

Veera Eerikiharju, Kati Vahtera

## OMAOHJAAJA TURVAPAIKANHAKIJAN TUKENA

Ohjaustyötä tekevien näkemyksiä omaohjaajuudesta  
Helsingin vastaanottokeskuksessa

Metropolia Ammattikorkeakoulu  
Sosionomi (YAMK)  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Kevät 2011

Tekijä(t) Otsikko Sivumäärä Aika	Veera Eerikinharju, Kati Vahtera Omaohjaaja turvapaikanhakijan tukena – ohjaustyötä tekevien näkemyksiä omaohjaajuudesta Helsingin vastaanottokeskuksessa 79 sivua + 5 liitettä Kevät 2011
Tutkinto	Sosionomi (YAMK)
Koulutusohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	
Ohjaaja(t)	Lehtori Katja Ihamäki Yliopettaja Jyrki Konkka
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata ohjaajien ja sosiaaliohjaajien näkemyksiä omaohjaajuudesta Helsingin vastaanottokeskuksessa. Tarkoituksena oli tuottaa tietoa siitä mitä omaohjaajuus on turvapaikanhakijoiden vastaanottotyössä ja millaisia ovat ne asiakkailla ilmenevät erityistuen tarpeet, joita omaohjaajuudella pyritään tukemaan. Työn tavoitteena oli lisäksi selvittää miten omaohjaajuutta voitaisiin kehittää jatkossa. Opinnäytetyötä varten haastateltiin kahdeksaa Helsingin vastaanottokeskuksessa työskentelevää ohjaajaa tai sosiaaliohjaajaa syksyn 2010 aikana. Kaikilla haastateltavilla oli viimeisen vuoden aikana ollut omaohjaajuusuhde jonka ansiosta haastatelluilta saatiin ajan tasaista tietoa omaohjaajuudesta. Haastattelujen aineisto kerättiin teemahaastattelujen avulla, jonka teemat muodostettiin tutkimuskysymyksistä. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysillä sekä kvantifioimalla aineistoa.</p> <p>Tulosten mukaan omaohjaajuus Helsingin vastaanottokeskuksessa on yksilöllistä omaohjattavan tarpeisiin perustuvaa tukea. Omaohjaajuuden ammatilliset käytänteet koostuvat psykososiaalisesta sekä toiminnallisesta tukemisesta. Tuloksista nousi myös omaohjaustyötä tekevien jaksamiseen liittyviä, niin kuormittavia kuin edistäviäkin asioita. Omaohjattavien tarpeet liittyivät erityisesti psyykkisiin ongelmiin sekä asiakkaan tiettyyn elämän vaiheeseen tai perhesuhteisiin. Omaohjaajuuden kehittämiskohteet liittyivät tiimityöskentelyyn, perehdytykseen sekä koulutukseen.</p> <p>Tulosten perusteella voidaan todeta, että omaohjaajuus perustuu aina omaohjattavan yksilöllisiin tarpeisiin, joiden mukaan tuen sisältö sekä myös omaohjaajan rooli määrittyy. Työn kuormittavuus työntekijöille tulee tiedostaa myös omaohjaajuustyöskentelyssä. Omaohjaajuutta tulisi kehittää moniammatillisen tiimityön sekä koulutuksen saroilla. Asiasanat: turvapaikanhakija, ohjaus, omaohjaajuus</p>	

Author(s) Title Number of Pages Date	Veera Eerikiharju, Kati Vahtera  Keyworker Supporting an Asylum Seeker – Social Instructors’ and Counsellors’ Views of Personal Counselling in Helsinki Reception Centre  79 pages + 5 appendices Spring 2011
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructor(s)	Katja Ihamäki, Senior Lecturer Jyrki Konkka, Principal Lecturer
<p>The aim of this study was to describe social instructors and counsellors views of personal counselling. Our aim was to produce information about what personal counselling was in a reception centre for asylum seekers and what kind of needs asylum seekers had when they needed special support. The purpose of this study was also to find out how personal counselling could be developed. Eight social instructors and counsellors were interviewed in autumn 2010 for this study. They had all worked as keyworkers to at least one client in the past year, which helped us to get up-to-date information about personal counselling. The data was collected by unstructured interviews, whose themes were based on the research questions. The data was analysed by content analysis and by quantifying.</p> <p>The results showed that personal counselling in Helsinki Reception Centre was based on asylum seekers’ individual needs. Professional practice consisted of psychosocial and functional support. The results also showed that there were some different issues that could affect counsellors’ coping while working with their clients. The needs of the clients concerned their psychological problems and specific life stage or family relationships. Development areas in keyworking were related to teamwork, orientation and training.</p> <p>According to these results personal counselling is always based on individual needs, on the basis of which the content of support as well as a key worker’s role is defined. The employees must be aware of the coping issues while working with their clients. Development should be targeted at multi-professional teamwork and training.</p> <p>Keywords: asylum seeker, counselling, keyworker</p>	

## Sisällys

JOHDANTO .....	1
1 TURVAPAIKANHAKIJOIDEN VASTAANOTTO .....	3
1.1 Turvapaikanhakija .....	3
1.2 Vastaanotosta säätävä lainsäädäntö .....	5
1.3 Vastaanottokeskus.....	6
1.3.1 Vastaanottokeskuksen palvelut.....	6
1.3.2 Transitkeskus.....	7
1.3.3 Henkilöstö .....	8
1.3.4 Vastaanottokeskuksen arvot ja eettisyys .....	9
2 TURVAPAIKANHAKIJOIDEN TUEN TARVE.....	11
2.1 Elämänhallinta.....	11
2.2 Toimintakyky.....	13
2.3 Pakolaisuuden ja maahanmuuttajuuden vaikutukset hyvinvointiin .....	14
2.4 Turvapaikanhakijoiden mielenterveys .....	16
3 OHJAUS- JA NEUVONTATYÖ .....	19
3.1 Psykososiaalinen tuki ja ammatillinen vuorovaikutus .....	19
3.2 Ohjauksen teoria .....	19
3.3 Ohjaus käsitteenä.....	21
3.4 Tiedottaminen, ohjaus ja neuvonta .....	22
3.5 Ohjauksen käytännöt .....	23
3.5.1 Ohjaajan rooli .....	24
3.5.2 Ohjaustyö vastaanottokeskuksessa .....	25
3.6 Monikulttuurinen ohjaus.....	27
3.6.1 Kulttuurierot monikulttuurisen ohjauksen taustalla .....	28
3.6.2 Monikulttuurinen kompetenssi .....	30
3.6.3 Monikulttuurinen ohjaus käytännössä.....	32
4 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT.....	35
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS .....	36
5.1 Aineiston keruu .....	36
5.2 Kohderyhmä .....	38
5.3 Sisällönanalyysi .....	39
5.4 Kvantifiointi.....	41
6 TULOKSET .....	42
6.1 Taustatiedot.....	42

6.2 Omaohjaajuus.....	42
6.2.1 Psykososiaalinen tuki.....	43
6.2.2 Toiminnallinen tukeminen.....	45
6.2.3 Omaohjaajuuden merkitykset omaohjattavalle.....	46
6.2.4 Omaohjaustyön merkitykset työntekijälle.....	47
6.3 Omaohjaajuuden ammatilliset käytänteet.....	49
6.3.1 Omaohjaajuusprosessin aloittaminen.....	49
6.3.2 Omaohjaajuuden tavoitteellisuus.....	50
6.3.3 Omaohjaajan rooli.....	51
6.3.4 Omaohjaajuusprosessin päättyminen.....	52
6.4 Omaohjattavien tarpeet.....	52
6.4.1 Psykkiset tarpeet.....	53
6.4.2 Elämänvaiheisiin liittyvät tarpeet.....	53
6.4.3 Muut tarpeet.....	54
6.4.4 Tarpeiden ilmeneminen.....	54
6.5 Omaohjaustyön kehittäminen.....	55
6.5.1 Moniammatillisen tiimityön kehittäminen.....	55
6.5.2 Omaohjaajien yhteistyön kehittäminen.....	56
6.5.3 Omaohjaajuustyön työskentelytapojen perehdytys.....	57
6.5.4 Osaamisen kehittäminen koulutuksen avulla.....	57
7 POHDINTA.....	59
7.1 Johtopäätökset.....	59
7.2 Opinnäytetyön luotettavuus.....	66
7.3 Opinnäytetyön eettisyys.....	68
7.4 Tulosten hyödyntäminen ja jatkotutkimusaiheet.....	69
LÄHTEET.....	72

Liite 1 Haastattelurunko

Liite 2 Tiedote opinnäytetyöstä

Liite 3 Esimerkki pelkistämisestä

## **Johdanto**

Suomeen saapuvien turvapaikanhakijoiden määrä on vaihdellut huomattavasti viimeisten vuosien aikana. Vastaanottokeskuksia perustetaan ja lakkautetaan tulijamäärien mukaan. (Maahanmuuttovirasto 2010a,c.) Vuoden 2008 jälkeen lisääntyneiden tulijamäärien seurauksena Suomeen avattiin uusia vastaanottokeskuksia nopeasti, vastaamaan uusien turvapaikanhakijoiden majoitus-, sosiaali- ja terveystarpeisiin. Helsinkiin perustettiin kaksi uutta toimipistettä Helsingin vastaanottokeskuksen alaisuuteen vuonna 2009. Tällä hetkellä Helsingin vastaanottokeskuksella on kolme toimipistettä Helsingissä: Kyläsaari, Punavuori sekä Kaarlenkatu. Uusia vastaanottokeskuksia perustettaessa pääpaino on peruspalveluiden käynnistämässä mahdollisimman nopeasti. Uutta henkilökuntaa rekrytoidaan ja perehdytetään, jotta perustehtävät: majoitus, toimeentulo sekä akuutit sosiaali- ja terveystarpeet voidaan käynnistää. Nyt kun toiminta on käynnistetty sekä perustehtävät hallinnassa, halusimme kiinnittää huomiota toimipisteiden yhteneväisten työkäytäntöjen kehittämiseen.

Vastaanottokeskuksissa tehtävään ohjaustyöhön kuuluvat turvapaikanhakijoiden ohjaus sekä neuvontapalvelut. Omaohjaajuus on yksi ohjaustyötä tekevien: ohjaajien sekä sosiaaliohjaajien tehtäväkenttään kuuluvista menetelmistä, jota on toteutettu Helsingin vastaanottokeskuksessa jo 90-luvulta saakka. Omaohjaajuudesta ei ole kuitenkaan varsinaisia ohjeita tai määritelmiä, vaan menetelmä on ns. hiljaista tietoa, joka siirtyy työntekijöiltä toisille.

Suomalaisissa sekä kansainvälisissä tutkimuksissa korostetaan kehittämisen merkitystä turvapaikanhakijoiden kanssa ohjaus- ja neuvontatyötä tekeville. Kehittämistyön tarkoituksena on pyrkimys vastata paremmin turvapaikanhakijoiden monimuotoisten psykososiaalisiin ongelmiin ja niistä syntyviin tarpeisiin. (Lukkaroinen 2005:2; Newbigging – Thomas 2010:13.)

Omaohjaajuuden kehittäminen voi olla merkityksellistä myös ohjaajien ammatillisuuden

kehittämisen ja ylläpitämisen kannalta, sillä suuri osa ohjaajien työstä on yleistä ohjausta ja neuvontaa ja asiakassuhteet varsin pinnallisia. Työntekijälle syvätason vuorovaikuttamiseen liittyvät kokemukset, halu ymmärtää asiakasta ja kehittää itseään vuorovaikuttajana voivat kasvattaa myös työntekijän tietoisuutta itsestään ja antaa voimaantumisen kokemuksia (Vilen – Leppämäki – Ekström 2002: 335).

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa siitä mitä omaohjaajuus on turvapaikanhakijoiden vastaanottotyössä ja millaisia ovat ne asiakkailla ilmenevät erityistuen tarpeet, joita omaohjaajuudella pyritään tukemaan. Työn tavoitteena on lisäksi selvittää miten omaohjaajuutta voitaisiin kehittää jatkossa, jolloin sillä voitaisiin vastata jatkossa vielä paremmin turvapaikanhakijoiden tuen tarpeeseen. Tarkoituksenamme on, että opinnäytetyötämme voitaisiin jatkossa käyttää perehdytysmateriaalina vastaanottokeskuksissa.

## 1 Turvapaikanhakijoiden vastaanotto

### 1.1 Turvapaikanhakija

YK:n pakolaissopimuksen 1. artiklan mukaan pakolainen määritellään henkilöksi, jolla on perusteltua aihetta pelätä joutuvansa kotimaassaan vainotuksi rodun, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen takia ja joka oleskelee kotimaansa ulkopuolella ja on kykenemätön tai sellaisen pelon takia haluton turvautumaan kotimaansa suojaan (UNHCR 1951:16).

Turvapaikanhakijaksi määritellään henkilö, joka joutuu pakenemaan maastaan kokemansa vainon tai ihmisoikeusloukkausten vuoksi. Turvapaikanhakija voi hakea kansainvälistä suojelua Suomesta. Velvoite suojelun antamiseen määritellään ulkomaalaislaissa ja YK:n pakolaissopimuksessa. Geneven sopimus (1951) määrittelee oikeudellisen pohjan pakolaisten vastaanottamiselle (Pakolaisen oikeusasemaa koskeva yleissopimus SopS 77/1968). Turvapaikanhakijalla puolestaan on velvollisuus esittää perustelut hakemukselleen. (Maahanmuuttovirasto 2010a.)

Käytännössä turvapaikanhakija jättää poliisille tai rajavartijalle turvapaikkahakemuksen, jonka jälkeen turvapaikanhakija lähetetään joko vastaanottokeskukseen tai säilöönottoyksikköön odottamaan varsinaisia puhutteluja viranomaisten toimesta (Pakolaisneuvonta 2004). Turvapaikkamenettelyssä tutkitaan ensin poliisin tai rajavartijan toimesta turvapaikanhakijan henkilöllisyys sekä maahantuloreitti, jonka jälkeen maahanmuuttovirasto puhuttelee hakijan selvittääkseen perusteet turvapaikkahakemukselle. (Maahanmuuttovirasto 2010b.) Turvapaikkamenettelyn ajan turvapaikanhakija on vastaanottokeskuksen rekisterissä aina oleskelulupaansa tai maasta käännytykseen saakka. Oikeus vastaanottokeskuksessa asumiseen säilyy maahanmuuttoviraston ratkaisuun saakka (Maahanmuuttovirasto 2010d).

Turvapaikanhakija saa pakolaisstatuksen vain jos hänelle myönnetään turvapaikka. Turva-



paikka myönnetään jos hakijalla on perusteltu syy pelätä vainoa, jonka alkuperänä on uskonto, kansallisuus, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuuluminen tai poliittinen mielipide. Edellytyksenä on, ettei hakija halua turvautua oman maansa suojeluun. Turvapaikan saamiseen edellyttävien seikkojen puuttuessa hakijalle voidaan myöntää myös oleskelulupa toissijaisen suojelun perusteella. Oleskeluluvan edellytyksenä on, että hakijaa uhkaa kotimaassaan kuolemanrangaistus, teloitus, kidutus tai muu epäinhimillinen tai ihmisarvoa loukkaava kohtelu tai rangaistus. Lupa voidaan myöntää myös jos hakija on vaarassa kotimaassa vallitsevan aseellisen selkkauksen vuoksi. Turvapaikan tai toissijaisen suojelun tarpeen perusteiden puuttuessa hakijalle voidaan myöntää oleskelulupa humanitäärisistä syistä. Luvan perusteena on kotimaan ympäristökatastrofi tai huono turvallisuustilanne, liittyen aseelliseen selkkaukseen tai ihmisoikeustilanteeseen.

Maahanmuuttovirasto tutkii myös mahdolliset muut oleskelulupaan oikeuttavat perusteet, jotka eivät liity kansainväliseen suojeluun, vaan esimerkiksi työntekoon. (Maahanmuuttovirasto 2010b, Maahanmuuttovirasto 2010d.) Turvapaikkapäätöksenteossa huomioidaan hakijan henkilökohtainen vaino lähtömaassaan, tilanne lähtömaassa sekä kansainvälisen suojelun tarve. Päätöksen teon taustalla on laaja ja monivaiheinen viranomaistyö. (Pentikäinen 2005:18.) Nykyinen sekä voimaan tuleva lainsäädäntö kotouttamisesta soveltaa pakolaisia koskevia periaatteita myös toissijaisen suojelun tai humanitaarisen suojelun perusteella oleskeluluvan saaneiden kohdalla. (Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493/1999 § 3a; Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010 § 2.)

Jos turvapaikanhakijan hakemus kansainvälisen suojelun saamiseksi hylätään, päättää maahanmuuttovirasto samalla myös hakijan käännyttämisestä tai karkottamisesta. Maasta poistoon liittyvä päätöksen yhteydessä voidaan määrätä hakijalle myös maahantulokielto. Turvapaikanhakijalla on oikeus valittaa päätöksestä Helsingin hallinto-oikeuteen, jolloin viranomaisten tulee odottaa hallinto-oikeuden päätöstä. Poikkeuksena tilanteet, joissa hakijan hakemuksen käsittely on toisen valtion vastuulla tai kyseessä on uusintahakemus ilman uusia perusteita. (Maahanmuuttovirasto 2010d.)

## 1.2 Vastaanotosta säättävä lainsäädäntö

Turvapaikanhakijoiden vastaanotto Suomessa perustuu valtion ratifioimiin kansainvälisiin sopimuksiin sekä Suomen lainsäädäntöön. Tavoitteena vastaanotossa on tarjota turvapaikanhakijalle tilapäistä turvaa ja suojaa sekä tukea tämän hyvinvointia ja elämänhallintaa turvapaikkaprosessin aikana. (Latu 2008:5.)

Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta säättää vastaanottokeskusten toiminnasta tällä hetkellä. Lain tavoitteena on kotoutumisen, tasa-arvon ja valinnan vapauden edistäminen, joka toteutetaan toimenpiteillä, jotka tukevat yhteiskunnassa toimimiselle keskeisten tietojen ja taitojen saavuttamista. Lain tavoitteena on lisäksi turvata turvapaikanhakijoiden sekä joukkopaon takia tilapäistä suojelua saavien vastaanotto, järjestämällä heille toimeentulo sekä huolenpito. Lain piiriin kuuluu lisäksi ihmiskaupan uhrien vastaanotto. (Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493/1999). Kotouttamislaki ja laki turvapaikanhakijoiden vastaanotosta on kuitenkin päätetty erottaa toisistaan, koska niiden on katsottu olevan tarkoituksenmukaista säätää erillisiksi laeiksi. Turvapaikanhakijoiden ja tilapäistä suojelua saavien vastaanottoa sekä ihmiskaupan uhrien auttamista koskevat säädökset tullaan säätämään omaksi laikseen. (Sisäasiainministeriö 2011.)

Laki kotoutumisen edistämisestä on hyväksytty 30.12.2010 ja se tulee voimaan 1.9.2011. Laki kotoutumisen edistämisestä koskee oleskeluluvan saaneita henkilöitä sekä henkilöitä, joiden oleskeluoikeus on rekisteröity tai joille on myönnetty oleskeluoikeuskortti. Laki ei siten koske turvapaikanhakijoita. Lain tarkoituksena on tukea ja edistää maahanmuuttajan kotoutumista sekä mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnan toimintoihin. Lain avulla on tarkoitus edistää tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta. (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010 § 1, § 2. )

Hallitus on esittänyt Eduskunnalle turvapaikanhakijoiden vastaanottoa koskevan lain eriyttämistä omaksi laikseen. Lain tarkoituksena on turvata kansainvälistä suojelua hakevan, tilapäistä suojelua saavan sekä ihmiskaupan uhrin toimeentulo ja huolenpito. Lain tarkoituksena on lisäksi yhdenmukaistaa vastaanottopalvelujen tarjontaa. Sisällöltään laki pysyisi pääosin ennallaan, mutta muutoksia esitetään muun muassa taloudellisen tuen irrottamista yleisestä toimeentulotuesta. Lakiin ehdotetaan lisäksi täsmennyksiä koskien tervey-

denhuoltopalveluita, henkilörekistereitä ja ilman huoltajaa saapuvien alaikäisten majoittamista. Sosiaalipalveluita koskevassa pykälässä § 25 uudessa laissa määritellään turvapaikanhakijan oikeus saada sosiaalihuollon ammattihenkilön välttämättömiksi arvioimia sosiaalipalveluja, kuten neuvontaa, ohjausta, sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita yksilöiden ja perheiden turvallisuutta sekä yhteisön toimivuutta lisääviä tukitoimia. (Eduskunta 2010.)

### 1.3 Vastaanottokeskus

Turvapaikanhakijan vastaanoton järjestää vastaanottokeskus. Vastaanottoa harjoittavat valtio, kunnat sekä Suomen Punainen Risti. Helsingin vastaanottokeskus on Helsingin kaupungin ylläpitämä, mutta valtio rahoittaa täysimääräisenä toiminnasta aiheutuneet menot. Valtio rahoittaa kaikkien Suomen vastaanottokeskusten toiminnan ylläpitäjätahosta riippumatta. (Lukkaroinen 2005: 41.) Helsingin vastaanottokeskus sijoittuu Helsingin kaupungin organisaatiossa Sosiaalivirastoon Aikuisten palvelujen vastuualueelle Maahanmuuttajapalveluihin.

Vastaanottokeskuksia on tällä hetkellä (keväällä 2011) 23 ympäri Suomea, mutta vastaanottokeskusten määrä vaihtelee tulijamäärien mukaan. Sisäasiainministeriö päättää uusien vastaanottokeskusten perustamisista ja lakkauttamisista. Sisäasiainministeriö vastaa turvapaikanhakijoiden vastaanoton suunnittelusta, ohjauksesta, seurannasta, yleisestä kehittämisestä sekä yhteen sovittamisesta. Vastaanottokeskukset kuuluvat sisäasiainministeriön hallinnonalalle. Vastaanoton käytännön ohjauksesta, suunnittelusta vastaa maahanmuuttovirasto. (Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493/1999 § 6; Maahanmuuttovirasto 2010e; Maahanmuuttovirasto 2010f.)

