen yksityisyyttäsi läpi tutkimuksen ja käsittelen vastauksesi ehdottoman luottamuksellisesti. Tutkimus toteutetaan anonymisti eikä loppuraportissa käytetä Sinun henkilö- ja tunnistetietojasi.

Ajatuksesi ja mielipiteesi ovat tutkimukseni onnistumisen näkökulmasta korvaamattomia ja välttämättömiä.

Jos haluat saada toiminnan kehittämiseksi äänesi kuuluviin, niin lähesty minua tai projektin työntekijöitä, niin sovimme ajankohdan haastattelua varten. Minulta saat halutessasi myös lisätietoa tutkimuksestani.

Palkitsen panostuksesi pullakahveilla!

Etukäteen kiittäen

Merje Kallas

Merje.Kallas@student.kyamk.fi

# Teemahaastattelurunko

## Taustatiedot

- Ikä
- Sukupuoli
- Asumismuoto
- Koulutus/tutkinto
- Milloin olet viimeksi ollut töissä tai opiskelemassa?

## I Asiakkaan elämänhallinta tutkimushetkellä

### Sisäinen elämänhallinta

#### 1. Kokemus elämänhallinnan tunteesta

- Millaiseksi koet elämäntilanteesi juuri nyt?
- Mihin elämässäsi olet tyytyväinen ja miksi?
- Millaisia asioita pidät tärkeinä hyvinvoinnin näkökulmasta?
- Millaisia vahvuuksia sinulla on? Missä olet hyvä?
- Mitä muuttaisit elämässäsi?
- Millä keinoin se voisi onnistua? Mitä se sinulta vaatisi?
- Mitkä olisivat suurimmat haasteet onnistumisen tiellä?
- Kerro, millaisia paheita/heikkouksia sinulla on?
- Onko elämässäsi sellaisia asioita, joista koet syyllisyyden tunnetta?
- Koetko katkeruutta? Jos koet, niin mistä se johtuu?
- Kuinka usein koet ahdistusta tai stressiä? Miten sinulla on tapana toimia näissä tilanteissa?

#### 2. Terveystila/Kuntoutus

- Millaiseksi koet terveydentilasi?
- Onko sinulla elämää rajoittavia sairauksia?
- Miten sinut olet näiden rajoitteiden kanssa? Jos et ole, niin miten sinua voisi tukea?
- Miten suhtaudut päihteisiin?
- Onko päihdekäyttö ollut sinulle joskus ongelma? Onko tällä hetkellä?
- Mitkä tekijät tukevat kuntoutumistasi/päihdekäytön hallintaasi?
- Onko sinulla hoitokontaktia ja/tai jatkuvaa lääkitystä?
- Millaista tukea tarvitset edelleen terveydentilan tukemiseen/ kuntoutumisen edistymiseen?

## **Ulkoinen elämänhallinta**

### **1. Itsestä huolehtiminen ja arjenhallinta**

- Millaisia haasteita liittyy arjenhallintaan ja/tai itsestä huolehtimiseen?
- Selviätkö mielestäsi itsenäisesti arjesta?
- Kaipaako apua/tukea arjen sujumiseen? Millaista?
- Mistä tai keneltä olet saanut aiemmin apua kohdatessasi vaikeuksia kyseisissä asioissa?

### **2. Henkilökohtainen taloushallinta**

- Millainen on taloudellinen tilanteesi? Hallitsetko talousasioita?
- Liittyykö talouden hoitoon haasteita? Millaisia?
- Onko sinulla ollut rahavaikeuksia? Ovatko luottotietosi kunnossa?
- Oletko kuullut/saanut apua velkaneuvonnasta?
- Osaatko hakea erilaisia tukia/etuuksia?
- Tiedätkö, millaisiin etuuksiin sinulla olisi oikeus?
- Tiedätkö, mistä tukia/etuuksia haetaan ja miten?
- Kaipaako muutosta työ- tai opiskelupolulle? Kerro tarkemmin toiveistasi, tavoitteistasi?

### **3. Sosiaaliset suhteet**

- Onko sinulla läheisiä, kavereita, perhettä, lapsia?
- Millaiseksi kuvaillet sosiaalisia suhteitasi?
- Koetko yksinäisyyttä? Kuinka usein?
- Mistä yleensä etsit/löydät seuraa?
- Millaisia haasteita esiintyy tai on esiintynyt liittyen sosiaalisiin suhteisiin?

### **4. Mielekäs arki**

- Millainen se on/voisi olla?
- Missä, miten ja kenen kanssa vietät aikaasi?
- Onko sinulla harrastuksia tai muuta mieluista tekemistä?
- Mitä harrastaisit tai mitä tekisit mielelläsi?
- Mikä sitä estää?

## **II Projektitoiminnan nykytila asiakkaan silmin**

- Millaiseksi koet toimitilat? Ovatko ne viihtyisät?
- Oletko tyytyväinen paikan sijaintiin?
- Millaisia puutteita olet havainnut?
- Mitä toiveita sinulla olisi paikan viihtyvyyden ja sijainnin suhteen?
- Miten toivoisit olohuoneen olevan auki? Perusteluja?
- Mistä kuulit Aapelin avoimet ovet -"olohuoneesta"?
- Tulitko paikalle itse, vai ohjasiko joku sinut tänne?
- Onko paikasta tiedotettu riittävästi? Onko tähän helppo löytää/tulla?
- Miten olohuonetta voisi mainostaa, jotta se löytäisi mahdollisen käyttäjän paremmin?
- Onko työntekijöitä riittävästi?
- Onko työntekijöillä ollut aikaa kuunnella sinua? Onko se johtanut konkreettiseen avunantoon/toimintaan?
- Miten sinua on kohdattu?
- Oletko saanut aina apua, kun olet sitä tarvinnut?
- Miten tärkeäksi koet vertaistuen?
- Millaista tukea olet saanut tai toivoisit saavasi muilta asiakkailta?