#### 1.3.1 Vastaanottokeskuksen palvelut

Nykyisellään laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta säätelee palveluista, joita turvapaikanhakijalle annetaan. Vastaanottokeskus, jonka kirjoilla turvapaikanhakija on, järjestää peruspalvelut turvapaikkamenettelyn aikana eli kunnes turvapaikanhakijalle myönnetään oleskelulupa tai hän on poistunut maasta. Palve-

luihin kuuluvat majoitus vastaanottokeskuksessa, toimeentulon varmistaminen, välttämättömät sosiaali- ja terveyspalvelut, muut välttämättömien perustarpeiden turvaamiseen liittyvät palvelut sekä tarvittaessa tulkkipalvelut ja turvapaikkaprosessiin liittyvät oikeusapupalvelut. Lisäksi keskuksset voivat järjestää työ- ja opintotoimintaa, joilla pyritään tukemaan turvapaikanhakijan toimintakykyä sekä ehkäisemään syrjäytymistä. (Sisäasiainministeriö 2010; Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493/1999 §3, §19, §19c.)

Laki huomioi turvapaikanhakijan iästä, turvattomasta asemasta ja fyysisestä tai psyykkisestä tilasta johtuvat erityistarpeet. Erityisiä palveluntarpeita omaavia ryhmiä ovat muun muassa kidutuksen, raiskauksen tai muun väkivallan uhriksi joutuneet, mielenterveysongelmaiset, pitkäaikaissairaat ja vammaiset (Latu 2008: 7). Vastaanottokeskuksen on huomioitava tällaiset erityistarpeet majoituksen ja muiden vastaanoton palvelujen järjestämisessä. Lisäksi laki huomioi lapsen edun ja määrittelee, että erityistuen tarpeessa olevalle lapselle on järjestettävä tarvittavat palvelut vastaanoton piirissä. (Sisäasiainministeriö 2010; Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493/1999 §3, §19, §19c.) Vastaanottokeskuksissa tehtävä työ tukee turvapaikanhakijoiden arkielämän sujumista sekä elämänhallintaa. Työhön kuuluu myös niiden valmiuksien luominen sekä ylläpitäminen, joilla elämänhallintaa ja hyvinvointia voidaan mahdollistaa. (Enoranta 2007b:18.)

Turvapaikanhakijat voivat myös asua yksityismajoituksessa esimerkiksi ystävien tai sukulaisten luona. Tällöin asiakas saa välttämättömät sosiaali- ja terveyspalvelut lähimmästä vastaanottokeskuksesta. Asiakkaan on toimitettava vastaanottokeskukseen asiaan kuuluvat dokumentit asumisjärjestelyitä koskien. Asiakkaan on itse vastattava mahdollisista asumismenoistaan yksityismajoituksessa (Latu 2008: 11).

### 1.3.2 Transitkeskus

Lain mukaan turvapaikanhakijoita voidaan siirtää toisiin vastaanottokeskuksiin, mikäli se on turvapaikkaprosessin kannalta tai hänen itsensä/vastaanottokeskuksen toiminnan kannalta perustellusti tarpeellista. (Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanha-

kijoiden vastaanotosta 493/1999 §19c.) Usein siirrot toteutetaan turvapaikkaprosessiin liittyvien vaiheiden mukaisesti. Vastaanotto prosessi koostuu kolmesta päävaiheesta: transitvaiheesta, odotusvaiheesta sekä päätösvaiheesta. Transitvaiheessa turvapaikanhakijat ovat yleensä transitkeskuksessa turvapaikkaprosessinsa alkuvaiheessa. Transitkeskukset sijaintiin vaikuttavat muun muassa turvapaikanhakijoiden maahantuloväylät. Transitvaiheessa poliisi ja maahanmuuttovirasto suorittavat hakijalle turvapaikkatutkinnan. Transitkeskuksen toimintaan kuuluvat turvapaikkapuhuttelujen järjestämistä tukevat toimenpiteet alkuvaiheen tiedottamisen, majoittamisen sekä muiden järjestelyiden avulla. (Latu 2008:10, 16.)

Transitvaiheen jälkeen turvapaikanhakijat siirretään yleensä muihin vastaanottokeskuksiin odottamaan turvapaikkapäätöstä. Odotusvaiheessa toiminnassa keskitytään enemmän asiakkaan aktiivisuuden sekä terveydellisen- ja sosiaalisen hyvinvoinnin ylläpitoon. Päätösvaiheessa asiakasta tuetaan joko kuntaan sijoituksessa tai paluussa lähtömaahan (Latu 2008:16.)

Helsingin vastaanottokeskuksen kaikki kolme toimipistettä ovat ns. transit- eli kauttakulukeskuksia, joka tarkoittaa sitä, että asiakkaat eivät pääsääntöisesti majoitu keskuksessa pitkiä aikoja, vaan heille osoitetaan paikka jostakin toisesta vastaanottokeskuksesta heti poliisin ja/tai maahanmuuttoviraston turvapaikkapuhuttelun jälkeen. Siirtoihin vaikuttaa turvapaikanhakijan oma turvapaikanhakuprosessi ja yleinen majoituskapasiteettitilanne (Lukkaroinen 2005: 41,44). Turvapaikanhakijat eivät voi valita vastaanottokeskusta, jossa asuvat, vaan paikka osoitetaan sen mukaan, missä on tilaa (Pakolaisneuvonta 2010).

### 1.3.3 Henkilöstö

Helsingin vastaanottokeskuksen henkilökuntaan kuuluu ohjaajien ja sosiaaliohjaajien lisäksi asiakasneuvojia, sosiaalityöntekijöitä, terveydenhoitajia, psykiatrisia sairaanhoitajia, etuuskäsittelijöitä, toimistotyöntekijöitä, lähiesimiehiä ja apulaisjohtajia sekä johtaja. Suurimman ammattiryhmän muodostavat ohjaustyötä tekevät ohjaajat, sosiaaliohjaajat sekä asiakasneuvojat. Terveydenhoitajien, sairaanhoitajien sekä sosiaalityöntekijöiden kanssa asiointi tapahtuu lähinnä ajanvarausten kautta. Terveydenhoitajien tehtävänkuvaan kuuluu

asiakkaiden terveydentilan arviointi sekä hoito-ohjeiden antaminen, mahdolliset jatkotoimenpiteet ja hoitoon ohjaus. Sosiaalityöntekijät puolestaan antavat psykososiaalista keskustelutukea, apua ja neuvoja. (Latu 2008: 20.)

Helsingin vastaanottokeskuksessa ohjaajien työnkuvaan kuuluva ohjaus- ja neuvontatyö tapahtuu pääasiassa neuvonnan eli eräänlaisen infopisteen kautta, johon asiakkaat voivat hakeutua apua tarvitessaan. Ohjaajat työskentelevät kolmivuorotyössä, joten ohjaajia on paikalla vastaanottokeskuksessa ympäri vuorokautisesti. Ohjaajat työskentelevät neuvonnan lisäksi myös omien vastuualueidensa parissa. Vastuualueet ovat hyvin moninaisia, kuten asiakassiirtojen koordinoitua, asiakkaille järjestettävien alkuinfojen ja suomenkielenopetuksen suunnittelua sekä järjestämistä, työtoiminnan järjestämistä tai asuntolasta huolehtimista. Sosiaali-ohjaajien työnkuvaan kuuluu osittain samoja tehtäviä kuin ohjaajillekin, mutta muut tehtävät voivat vaihdella eri vastaanottokeskuksissa. Ohjaustyöllä pyritään vastaamaan asiakkaiden päivittäisiin arjen tarpeisiin ja haasteisiin (Latu 2008: 20).

Tarvittaessa asiakkaalle muodostetaan moniammatillinen sosiaalityöntekijästä, terveydenhoitajasta sekä ohjaajasta koostuva tiimi, joka suunnittelee palvelujen sisällöstä erityistuen tarpeessa olevalle asiakkaalle. (Latu 2008: 24.) Moniammatillisella tiimityöskentelyllä voidaan tehostaa voimavarojen käyttöä sekä hyödyntää moniammatillista asiantuntemusta. (Pölkky – Pieskä 2002: 13). Lain määrittelemät turvapaikanhakijoille annettavat palvelut toteutuvat kaikissa vastaanottokeskuksissa, mutta toiminnallisessa sisällössä ja määrissä on eroja eri vastaanottokeskusten välillä (Lukkaroinen 2005: 2, 107- 108).

#### 1.3.4 Vastaanottokeskuksen arvot ja eettisyys

Vastaanottokeskuksille on määritelty yhteiset arvot asiakkaan sekä organisaation näkökulmasta. Perustana vastaanottotyössä on ihmisarvo ja ihmisoikeuksien kunnioittaminen. Tarkoituksena on saada asiakas kokemaan olevansa demokraattisessa yhteiskunnassa, jossa huomioidaan ihmisten oikeudet, ihmisarvo, perusoikeudet, koskemattomuus sekä arvokkuus. Oikeudenmukaisuus toteutuu vastaanottotoimintaa ohjaavien sekä asiakkaan oikeuksia ja velvollisuuksia määrittelevien lakien ja asetusten avulla. Puolueettomuuden periaatteella asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti katsomatta heidän sukupuoleen, ikään,

ihonväriin, etniseen taustaan, vammaisuuteen, uskontoon, kieleen, poliittisiin näkemyksiin, seksuaalisiin taipumuksiin tai kansalaisuuteen. Turvallisuus huomioidaan erityisesti ennakoivalla työotteella. (Latu 2008: 8.)

Helsingin vastaanottokeskuksen toiminta on puolueetonta suhteessa turvapaikkahakemuksen käsittelyyn ja päätökseen (Sosiaalivirasto 2009). Työntekijät eivät ota kantaa turvapaikanhakijan perusteisiin hakea turvapaikkaa. Vastaanottokeskuksen henkilökunta ei myöskään ennakoi turvapaikkahakemuksen lopputulosta toiminnassaan, suhteessa turvapaikanhakijan oikeuksiin saada peruspalvelut vastaanottojärjestelmästä. (Lukkaroinen 2005:102.)

## 2 Turvapaikanhakijoiden tuen tarve

### 2.1 Elämänhallinta

Elämänhallinnan tarve on yksi ihmisen perustarpeista. Ennakoimattomat ja arvaamattomat vastoinkäymiset aiheuttavat puolestaan turvattomuutta. Elämänhallinnan tunne pitää sisälleen ihmisen uskon omien asioidensa vaikutusmahdollisuuksiin. Ihminen pyrkii omalla toiminnallaan vaikuttamaan ulkoisia tai sisäisiä olosuhteita, jotka hän kokee liian rasittaviksi. Psykologiassa elämänhallinnan käsite on alun perin tarkoittanut sitä, miten ihminen kokee oman elämänsä kontrollin sijaitsevan eli ohjaako hän itse elämäänsä vai kokeeko hän elämänsä koostuvan sattumanvaraisista tapahtumista. Jos ihminen kokee voivansa vaikuttaa omilla päätöksillään sekä ratkaisuillaan asioihinsa, on hänen elämänhallinnan tunteensa korkea. Jos ihminen sitä vastoin kokee, että asioita vain tapahtuu hänelle eivätkä ne ole seurausta hänen omista tekemisistään, on elämänhallinta matala. Elämänhallinnan käsitettä myös kritisoidaan sen perusteella, että käsite on harhaanjohtava, sillä ihminen ei voi täysin hallita elämäänsä. (Keltikangas – Järvinen 2008:252 -256.)

Psykologiassa elämänhallinta nähtiin aiemmin ihmisen omana luonteenpiirteenä. Myöhemmin elämänhallinnasta ryhdyttiin puhumaan tilannesidonnaisena kun ymmärrettiin, että toisilla ihmisillä on enemmän mahdollisuuksia hallita elämäänsä kuin toisilla. Elämänhallinta alettiin nähdä tunteena, joka voi vaihdella tilanteen, ei ihmisen mukaan. Elämänhallinnan vaihtelut voivat näkyä myös elämän eri osa-alueilla. Ihminen saattaa esimerkiksi hallita hyvin työn, mutta kokee vaikeuksia ihmissuhteissa. (Keltikangas – Järvinen 2008:256 -257.)

Aaron Antonovskyn teorian mukaan elämänhallinnassa eli koherenssin tunteessa on kyse yksilön suhtautumistavasta maailmaan. Ristiriitaiset viestit, jännitys, konfliktit ja paineet syntyvät jatkuvasti yksilöihin itseensä, yksilöiden välille sekä sosiaalisten rakenteiden välille. Antonovskyn mukaan koherenssin tunteeseen liittyy kolme avaintekijää: ymmärrettävyys (comprehensibility), hallittavuus (manageability) ja tarkoituksellisuus (meaningfulness). Ymmärrettävyyden tunne kertoo siitä, että yksilö kykenee hallitsemaan omat sisäiset voimavaransa sekä vuorovaikutuksen sosiaaliseen ympäristöön. Yksilön kokemukset



siitä, että elämä on selitettävissä sekä ymmärrys vaikeita asioita sekä tilanteita kohtaan. Hallittavuudessa on tunne siitä, että erilaisiin haasteisiin voidaan vastata soveltamalla niihin omia tai muiden voimavaroja, jolloin yksilö kykenee toimimaan. Tarkoituksellisuus pitää sisällään sen, miten yksilö kokee oman elämänsä tarkoituksen. Elämänhallinta on osoitus yksilön omasta motivaatiosta vastata velvoitteisiin sekä haasteisiin.

(Enorannan 2007: 20 mukaan; Söderlingin 1997:28 mukaan.)

Elämänhallinta jaetaan usein sisäiseen sekä ulkoiseen hallintaan. JP Roosin (1987) mukaan ulkoisella hallinnalla tarkoitetaan sitä, että ihminen kykenee ohjaamaan elämänsä niin, että hänestä itsestään riippumattomat tekijät eivät ole vaikuttaneet hänen elämäänsä. Ulkoisessa hallinnassa ihmiselle ei ole tapahtunut mitään elämään suuresti vaikuttavaa tai että ihminen on kyennyt saavuttamaan itse asettamansa tavoitteet. Ulkoisessa hallinnassa keskeisiä ovat aineellisesti ja henkisesti turvattu asema, aineellinen vauraus sekä taloudellinen asema, joiden saavuttamiseen vaikuttavat sukupolvi, sukupuoli, koulutus ja ammatti. Sisäinen elämänhallinta tarkoittaa ihmisen sopeutumista elämässä tapahtuviin vaikeisiin asioihin, jolloin ihminen näkee dramaattisetkin tapahtumat, säilyttäen positiivisen ajattelun. JP Roosin mukaan sisäinen elämänhallinta on opittava vähitellen, aloittaen lapsuudesta. (Roos 1987: 65- 66.)

Pekka Kosonen (2000: 346) jakaa elämäntaidollisten ongelmien lähteet kolmeen ryhmään: yksilösubjektiin, yhteisöön sekä yhteiskunnallisiin institutionaalisiin järjestyksiin. Hyvän elämän rakentuminen voi edistyä tai vaikeutua yksittäisen ryhmän sisältä, mutta useimmiten huomio täytyy kiinnittää kaikkien ryhmien sisällä olevien ongelmien korjaukseen. Yksilösubjektin uhkiin lukeutuvat muun muassa osattomuus, mielekkyyden ja merkityksellisyyden kokemisen puute ja vaikeudet kommunikoinnissa. Yhteisöön liittyvät uhat voivat liittyä ihmissuhteiden lyhytaikaisuuteen, pirstaloituneisiin ihmissuhdeverkkoihin, vaikeuksiin luottamuksen ylläpidossa sekä epäselvyyksiin huolehtimisen ja vastuunkannon suhteissa. Institutionaalisen tason uhat voivat liittyä esimerkiksi yhteisen arvopohjan yksipuolisuuteen ja vähäiseen kansalaisia huomioivaan politiikkaan.

## 2.2 Toimintakyky

Toimintakyky voidaan laajasti määritellä ihmisen selviytymisenä jokapäiväisen elämän vaatimuksista. Käsite on hyvin laaja ja monitahoinen ja se sisältää niin ihmisen biologisen, psykologisen kuin myös sosiaalisen elämän alueet. (Smolander – Hurri 2004: 5.) Toimintakyvyn käsite voidaan määritellä myös ihmisen selviytymisenä päivittäisten toimintojen vaatimuksista (Bäckmand 2006: 25). Toimintakyvyn käsite voidaan määritellä laajasti päivittäisiä toimintoja koskevaksi selviytymiseksi. Rajatummalla määrittelyllä toimintakyvyllä voidaan tarkoittaa esimerkiksi suoriutumista yksittäisestä fyysisestä tai henkisestä testistä. Lea Rissasen mukaan toimintakyky koostuu eri tekijöiden kokonaisuudesta. Ihmisen kykyjen lisäksi toimintakykyyn vaikuttavat ympäristön olot sekä ihmisen ominaisuudet. Älykkäinkään ihminen ei siten ole välttämättä toimintakykyinen jos hän kärsii tunne-elämän ongelmista tai ympäristön aiheuttamista vaikeuksista. (Rissanen 1999:31.)

Sosiaalihuollon tehtäviksi määritellään yksilöiden ja perheiden sekä yhteisöjen sosiaalisen turvallisuuden sekä toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen arkielämässä. Toimintakyvyn heikkeneminen voi johtua erilaisista syistä, kuten iästä, vammasta tai sairaudesta. Ihmisellä voi myös olla riittämättömät resurssit tiedon ja taitojen suhteen tai hänellä ei ole riittävää paikallisen kulttuurin tuntemusta. (Mäkinen – Raatinen – Rahikka – Saarnio 2009:73.) Toimintakyvyn puute voi olla joko tilapäistä tai pysyvämpää (Ahvenainen 1994:80).

Turvapaikanhakijoiden toimintakyvyn tukeminen on määritelty laissa vastaanottokeskuksen velvollisuudeksi. Vastaanottokeskusten tulee järjestää hyödyllistä toimintaa ja tukea turvapaikanhakijan osallistumismahdollisuuksia. Lisäksi vastaanottokeskuksen on tarjottava henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa turvapaikanhakijalle. (Asetus maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 511/1999 § 4.)

Maahanmuutto on voi olla haaste elämänhallinnan kannalta (Alitolppa- Niitamo– Söderling 2005: 11). Monet turvapaikanhakijat pystyvät silti säilyttämään toimintakykynsä elämäntilanteessaan. Osalla ei kuitenkaan ole riittäviä voimavaroja, ja monet tarvitsevatkin tukea. He eivät silti menetä kaikkia voimavarojaan. Turvapaikanhakijoiden aktivoivaa toimintaa

koskevan raportin mukaan turvapaikanhakijoiden itsetuntemus, motivoituminen sekä elämänhallinta ovat edellytyksiä toimintakyvylle. (Enoranta 2007a: 13; 2007b: 19.)

Turvapaikanhakijoilla ja pakolaisilla on monimutkaisia ja yhteen punoutuvia tarpeita, jotka nousevat heidän aiemmista kokemuksistaan ennen uuteen maahan saapumista, sen aikana kuin sen jälkeenkin. Ison-Britannian turvapaikanhakijoiden sosiaalihuoltoa koskevan tutkimusten mukaan turvapaikanhakijat toivovat työntekijöiltä tukea itsenäiseen pärjäämiseen sekä apua tiedon saamiseksi. Tiedon ja tuen saamisen merkitys korostuu heti turvapaikkaprosessin alussa. (Newbigging – Thomas 2010: 3, 54.) Myös Marja Pentikäisen vietnamilaisia ja somalialaisia pakolaisia ja turvapaikanhakijoita koskevassa tutkimuksessa ilmeni, että turvapaikanhakijat ja pakolaiset kokevat tarvitsevansa paikan ja tilan lisäksi myös tukea uudessa ympäristössä (Pentikäinen 2005:254).

### 2.3 Pakolaisuuden ja maahanmuuttajuuden vaikutukset hyvinvointiin

Turvapaikanhakijoiden aiemmat kokemukset kotimaassaan voivat olla traumaattisia. Osalla pakolaisista ja turvapaikanhakijoista voi olla kokemuksia pakolaisleirien kauhukokemuksista, kidutuksesta, nälästä tai silminnäkijän asemasta väkivaltaisissa kuolemissa (Järvinen 2004:94). Monilla on kokemuksia myös pahoinpidellyksi tulemisesta sekä vangittuna olemisesta. (Halla 2007: 470). Kidutus on yleistä vankiloissa, pidätysten yhteydessä ja sodissa. Yhteiskunnat, jotka sallivat kidutuksen sekä kidutuksesta aiheutuvat seuraukset ovat suomalaisille ammattiauttajille vieraita. Kidutuksen käyttäytymisestä on vaikeaa arvioida, että minkälainen käyttäytyminen on normaalia ja mikä puolestaan epänormaalia kun kyseessä on kidutuksen uhri. (Järvinen 2004: 94.)

Pentikäisen tutkimuksessa paenneiden kokemuksista ilmeni, että tutkimukseen osallistuneet kokivat maastapaon jättävän elinikäisiä jälkiä ja tuntemuksia. (Pentikäinen 2005:95, 107.) Traumaattinen prosessi jatkuu läpi elämän ja erilaiset muutostilanteet, kuten äkillinen sairastuminen tai läheisen menetys voivat aktivoida traumat akuutiksi henkiseksi sairaudeksi. Ensimmäisen sukupolven pakolaiset eivät usein saavuta täyttää toimintakykyä, jolloin integroituminen uuteen maahan on vaikeaa. Traumat vaikuttavat usein myös toisen tai jopa kolmannen sukupolven yli. (Rauta 2005:6,22,94.)

Kotimaan traumaattisten tapahtumien lisäksi ongelmia voi ilmetä myös uudessa maassa. Reagointi kulttuurimuutokseen on hyvin yksilöllistä. Toinen kokee muutoksen hyvinkin stressaavana kun toiselle sopeutuminen on helppoa ja nopeaa. (Puusaari 1997:21.) Muutto vieraaseen maahan ja siihen liittyvät menetykset ovat aina itsessään jo kriisi. Läheisten jättäminen, tutuista arkikuvioista sekä omasta sosiaalisesta ja ammattiasemasta luopuminen on raskasta. Lisäksi uuden maan ja oman maan kulttuurierot voivat olla niin suuria, että ihmisen koko identiteetti voi joutua kyseenalaistetuksi. (Vilen ym. 2002: 310-311.) Merkittävää on myös se, että muuttoon vieraaseen maahan ei ole pystytty valmistautumaan etukäteen ja pahimmassa tapauksessa uudesta maasta ei tiedetä ennestään juuri mitään (Räty 2002:116). Pentikäisen tutkimuksessa ilmeni, että pako kotimaasta, tutun kulttuuri- ja kielipiirin jättäminen, ero läheisistä sekä saapuminen vieraaseen ympäristöön merkitsevät elämänmuutosta, josta syntyy lähes poikkeuksetta kriisi heidän elämäänsä. (Pentikäinen 2005:95, 107.)

Uuteen maahan sopeutuminen voi myös aiheuttaa erilaisia haasteita. Turvapaikanhakijat saattavat joutua rasismien kohteeksi, joka voi puolestaan johtaa omanarvontunteen heikkenemiseen. Tutkimusten mukaan syrjintäkokemukset vaikuttavat maahanmuuttajan henkiseen hyvinvointiin. Syrjintää kokeneilla maahanmuuttajilla esiintyy erilaisia sopeutumiseen liittyviä stressioireita sekä ahdistusta ja masennusta. (Jasinskaja-Lahti – Liebkind – Vesala 2002: 110, 138; Kessler 1999:224). Lisäksi perheen tai oman etnisen ryhmän sisällä saattaa ilmetä ongelmia sekä ristiriitoja kulttuurimuutosten myötä.

Maahanmuutto vaikuttaa myös identiteettiin. Vieraassa maassa ulkomaalaisuudesta tulee tärkein osa identiteettiä kun muiden tekijöiden, kuten iän, sukupuolen, luonteenpiirteiden ja erityistaitojen osuus jää pieneksi. Maahanmuuttoon liittyvissä muutoksissa maahanmuuttaja saattaa kokea oman identiteettinsä uhatuksi tai jopa menetetyksi. (Matinheikki-Kokko 1997: 16; Puusaari 1997: 22.) Ympäristön ja samalla suuressa elämänmuutoksessa yksilön entinen kulttuuri-identiteetti on murroksessa. (Järvinen 2004: 130). Maahanmuuttajan elämää voidaan kuvata eräänlaiseksi jatkumoksi, joka muodostuu kotimaasta ja sen tapahtumista sekä elämän jatkamisesta ja uudelleenrakentamisesta uudessa maassa (Räty 2002: 108).

Turvapaikanhakijana oleminen on usein henkisesti raskasta. Turvapaikkaprosessi kestää usein pitkään, jopa vuosia. Prosessiin liittyvä odotus sekä turvapaikkapäätökseen liittyvät pelot ja jännitys voivat aiheuttaa stressiä tai jopa traumatisoida lisää turvapaikanhakijaa. Hollantilaisessa tutkimuksessa tutkittiin pitkittyneen turvapaikkaprosessin vaikutuksia turvapaikanhakijoiden psyykkisiin ongelmiin. Yli kaksi vuotta maassa turvapaikanhakijana olleilla oli enemmän psyykkisiä ongelmia kuin kuusi kuukautta maassa olleilla. Tutkimuksen mukaan pitkittynyt turvapaikkaprosessi on merkittävä psyykkisten ongelmien riskitekijä. (Laban – Gernaat – Komproe – Schreuders – De Jong 2004: 843,850.) Myös vastaanotto-keskuksessa oleminen voi olla raskasta kun asuminen on ahdasta ja osa tiloista on yhteiskäytössä, jolloin yksityisyyttä ei juuri ole. (Pirinen 2008: 16-17; Newbigging – Thomas 2010: 34.)

Turvapaikanhakijoiden kiertäminen Euroopan maasta toiseen on myös raskasta. Etenkin pitkään jatkunut kiertolaisuus aiheuttaa epätoivoa ja henkistä pahoinvointia. EU:n jäsenvaltiot ovat sopineet Dublin-asetuksessa, että valtiolla, josta turvapaikanhakija ensimmäiseksi hakee turvapaikkaa, on vastuu hakemuksen käsittelystä. Jäsenvaltioiden pakolaisia koskevat suojelukriteerit ovat kuitenkin erilaisia. Osa turvapaikanhakijoista yrittääkin kielteisen päätöksen saatuaan, hakea turvapaikkaa jostain toisesta maasta. Hakijan toiveena on, että seuraava maa hyväksyisi hakemuksen. Dublin-asetuksen mukaisesti hakija kuitenkin useimmiten palautetaan ensimmäiseen EU-maahan, josta tämä on ensimmäisen kerran hakenut turvapaikkaa. (Pakolaisneuvonta 2004.)

#### 2.4 Turvapaikanhakijoiden mielenterveys

Tutkimukset ovat osoittaneet, että maahanmuuttajilla ja erityisesti turvapaikanhakijoilla on usein mielenterveyteen liittyviä ongelmia. Turvapaikanhakijoiden mielenterveyteen liittyvissä tutkimuksissa on ilmennyt mielenterveysongelmia jopa puolella tutkimukseen osallistuneista henkilöistä. (Sainola- Rodriguez – Koehn 2006, 54; Pirinen 2008: 8.) Myös Isossa-Britanniassa turvapaikanhakijoille ja pakolaisille suunnattujen sosiaalipalvelujen hyvien käytäntöjen kehittämiseen suunnatussa tutkimuksessa pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden joukkoa kuvataan yhdeksi haavoittuvimmista ryhmistä, jolla on todettu merkittävä

riski kärsiä mielenterveysongelmista. (Newbigging – Thomas 2010: X). Oulun vastaanotto-keskuksen mielenterveystyön ja psykososiaalisen tuen kehittämishankkeen (2003) mukaan 70 prosenttia tutkittujen turvapaikanhakijoiden psykiatrikäynneistä liittyi psyykkisiin kriiseihin, sopeutumisvaikeuksiin sekä stressireaktioihin. Lisäksi epäinhimillinen kohtelu tai kidutuksen kokemukset altistavat psyykkisille ongelmille. (Pölkky – Pieskä 2003: 5, 27.)

Mielenterveyteen vaikuttavat eri tekijät: biologiset tekijät, kuten terveydentila ja perintötekijät, psykologiset tekijät, kuten kasvatus ja itsetunto sekä sosiaaliset tekijät, kuten vuorovaikutussuhteet ja sosiaaliset taidot. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2009: 7.) Mielenterveyden ongelmat voivat vaikuttaa ihmiseen monin eri tavoin. Vaikeudet heijastuvat usein jokapäiväiseen elämään. Asiat saattavat tuntua mieltä painavina ja raskaina. Mielenterveyden ongelmat vaikuttavat ajatuksiin, uskomuksiin, asenteisiin sekä muistiin. (Heiskanen – Salonen 1997: 150.) Turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten mielenterveyshäiriöt ovat useimmiten samoja kuin valtaväestölläkin. (Rauta 2005: 25). Turvapaikanhakijoiden mielenterveyttä koskevien tutkimusten mukaan yleisimmät mielenterveyshäiriöt ilmenevät masennuksena, ahdistuneisuutena ja unihäiriöinä sekä erilaisina PTSD:n oireina (Pirinen 2008: 8; Halla 2007: 469- 470).

Post Traumatic Stress Disorder eli traumaperäinen stressihäiriö tarkoittaa traumaattisten tapahtumien uudelleen kokemista. Traumaperäinen stressihäiriö voi syntyä kuoleman uhan, vakavan loukkaantumisen tai fyysisen koskemattomuuden vaarantumisen kokemuksista (Suomalainen – Haravuori – Marttunen 2009: 52). PTSD:n oireita on havaittu erityisesti kidutetuilla turvapaikanhakijoilla. (Ruuskanen 2007: 488). Oireistoon kuuluu jännittyneisyys, varuillaan olo, ärtyneisyys, tiettyjen asioiden ja tilanteiden välttäminen, keskittymis- ja muistivaikeudet sekä uniongelmat ja painajaiset. (Halla 2007: 471.)

Turvapaikanhakijat kärsivät myös sopeutumishäiriöistä, jotka ovat usein lyhytkestoisia elämänmuutokseen liittyviä tiloja, jotka voivat ilmetä masennuksena, ahdistuksena tai erilaisina käyttäytymisoireina. (Pölkky – Pieskä 2003: 27). Paha olo voi näkyä myös psykosomaattisena oireiluna. Fyysiset oireet voivat ilmetä esimerkiksi päänsärkynä, vatsavai-voina tai tuki- ja liikuntaelimestön sairauksina. (Puusaari 1997: 29; Halla 2007: 471.) Psyykkisesti huonokuntoinen ei aina tunnistaakaan psyykkisiä häiriöitä itsessään, vaan ajat-

telee toimintakykynsä heikentyneen somaattisen vaivan seurauksena (Heiskanen – Salonen 1997: 149).

Mielenterveysongelmat liittyvät myös sosiaaliseen syrjäytymiseen ja syrjäytymisen uhkaan. Sosiaalisen osallisuuden ongelmat voivat ilmetä eri tavoin käyttäytymisen ja kokemisen kautta, kuten torjutuksi tai kiusatuksi tulemisena, vieraantumisen kokemuksena tai sosiaalisina pelkoina. (Riikonen 2000: 42.) Tutkimusten mukaan turvapaikanhakijoilla on merkittävä riski syrjäytyä. Yksinäisyys ja ahdistuneisuus johtavat turvapaikanhakijan eristäytymiseen sekä syrjäytymiseen muusta yhteisöstä (Lukkaroinen 2005: 100; Rauta 2005: 5,79.) Pentikäisen mukaan syrjäytyminen voi suomalaisen yhteiskunnan lisäksi tarkoittaa myös syrjäytymistä omasta etnisestä ryhmästä tai kotimaan perheyhteisöstä. Syrjäytyminen tapahtuu hitaasti ja huomaamatta, jolloin riskin huomioon ottaminen ajoissa on ensiarvoisen tärkeää. (Pentikäinen 2005: 250.)

Tutkimusten mukaan turvapaikanhakijoille suunnattua ennaltaehkäisevää tukityötä tulisi kehittää. Riitta Lukkaroinen (2005: 2) tutkimuksen mukaan turvapaikanhakijoiden psykososiaalisiin ongelmiin tulisi vastata ennaltaehkäisevällä tukityöllä, jolla voitaisiin vaikuttaa myös mielenterveysongelmien aiheuttamiin kustannuksiin. Asko Raudan (2005: 95) mukaan erityisesti lievempien mielenterveyshäiriöiden tunnistamiseen, tulisi suunnata resursseja. Mielenterveyteen liittyvät ongelmat selitetään usein pakolaisuuteen kuuluvina sopeutushäiriöinä, jolloin niitä ei tunnisteta ja hoidon aloittaminen pitkittyy. Suositusten mukaan turvapaikanhakijoille tulisi tehdä huolellinen terveystarkastus, jonka avulla löydetään hoitoa vaativa sairauksia. Ilkka Pirisen mukaan vastaanottokeskuksilla ei kuitenkaan riitä voimavaroja toteuttamaan kaikkia suositusten mukaisia palveluja (Pirinen 2008: 9.) Enonrannan (2007b: 7) raportin mukaan vastaanottokeskusten kautta järjestettävää perusterveydenhoitoon luettavaa apua mielenterveysongelmiin on yleensä hyvin saatavilla, mutta resursseja ennaltaehkäisevään mielenterveystyöhön on käytettävissä paljon vähemmän. Lukkaroinen mukaan ennaltaehkäisevän työn kehittämistarve vastaanottokeskuksissa kohdistuu erityisesti ohjaus- ja neuvontapalveluihin (Lukkaroinen 2005: 2, 108).

### 3 Ohjaus- ja neuvontatyö

#### 3.1 Psykososiaalinen tuki ja ammatillinen vuorovaikutus

Psykososiaalinen työ tarkoittaa asiakkaan emotionaalista ja toiminnallista tukemista, joka voidaan jakaa yksilökohtaiseen, ryhmämuotoiseen toimintaan sekä muuhun psykososiaaliseen tukeen. Yksilökohtainen psykososiaalinen työ voi tarkoittaa keskustelutukea, motiivointia, asiakkaan avustamista asiatasolla kuten sosiaaliturva-asioissa, asiointissa avustamista, ammatinvalintaa käsitteleviä keskusteluja ja työssäkäynnin tukemista. Keskustelutuki voi pitää sisällään keskusteluita asiakkaan elämästä, tulevaisuudesta, työ- ja opiskeluorientaatiosta. Keskustelutuen ja motiivointityön avulla voidaan tukea asiakkaan elämän- ja arjenhallintaa sekä saada asiakas mukaan suunnitelmalliseen työskentelyyn. (Hinkka – Koivisto – Haverinen 2006: 23-24; Mönkkönen 2007: 147.)

Ammatillinen vuorovaikutus voi olla vaikuttamista, jakamista, tiedon hankkimista tai asioiden eteenpäin viemistä. Vuorovaikutus voi tapahtua myös havainnoiden asiakasta. Vuorovaikutuksellisen tukemisen tilanne voi myös olla vain hetken empaattista kuuntelua tai rohkaisua. Vuorovaikutuksen tavoitteena on auttaa ihmistä löytämään omia voimavarojaan ja sitä kautta saamaan tunteen elämänhallinnasta. (Vilen ym. 2002: 21,23,24.)

#### 3.2 Ohjauksen teoria

Ohjauksen erilaisia teorioita on olemassa yli sata. (Lairio – Puukari – Nissilä 2001: 42). Hackney ja Cormier (1996) jakavat ohjauksen teorian neljään eri suuntaukseen. Ensimmäiseen suuntaukseen kuuluvat Freudin psykodynaaminen lähestymistapa sekä Freudin teorian vastareaktiona syntyneet teorit ja ns. neofreudilaiset teorit. Toiseen suuntaukseen luokitellaan kognitiivis- behavioraalisen suunnan edustajat ja kolmanteen suuntaukseen puolestaan eksistentiaalis- humanistisen suunnan kannattajat. Neljänteen suuntaukseen kuuluu monikulttuurinen ohjaus. (Lairio 2001: 42 ym. mukaan.) Esittelemme monikulttuurisen ohjauksen käsitettä luvun lopussa tarkemmin. Peavy puolestaan jakaa ohjauksen pääteoriasuuntaukset psykoanalyttiseen, behavioristiseen, kognitiiviseen ja humanistiseen suuntaukseen. Peavyn mukaan erilaisia teoriasuuntauksia ei voida laittaa parem-



muusjärjestykseen, sillä ohjaajan persoona sekä ohjattavan yksilölliset tarpeet ovat tärkeitä tekijöitä menetelmän rinnalla, ohjaustyötä toteutettaessa. Erilaisilla ohjausmenetelmillä on myös usein yhteneväisiä piirteitä. (Peavy 1999: 18- 19.)

Ohjauksen historiallista kehitystä voidaan lähteä tarkastelemaan jo Sigmund Freudin 1900-luvulla julkaistun teoksen, Unien tulkinta, pohjalta kehitetystä psykodynaamisesta näkökulmasta. Freudin teoksessa tarkasteltiin ihmisen irrationalisen maailman prosesseja ja niistä aiheutuvia häiriöitä. Psykodynaaminen lähestymistapa oli pitkään psykoterapian kenttää hallitseva näkökulma. Toinen vahvasti vaikuttanut näkemys ihmisen käyttäytymisen ongelmista ja niiden korjaamisesta nousi John B. Watsonin 1919-luvun behaviorismin ohjelmanjulistuksesta *Psychology from the Standpoint of a Behaviorist*. Vaikutteet näkyvät nykyään kognitiivis- behavioraalisisessa terapiassa. (Sinisalo 2000: 191.)

Varsinainen ohjaustyön ja psykoterapian irtaantuminen toisistaan tapahtui kun vuonna 1942 Carl Rogers julkaisi teoksen *Counselling and Psychotherapy*. Teoksessa esiteltiin humanistiseen psykologiaan perustuva asiakas- ja henkilökeskeisen, non-direktiivisen ohjauksen malli. Tästä teoriasta ja ohjausmallista tuli yksi hallitsevista ohjauksen suuntauksista 1900-luvulla, joka Suomessa hallitsi erityisesti ammatinvalinnanohjauksen kentällä. (Sinisalo 2000: 191.)

Ohjaustyö on Suomessa aiemmin liittynyt koulun oppilashuoltoon sekä työvoimapolitiikkaan, joissa tieteellisenä perustana olivat psykologia sekä kasvatustiede. Ohjaustyön tutkimuksen kohteet ovat vaihdelleet eri vuosikymmenten aikana. 1970 ja 1980 luvuilla tutkimus kohdistui muun muassa uraohjaukseen, joka silloin muodosti ohjaustyön laajimman toimintakentän yhdessä oppilaanohjauksen kanssa. Tutkimus oli hyvin tutkimus- ja diagnosikeskeistä. Myöhemmin 1990-luvulla tutkimuksen painopiste siirtyi itse ohjausprosessiin. Nykyään tutkimusta on kohdistettu myös ohjaustyön, ohjaajan ammatin ja ohjaukseen instituutiona, samalla kun käytännöntyön painopiste on siirtynyt diagnosoinnista ohjauskeskusteluun. (Sinisalo 2000: 191- 202.)

Peavyn sosiodynaamisen ohjauksen näkökulman lähtökohdat perustuvat konstruktivistiseen teoriaan. Sosiodynaamisen ohjausteorian mukaan ohjaus voidaan nähdä prosessina,

jonka avulla ohjattava voi tehdä omia päätöksiä sekä valintoja ja arvioida sekä pohtia omia asioitaan. Sosiodynaamisella ohjauksen näkökulman mukaan asiakasta tuetaan tekemään valintoja, autetaan vahvistamaan erilaisia näköaloja, vahvistetaan asiakkaan voimavaroja ja tuetaan hyödyntämään erilaisia mahdollisuuksia. Sosiodynaaminen ohjaus on Peavyn mukaan kunnioituksen periaatteilla toimimista, jolloin kunnioitus koskee niin ohjattavan persoonaa, kulttuuri-identiteettiä kuin tämän toimintaakin (Peavy 2006: 19- 20; Peavy 1999:17,27.)

### 3.3 Ohjaus käsitteenä

Ohjaus on työmenetelmä, joka on alun perin kuulunut opinto- ja urasuunnitteluun liittyväksi menetelmäksi. Käsite on kuitenkin viime vuosikymmenten aikana laajentunut käsittämään myös yleisen elämänsuunnittelun, jolla tarkoitetaan jaettujen kulttuuristen merkitysten sekä ohjattavan henkilökohtaisen mielekkyyden etsimistä. (Onnismaa 2007: 15-16; Vehviläinen 2001: 15.)

Ohjaus on työkäytäntö, joka muotoutuu sen työkentän mukaan, jossa sitä käytetään. Ohjaustyötä toteutetaan muun muassa ammatinvalinnanohjauksessa, oppilaanohjauksessa, aikuiskoulutuksessa, työnohjauksessa sekä kuntoutuksessa. Työtilanteet, joissa ohjaustilanteita ja ohjauksellisen työtavan ilmentymiä esiintyy, ovat mitä moninaisimpia (Vehviläinen 2001: 13,16). Timo Spangarin (2000: 22) mukaan ohjaustyön menetelmiä ei voida eikä kannata standardisoida yhden mallin mukaisiksi. Spangarin mukaan ohjaustyön menetelmät ovat kontekstisensitiivisiä eli riippuvaisia kontekstista, jossa niitä käytetään, ohjaajasensitiivisiä eli muokkautuvat ohjaajan toiminnasta sekä paikallisia, jolloin menetelmät muokkautuvat asiakaskunnan ja organisaation mukaisesti.

Ohjauksen avulla pyritään edistämään ohjattavan hyvinvointia ja kehittymistä. (Kosonen 2000: 315). Ohjauksen yleiseksi tavoitteeksi määritellään usein omaohjattavan omatoimisuuden lisääminen. Ohjaustyön tavoitteena on auttaa asiakasta tasapainoisempaan elämään ympäristönsä kanssa sekä käyttämään hyväkseen omia mahdollisuuksiaan (Onnismaa 2007: 7). Ohjauksen tulisi perustua aina ohjattavan vapaaehtoisuuteen, sillä ohjattavan sitoutuneisuus on tärkeää tavoitteiden toteutumisen kannalta. Ohjattavalle tulisi myös

antaa palautetta ohjaussuhteen aikana, jotta tämä tuntisi edistyvänsä ja sitä kautta motivaatio ohjauksen jatkumiselle säilyisi. (Lairio – Puukari 2001: 12).

Ohjaus on ihmisten elämäntilanteisiin liittyvien vaikeuksien käsittelyä, jossa vältetään autoritäärisen tiedon käyttöä. Ohjauksella tuetaan ohjattavaa erilaisissa siirtymissä ja niiden hallitsemisessa. (Pasanen 2000: 124.) Yleispätevästi ohjauksen kuvaus voidaan esittää Jussi Onnismaan (2007: 7) sanoin: ”Ohjaus on ajan, huomion ja kunnioituksen antamista.”. Kuuntelu ja kunnioitus nimetään myös erilaisissa ohjauksen teorioissa tärkeimmiksi ohjausta määrittäviksi piirteiksi (Vehviläinen 2001: 230). Ohjaustyö on osallistumista asiakkaan elämänmuutosten ja muutosprosessien hallintaan. (Lahikainen 2000: 260).

### 3.4 Tiedottaminen, ohjaus ja neuvonta

Tiedottaminen, ohjaus sekä neuvonta ovat toisistaan erillisiä toimintatapoja, mutta kytkeytyvät vahvasti toisiinsa. Toimintatavat voivat valikoitua työntekijän näkemyksestä, mikä kulloinkin tukee parhaiten asiakasta. Tiedottaminen, ohjaus ja neuvonta voivat kuitenkin myös vuorotella samalla asiakastapaamisella. Ohjaus- ja neuvontatilanteissa usein välitetään myös suoraa tietoa työntekijältä asiakkaalle sekä toisin päin: asiakas tiedottaa työntekijälle oleellisia asioita. (Onnismaa 2007:23- 25).