## **III Perusteita ja ajatuksia liittyen projektitoiminnan jatkumiseen**

- Miten usein käyt Aapelin avoimet ovet -kohtaamispaikassa?
- Mikä saa sinut tulemaan tänne uudestaan?
- Miten käynnit Aapelin avoimet ovet -olohuoneessa ovat vaikuttaneet elämääsi? Ovatko ne vaikuttaneet?
- Onko tämä paikka tuonut elämääsi konkreettista muutosta/apua?
- Millaista lisäarvoa toiminnan jatkuminen elämääsi toisi? Voisi tuoda?
- Olisitko kiinnostunut ryhmätoiminnasta? Millaisesta tekemisestä olisit kiinnostunut?
- Haluaisitko, että toiminta jatkuisi/vakiintuisi?
- Miten toiminnan sisältöä pitäisi kehittää, jotta se vastaisi paremmin toiveitasi/tarpeitasi?
- Millaista elämäsi olisi ilman tätä paikkaa?
- Miten elämäsi muuttuisi, jos tämä toiminta loppuisi? Mitä riskejä siihen liittyisi?
- Mitä muuta haluaisit sanoa Aapelin avoimet ovet -olohuoneesta?



# Suostumus haastatteluun osallistumisesta

Osallistun Kymenlaakson ammattikorkeakouluopiskelija Merje Kallaksen opin-  
näytetyön

## MATALAN KYNNYKSEN KOHTAAMISPAIKKA AAPELIN AVOIMET OVET

### Asiakaslähtöinen haastattelututkimus

haastatteluun.

Haastattelija on vaitiolovelvollisuudellaan sitoutunut turvaamaan haastatelta-  
vien anonymiteettiä läpi tutkimusprosessin. Hän ei tule paljastamaan loppura-  
portissaan sellaisia tietoja, joista haastateltava olisi tunnistettavissa.

Olen tietoinen siitä, että tutkija tallentaa haastattelut. Hän hävittää haastattelu-  
tallenteet tutkimuksen valmistuttua välittömästi, noudattaen tehtävässä eri-  
tyistä huolellisuutta.

Minulla on haastateltavana oikeus, ilman erillistä perustelua, keskeyttää haas-  
tattelu tai perua osallistumispäätökseni. Osallistuminen tutkimukseen perustuu  
siten täysin vapaaehtoisuuteen.

Aika ja paikka

---

Allekirjoitus ja nimenselvennys

---

## Abstrahointiprosessin esimerkki teemasta sisäinen elämänhallinta

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka	Yläluokka	Yhdistävä luokka
On parempi kausi ja olen vähän toiveikkaampi tulevaisuuden suhteen, että uskaltaa aattella töihin hakeutumista...	parempi kausi ja siitä johtuva toiveikkuus tulevaisuuden suhteen	toiveikkuus		
No se on semmoinen vakaa, tasapainoinen, ilman suurempia ongelmia ja ihan sellainen hyvä tilanne.	vakaa ja tasapainoinen mieli, ilman suurempia ongelmia	tasapainoinen mieliala		
Mä oon aika jäävi tohon vastaamaan, että missä olen erityisen hyvä...no oon pitkäpinnainen ja sitte peräksi antamaton	olen pitkäpinnainen ja periksiantamaton	persoonallisuustekijät	Psyykkiset voimavarat	Toimijuutta tukevat tekijät
jos ahistaa, niin mä rupeen tekemään jotain, niin mä saan ajatukset muuhun	ahdistuksessani ryhdyn toimeen	ongelmaratkaisutaidot		
Koen tuntevani omat taipumukseni ja piirteeni, ei mulla sellasia itsetunto-ongelmia ole	Minulla on hyvä itsetuntemus eikä itsetunto-ongelmia ole	hyvä itsetunto		

## Abstrahointiprosessin esimerkki teemasta ulkoinen elämänhallinta

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka	Yläluokka	Yhdistävä luokka
No kyllä minusta apu hyvä olisi, koska on tänä päivänä niin mahottomasti kaiken maailman lappua, et aika-moista byrokratiaa käytetään näiskin asiois...	Apu olisi tarpeen, koska tarjolla on laaja kirjo erilaisia lomakkeita ja toiminta on byrokraattista	Neuvonta ja apu lomakkeiden täyttöön		
No en mä niitä hyvin hallitse, ongelmana on liiallinen rahan käyttö...alkukuusta on rahaa ja loppukuusta on taas tiukka...no totakai sitä aina neuvoja voi ottaa vastaan...	Vaikeuksia rahankäytön suunnittelussa, apu ja neuvot ovat tarpeen	Apu rahankäytön suunnitteluun		
En mä periaatteessa tiedä kaikista oikeuksistani, mutta mä oon niistä nyt ottanut pikasen selvää...	En ole tietoinen kaikista oikeuksistani ja etuuksista, joita minun kuuluisi saada	Tiedon puute liittyen taloudellisiin oikeuksiin		
...mun pitää ensin saada tietää, et mitä mä oon niinku hake-massa..., jonkun pitää kertoa, mitä hakisin ja mistä, niin silloin pystyn toimimaan itse	Jonkun pitää minulle kertoa, mitä ja mistä haetaan, niin osaan toimia itsenäisesti	Neuvonta ja ohjaus etuuksien hakemiseen	Taloushallinnan tukeminen	Palveluohjauksellinen tarve