Tiedotus, ohjaus ja neuvontatilanteissa työntekijän roolissa on eroavaisuuksia. Tiedottamisessa työntekijä toimii tiedon antajana, jonka tehtävänä on taata tiedon oikeellisuus ja riittävyys. Usein ohjaus- ja neuvontatilanteissa myös asiakkaalta kerätään informaatiota, jolloin pääpaino pitäisi olla tiedon tarkkuudessa kuin itse tiedon määrässä (Lahikainen 2000: 274). Neuvonnassa asiakas odottaa työntekijän neuvoja ongelmaansa, mutta tekee itse päätöksen siitä, että noudattaako neuvoja vai ei. Ohjauksessa asiakas on aktiivinen osallistuja ongelmiensa ratkaisussa. Asiakkaan tavoitteet ja tulkinnat muodostavat työskenntelyn lähtökohdan, jolloin työntekijän rooliin kuuluu asiakkaan oman toimintakyvyn vahvistaminen välttämättä valmiita ratkaisumalleja. (Onnismaa 2007: 26.)

Tiedottamisen tarkoituksena on antaa asiakkaalle tämän tarvitsemia tietoja. Tiedottami-

seen liittyvässä tapaamisessa keskustelu muodostuu asiakkaan kysymyksestä sekä työntekijän vastaamisesta. Ohjaus- ja neuvontatilanteissa pelkkä tiedottaminen ei kuitenkaan tue asiakkaan omaa päätöksentekoa riittävästi. (Onnismaa 2007: 23,27.) Asiakkaan antama tieto itsestään tulisi aina perustua asiakkaan omaan arvioon siitä mitä ja kuinka paljon hän haluaa itsestään kertoa. Asiakaslähtöisen periaatteen mukaisesti ohjaajan tulisi antaa ohjattavalle mahdollisuus ratkaista itse mitkä asiat ovat asiaankuuluvia ja tavoitteiden kannalta merkittäviä kerrottavaksi ohjaajalle. (Lahikainen 2000: 274.)

Neuvonta käsitteenä on hyvin laaja-alainen, joka sisältää erilaisia vuorovaikutuksellisia toimintatapoja erilaisissa tilanteissa ja tavoitteissa. Neuvontatyö sosiaalialalla voi olla painumista asiakkaan asioihin, tietojen antamista asiakkaalle, kuuntelemista, keskustelemista ja tukemista. (Laine- Ruishalme- Salervo- Siven- Välimäki 2001: 319.) Yleisneuvonaksi kutsutaan työtä, jossa neuvonta on tilapäistä eikä asiakassuhdetta ei synny (Lehmuskoski – Kuusisto – Niemi 2007: 15). Seppo Lahikaisen (2000:275) mukaan myös neuvontatyössä tulisi välttää liiallista neuvojen antamista. Ohjaajan ei tulisi antaa ohjattavalle valmiita ratkaisuja, vaikka ohjattava niitä pyytäisikin. Ohjaajan tulisi esittää erilaisia vaihtoehtoja, joista ohjattava voi itse valita mieleisensä.

### 3.5 Ohjauksen käytännöt

Ohjauksellisissa käytännöissä on eroja eri organisaatioissa. Terveystieteiden ja kuntoutuksessa ohjaus kuvataan usein työmenetelmäksi, jonka tarkoituksena on tukea asiakkaan kuntoutus- tai hoitosuunnitelmaa. Sosiaali- ja nuorisotyössä ohjaus- ja neuvontatyöllä pyritään valtaistamaan asiakasta sekä parantamaan tämän toimintakykyä. Ohjaus- ja neuvontatyön päämääränä sosiaalialalla on asiakkaan hyvinvoinnin lisääminen, johon pyritään sosiaalisella muutoksella, ratkaisemalla ihmissuhdeongelmia sekä itsenäisellä elämännäköillä. (Onnismaa 2007: 18- 21). Sanna Vehviläisen mukaan ohjaus vaatii aina kohtaamisen eli vuorovaikutusta, jossa molemmat osapuolet: työntekijä sekä asiakas voivat tuoda esille omia näkemyksiään ja kuulla toisen osapuolen ajatuksia (Vehviläinen, 2001: 12).

Vaikka ohjausmenetelmät ja tilanteet, joissa niitä käytetään, ovat erilaisia, voidaan niistä löytää myös yhteneväisyyksiä. Peavyn mukaan erilaisilla auttamistyön ohjausmenetelmillä on yhteisiä piirteitä, jotka liittyvät:

1. Tuen, lohdun ja huolenpidon tarjoamiseen ohjattavalle
  2. Asiallisen ja oikean tiedon antamiseen ohjattavalle
  3. Ohjattavan auttamiseen hahmottamaan omia tavoitteitaan
  4. Ohjattavan auttamiseen omien voimavarojen sekä rajoitteiden löytämisessä
  5. Ohjattavan auttamiseen vaihtoehtoisten valintojen ja suunnitelmien tekemisessä
- (Peavy 1999: 19.)

Ohjaustyö erotetaan selkeästi psykoterapiasta suomalaisessa keskustelussa, vaikka anglo-amerikkalaisessa kirjallisuudessa niiden yhtäläisyyksiä korostetaankin. Ohjaustyössä ei ole tarkoituksena parantaa asiakasta, kuten psykoterapiassa, vaan lähtökohtana on, että työntekijä sekä asiakas yhdessä tutkivat ja selventävät elämänsuunnitteluun liittyviä kysymyksiä. (Onnismaa 2007: 28-29.) Ohjausalan edustajat tuntevat olevan yksimieleisiä siitä, että ohjauksella tuetaan ihmisiä heidän erilaisissa elämänkaaren kehitysvaiheissa kun terapialla vastataan vakavampiin ongelmiin ja häiriöihin (Lairio – Puukari 2001: 10). Toisaalta molempien käytäntöjen tavoitteet ovat hyvin samanlaisia, molemmissa pyrkimyksinä on auttaa ihmisiä ratkaisemaan ongelmiaan ja löytämään voimavarojaan sekä lievitetään heidän murheitaan (Vehviläinen 2001: 15.)

### 3.5.1 Ohjaajan rooli

Ohjaustyö haastaa asiantuntijakeskeisen lähestymistavan, jossa ammattilaisen tiedolla ratkaistaan asiakkaan ongelmia. Ohjaajan rooli on auttaa asiakasta oppimaan käsittelemään itse omia kokemuksiaan, käyttämään voimavarojaan, ratkaisemaan ongelmiaan sekä suuntaamaan oppimistaan. Sisältökeskeisestä asiantuntijuudesta pyritään siirtymään oppimis- ja ohjausprosessin asiantuntijuudeksi. Kritiikkiä kuitenkin esitetään neuvontatyön sekä ohjauksen liian tiukasta erottelusta. Muun muassa Sanna Vehviläisen mukaan neuvonta on osa ohjaustyötä eikä siksi ole tarkoituksenmukaista sulkea toimintatapoja pois toisistaan. (Vehviläinen 2001: 13,235.)

Sinikka Ojanen on kiteyttänyt ohjaajan ja asiakkaan suhteen puhuessaan aidosta, kohtavasta vuorovaikutuksesta ohjaajan ja ohjattavan välillä. Hänen mukaansa lopullisen sisällönsä ohjaustyöskentely saa siitä intensiteetistä, millä siihen antaudutaan eli kuinka paljon sille uskalletaan antaa itsestä. Ojaseen mukaan dialoginen ohjaussuhde ei ole perinteinen ihmissuhde vaan se tulee nähdä kasvatussuhteena, jossa ohjaajan roolina on tietoisesti pyrkiä edistämään ohjattavansa kasvua. Persoonallisia ominaisuuksia tai ammatillista sitoutumista edesauttavat ohjaajan empaattinen asenne, kyky kuulla ja havaita ohjattavien viestejä herkästi, ohjaajan motivaatio ja aktiivisuus. Merkittävää on myös kyetä ottamaan ohjattavan tunteet vakavasti ja todesta. Ohjaajalla tulisi olla kyky kommunikatiiviseen välittömyyteen ja lämpimään ja positiiviseen suhtautumiseen ohjattaviin. Ojaseen mukaan on myös tärkeää pystyä kontrolloimaan ohjaustilannetta, joka ilmenee esimerkiksi kykynä asettaa rajoja. (Ojanen 2001: 8,20, 62, 141- 142)

Ammattimaisessa auttamistyössä on huomioitava myös auttamisen rajaaminen siten, ettei se lisää asiakkaan riippuvuutta ja epäitsenäisyyttä. Vaikka palvelujärjestelmä olisikin määritellyt asiakkaan valtaistumiseen sekä itsenäisyyteen pyrkiviä tavoitteita, saattaa itse toiminta aiheuttaa päinvastaisia tuloksia. Auttamistyössä on toisinaan ominaista holhota ja hoivata liikaa, jolloin asiakkaan valtaistumisen mahdollisuudet heikkenevät, vaikka tarkoitus on hyvä. (Järvikoski 2000: 255-256.) Pitkittynyt ylihoivaaminen voi muuttaa empatian epäempatiaksi, jolloin ohjaaja jättäytyy ohjattavan omasta tilanteestaan tekemän virheellisen arvion varaan (Lahikainen 2000: 274).

### 3.5.2 Ohjaustyö vastaanottokeskuksessa

Ohjaustyötä vastaanottokeskuksessa tekevien työntekijöiden tehtävänkuva on hyvin moninainen, jossa suunnittelu- ja organisointitaidot ovat tarpeen. Merkittävä osa ohjaajien työstä on asiakastyötä, jonka tarkoituksena on tukea asiakasta mahdollisimman itsenäiseen elämään vastaanottokeskuksessa. Vaativa asiakastyö sisältää erilaisten toimintojen ohjaamista, yleistä läsnäoloa, kuuntelemista, ymmärtämistä sekä erilaisten sosiaalisten taitojen käyttämistä. (Pölkky – Pieskä 2003: 17.)

Vastaanottokeskuksessa turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävä työ liittyy vahvasti jokapäiväiseen elämään eli arjen toimintoihin. Turvapaikanhakijoiden tuen tarve ei siten rajoitu ainoastaan mielenterveysongelmista kärsiviin asiakkaisiin. Sirkka Ahvenaisen Oulun vastaanottokeskuksesta tekemän tutkimuksessa työntekijät nimesivät keskeiselle sijalle tilanteet, joissa turvapaikanhakijoiden omat voimavarat sekä keinot eivät riittäneet ratkaisemaan ongelmia. (Ahvenainen 1994: 80.)

Arkeen kuuluvat perustoimintojen: nukkumisen, syömisen ja peseytymisen lisäksi myös vuorovaikutus muihin ihmisiin, mielekäs tekeminen, itsensä tärkeäksi tunteminen, tunne, että kuuluu johonkin ja tunne, että voi vaikuttaa omaan elämäänsä. Turvapaikanhakijoiden kanssa työskentely sisältääkin paljon arjessa tukemista. Arjessa tukeminen on monimuotoista. Se voi esimerkiksi sisältää yksinäisen vanhuksen elämänolon säilyttämisen tukemista, vanhemmuuden tai raittiina pysymisen tukemista tai jopa perheväkivaltatilanteiden selvittelyä. (Mäkinen ym. 2009: 65.)

Vastaanottokeskuksessa ohjaustyöskentelyn tekee erityiseksi myös asiakkaiden moninaisuus. Turvapaikanhakijat ovat hyvin heterogeeninen joukko (Newbigging – Thomas 2010: 3). Asiakkaat voivat olla aikuisten lisäksi myös vauvaikäisiä, lapsia, vanhuksia, perheitä, vammaisia tai juuri aikuistuneita nuoria. Myös valmiuksissa, ammateissa ja koulutustasoissa on eroja aina luku- ja kirjoitustaidottomista akateemisesti koulutettuihin. (Enoranta 2007b: 7). Vastaanottokeskuksissa kaikki turvapaikanhakijat ovat vastaanottokeskuksen asiakkaita. Asiakkaita ei voida siten jakaa erikoistuneille sektoreille, kuten päihdehuoltoon tai palvelutaloon, vaan vastaanottokeskuksen henkilökunta tukee asiakasta kaiken tyyppisissä ongelmissa. Konsultointiapua saadaan kuitenkin akuutin tarpeen perusteella.

Vastaanottokeskusten ja erityisesti transitkeskuksen toiminnan luonteen vuoksi asiakkaiden pituutta ei voida määritellä etukäteen. Osalle asiakkaista siirto saattaa tulla viikkojen sisällä kun taas osa saattaa jäädä Helsingin vastaanottokeskukseen useiksi kuukausiksi tai jopa vuosiksi.

### 3.6 Monikulttuurinen ohjaus

Maahanmuuttajien määrän kasvaessa myös erilaiset etniset taustat, kielet, uskonnot ja kulttuurit lisääntyvät Euroopassa (Launikari – Puukari 2005: 7). Kasvanut maahanmuutto on haastanut kehittämään myös monikulttuurista ohjausta eri organisaatioissa. Keskusteluihin ovat nousseet kysymykset monikulttuurisen työskentelyn osaamisvaatimuksista eli mitä kompetenssia maahanmuuttajien kanssa työskenteleviltä vaaditaan. (Lairio – Leino 2007: 49- 52.) Monikulttuurinen ohjauksen teoria on kehittynyt yhteiskuntien monikulttuuristumisen myötä (Lairio – Puukari – Nissilä 2001: 47).

Monikulttuurinen ohjaus on ammatillista kohtaamista, jossa tavoitteen muotoutuvat toimintaympäristön mukaan. Monikulttuurisen ohjauksen ero tavalliseen ohjaukseen liittyy ohjaajan sekä ohjattavan erilaisiin kulttuuritaustoihin, etniseen taustaan tai äidinkieleen. (Metsänen 2000: 185.) Monikulttuurisen tietoisuuden lisääminen luo ohjattaville entistä laajempia mahdollisuuksia itsensä toteuttamiselle. Ohjaajalle monikulttuurinen työskentely antaa puolestaan mahdollisuuden laajentaa näkemystään maailmasta. (Lairio – Leino 2007: 49- 52.)

Merja Aniksen tutkimuksessa maahanmuuttaja-asiakkaiden ja lastensuojelun ammattilaisten vuorovaikutuksesta ilmenee, että monikulttuuriseen sosiaalityöhön liittyy kaksoisvaatimus eli samaan aikaan asiakasta kohdellaan tasa-arvoisesti sekä erot huomioiden. Työntekijät joutuvat myös arvioimaan rajapintoja yleisesti hyväksyttävän moninaisuuden ja erilaisuuden kanssa. Universaalit arvot ohjaavat työntekijää puuttumaan esimerkiksi itsetuhoiseen käyttäytymiseen, jonka katsotaan vahingoittavan yksilöitä. Kulttuurirelativistinen näkemys tuleekin tarvittaessa kyseenalaistaa niin vähemmistö- kuin valtakulttuurien edustajien kanssa jos se vaarantaa yksilön ihmisoikeuksien toteutumista tai oikeutta oman elämäntavan valintaan. Aniksen mukaan niin asiakkaat kuin työntekijätkin käyttävät kulttuuridiskurssia perustellessaan jonkin asian oikeellisuutta. Työntekijät voivat vedota omalla kulttuurillansa asiakkaan toimintaan. Toivottuja lasten kasvatustieteiden voidaan perustella valtakulttuuriin kuuluvina. Toisaalta asiakkaat voivat selittää omaa toimintaansa kulttuuriinsa kuuluvana. (Anis 2008: 94,100 -101.)



Monikulttuurisen ohjauksen osaamisella voidaan vaikuttaa myös epäsuorasti maahanmuuttaja-asiakkaiden hyvinvointiin. Launikarin ja Puukarin mukaan monikulttuurista ohjaustyötä tekevät voivat toiminnassaan vaikuttaa myös laajemmin valtaväestön sekä vähemmistöjen keskinäisiin suhteisiin. Monikulttuurisen ohjauksen koulutuksella sekä kokemuksella ohjaajilla voisi olla suurempi rooli enemmistö- ja vähemmistöryhmien keskinäisen ymmärryksen lisäämiseksi. Ohjaajat voisivat toimia eräänlaisina siltojen rakentajina kulttuurien välillä. (Launikari – Puukari 2005: 24- 25.)

Ohjaajan monikulttuurisen ohjaamisen osaamista tarvitaan myös maahanmuuttajien keskinäisten suhteiden ylläpidossa. Maahanmuuttajien erilaiset maailmankatsomukset voivat vaikuttaa keskinäisiin suhteisiin ja aiheuttaa ristiriitoja. Jännitteitä voi syntyä myös saman maalaisten eri väestöryhmiin kuuluvien erilaisista poliittisista, uskonnollisista tai sotilaallisista näkemyksistä Ohjaajan keskeiseksi rooliksi usein muodostuukin sovittelijana ja välittäjänä toimiminen tällaisissa ristiriitatilanteissa, joissa tarvitaan uusia rakentavia näkökulmia. (Puukari – Taajamo 2007: 11- 12.)

### 3.6.1 Kulttuurierot monikulttuurisen ohjauksen taustalla

Kulttuuri on tapa hahmottaa maailmaa. Se liittyy yksilöiden ja yhteisöjen elämäntapaan, mutta myös koulutukseen, sosioekonomiseen asemaan ja sukupuoleen. Kulttuuri voidaan Riitta Metsäsen mukaan käsittää yksilön ja yhteisön toimintaa määritteleväksi reunaehdoksi, sisältäen sekä tiedostettua että tiedostamatonta toimintaa. Kulttuuri ei ole muuttumaton, vaan se muotoutuu yhteiskunnallisten muutosten mukana jatkuvasti. Kulttuuriin oppiminen tapahtuu sekä koulujärjestelmän että erilaisten elämänyhteyksien kautta. Yksilö tarkastelee omia kulttuurisia koodejaan yleensä vasta sitten kun kohtaa muiden kulttuurien edustajia. (Metsänen 2000: 183.) Kulttuuri muuttuu myös toiseen maahan muutettaessa ja sekoittumalla muihin kulttuureihin. Työntekijän on tärkeä tiedostaa kulttuurin elävä ja muuttuva luonne, niin yksilö kuin yhteisötasollakin. (Anis 2008: 91,99).

Kulttuurit voidaan karkeasti jakaa kahteen eri ryhmään: yksilökeskeiseen sekä yhteisökeskeiseen. Yksilökeskeisyys liittyy länsimaiseen ja yhteisökeskeisyys itämaiseen kulttuuriin. Länsimaissa eletään yksilökeskeisessä kulttuurissa, joka korostaa yksilöllisiä kokemuksia ja

ajatuksia sekä yksilön keskeistä asemaa oman elämänsä suunnittelussa. Yhteisöllisissä kulttuureissa korostuu suvun ja yhteisön merkitys ja yksilö määrittyy suhteessa heihin, ei välttämättä yksilönä. Vaikka jako on karkea ja tarkempia jaottelujakin on tehty, voidaan tämän jaottelun avulla ymmärtää erilaisten elämänvalintojen taustoja paremmin. Elämänvalintoihin liittyvät päätökset voivat olla hyvin erilaisia riippuen siitä, tuleeko ihminen yksilö- vai yhteisökeskeisestä kulttuurista. (Puukari – Taajamo 2007: 12, 14.) Monikulttuurisessa yhteiskunnassa sekä enemmistö- että vähemmistöryhmät säilyttävät ja kehittävät omaa kulttuuriaan ja uskontoaan sopuoinnussa toistensa kanssa. (Bolgova 2007: 7).

Siirtyminen yhteisöllisestä kulttuurista yksilökeskeiseen kulttuuriin tai päinvastoin on vaativa prosessi, jossa maahanmuuttaja joutuu määrittämään uudelleen oman identiteetin ja sosiaalisen vuorovaikutuksen käytänteet. Toisilla uuteen kulttuuriin siirtyminen sujuu mutkattomasti mutta toisilla sopeutumisprosessi vaatii enemmän energiaa ja aikaa. Ihmisen koko elämänkenttä ja elämäntilanne muuttuvat tässä siirtymässä ja hän joutuu jäsentämään sen uudelleen sekä luomaan uuden suhteen uuteen kulttuuriin kantaen mukanaan omaa vanhaa kulttuuriaan. Merkittävänä haasteena onkin vanhan ja uuden kulttuurin välisten erojen jännitteiden tunnistaminen, hyväksyminen ja ratkaiseminen. (Puukari – Taajamo 2007: 12- 14.)

Maahanmuuttoon liittyvää psykososiaalista muutosta voidaan tarkastella siirtymän käsitteen kautta. Normaaliin elämäntilanteeseen liittyvät siirtymät voivat liittyä parisuhteen solmimiseen tai työpaikan vaihtoon. Siirtymien kokeminen voi olla hämmäntävää ja haastavaa, mutta myös uusia mahdollisuuksia tuovaa. Siirtymävaiheessa yksilö siirtyy tutusta johonkin uuteen tuntemattomaan. Yhteisö odottaa yksilön omaksuvan siirtymässä uusia kulttuurisia ja sosiaalisia rooleja, normeja tai tehtäviä. (Alitolppa- Niitamo – Söderling 2005: 10.)

Uuteen ja vieraaseen maahan muuton yhteydessä puhutaan akkulturaatiosta, joka merkitsee uuteen kulttuuriin sopeutumista sekä muutosta, jonka ihminen joutuu läpikäymään saavuttaakseen sen. Akkulturaatio liitetään sosiokulttuuriseen ja psykologiseen kontekstiin ja se koskettaa kaikkia maahanmuuttajia, riippumatta maahan tulon syistä (pakolaisuus, työperäinen maahanmuutto). Akkulturaatio koskettaa myös ihmisiä, jotka ovat kontaktissa maahan tulijoiden kanssa. Integraatiota pidetään maahan sopeutumisen ideaalisimpana

muotona, jolloin maahanmuuttaja sopeutuu uuteen kulttuuriin samalla säilyttäen oman kulttuurinsa erityispiirteet. Maahan sopeutumisprosessi voi myös tuottaa eritasoisia vaikeuksia, jolloin puhutaan assimilaatiosta, separaatiosta ja jopa marginalisoitumisesta. Assimilaatiossa maahanmuuttajat eivät itse tahdo tai eivät voi säilyttää omaa kulttuurista identiteettiään. Separatio voi näyttäytyä eristäytymisenä vallitsevasta kulttuurista ja oman kulttuurista painottamisena. (Puukari – Launikari 2005: 21- 22.) Berryn (1990) mukaan marginalisaatio on vähiten toivottu akkulturaation tulos. Hänen mukaansa syrjäytyneet maahanmuuttajat elävät yhteiskunnan ulkopuolella ilman kontakteja valtaväestöön tai heidän omaan kulttuuriyhteisönsä. (Puukari – Launikari 2005: 21- 22 mukaan.) Helne kuvaa marginaalissa eläviä maahanmuuttajia kulttuurisesti ulkopuolisena ryhmänä, ikuisina muukalaisina (Helne 2002: 174).

### 3.6.2 Monikulttuurinen kompetenssi

Maahanmuuttajien kanssa työskenteleviltä ohjaajilta vaaditaan erilaista osaamista: perehtyneisyyttä monikulttuurisuuteen sekä monikulttuuriseen ohjaukseen (Lairio – Leino 2007: 49). Monikulttuurisen ohjauksen kompetenssin voidaan katsoa Suen, Arredondon ja Mc Davisin mukaan rakentuvan kolmesta eri osa-alueesta: ohjaajan omien asenteiden ja uskomusten tiedostamisesta, kulttuurierojen tuntemuksesta sekä monikulttuurisista ohjauskäytännöistä. (Sue – Arredondo – Mc Davis 1992: 481.) Vuorovaikutuksellinen työskentelysuhte haastaa työntekijän pohtimaan sitä, miten ymmärtää sekä asiakasta että omaa itseään kulttuurisena toimijana (Järvinen 2004: 160).

Ohjaajan omien asenteiden ja uskomusten tiedostaminen vaatii ohjaajalta valmiuksia tarkastella omia ennakkoluulojaan ja stereotyyppioitaan. Ohjaajan on tiedostettava, että ohjausprosessiin vaikuttavat myös ohjaajan omat asenteet ja ennako-oletukset sekä arvot. (Sue – Arredondo – Mc Davis 1992: 481; Lairio – Leino 2007: 49- 50.) Ohjaajan ja ohjattavan arvomaailmoilla voi olla ohjaustyössä suurikin merkitys etenkin silloin kun ne poikkeavat toisistaan. Ohjaajan tulisi tuntea oma arvomaailmansa ja ymmärtää sen merkitykset ohjausprosessissa. (Parkkinen – Puukari – Lairio 2001: 32.) Monikulttuurisen kompetenssin ensimmäiseen osa-alueeseen kuuluu myös ohjaajan oman positiivisen suhtautumisen kehittäminen monikulttuurisuutta kohtaan. Monikulttuurinen tietoisuus tarkoittaa su-

vaitsevaisuutta ohjattavan erilaisia ajattelu- ja toimintatapoja kohtaan. (Sue – Arredondo – Mc Davis 1992: 481; Lairio – Leino 2007: 49-50.) Suen, Arredondon ja Mc Davisin mallia monikulttuurisesta kompetenssista on arvosteltu muun muassa konstruktivistisen ohjauksen näkökulmasta. Mallia pidetään asiantuntijakeskeisyyttä lisäävänä eikä niinkään asiakaskeskeisenä. (Lairio – Leino 2007: 52.)

Kulttuurierojen tuntemus vaatii ohjaajalta perehtyneisyyttä ohjattavan kulttuuritaustaan, elämänhistoriaan sekä elämäntilanteeseen. Monikulttuurista ohjaustyötä tekevän ohjaajan on merkityksellistä kehittää kulttuurista tietämystään ja myös ymmärtää sen vaikutus ohjaustyöhön (Puukari – Launikari 2005: 27). Kulttuurierojen tuntemus tarkoittaa ohjaajan hyvää tuntemusta ja ymmärrystä paitsi omasta maailmankatsomuksestaan myös kulttuuri-ryhmistä, joiden kanssa työskentelee. Kulttuurieroja ei tule kuitenkaan sekoittaa sosiaaliin ongelmiin, jotka johtuvat elämäntilanteesta tai elinolosuhteista. Sosiaalisten ongelmien selittäminen kulttuurilla voi johtaa vääristyneeseen erojen korostamiseen. (Alitolppa-Niitamo 2005: 50.)

Herkkyys havaita eroja on sosiaalityössä tärkeää, sillä ne ovat vuorovaikutustilanteissa läsnä, myös tiedostamattomina. Kuunteleva, empaattinen ja joustava työskentely maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa parantaa erilaisuuksia huomioivaa työtettä. Erilaisuuden huomioiminen puolestaan edesauttaa dialogisen ja luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen syntymistä. (Anis 2008: 91.) Kulttuurierojen tuntemus edellyttää ohjaajalta kykyä osata tunnistaa eri kulttuuritaustoista tulevien kommunikaatiotyylit, kielellisesti sekä etnisesti määräytyneet käyttäytymismallit sekä erilaisista arvopohjista nousevat toimintatavat. Ohjaajan on merkittävää ymmärtää ne monimuotoiset prosessit, joiden kautta tullaan yhteiskunnan ja yhteisön jäseneksi sekä rakennetaan omaa maailmankatsomusta, arvoja ja normeja (Puukari – Launikari 2005: 27). Ohjaajan tulee tuntea oman vieraiden kulttuurien erityispiirteiden lisäksi myös oma kulttuurinsa. Ohjaajan tulee tuntea myös yhteiskuntapoliittisia vaikutteita. (Sue – Arredondo – Mc Davis 1992: 481; Lairio – Leino 2007: 49- 50.)

Monikulttuuristen ohjauskäytäntöjen osa-alue pitää sisällään erilaiset ohjaajan käyttämät ohjausmenetelmät, joita eri kulttuuritaustoihin kuuluvien kanssa työskenneltäessä tarvitaan. Tällaisia ohjauskäytäntöjä ovat esimerkiksi erilaiset interventiotekniikat. Lähtökohta-

na menetelmän valinnalle on erilaisten kulttuurierojen tuntemus. (Sue – Arredondo – Mc Davis 1992: 481.) Merja Aniksen (2008: 99) mukaan asiakkaita ei tulisi kuitenkaan kategorisoida kulttuuritaustojen perusteella, vaan kunkin asiakkaan kanssa tulisi arvioida yhdessä tämän elämänhistoriaa, sosiaalista tilannetta ja tulevaisuuden suunnitelmia. Aniksen mukaan kulttuuriosaaminen sosiaalityössä lähtee työntekijän kyvystä vuoropuheluun asiakkaan kanssa sekä tämän sosiaalisen tilanteen analysoinnista.

### 3.6.3 Monikulttuurinen ohjaus käytännössä

Hyvä ohjaussuhteen edellytyksenä on kontaktin saaminen sekä luottamuksen herättäminen ohjattavaan. Luottamuksen saaminen ei välttämättä ole helppoa, sillä maahanmuuttaja-asiakkaalla on voinut olla kokemuksia autoritäärisistä ja hierarkkisista viranomaiskontakteista kotimaassaan ja esimerkiksi sosiaalityön ammattikäytänteet ovat vieraita. Ohjaustyöskentelyssä maahanmuuttajan kanssa tuleekin työskennellä verikkaammin kuin valtaväestön kanssa, jotta luottamuksen kannalta merkittävälle asioista kertomiselle jää tilaa riittävästi. (Metsänen 2000: 191.) Maahanmuuttajien kanssa työskentelevien tulisi nähdä kulttuurit erilaisina, mutta tasa-arvoisina, jotta tasa-arvoinen keskustelu asiakkaan kanssa olisi mahdollista. Tasa-arvoinen keskustelu puolestaan luo edellytykset asiakkaan ja työntekijän väliselle luottamukselle. (Halla 2007: 473- 474.)

Luottamuksellinen ohjaussuhde edellyttää, että ohjaaja selittää ohjattavalle omasta ohjaajan roolistaan, tulkin roolista sekä odotuksista ohjattavaa kohtaan. (Metsänen 2000: 191.) Vuorovaikutuksessa tulee huomioida eri kulttuureista tuleville ominaiset tavat ilmaista itseään. Nonverbaalinen viestintä on erilaista eri kulttuureissa ja siksi myös näiden erojen selittäminen ja läpikäyminen ohjaustilanteessa on tärkeää. (Metsänen 2000: 192,191.) Merja Aniksen (2008: 94) mukaan maahanmuuttaja-asiakkaiden puutteelliset tiedot tai väärinymmärrykset voivat johtaa työskentelyä hidastaviin tai vaikeuttaviin konflikteihin.

Riitta Metsänen korostaa luottamuksellisen ilmapiirin muodostamisen tärkeyttä monikulttuurisen ohjauksen lähtökohtana. Metsänen mukaan ensimmäinen ohjauskerta tulisi käyttää luottamuksen rakentamiseen sekä ohjauksen tavoitteista, tarkoituksesta ja ohjaajan roolista kertomiseen. Metsänen esittää ensimmäisen ohjauskerran sisällöksi ohjattavan

taustatietojen kartoittamista. Tunne-elämän, menetysten ja vierauden aiheisiin siirrytään myöhemmillä tapaamiskerroilla, ajan kanssa. (Metsänen 2000: 192-193.)

Monikulttuurisessa ohjaustyössä aidolla dialogilla ohjaajan ja ohjattavan välillä on suuri merkitys. Aidon dialogin avulla niin ohjattava kuin myös ohjaaja pystyvät oppimaan ja olemaan vuorovaikutuksessa yli kulttuurirajojen. Dialogisessa vuorovaikutussuhteessa kahden tai useamman kulttuurin jäsenet voivat avata toisilleen omaa kulttuuriaan, oppia toisista kulttuureista kuin myös oppia toisilta kulttuureilta sekä oppia uusia tapoja tarkastella omaa kulttuuriaan toisten kulttuurien jäsenten kautta. Dialoginen vuorovaikutussuhde myös opettaa uusia moninäkökulmaisia kommunikointitapoja sekä auttaa rakentamaan näistä lähtökohdista käsin uutta monikulttuurisuutta, jossa ei vain hyväksytä kulttuurien erilaisuutta vaan pyritään yhdessä luoda uudenlaista kulttuuria. Tällainen toiminta perustuu omien kulttuuristen juurien arvostamiseen. Ohjaaja pystyy monikulttuurisessa ohjaustyössään hyödyntämään omaa kulttuuritietouttaan mutta merkittävää on kuitenkin myös paneutua tapauskohtaisesti kunkin ohjattavan omaan yksilölliseen prosessiin ja välttää kulttuurisia yleistyksiä. Ohjaajan kulttuuritietoisuus edesauttaa ohjaajaa näkemään ohjausprosessissa pintaa syvemmälle ja näin ollen hän pystyy tarkastelemaan prosessia eri näkökulmista käsin sekä kysymään kulttuurisesti oikeanlaisia, tilannetta avaavia kysymyksiä. (Puukari – Taajamo 2007: 18.)

Monikulttuurisen tietoisuuden kehittämiseen liittyy vahvasti myös moniammatillisen yhteistyön kehittäminen. Moniammatillisuus-käsitteellä on Erja Katajamäen (2010) mukaan sekä yhteisöllinen että yksilöllinen luonne. Yhteisön näkökulmasta se tarkoittaa sitä, että yhteisö tuottaa vaadittavan tietotaidon jäsentensä osaamisen avulla. Moniammatillisuus yhteisön tasolla on hänen mukaansa moniammatillisen ryhmän toimintaa, joka näkyy konkreettisenä ja monimuotoisena vuorovaikutuksena ja jossa ryhmä on sen jäsenten voimavara. Vuorovaikutuksessa eri ammattiryhmät täydentävät toistensa osaamista oman alan viitekehyksestä käsin yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Yksilön näkökulmasta moniammatillisuus kuvastaa pätevyyyksiä, joissa korostuvat yleiset työelämävalmiudet tai yleiset taidot, kuten asenteet, päätöksentekotaidot, ongelmanratkaisutaidot, sosiaalisessa kanssakäymisessä tarvittavat taidot ja ohjauksen taidot. (Katajamäki 2010: 26, 159.)

Maahanmuuttajien tarpeet syrjäytymisuhan alla ovat usein hyvin moninaisia, jolloin eri tahojen osaamista tarvitaan yhteistyön kautta. Moniammatillisesta yhteistyöstä saatava hyöty riippuu pitkälti eri toimijoiden tietämyksestä maahanmuuttajan elinolojen ja taustojen suhteen. Moniammatillinen yhteistyö voidaan nähdä jaettuna asiantuntijuutena, jossa eri ammattiryhmien edustajat työskentelevät yhteistyössä saman kohderyhmän kanssa. Konkreettisenä toimintana yhteistyö voi merkitä työskentelyä samassa ohjaustilanteessa tai myös työntekijöiden omia yhteistyökokouksia omien asiakkaidensa asioista. Yhteistyötahoilla on joko yhteinen tehtävä tai ongelma ratkaistavanaan maahanmuuttaja-asiakkaansa hyväksi. Moniammatillisen yhteistyön merkittävänä etuna on omien näkökulmien laajentaminen sekä tuen saaminen ja antaminen samalla työkentällä työskentelevien kesken. Yhteistyötahojen voimien yhdistäminen on maahanmuuttaja-asiakkaan edun mukaista. (Lairio – Leino 2007: 56- 57; Puukari – Taajamo 2007: 133.)

#### **4 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimustehtävät**

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli kuvata ohjaustyötä tekevien työntekijöiden eli ohjaajien ja sosiaaliohjaajien näkemyksiä omaohjaajuudesta. Tavoitteena oli tuottaa tietoa siitä mitä omaohjaajuus on turvapaikanhakijoiden vastaanottotyössä ja millaisia ovat ne asiakkailla ilmenevät erityistuen tarpeet, joita omaohjaajuudella pyritään tukemaan. Työn tavoitteena oli lisäksi selvittää miten omaohjaajuutta voitaisiin kehittää jatkossa, jolloin sillä voitaisiin vastata jatkossa vielä paremmin turvapaikanhakijoiden tuen tarpeeseen. Tarkoituksenamme on, että opinnäytetyötämme voitaisiin jatkossa käyttää perehdytysmateriaalina vastaanottokeskuksissa.

Opinnäytetyömme tutkimuskysymykset olivat:

1. Mitä omaohjaajuus on turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksessa?
2. Miten omaohjaajuusmenetelmää toteutetaan ammatillisena käytänteenä?
3. Millaisia ovat ne asiakkaiden tarpeet, joihin omaohjaajuusmenetelmää käytetään?
4. Miten omaohjaajuusmenetelmää tulisi kehittää?



## 5 Opinnäytetyön toteutus

Toteutimme opinnäytetyömme kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen menetelmin. Valitsimme laadullisen näkökulman, sillä laadullisen tutkimuksen menetelmät soveltuvat parhaiten aineistonkeruuseen tutkimustehtävienne kannalta. Laadullisten metodien käyttö aineistonkeruussa mahdollistaa tutkittavien näkökulmien esiin tuomisen. Laadullisessa tutkimuksessa tutkittavaa asiaa pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin vaan merkittävää on jonkin ilmiön kuvaus tai ymmärtäminen tai teoreettisesti mielekkään tulkinnan tuottaminen jollekin ilmiölle (Hirsjärvi – Remes- Sajavaara 2004: 152, 155; Tuomi – Sarajärvi 2009: 85.)

### 5.1 Aineiston keruu

Valitsimme teemahaastattelun aineistonkeruumenetelmäksi, sillä se on sopiva menetelmä silloin kun halutaan tietoa vähemmän tunnetuista asioista. (Hirsjärvi – Hurme 2000: 47). Vaikka turvapaikanhakijoita koskevia tutkimuksia on tehty sekä Suomessa että kansainvälisellä tasolla, ei aikuisten turvapaikanhakijoiden kanssa toteutettavaa omaohjaajuutta ole juurikaan tutkittu. Opinnäytetyömme tarkoituksena oli kartoittaa ohjaustyötä tekevien näkemyksiä omaohjaajuudesta. Teemahaastattelu antaa haastateltaville mahdollisuuden saada äänensä kuuluviin. Se antaa haastateltaville tilaa tulkinnoille sekä heidän niille antamille merkityksille. (Hirsjärvi – Hurme 2000: 48.)

Teema- eli puolistrukturoidussa haastattelussa edetään ennalta määriteltyjen keskeisten teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten mukaan (Tuomi – Sarajärvi 2009: 75). Haastattelu on joustava menetelmä ja sen vahvuutena voidaan pitää suoran kielellisen vuorovaikutuksen saamista tutkittavan kanssa. Vuorovaikutus antaa tutkijalle mahdollisuuden ohjata tiedonhankinnan suuntaa haastattelutilanteessa (Hirsjärvi – Hurme 2000: 34, 47).

Muodostimme teemat tutkimuskysymystemme mukaisesti, lukuun ottamatta taustatietosiota, jossa kartoitimme haastateltavien koulutustaustoja ja työkokemusten pituuksia turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävästä työstä. Haastattelumme teemoja olivat:

1. taustatiedot
2. mitä omaohjaajuus on?
3. ammatilliset käytänteet
4. mitä tarpeita omaohjattavilla on?
5. työn kehittäminen.

Esittelimme teemat haastateltaville heti haastattelun alussa ja kerroimme opinnäytetyömme tarkoituksesta.

Teemahaastattelussa edetään ennalta määriteltujen teemojen mukaisesti. Teemat ovat ennalta valittuja ja perustuvat tutkittavan ilmiön kannalta merkittäviin ilmiöihin eli tutkimuksen viitekehykseen. Keskustelun painopiste on kohdennettujen teemojen ympärillä, jolloin haastattelu ei muodostu yksityiskohtaisista kysymyksistä. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 75.) Haastattelija huolehtii, että kaikki valitut teemat käydään läpi haastattelun aikana mutta niiden järjestys tai laajuus voivat vaihdella eri haastatteluissa (Eskola – Suoranta 2001: 86). Käytimme teemojen lisäksi apuna kysymysrunkoa, jonka tarkentavilla apukysymyksillä avasimme teemojen sisältöä.

Teemahaastattelun etuna on joustavuus. Haastattelun aikana haastattelija pystyy toistamaan kysymyksen tai oikaisemaan väärinkäsityksen. Hänellä on myös mahdollisuus selvittää ilmausten sanamuotoja, keskustella haastateltavan kanssa haastattelu tilanteessa sekä esittää haastattelukysymykset tilanteeseen sopivassa järjestyksessä oman näkemyksensä mukaan. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 73.)

Toteutimme haastattelut yksilöhaastatteluina sillä halusimme varmistaa, että haastateltavat voivat vastata täysin avoimesti kysymyksiin. Koska haastateltavat työskentelivät eri toimipisteistä, olisi ryhmähaastattelu saattanut aiheuttaa jännitystä, jolloin oleellisia asioita olisi voinut jäädä sanomatta. Haastattelutilanteessa ryhmällä voi olla kontrolloiva vaikutus,

jolla on sekä hyvät että huonot puolensa. Ryhmä voi tukea asioiden muistamisessa, mutta toisaalta voi estää ikävien asioiden esiin tulemistä. (Hirsjärvi ym. 2004: 200.)

Haastattelut toteutettiin haastateltavien omissa toimipisteissä. Ennen haastatteluja varmistimme haastateltavien suostumuksen haastatteluun sekä nauhoitukseen. Kerroimme että emme käytä nauhoja muuhun tarkoitukseen sekä tuhoavamme nauhat opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Haastateltavilla oli mahdollisuus keskeyttää haastattelu niin halutessaan. Haastattelut sujuivat pääosin häiriöttä, lukuun ottamatta kerran tapahtunutta puhelimen sointia. Haastattelut kestivät 45 minuutista 70 minuuttiin. Litteroimme aineiston heti kunkin haastattelun jälkeen. Litteroitua aineistoa kertyi 9 - 16 liuskaa haastateltua kohden ja yhteensä 96 liuskaa. Tulososiossa käytetyt haastateltavien lainaukset on merkitty kirjaintunnuksella H, sekä haastateltavan järjestysluvulla 1-8, esim. H2.

## 5.2 Kohderyhmä

Opinnäytetyön kohderyhmä määrittyi harkinnanvaraisen aineiston keruun, eliittiotannan periaatteella. Eliittiotannassa kohderyhmään valitaan sellaisia henkilöitä, joilta tutkimuksen kannalta oletetaan saatavan parhaiten tietoa. Haastateltavien valinnalla on merkitystä ja siinä tulisi käyttää harkintaa, sillä laadullisessa tutkimuksessa on merkittävää, että henkilöt, joilta tutkimus tietoa kerätään tietävät ja tuntevat tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon ja että heillä on tutkittavasta ilmiöstä kokemusta. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 86.) Haastateltuja oli yhteensä kahdeksan, neljä ohjaajaa sekä neljä sosiaaliohjaajaa. Haastateltavien määrä sisälsi kaikki asettamiemme kriteerien täyttämät sekä haastateltaviksi suostuneet työntekijät. Haastateltavat valittiin sen perusteella, oliko heillä ollut oma-ohjaajuussuhdetta viimeisen vuoden aikana. Tällä pyrimme varmistamaan, että saimme työmme kannalta ajan tasalla olevaa tietoa. Halusimme saada tietoa tutkittavasta ilmiöstä ohjaajilta, joilla on omakohtaista kokemusta omaohjaajuusmenetelmän käytöstä Helsingin vastaanottokeskuksessa. Kerroimme vaadittavasta kriteeristä jo opinnäytetyön tiedotteessa, jonka lähetimme kaikille ohjaustyötä tekeville.

Rajasimme tutkimuksesta pois asiakkaiden haastattelut, sillä opinnäytetyömme tarkoituksena ei ole arvioida omaohjaajuusmenetelmän vaikuttavuutta, vaan yleisesti tarkastella

olemassa olevia omaohjaajuuskäytäntöjä, työntekijöiden kehittämisenäkökulmasta. Tarkoituksenamme oli pyrkiä tuomaan asiakkaiden kokemuksia esiin työntekijöiden havaintojen sekä heidän asiakkailta saaman palautteen muodossa. Asiakkaiden omien näkemysten kartoitus olisi kuitenkin erinomainen jatkotutkimusaihe.

### 5.3 Sisällönanalyysi

Analysoimme opinnäytetyön aineiston induktiivisesti eli aineistolähtöisesti. Induktiivisessa analysoinnissa tarkastellaan ensisijaisesti aineistosta nousevia asioita, toisin kuin deduktiivisessä päättelyssä, jossa teoria toimii aineiston lähtökohtana. (Hirsjärvi ym. 2004: 155). Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä yhdistellään käsitteitä pyrkimyksenä saada vastaus tutkimustehtävään. Analyysi perustuu tulkinnalle ja päättelylle ja etenee empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta aiheesta (Tuomi – Sarajärvi 2009: 112.) Aineistolähtöisen analyysin pyrkimyksenä on luoda tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 95)

Valitsimme haastattelujen aineiston analyysimenetelmäksi sisällönanalyysin, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisissa tutkimuksissa. (Tuomi – Sarajärvi 2002: 93.) Sisällönanalyysin avulla haastatteluja voidaan analysoida systemaattisesti ja objektiivisesti. Analyysin avulla tutkittavasta ilmiöstä pyritään saamaan yleinen ja tiivistetty kuvaus. Sisällön analyysi on tekstianalyysiä, jossa etsitään tekstin merkityksiä ja pyritään kuvaamaan aineiston sisältöä sanallisesti (Tuomi – Sarajärvi 2009: 104,106). Aineiston analyysin tarkoituksena on selkeyttää aineistoa ja näin tuottaa uutta tietoa tutkittavasta ilmiöstä kadottamatta sen sisältämää merkityksellistä tietoa. Analyysin avulla tutkimusaineistosta pyritään tekemään selkeää, mielekästä ja informatiivista (Eskola – Suoranta 2001: 137.)

Analyysiyksiköiksi valitsimme kohderyhmän lausumat, jotka perustuivat ohjaustyötä tekevien näkemyksiin ja kokemuksiin. Analyysiyksiköt valikoituvat tutkimuksen tarkoituksen mukaan ja merkittävää on, että analyysiyksiköt eivät ole etukäteen sovittuja (Tuomi – Sarajärvi 2009: 95). Laadullisen tutkimuksen analysoinnin mukaisesti aloitimme aineiston järjestämisestä eli sen pilkkomisesta helpommin tulkittaviin osiin. Analyysitekniikkana käytimme teemoittelua, jossa aineistosta poimitaan aiheita eli teemoja. (Tuomi – Sarajärvi

2009: 91,93.) Teemahaastattelun mukaiset valmiit teemat muodostivat aineiston jäsen-nyksen, joka helpotti aineiston systemaattista läpikäymistä. Poimimme aineistosta teemoihin sopivat lausumat ja merkitsimme ne värikynillä kullekin teemalle määritellyn värin mukaisesti.

Aineiston läpikäymisen jälkeen jatkoimme aineiston redusoinnilla eli pelkistämällä. Aineiston pelkistämisessä kirjoitetaan auki haastatteluaineisto, jolloin tutkimukselle epäolennaiset asiat jätetään pois. Pelkistäminen tarkoittaa aineiston tiivistämistä tai pilkkomista osiin. Kirjoitimme pelkistetyt lausumat ja jaottelimme lausumat tutkimustehtävien mukaan omiin ryhmiinsä.

Pelkistämisen jälkeen ryhmittelimme eli klusteroimme aineiston alkuperäisilmaukset. Ryhmittelyssä aineistosta etsitään samankaltaisia sekä eroavia käsitteitä, jotka ryhmitellään eri luokkiin. Samaa tarkoittavat käsitteet kootaan saman luokan alle ja nimetään käsitteellä, joka parhaiten kuvaa luokan sisältöä. Luokittelun seurauksena aineisto tiivistyy kun yksittäiset lausumat sijoitetaan yleisempien käsitteiden alle. Teemahaastattelun analyysivaiheessa tulisi Hirsjärven ja Hurmeen (2000: 43) mukaan kiinnittää huomiota sellaisiin haastatteluista nouseviin piirteisiin, jotka ovat yhteisiä usealle haastateltavalle. Osa piirteistä nousee haastatteluvaiheen teemoista, mutta myös uusista haastattelun aikana esiin nousevista teemoista. On merkittävää kuitenkin huomioida, että analyysissä esiin nousseet teemat ovat tutkijan tulkintoja haastateltavien sanomista.

Ryhmittelyn jälkeen jatkoimme käsitteellistämällä eli abstrahoimalla aineiston. Käsitteellis-  
tämällä tarkoitetaan luokkien yhdistämistä niin pitkään, että saadaan vastaus tutkimus-  
tehtäviin. Aineistosta erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto, jonka perusteella  
muodostetaan teoreettisia kokoavia käsitteitä (Tuomi – Sarajärvi 2009: 109-111.)

#### 5.4 Kvantifiointi

Jatkoimme sisällönanalyysiä kvantifioimalla osan aineistosta. Kvantifiointi tarkoittaa analyysin jatkamista, tuottamalla aineistosta määrällisiä tuloksia. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 120- 122). Kvantifioinnin avulla halusimme laskea, kuinka monesta haastattelusta nousi samaa tarkoittavia lausumia. Kvantifioimme vain tutkimuskysymysten kannalta oleellisen aineiston. Halusimme nostaa aineistosta määrällistä lisätietoa laadullisen tiedon rinnalle. Samaa tarkoittavien lausumien määrät merkittiin tulosten sisään muodossa:  $(x/8)$ , jossa  $x$  tarkoittaa kuinka monta haastateltavaa on ilmaissut samaa tarkoittavan lausuman ja 8 tarkoittaa kaikkien haastateltujen lukumäärää.

## 6 Tulokset

### 6.1 Taustatiedot

Suurin osa haastatelluista oli koulutukseltaan sosionomeja (AMK). Kaikilla haastatelluilla oli jonkin alan korkeakoulututkinto. Haastateltujen työkokemus turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävästä työstä vaihteli yhdestä vuodesta viiteen vuoteen. Laskettu keskiarvo oli: 1 vuosi ja 7 kuukautta. Haastateltujen omaohjattavien määrä kuluneen vuoden aikana vaihteli yhden ja neljän välillä. Keskiarvo oli 2,9 omaohjattavaa/vuosi.

### 6.2 Omaohjaajuus

Omaohjaajuus on haastateltujen mukaan omaohjattavan yksilöllisistä tarpeista muodostuvaa lisätukea. Lisätukea ei anneta kaikille asiakkaille vaan haastateltujen mukaan ohjaussuhteen taustalla on aina selkeä tuen tarve. Haastatellut kuvasivat omaohjaajuutta asiakaslähtöiseksi, syvällisemmäksi ohjaustyöksi. Haastateltavien mukaan omaohjaajuus eroaa vastaanottokeskuksen päivittäisestä ohjaus- ja neuvontatyöstä olemalla nimenomaan yksilöllistä tukea. Haastateltujen mukaan omaohjaajuus on arjen tukemista sekä keskustelutukea. Omaohjaajuus liitetään vahvasti moniammatillisen tiimin kanssa työskentelyyn, sillä omaohjattavalla on omaohjaajan lisäksi myös omasosiaalityöntekijä sekä omaterveydenhoitaja. Tiimi yhdessä tekee ratkaisuja omaohjaukseen ja muuhun asiakkaan tukemiseen liittyen.

No mä koen sen ennen kaikkea erityistuen tarjoamisena erityistukea tarvitseville asiakkaille eli että sais vähän enemmän huomiota siihen tilanteeseen ja apua ja tukea (H4).

No, usein jos asiakkaalla on tällaisia mielenterveysongelmia, on kovin masentunut tai epätoivoisen oloinen siinä tilanteessaan ja tuntuu et se tarvis jotain tällaista erityistukea, minkä avulla saadaan asiakas jotenkin ottamaan oman elämänsä silleen haltuun, et pystyy toimimaan siinä omassa elämässään ja elinympäristössään (H3).

Usein omaohjattavaks tulee sellanen henkilö tai asiakas, jolla on sitten jotain ongelmia tai huolia tai muuten vaikuttaa siltä, että tarttis semmoista erityistukea. Taustalla voi olla tietysti monenlaista ongelmaa, että onko sitten päihdeongelmaa, pahasti masentunut jotenkin, niinku vaikea toimia itsenäisesti tai.. sit oli tää yks, jolla oli taas ensimmäinen lapsi syntymässä ja siinä oli sitten hänellä sairautta ja muuta, et tarvitsi ilmeisimmin vähän tukea siihen äitiyteen. Yleensä ainakin mun näkemys on, et ihmiset, jotka tarvitsee erityistä tukea tääl keskuksessa (H1).

Haastateltavien mukaan omaohjaajuus (8/8) koostuu psykososiaalisesta sekä toiminnallisesta tukemisesta. Tuen sisältö määräytyy asiakkaan tarpeen mukaan. Psykososiaalinen tuki pitää sisällään vuorovaikutuksellisen kanssakäymisen omaohjattavan kanssa. Vuorovaikutus voi olla intensiteetiltään eritasoista, aina syvällisistä keskusteluista neuvontaan tai spontaaniin arjen kuulumisten vaihtoon. Toiminnallinen tuki kohdistuu arjen käytännön asioihin, pitäen sisällään omaohjattavan opastusta ja saattamista.

Joskus se on enemmän ehkä käytännönläheistä ja enemmän siinä arjessa kiinni olevampaa ja tekemistä esimerkiksi tällasta ja sitten joidenkin kanssa se on taas ollut enemmän vähän sellasta puhumista ja niinku purkamista ja tavallaan sydämen keventämistä jollain tavalla (H8).

### 6.2.1 Psykososiaalinen tuki

Omaohjauksessa tehtävä psykososiaalinen tuki on haastateltujen mukaan keskustelua ja kuuntelua. Keskustelujen sisältö voi liittyä omaohjattavalle kipeisiin asioihin tai kevyempiin arkipäiväisiin asioihin, asiakkaan tarpeen mukaan. Keskustelun ja kuuntelun avulla omaohjattavaa pyritään tukemaan avoimuuteen ja rakennetaan luottamusta. Omaohjattavaa motivoidaan, rohkaistaan ja kannustetaan kohtaamaan oman elämänsä vaikeudet. Omaohjattavien itsetuntoa pyritään tukemaan positiivisen palautteen avulla sekä asiakkaan vahvuuksien kartoittamisella.

Se on ollut semmosta hienovaraista niinku rohkaisua ja sitten niitten kuulumisten kyselemistä ja sitä motivointia ja palautteen antamista ihan pienissäkin asioissa, et joo hieno juttu, onnistuit (H2).

Omaohjattavien kanssa ylläpidettävä vuorovaikutus on jatkuvaa. Haastateltavat korostivat asiakkaiden tarpeiden sekä tilannesidonnaisuuden merkitystä siihen ovatko tapaamiset



spontaaneja vai suunniteltuja. Suunniteltujen tapaamisten tiheyteen vaikuttavat omaohjattavien tarpeet. Haastateltavat kertoivat tapaavansa omaohjattaviaan 1-4 viikon välein tarpeista riippuen. Keskimäärin omaohjattavia oli tavattu kahden viikon välein. Yksi haastateltavista kertoi tapaavansa omaohjattaviansa porrastetusti sosiaalityöntekijöiden ja terveydenhoitajien kanssa. Haastatellun mukaan porrastamisen etuna on asiakkaan tapaamiskertojen tiheys.

Riippuen tarpeesta, et jos on noussut jotain erityistä huolta, niin sitten pyritään tapaamaan asiakasta useemmin, mut mikäli on vähän rauhallisempi tilanne eikä ole mitään akuuttia, niin sit voi tavata harvemminkin, et kerran kahdessa viikossa, kerran kolmessa viikossakin (H3).

Spontaanin tuen avulla pidetään yllä vuorovaikutusta omaohjattaviin erilaisissa arjen tilanteissa. Haastateltujen mukaan spontaani tuki on kaksisuuntaista. Omaohjaaja kyselee omaohjattavansa kuulumisia ja asiakkaat ottavat myös itse kontaktia spontaanisti omaohjaajaan. Asiakkaiden puolelta yhteydenottoja alkaa tulemaan haastateltujen mukaan silloin, kun on jo useamman kerran tavattu. Haastatellut kuvasivat yhteydenottoja tapahtuvan asiakkaiden aloitteesta, kun asiakkaat kokevat luottamusta omaohjaajaansa. Haastateltujen mukaan kuulumisten vaihto on tärkeää, sillä asiakas saa kokemuksen siitä, että omaohjaajalla on hänelle aikaa. Spontaanin tuen etu omaohjattavalle on omaohjattavien mukaan myös siinä, että omaohjaaja on yleensä nopeasti saatavilla, erityisesti akuuteissa tilanteissa. Arjen vuorovaikutuksessa omaohjaaja voi myös havainnoida omaohjattaviensa vointia paremmin. Haastatelluilta nousi huoli erityisesti huomaamattomista asiakkaista, jotka eivät välttämättä pyydä apua, vaikka sitä tarvitsisivatkin. Näiden asiakkaiden havainnointia haastatellut pitivät erityisen tärkeänä päivittäisessä työssään.

Yleensäkin tuolla asukkailta kyselen kuulumisia eli sen kontaktin säilyttämiseksi ja just näitä jotka on niinku näkyvämmiin tuen tarpeessa. Mähän toisinaan purjehdin jopa päivittäin tuolla kerroksissa, et ei siellä voi tuppisuuna mennä (H2).

Ohjaaja on se henkilö, joka voi silleen ohi mennen kysästä mitä kuuluu ja kattoo sitä vointia, että miten hän pärjää. Kyl sen huomaa, et nää asiakkaat myös osaa pyytää sitten omaohjaajaa tuekseen jos näkee sen tarpeelliseksi (H3).

Omaohjattavien psykososiaalinen tuki käsittää myös neuvonnan. Haastateltavien mukaan neuvonta pitää sisällään tiedonhankinnassa neuvomista, harrastuksiin ja työtoimintaan

ohjaamista, erilaisista palveluista informoimista. Neuvonnan avulla käydään läpi myös erilaisia ohjeistuksia, kuten lääkkeiden ottoon liittyen sekä muistutellaan omaohjattavaa arjen tärkeistä aikatauluista.

..nuori äiti, jolla oli tai oli ensin raskaana ja sit sai tän vauvan, oli ihan, sai ihan kädestä pitäen välillä niinku.. et kuinka paljon sen vauvan pitäis juoda maitoa ja lääkityksen tärkeydestä ja hygieniasta ja ihan tällasta normaalia, et kuinka lasta puetaan ulos, tommosta pientä vauvaa ja.. (H1).

Esimerkiksi jostain harrastuksista, et mitä hän vois tehdä niin ohjaaja voi tsekata, mennään yhdessä katsoo nettiin mitä löytyis ja toimii siinä sellasena tiedonvälittäjänä (H3).

### 6.2.2 Toiminnallinen tukeminen

Haastateltavien mukaan toiminnallisoin keinoin omaohjattavia tuetaan erityisesti käytännön asioissa. Toiminnallinen tuki koostuu haastateltavien mukaan opastuksesta ja saattajana toimimisesta. Opastuksen avulla omaohjattavan kanssa opetellaan yhdessä käyttämään julkisia kulkuvälineitä, laittamaan ruokaa, asioimaan erilaisissa asiointipaikoissa, kuten lääkärissä tai poliisilaitoksella. Saattajana toimimisen tarkoituksena on haastateltavien mukaan olla omaohjattavan tukena. Tuella voidaan vastata niin henkisiin kuin fyysisiin omaohjattavan tarpeisiin. Henkistä tukea saattajana toimiessa voidaan tarjota olemalla mukana omaohjattavalle uusissa tai pelkoa aiheuttavissa tilanteissa ja paikoissa. Fyysinen tuki liittyy omaohjattavan heikentyneeseen liikuntakykyyn tai muuhun fyysiseen rajoitukseen, jolloin saattaja avustaa omaohjattavaa liikkumisessa.

Et hän ei itse kykene laittamaan esimerkiksi ruokaa ja koko asiakkaan hyvinvointi on osaksi riippuvainen siitä, et jos hän ei pärjää omillaan niin joskus on ohjaajat tehneet asiakkaan kanssa yhdessä ruokaa, käyneet kaupassa ja opetelleet tekemään jauhelihakastikkeen. Siis tällaisia käytännön asioita (H3).

Mä olen hänen kanssaan käynyt paikan päällä paikoissa, joissa hän on halunnut käydä ikä vanhana ja liikkumisrajoitteisena ei olisi pystynyt käymään yksinään. Mä olen vienyt hänen sinne ja odottanut paikan päällä (H7).

Ja ihan kun on näitä sairastapauksia ollut, näitä on viety ja oltu mukana siten siinä alkuvaiheessa kun on saanut hoitoo (H2).

### 6.2.3 Omaohjaajuuden merkitykset omaohjattavalle

Haastatellut nostivat esiin omia tulkintojaan omaohjattavien näkemyksistä omaohjaajuudesta. Haastateltujen mukaan omaohjattavat kokivat omaohjaajuussuhteessa tärkeäksi erityisesti luottamuksellisen suhteen omaohjaajaan, jolloin asioista kertominen on helpompaa. Haastateltujen mukaan luottamuksen saavuttaminen näkyy omaohjattavan aloitteellisuuden lisääntymisenä omaohjaajaan kontaktia ottaessa. Omaohjaajuudesta välittyy haastateltujen mukaan omaohjattavalle tunne siitä, että tällä on joku, joka välittää. Omaohjaajat olivat saaneet palautetta omaohjattaviltaan. Haastatellut kokivat, että omaohjattavat olivat suhtautuneet positiivisesti omaohjaukseen. Kaikki eivät olleet kuitenkaan kysyneet omaohjattaviltaan, että mitä he ajattelevat omaohjauksesta, mutta pitivät kysymistä kuitenkin hyvänä asiana.

Positiivisena asiana, että niinku mä sanoin, et kaikki on ottanut sen hyvänä asiana vastaan ja kokenut, että se on tämmönen väylä, jossa voi tulla kuulaks ja saada konkreettista apua (H4).

Ainakin kolme niistä mun neljästä omaohjattavasta sanoo suoraan et niitä auttaa tosi paljon et ne saa keskustella mun kanssa. Et niillä on niinku aika jollekin ja ne saa puhua ja ovat kokeneet tän positiivisena ja hyvänä asiana (H8).

..he kokee sen ihan hyvänä ja se rauhoittaa niinku heidän mieltänsä ja he kokevat olonsa turvallisemmaksi sitten sitä myötä, että heistä välitetään (H1).

Omaohjattavien odotukset omaohjaajuudesta vaihtelivat haastateltujen mukaan. Puolet (4/8) haastatelluista kertoi, että heidän omilla omaohjattavilla oli ollut realistiset odotukset omaohjaajuuden suhteen. Osalla omaohjattavista kiitollisuus omaohjauksesta saatuun apuun oli niin suurta, että nämä eivät olleet esittäneet minkäänlaisia odotuksia omaohjausta kohtaan. Lähes puolet (3/8) kertoi, että omaohjattavilla voi myös olla liian suuret odotukset omaohjaajan avun suhteen. Osan haastatelluista mukaan omaohjattavat saattavat takertua liiaksi omaohjaajaansa, joka voi näkyä kieltäytymisenä muiden ohjaustyötä tekevien avusta.

No joskus tietysti voi tulla aika absurdeja pyyntöjä tai toiveita (H1).

Mun omaohjattavilla on ainakin ollut ihan realistiset nää odotukset, koska me ollaan silloin käyty ne läpi, et mitä se tarkoittaa silloin ensimmäisellä kerralla. Kerralla ja nää asiakkaat ovat sen ymmärtäneet, et mitä se tarkoittaa (H4).

#### 6.2.4 Omaohjaustyön merkitykset työntekijälle

Haastateltavien mukaan omaohjaustyöskentelyllä on merkityksiä myös omaohjaustyötä tekeville. Haastateltavat kokivat omaohjaajuustyöskentelyn ammatillisesti merkittäväksi. Osa koki omaohjaajuustyöskentelyn myös mielekkääksi sekä palkitsevaksi ohjaus- ja neuvontatyön rinnalla. Haastateltujen mukaan omaohjaajuustyöskentelyssä pääsee käyttämään ammatillisia valmiuksia ja omaohjaussuhteiden kautta työntekijät voivat oppia ammatillisesti. Omaohjaajuustyöskentely haastaa työntekijän kehittämään omaa osaamistaan sekä työtapoja.

Siinä omaohjaajuudessa niin mä voin kehittää mun tapoja tehdä asiakastyötä ihan eritavalla kuin jos mä vaan toimitan päivittäisiä byrokraattisia asioita, paperitöitä ja muita. Et kyllä mä sosiaalialalla koen, että se sosiaalinen kanssakäyminen asiakkaan kanssa on ihan avainasemassa (H4).

Et tavallaan tuo just sitä moninaisuutta, et jos mä just oisin vaan tos respassa ja painaisin sitä auki kiinni nappulaa siitä ovesta, niin olis se vähän turhauttavaa, sit sitä vois olla vaik hotellin respassa töissä silloin. Mä ajattelen et mä oon niinku kouluttautunu tälle alalle niin sitten se on hyvä et mä voin käyttää niitä valmiuksia mitä mulla on (H8).

Haastatellut nostivat haastatteluissa myös omaohjaustyötä tekevien jaksamiseen liittyviä, niin kuormittavia kuin edistäviäkin asioita. Kuormittaviksi tekijöiksi haastatteluissa mainittiin vaikeista psyykkisistä ongelmista kärsivien omaohjattavien kanssa työskentely. Lisäksi omaohjattavan vaikea elämäntilanne saattoi jäädä mietityttämään omaohjaajaa. Omaohjattavien takertumista omaohjaajaan pidettiin myös olemassa olevana riskinä. Omaohjaajan sekä omaohjattavan yhteistä kieltä pidettiin riskitekijänä kuormittavuuden suhteen. Yhteisen kielen ansiosta omaohjattavan on helpompi kommunikoida omaohjaajansa kanssa, jolloin tämä saattaa vaatia omaohjaajalta jatkuvaa huomiota omiin asioihinsa.

..jos asiakas puhuu ohjaajan kanssa samaa kieltä niin oon huomannut, että silloin se saattaa mennä liiallisuuksiin sen asiakkaan puolelta ja olla niinku sellasta loputonta vaatimista (H5).

Jotkut asiakkaat on hirveän takertuvaisia, että ne menee vähän liikaakin ja sitten ne ei suostu tekemään tai juttelemaan tai toimimaan kenenkään muun kanssa (H5).

Jaksamista edistäväksi tekijäksi haastatteluista nousi erityisesti tiimin tuen merkitys. Haastateltavien mukaan muiden työntekijöiden kanssa kokemusten vaihto tukee omaohjaustyötä tekevää. Työntekijöiden tuen katsottiin olevan merkittävää myös omaohjaustyöstä nousseiden tuntemusten purkamisen kannalta.

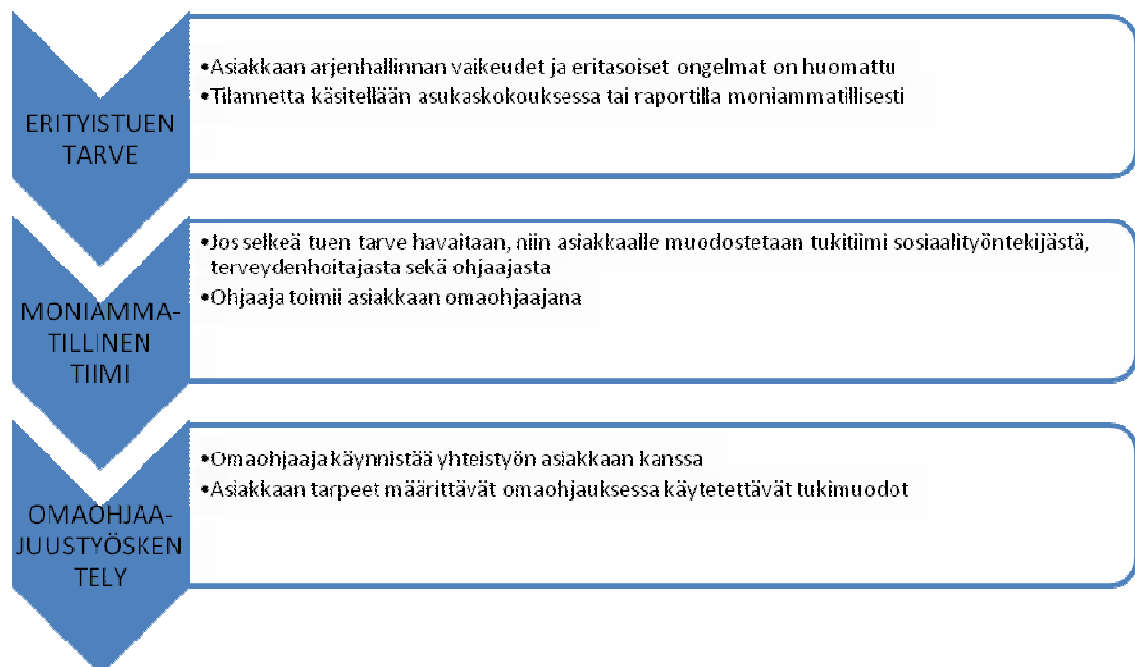
Haastateltujen mukaan jaksamista voidaan edistää tunnistamalla sekä hallitsemalla omia voimavaroja. Jaksamista voidaan edistää myös rajaamalla omaa työtä sekä omaohjattavaa. Haastateltujen mukaan omaohjaajan tulee itse tunnistaa mitä tämä itse voi tarjota omaohjattavalle ja hyväksyä mahdollisuuksien rajat. Omaohjaajan ei tarvitse myöskään olla aina omaohjattavan saatavilla jos työtilanne sen estää. Haastateltujen mukaan jaksamisen kannalta on tärkeää, että myös omaohjattava on tietoinen omaohjaajukseen liittyvistä rajoista. Käytännössä omaohjattaville tulisi kertoa, mieluiten jo ensimmäisien omaohjaustapaamisen yhteydessä mitä omaohjaajuus tarkoittaa ja mikä omaohjaajan rooli on. Omaohjattavalle tulisi myös painottaa, että tämän tulee asioida päivittäisissä asioissa myös muiden ohjaustyötä tekevien kanssa. Omaohjaussuhteiden lyhytkestoisuudella katsottiin kuitenkin olevan omaohjattavan omaohjaajaan takertumista ehkäisevä vaikutus. Haastateltujen mukaan omaohjattavan antama palaute, siitä, että omaohjaus auttaa, on merkittävää myös jaksamisen kannalta.

Mutta että aina kuitenkin se, että omaohjaajakin on omaohjaaja vain silloin kun on täällä työaikana, et sen mä oon myös tuonu esiin aina heti sen omaohjaajuussuhteen alussa, että se on hyvin ammatillinen suhde ja että sitä ylläpidetään silloin kun mä oon töissä eikä sit muuten, et sit muulloin täytyy turvata muihin (H4).

Mun omaohjattavilla on ainakin ollut ihan realistiset nää odotukset, koska me ollaan silloin käyty ne läpi, et mitä se tarkoittaa silloin ensimmäisellä kerralla ja nää asiakkaat ovat sen ymmärtäneet, et mitä se tarkoittaa. Et me on tehty tavallaan selväks, et mistä on kysymys (H3).

### 6.3 Omaohjaajuuden ammatilliset käytänteet

Omaohjaajuutta ei tarjota kaikille vastaanottokeskuksen asiakkaille, vaan ainoastaan erityistuen tarpeessa olevalle asiakkaalle, moniammatillisen tiimin arvioinnin perusteella. Arvioinnin perusteella omaohjaajuusprosessi käynnistyy. Haastateltujen mukaan omaohjaajuudelle ei ole asetettu varsinaisia asiakaskohtaisia tavoitteita. Omaohjaajan rooli vaihtelee asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Omaohjaajuuden päättymiseen liittyy haastateltujen mukaan lähes poikkeuksetta asiakkuuden päättymiseen Helsingin vastaanottokeskuksessa. Omaohjaajuusprosessin kulkua havainnollistetaan alla olevan kuvion avulla.



Kuvio 1. Omaohjaajuusprosessin aloitus

#### 6.3.1 Omaohjaajuusprosessin aloittaminen

Omaohjaajuusprosessi käynnistyy kun arvioidaan, että asiakas tarvitsee erityistä tukea. Tuen tarve perustuu työntekijöiden havaintoihin asiakkaasta. Haastateltujen mukaan aloitteen omaohjaajuuden käynnistämisestä voi tehdä kuka tahansa työntekijöistä, niin ohjaus,

sosiaalityön- kuin terveydenhoitotiimistä. Ohjaajat ovat voineet havainnoida asiakasta päivittäisessä kanssakäymisessä ja vuorovaikutuksessa. Myös sosiaalityöntekijät tai terveydenhoitajat ovat voineet asiakastapaamisen yhteydessä havaita, että asiakas tarvitsee erityistukea. Päätös omaohjauksen aloittamisesta tehdään kuitenkin yhdessä muiden työntekijöiden kanssa. Tilannetta arvioidaan 3 viikon välein järjestettävissä asukaskokouksissa, joissa moniammatillinen tiimi kokoontuu. Arviointi voidaan myös tehdä päivittäisillä raporteilla jos omaohjauksen aloitukselle on akuutti tarve. Haastatteluista nousi myös ristiriitaisia kokemuksia asukaskokouksiin osallistumisesta, yksi haastateltavista ei ollut osallistunut asukaskokoukseen kertaakaan työssälönsä aikana. Syyksi haastateltava kertoi työvuorojen ja työtehtävien estäneen osallistumisen. Vastaavaohjaaja ohjaa omaohjauksen tietyille ohjaajalle tai sosiaaliohjaajalle. Omaohjauksen valinnassa kiinnitetään huomiota siihen, että omaohjattavien määrä pysyy kohtuullisena kullakin omaohjaajalla sekä omaohjaajan soveltavuuteen kyseisessä tapauksessa. Soveltavuuteen vaikuttavat omaohjattavan tarpeet.

Usein me ohjaajien kesken itse huomataan ehkä ensin, et joku tarvitsee omaohjauksen ja ehdotetaan itse tai sitten se tulee ylempältä taholta et katsotaan, et joku tarvitsis apua tai sit voi tulla terveydenhoitajalta tai sosiaalityöntekijältä, et olis tarvetta erityistuelle (H1).

Jossain vaiheessa oli puhetta, että kun meillä on näitä asiakaskokouksia kolmen viikon välein, et tavallaan se olisi luonnollinen paikka missä se tarve tulee esille ja niinhän se välillä onkin mut toisaalta mun mielestä on hyvä, että sitä ei ole määritelty, että se on ainoa paikka missä sen saa tuoda esille koska jos joku asukas on oikeesti tuen tarpeessa niin turha sitä on odottaa kolme viikkoa (H8).

### 6.3.2 Omaohjauksen tavoitteellisuus

Haastateltavien mukaan omaohjauksentekijöille ei ole asetettu selkeitä ja konkreettisia tavoitteita moniammatillisen tiimin sisällä. Osa haastatelluista piti konkreettisten tavoitteiden asettamista tärkeinä ja työskentelyä selkeyttävänä. Osan mielestä omaohjaajuus on tavoitteellista, mutta ääneen lausumatonta. Yleisesti haastatellut määrittivät omaohjauksen tavoitteeksi lisätä asiakkaan psyykkistä hyvinvointia sekä omatoimisuutta. Omaohjauksella pyritään tukemaan omaohjattavan arjenhallintaa.

Et siinä niinku pyritään löytämään asiakkaasta niitä vahvuuksia ja niitä puolia mitkä auttaa jaksamaan siinä tilanteessa ja arjessa (H3).

Tietysti tavoite on se, et saadaan asiakas niin toimintakykyiseksi ja kykeneväksi, ettei hän tarvitse sitä omaohjaajaa. Mut mitään sellaisia konkreettisia tavoitteita esimerkiksi asiakkaan kanssa niin sellaisia ei ole kyl ole määritelty näis suhteissa, mikä vois olla tosi hyvä (H3).

### 6.3.3 Omaohjaajan rooli

Omaohjaajan toiminta suhteessa omaohjattavaan vaihtelee tämän tarpeiden mukaan. Omaohjaajan rooli pitää sisällään omaohjattavan havainnointiin ja havainnoista eteenpäin tiedottamiseen liittyviä asioita sekä omaohjattavan tukemisen aspektit. Haastateltujen mukaan omaohjaaja on perustyötä tehdessään lähempänä omaohjattavaa kuin muu moniammatillinen tiimi ja siksi omaohjaajan on helpompi havainnoida omaohjattavaansa päivittäisissä arjen toiminnoissa. Myös omaohjattavan on helpompi lähestyä omaohjaajaa sovittujen tapaamisten ulkopuolella. Haastateltujen (7/8) mukaan omaohjaajan tehtävänä on toimia havaintojen ja tiedon välittäjänä muulle tiimille omaohjattavan asioista.

Mä olen sellainen tiedottaja siinä välissä, että jos mä huomaan, että mun asiakkaalla on joku juttu menossa. Mulla tulee heti ekaksi mieleen, että tietääkö sosiaalityöntekijä ja terveydenhoitaja tästä ja onko heillä mahdollisuutta vaikuttaa tilanteeseen. Mä otan aina yhteyttä, jos asiakkaalla on jotain isompaa on tapahtumassa ja kysyn heiltä minkä verran he tietää tästä tilanteesta ja yhdessä katsotaan mitä me voidaan tehdä (H6).

..sit kyllä se on mun mielestä vähän sellasta tarkkailua, että jos tietää, et ihmisellä on kriisi ni aina vähän niinku tarkkailee, et miltä se asiakas näyttää ja näyttääkö se siltä, et kaikki on hyvin. Ja jos musta tuntuu, että se näyttää siltä, et asiat ei oo ihan hyvin, niin menen heti juttelemaan ja kysymään vähän. Yritän pitää sitä kontaktia koko ajan yllä ainakin niin kauan ku se asiakkuus on olemassa (H1).

Omaohjaajan toinen tärkeä rooli haastateltujen mukaan liittyy omaohjattavan tukemiseen. Haastatellut kuvasivat omaohjaajaa rinnalla kulkijaksi ja luottohenkilöksi, joka tarjoaa eräänlaista turvaa omaohjattavalle vieraassa ympäristössä, jossa omaohjattavalla ei välttämättä ole ainuttakaan ystävää tai henkilöä, jonka kanssa kommunikoida yhteisen kieli- taidon puutteen vuoksi. Omaohjaajan tehtävänä on luoda luottamuksellinen suhde omaohjattavaan sekä tutustua ja ennen kaikkea sitoutua tämän asioihin.



..tukemista ja rinnalla kulkemista ja sinänsä on se myös pedagogista, et siin niinku pyritään löytämään asiakkaasta niitä vahvuuksia ja niitä puolia mitkä auttaa jaksamaan siinä tilanteessa ja arjessa (H3).

Se on varmaan just kun menee tän työn ytimeen, et minkä takia on yleensä tällöisen työn valinnut, että haluaa olla niinku ihmisten parissa työssä ja siinä sitten haluaa edistää hyvinvointia ja täällä sitten turvapaikanhakijan hyvinvointia (H1).

No mä oon kokenut, et ainakin yks tärkee, että saada aikaan sellanen luottamus, et se omaohjattava tuntee olonsa turvalliseksi ja yleensä oon tehnyt selväksi, et mä en niinku kaikkia asioita todellakaan kerro muille täällä työskenteleville tai muutenkaan, että tietysti sellaset asiat, jotka koskee tätä asiakasta ja on tärkeitä meidän työyhteisön tietää (H1).

#### 6.3.4 Omaohjaajuuksprosessin päätyminen

Haastateltujen mukaan omaohjaajuus päättyy usein asiakkuuden päättymiseen Helsingin vastaanottokeskuksessa. Asiakkuus päättyy haastateltujen mukaan joko siirtoon toiseen keskukseseen tai toiseen maahan käännytykseen. Haastatellut toivat esille, että ohjaussuhteen päättymiseen ei aina ehditä valmistautua omaohjattavan kanssa, sillä tieto siirrosta toiseen vastaanottokeskukseseen tai käännytyksestä saattaa tulla nopealla varoitusaajalla. Haastateltujen mukaan asiakkuudet ovat usein lyhyitä transitkeskuksen toiminnan luonteen vuoksi. Jos omaohjaajuus ei pääty asiakkuuden katkeamiseen, päätetään siitä moniammatillisessa tiimissä.

No kun me ollaan tosiaan tällöinen transitkeskus, et joskus ne jää hyvinkin lyhyiksi, että asiakkaan prosessista riippuen voi olla, että se on vaan muutama viikko ja toisaalta se voi olla kuukausia. (H4).

Ainakaan tähän saakka ei sellaista ole ollut, että ennen kuin asiakas poistuu talosta, hänen omaohjaajuussuhde loppuisi sitä ennen (H7).

#### 6.4 Omaohjattavien tarpeet

Haastateltujen ohjaajien ja sosiaaliohjaajien mukaan omaohjattavien tuen tarpeet liittyivät erityisesti psyykkisiin ongelmiin sekä asiakkaan tiettyyn elämän vaiheeseen tai perhesuhteisiin.

..asiakas jonkun psyykkisen syyn takia tarvii tukea ja keskustelua, tapaamisia ja tämmöisiä ja sitten on ihan semmoisia perheellisiä, joissa on ehkä vanhempi yksinhuoltaja, jotka tavallaan tarvii tukea siinä ja ehkä vanhemmuudessa. (H5)

Omaohjattavilla esiintyi lisäksi fyysisiä ongelmia, päihderiippuvuutta, jaksamattomuutta sekä yksinäisyyttä. Tarpeet ilmenivät puutteina sosiaalisissa valmiuksissa tai erilaisina arjen hallinnan ongelmina.

Vastaanottokeskus on siitä erikoinen paikka, et nää ongelmat on niin erilaisia, et onks ne mielenterveysongelmia, perhesuhdeongelmia tai parisuhdeongelmia tai lastenhoito ongelmia tai voi olla vammaishuolto, mikä tahansa , et tääl oikeastaan voi olla koko kirjo, et onko päihdeongelmaa vai mitä on (H1).

#### 6.4.1 Psyykkiset tarpeet

Omaohjattavien psyykkiset tarpeet nousivat aineistosta voimakkaasti. Kaikki (8/8) haastatellut toivat esiin omaohjattavien psyykkiset tarpeet. Haastatellut kuvasivat psyykkisten ongelmien olevan hyvin moninaisia. Omaohjattavilla esiintyi ahdistuneisuutta, masentuneisuutta, sekavaa käyttäytymistä sekä vainoharhaisuutta. Omaohjattavat kärsivät myös erilaisista psykosomaattisista ongelmista sekä stressioireista.

Voi aika usein olla psyykkistä stressiä ehkä masentuneisuutta ja ahdistusta (H4).

Hänellä on vakavia mielenterveysongelmia, et hän vaipui aika yhtäkkiä psykoosiin täällä meillä (H3).

#### 6.4.2 Elämänvaiheisiin liittyvät tarpeet

Omaohjattavien tarpeet liittyivät usein elämänkaaren eri vaiheisiin. Tiettyyn elämänvaiheeseen ja erityisesti perhesuhteisiin liittyvät tuen tarpeet nousivat esille kaikissa (8/8) haastatteluissa. Elämänkaareen liittyvät tuen tarpeet eivät haastateltavien mukaan aina ole luonteeltaan pysyviä tai pitkäkestoisia vaan niissä saattaa korostua pikemminkin ongelmien tilapäisyys ja tilannesidonnaisuus. Elämänkaareen kuuluvat tuen tarpeet liittyivät haastateltavien mukaan vanhemmuuteen, yksinhuoltajuuteen, lapsen odotukseen ja syntymään

sekä lapsen kasvatukseen. Omaohjattavilla ilmeni myös perhesuhteisiin liittyviä perheen sisäisiä ongelmia.

..hän oli tämmöinen nuori, vasta täysi-ikäistynyt, joka oli aika, aika eksynyt täällä (H3).

..tällainen yksinhuoltajaäiti, kenellä on monta pientä lasta (H3).

..nyt viime aikoinahan on ollut perheiden kanssa paljon, et tota tukea, ei välttämättä aina jatkuvaa tukea, se voi olla ihan yksittäinenkin tapaus (H2).

Sitte taas tää viimeisin omaohjaajuus oli parisuhdeongelmia (H5).

#### 6.4.3 Muut tarpeet

Haastateltavat toivat esiin myös omaohjattavien erilaisia fyysisiä ongelmia. Nämä ongelmat liittyivät erilaisiin terveysongelmiin, kuten vammaisuuteen tai heikentyneeseen liikuntakykyyn. Haastatellut toivat esille myös muita yksittäisiä tarpeita, jotka nousivat omaohjattavien tilanteista. Omaohjattavilla esiintyi päihderiippuvuutta, yksinäisyyttä ja ongelmia jaksamisen kanssa.

...ku on ollut tää päihderiippuvuus takana, niin se oli sit et puhuttiin paljon, et hänel oli vähän masennusta ja joskus tämmöisiä tunteita, et haluais jollain sekoittaa päänsä, niin sit keskusteltiin, et miten siltä vois välttyä (H5).

#### 6.4.4 Tarpeiden ilmeneminen

Omaohjattavien tarpeet ilmenivät puutteina sosiaalisissa valmiuksissa tai erilaisina arjen hallinnan ongelmina. Haastateltujen mukaan sosiaaliset ongelmat pitävät sisällään sosiaalisten tilanteiden pelkoa, kuten arkuutta liikkua julkisilla kulkuvälineillä tai julkisilla paikoilla sekä sosiaalisissa tilanteissa ilmenevää pelokkuutta. Heikentyneet sosiaaliset valmiudet ilmenivät myös negatiivisena suhtautumisena muihin ihmisiin ja elämään yleisesti, joka näkyi haluttomuutena ottaa kontaktia muihin asukkaisiin.

Hän oli semmoinen hyvin pelokas ja vainoharhainen suhteessa muihin täällä ja ajatteli hyvin negatiivisesti elämästä ja ihmisistä (H6).

Omaohjattavien arjen hallinnan ongelmat liittyivät haastateltavien mukaan omaohjattavien tarpeisiin käytännön asioissa. Arjen hallinnan ongelmat ilmenivät omaohjattavan heikentyneenä itsetuntona, joka heijastui arkuutena ja osaamattomuutena hoitaa omia asioita sekä vaikeuksina toimia itsenäisesti erilaisissa tilanteissa. Arjenhallinnan ongelmat liittyivät myös omaohjattavan muistamattomuuteen, joka ilmeni esimerkiksi ajan hallinnan ongelmina.

Ja sit meillä on paljon semmoisia, jotka tarvii ehkä ihan käytännön asioissa tukea ja apua ja opastusta (H5).

## 6.5 Omaohjaustyön kehittäminen

Haastateltavien mukaan omaohjaajuuustyötä tulisi kehittää erityisesti moniammatillisen tiimityön työkäytänteiden selkiyttämällä (8/8). Haastateltavien mukaan myös omaohjaajien keskinäistä yhteistyötä tulisi kehittää. Haastateltavat kokivat myös, että omaohjaajuuustyöhön ja työskentelytapoihin perehdytys vaatisi kehittämistä. Myös oman osaamisen kehittäminen koulutuksen avulla nousi haastatteluissa esille.

### 6.5.1 Moniammatillisen tiimityön kehittäminen

Moniammatillisen tiimin tukea pidettiin tärkeänä. Haastatellut kuvasivat tiimityön eduksi sen, että omaohjattavan tilannetta voidaan tarkastella monelta eri kantilta. Lähes kaikki (6/8) haastatellut kertoivat voineensa olla tiimin muihin jäseniin yhteydessä aina tarvittaessa. Tiimityöskentelyn kehittämishaasteeksi haastatellut esittivät, että heidän mielestään moniammatillisen tiimin työskentelylle tulisi luoda selkeät yhteistyökäytännöt ja tiimin yhteistyötä tulisi tiivistää. Haastateltujen mielestä moniammatillisen tiimin kokoontuminen olisi työskentelyn aloitusvaiheessa (6/8) erityisen tärkeää, jolloin työskentelylle voitaisiin asettaa heti alusta lähtien yhteiset tavoitteet. Asiakkaan moniammatillinen tiimi voisi kokoontua useammin ja arvioida yhdessä työskentelyn edistymistä. Haastateltavat toivat esille myös sen, että moniammatillisen tiimin tulisi jakaa yhteisesti omaohjaustyössä tarvittavaa tietoa, jotta omaohjaajan olisi helpompaa muodostaa realistinen kuva ohjattavastaan

Kyl mä kehittäisin verkostoitumista ja moniammatillisen tiimin yhteistyötä et siihen saataisiin jotain säännöllisempiä ja suunnitelmallisimpia käytäntöjä (H4).

Olis hyvä ihan olla sellasia sovittuja tapaamisia muiden tiimiläisten kanssa siis sosiaalityöntekijän ja terveydenhoitajan kanssa ainakin sen suhteen alussa ja jossain välissä ja lopussa. Että voitais tarkastella, että onko siitä ollut hyötyä omaohjajuudesta ja sit tietäiskin, että mitä multa odotetaan paremmin, että jos on jotain sellaisia erityisodotuksia suhteessa johonkin asiakkaaseen ja hänen tilanteeseen (H6).

Saisi oikeestaan enemmänkin sieltä tulla viestiä näitten asiakkaitten asioista, että tiedettäis ja ymmärrettäis paremmin niitten tilanteita. Välillä tulee sellainen, et eihän me niinku tiedetä, et joitakin tilanteita tulee esille, et ikään kuin me tiedettäis, mutta kun eihän me tiedetä jos meille ei ole kerrottu (H2).

#### 6.5.2 Omaohjaajien yhteistyön kehittäminen

Haastateltavat toivat esille, että olisi tarvetta kehittää yhteistyökäytänteet myös omaohjaustyötä tekevien ohjaajien yhteiselle kokemuksien ja tiedon jakamiselle. Turvapaikanhakijoiden erityistuentarve painottuu melko usein eritasoisten psyykkisten ongelmien tukemiseen, joten kehittämisenäkökulmasta haastateltavat kaipasivatkin työnohjauksen kaltaista foorumia omien tunteidensa purkamiseen. Myös yleisiä omaohjausprosessiin liittyviä ajatuksia, käytänteitä ja ideoita haluttaisiin jakaa muiden omaohjaajien kanssa. Heidän mukaansa omaohjaajien keskinäisestä kokemusten vaihdosta saisi tukea omaan työskentelyyn. Omaohjaajien yhteiset kokoontumiset antaisivat tukea työskentelyyn niin henkisestä kuin myös työn rakenteellisesta näkökulmasta. Rakenteellisesta näkökulmasta kokemuksen vaihto tukisi eri menetelmien käyttökokemuksien vaihtoa. Henkisestä näkökulmasta kokemusten vaihto toimisi eräänlaisena työnohjauksellisena prosessina sekä loisi yhteistä näkemystä omaohjaajuu työskentelystä .

Semmonen mulla on joskus tullut mieleen , että me ohjaajat jolla on näitä omaohjattavia niin me voitais niinku kokoontua ja puhua näistä asioista ja kertoa minkälaisia kokemuksia meillä kelläkin on.... Sit ois tavallaan tämmösiä enemmän, että jaettais niitä asioita. Kyllähän me jaetaan nytkin mutta että se olis enemmän suunnitelmallisempaa (H5).

### 6.5.3 Omaohjaajuustyön työskentelytapojen perehdytys

Haastateltavat eivät olleet saaneet kertomansa mukaan varsinaista perehdytystä omaohjaajuustyöskentelyyn (7/8). Haastateltavat olivat edenneet työskentelyssä ammatillisen koulutuksensa oppien mukaan soveltaen siihen aikaisempia työkokemuksiaan, elämäkokemuksiaan sekä maalaisjärkeään. Heidän mukaansa perehdytystä ei ole ollut saatavilla ja kehittämisenäkökulmasta he kokivat, että tarvetta perehdytykselle olisi. Omaohjaajuustyöskentely tulisi tehdä heidän mielestään ikään kuin näkyväksi. Heidän mukaansa olisi merkittävää, että uusille työntekijöille kerrottaisiin omaohjaajuustyöskentelystä ja sen sisällöstä sekä periaatteista. Haastateltavat toivat esille, että omaohjaajuudesta olisi hyvä olla jonkinlainen käsikirja tai kurssi.

No kyl mä nyt tietysti oon saanu sen verran ohjeistusta, että mun tehtävä ois pyrkiä tukemaan asiakasta, mä oon saanu tästä hänen ongelmastaan tai minkä vuoksi hän tarvitsee omaohjaajaa. Sitten se on vähän mennyt sitten oman maalaisjärjen mukaan ja tästä on puhuttu muiden työntekijöiden kanssa tai silloin puhunut myös paljon terveydenhoitajan kanssa et lähteny aika silleen lonkalta (H1).

Kyllähän siinä vois olla hyvä joku pieni käsikirjanen tai pieni info tai joku kurssi et mitä se omaohjaajuus niinku tarkoittaa (H1).

Ja perehdytystä ajatellen, että onko meillä samat näkemykset ja ne niinku pitäis olla ainakin samansuuntaiset ne näkemykset, jotka liittyy tähän omaohjaajuuteen, että tämmönen on se mitä oon joskus miettinyt (H5).

### 6.5.4 Osaamisen kehittäminen koulutuksen avulla

Useat haastateltavat kokivat, että sosionomin koulutus antaa hyvän pohjan omaohjaajuustyöskentelylle. Haastateltavat toivat kuitenkin esille lisäkoulutuksen tarpeen, joka tukisi omaohjaajana toimimista. Lisäkoulutusta toivottiin psyykkisistä ongelmista kärsivien asiakkaiden kohtaamiseen, posttraumatisoitumisesta, päihdetyöstä, perhetyöstä ja vammaistyöstä. Eräs haastateltava toi esille, että lisäkoulutus olisi tarpeen turvapaikanhakija asiakkaan tukemisesta yleisesti, koska asiakasryhmä on melko spesifi.

Mä mietin, et sosionomi koulutus on ihan hyvä koulutus ja mä oon ollut tyytyväinen siihen, mut täytyy mun sanoo, ettei mua oo kauheesti siel koulus valmistettu sellasten ongelmien kohtaamiseen mitä ihmisil tääl on, et ne on tavallaan niin omaa luokkaansa näistä muista sosiaalian asiakasryhmistä (H3).

...mä ajattelen et semmosta psyykepuolen niinku tietotaitoo ja osaamista olis tosi hyvä saada lisää. just silleen, et osaa kohdata ihmisiä, jolla on syviä traumoja ja joita on kidutettu ja raiskattu, et mitä niinku työvälineitä niinku sellaseen keskusteluun vois olla, et esimerkiksi semmosta koulutusta ja tietotaitoa ois hyvä saada lisää mun mielestä (H8).

## 7 Pohdinta

### 7.1 Johtopäätökset

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli kuvata ohjaajien ja sosiaaliohjaajien näkemyksiä omaohjaajuudesta. Tavoitteena oli tuottaa tietoa siitä mitä omaohjaajuus on turvapaikanhakijoiden vastaanottotyössä Helsingin vastaanottokeskuksessa. Opinnäytetyön tavoitteena oli lisäksi selvittää millaisia ovat ne asiakkailla ilmenevät erityistuen tarpeet, joita omaohjaajuudella pyritään tukemaan. Työn tavoitteena oli myös selvittää miten omaohjaajuutta voitaisiin kehittää jatkossa, jolloin sillä voitaisiin vastata jatkossa vielä paremmin turvapaikanhakijoiden tuen tarpeeseen.

Mitä omaohjaajuus on?

Tulokset osoittavat, että omaohjaajuus on tärkeä työmenetelmä turvapaikanhakijoiden tukemisessa niin omaohjaajien kuin omaohjattavienkin mielestä. Väestöliiton maahanmuuttajien kotoutumista koskevan selvityksen perusteella todetaan, että maahanmuuttajille tarjottavat henkilökohtainen ohjaus ja seuranta ovat tärkeitä. Selvitys korostaa myös yhden auttajatahon kokonaisvaltaisen asiakkaan tilanteen tuntemisen merkitystä. (Mikkonen 2005: 67.)

Tulosten perusteella voidaan todeta, että omaohjaajuus perustuu aina omaohjattavan yksilöllisiin tarpeisiin, joiden mukaan tuen sisältö muotoutuu. Myös omaohjaajan rooli määrittyy omaohjattavan tarpeista käsin. Omaohjaajan tärkeimmät roolit liittyvät omaohjattavan havainnointiin sekä niistä tiedottamiseen moniammatillisen tiimin sisällä sekä omaohjattavan tukemiseen. Myös Lukkaroinen tutkimuksen mukaan asiakkaiden voinnin havainnointi ja siitä raportointi kuuluu kaikille työntekijöille (Lukkaroinen 2005: 77).

Tulosten mukaan omaohjaajan tarjoaman tuen sisältämät luottamuksellisuus sekä turva nousivat tärkeiksi elementeiksi omaohjausprosessissa. Myös Hille Puusaaren mukaan turvallisuuden tunne on merkittävä uuteen maahan ja kulttuuriin sopeutumisen kannalta. Turvallisuuden tunteen kokemista edesauttaa sosiaalinen tuki. (Puusaari 1997: 24.) Anne



Alitolppa- Niitamon (2005: 37) mukaan inhimillisellä vastaanotolla ja riittävällä tuella on merkitystä maahanmuuttajalle etenkin maahan saapumisen ensimmäisinä vuosina. Tuki auttaa maahanmuuttajaa omaksumaan aktiivisen roolin oman elämänsä hallitsijana.

Omaohjaajuus koostuu psykososiaalisesta sekä toiminnallisesta tukemisesta. Psykososiaalisen tuen vuorovaikutukseen kuuluu ajanvarausten kautta toteutettavien keskustelujen lisäksi myös spontaani vuorovaikutus. Spontaanin vuorovaikutuksen merkitys nousi voimakkaasti tuloksista. Kuulumisten kysely ja omaohjattavaan kontaktin ottaminen osoittaa, että omaohjaajat ovat sitoutuneita omaohjaajuustyöskentelyyn, joka näkyy herkkyytenä omaohjattavan asioihin myös tapaamisaikojen ulkopuolella. Spontaanin tuki on luontevaa vuorovaikutusta, joka antaa omaohjattavalle tunteen siitä, että hänestä välitetään, joka puolestaan edesauttaa luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen syntymistä. Luotettavuuden sekä välittämisen merkitys omaohjattaville nousikin tärkeimmiksi elementeiksi omaohjattavien mielestä, haastateltujen mukaan.

Seppo Lahikaisen mukaan huomion antaminen on keskeinen ohjaustyöhön kuuluva elementti ja siitä huolehtiminen on tärkeää. Huomiotta jääminen, erokokemukset sekä menetykset mahdollistavat yksilön kehityksen ja kasvun, mutta voivat myös aiheuttaa pysähtyneisyyttä ja taantumista. Lahikainen erottaa huomion antamisen tavallisesta kuuntelemisesta. Hänen mukaansa huomioiminen pitää sisällään ohjattavan kokemusten, tunteiden ja arvojen tunnistamisen empatian kautta sekä asioiden yhteisen jakamisen. (Lahikainen 2000: 270,273.)

Opinnäytetyön tulokset omaohjaajuudesta omaohjattavien kokemana, ovat saman suuntaisia Riitta Lukkaraisen tutkimuksen kanssa. Lukkaraisen tutkimukseen osallistuneet turvapaikanhakijat kokivat saavansa tukea arjessa selviytymiseen vastaanottokeskuksen työntekijöiltä. Työntekijöiden koettiin kuuntelevan asiakkaita sekä kohtelevan heitä ystävällisesti. Asiakkaat kokivat voivansa luottaa työntekijöihin ja asioista kertominen koettiin helpoksi. Lukkaraisen tutkimuksessa tiiviin yhteydenpidon sekä arkiaktiivisuuden merkitys korostui erityisesti mielenterveysongelmista kärsivien asiakkaiden tukityössä (Lukkarainen 2005: 77, 105).

Myös toiminnallisen tuen merkitys omaohjattavalle nousi tuloksista. Toiminnallinen tuki pitää sisällään omaohjaajan toiminnan opastajana sekä saattajana. Toiminnallinen tuki koostuu konkreettisesta tekemisestä ja toiminnasta. Henkisen tuen merkitys omaohjattavalle nousi myös toiminnallisesta tukemisesta. Toiminnallinen tuki näyttääkin koostuvan toiminnan sekä henkisen tuen elementeistä.

Omaohjaajuuden merkitys omaohjaajille nousi vahvasti tuloksista. Omaohjaajuustyöskentelyn vaatavuuden koettiin vastaavan erityisesti sosionomien koulutuksesta saamaansa osaamiseen. Tulokset osittavat, että omaohjaajuus on ammatillisesti mielekästä toimintaa. Syvällisempi omaohjaajuustyöskentely haastaa omaohjaajia kehittämään omaa osaamistaan. Työn haasteiden ollessa sopivassa suhteessa työntekijän taitoihin ja osaamiseen, mahdollistuu syvempi keskittyminen itse tekemiseen sekä syntyy työn iloa. Liian vähäisillä haasteilla suhteessa taitoihin on turhauttava vaikutus kun taas liian suurilla haasteilla on puolestaan ahdistusta aiheuttava vaikutus. (Mäkinen ym. 2009: 85- 86.) Työntekijälle syväntason vuorovaikuttamiseen liittyvät kokemukset, halu ymmärtää asiakasta ja kehittää itseään vuorovaikuttajana voivat kasvattaa myös työntekijän tietoisuutta itsestään ja antaa voimaantumisen kokemuksia (Vilen ym. 2002, 335).

Merja Aniksen tutkimuksen mukaan maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa työskentely voidaan kokea liian haastavana. Aniksen tutkimuksen mukaan erityisesti pakolaiset ja turvapaikanhakijat koetaan lastensuojelun sosiaalityössä vaikeiksi asiakkaiksi. Erilainen kulttuuri ja traumaattiset kokemukset voidaan nähdä niin haastavina, että asiakasta ei haluta edes asiakkaaksi. (Anis 2008: 89.) Tämän opinnäytetyön tuloksista ei noussut viitteitä siitä, että omaohjaajuustyöskentely olisi liian haastavaa, vaikka se koettiinkin välillä raskaaksi. Yksikään haastatelluista ei tuonut esille seikkoja, joista voisi tulkita, että omaohjattavia pidettäisiin niin haastavina, ettei heitä toivottaisi työkohteeksi. Aniksen tutkimuksessa tutkittavat sosiaalityöntekijät työskentelevät lastensuojelussa, jonka asiakaskuntaan kuuluvat myös valtaväestön asiakkaat. Vastaanottokeskuksissa asiakkaat ovat kaikki maahanmuuttajia, jolloin voidaan olettaa, että asiakkaiden kulttuuritaustat ja traumaattiset kokemukset kuuluvat vastaanottotyön luonteeseen eikä niitä siksi pidetä erityisen haastavina.

Omaohjaajien jaksamiseen liittyvät tekijät nousivat myös tuloksista. Jaksamista edistävät

sekä heikentävät tekijät liittyivät niin omaohjattavan kuin omaohjaajankin toimintaan. Tuloksista ilmenee, että omaohjaajalla on vastuu omaohjattavan rajaamisen lisäksi myös oman työnsä rajaamisesta. Käytännön työssä omaohjaajan tulisi kertoa selkeästi omaohjattavalle omaohjaajuuden sisällöstä sekä tarkoituksesta. Myös omaohjaajan tulee itse tiedostaa ja hyväksyä vastaanottokeskuksen palveluille määritellyt rajat. Tapio Hallan mukaan turvapaikanhakijoiden odotukset työntekijöitä kohtaan ovat usein kohtuuttomia ja rajojen asettaminen voi olla vaikeaa (Halla 2007: 474). Myös Antoinette Batumubwiran (2005: 52) omiin kokemuksiin pakolaisena ja maahanmuuttajana perustuvan näkemyksen mukaan, maahanmuuttaja-asiakkailta on suuria odotuksia ohjaajaltaan ja siksi on tärkeää, että ohjaaja kertoo ohjattavalleen mitä ohjaus tarkoittaa ja selittää siihen liittyvät rajat. Riitta Metsäsen kuormitus maahanmuuttajien kanssa voi johtaa siihen, että työntekijä voi unohtaa omat rajansa ja rajallisuutensa (Metsänen 2000: 194.)

Turvapaikanhakijoiden kanssa työskentelevien työn kuormittavuus nousee esiin myös muissa tutkimuksissa. Turvapaikanhakijoiden elämäntilanteiden ja tarpeiden moninaisuus heijastuu myös työntekijöiden jaksamiseen. Ilkka Pirinen toteaa tutkimuksessaan, että vastaanottokeskuksissa tehtävä työ on henkisesti raskasta sekä vaativaa. (Pirinen 2008: 9, 209- 210.) Vastaanottokeskuksen ammattieettisessä ohjeistuksessa korostetaan työntekijän ammatillista suhtautumista asiakkaisiin. Empaattinen suhtautuminen asiakkaan asioihin tulisi olla ammatillista, jolloin työntekijä ei voi ryhtyä ystävyysuhteeseen asiakkaan kanssa. Ammatillinen suhtautuminen on tärkeää sekä asiakkaan riippuvuussuhteen muodostumisen että työntekijän työuupumuksen ehkäisemisen kannalta. (Työministeriö 2000: 2-11.)

Miten omaohjaajuusmenetelmää toteutetaan ammatillisena käytänteenä?

Helsingin vastaanottokeskuksessa omaohjaajuutta ei tarjota kaikille asiakkaille eikä resursien puolesta olisi mahdollistakaan. Omaohjaajuuden tarve nousee työntekijöiden havainnoista ja päätös omaohjaajuuden aloittamisesta tehdään moniammatillisen tiimin arvioinnin perusteella. Tulosten mukaan omaohjaajuuden aloittamispäätöksen tekemisen tulisi olla mahdollista myös asukaskokousten ulkopuolella kun omaohjaajuuden aloittamisen tarve on akuutti.

Tuloksista ilmeni, että omaohjaajuudelle asetettuja tavoitteita ei ole määritelty yhdessä tiimin kanssa. Osan mielestä konkreettiset tavoitteet auttaisivat selkeyttämään omaohjaajuustyöskentelyä ja tavoitteiden asettamiseen pitäisi kiinnittää enemmän huomiota. Omaohjaajat kokivat kuitenkin että omaohjaajuuden yleisenä tavoitteena oli omaohjattavan psyykkisen hyvinvoinnin sekä elämänhallinnan parantaminen. Riitta Lukkaraisen tutkimuksessa vastaanottokeskuksessa tehtävän työn keskeiset tavoitteet liittyvät turvapaikanhakijoiden henkisen hyvinvoinnin ja elämänhallinnan tukemiseen. (Lukkaroinen 2005: 45).

Omaohjaajan toimintaan kuuluvat tulosten perusteella havainnoitsijan, tiedottajan sekä tukijan roolit. Havainnoitsijan roolia pidettiin tulosten perusteella merkittävänä. Havainnoitsijan rooli koettiin luontevaksi omaohjaajan kuuluvaksi, sillä ohjaajien päivittäinen työskentely tapahtuu asiakkaiden keskuudessa. Havainnoitsijan roolin merkitys korostui myös muun moniammatillisen tiimin kannalta, sillä omaohjaajan havaintoihin perustuvan tiedon välitys tuki myös muun tiimin työskentelyä. Tulokset osoittavat, että ohjaustyötä tekevillä on huoli asiakkaista, jotka jäävät jokseenkin näkymättömiksi vastaanottokeskuksen arjessa. Asiakkaita kuvattiin hiljaisiksi avun tarvitsijoiksi. Samantyyppistä huolta on noussut myös Iso-Britannian turvapaikanhakijoiden sosiaalihuoltoa koskevan tutkimuksen tuloksista, joiden mukaan osa haavoittuvista asiakasryhmistä voi jäädä näkymättömiksi, kuten vanhukset, perheiden lapset ja nuoret, vammaiset sekä väkivaltaa kokeneet naiset (Newbigging – Thomas 2010: 73,80).

Omaohjaajuusprosessin päättyemisessä näkyy tulosten mukaan selkeästi transitkeskuksen toiminnan luonne. Omaohjaajuussuhteiden pituudet liittyvät lähes poikkeuksetta asiakkuuden päättymiseen: toiseen keskukseseen siirtymiseen tai maasta poistumiseen. Tulosten mukaan omaohjaajuden päättymiseen ei aina ehditä valmistautua yhdessä omaohjattavan kanssa. Tapio Hallan mukaan etenkin käännytystilanteet voivat olla raskaita myös henkilökunnalle kun asiakkuus katkeaa nopeasti, jolloin henkilökunnalle voi jäädä huoli asiakkaan tilanteesta ja turvallisuudesta. (Halla 2007: 473).

Millaisia ovat ne asiakkaiden tarpeet, joihin omaohjaajuusmenetelmää käytetään?

Tulokset osoittavat, että omaohjattavien tarpeet ovat hyvin moninaisia. Tulosten mukaan omaohjattavien tarpeet liittyivät erityisesti psyykkisiin ongelmiin sekä asiakkaan tiettyyn elämän vaiheeseen tai perhesuhteisiin. Psyykkiset ongelmat nostettiin esiin kaikissa haastatteluissa merkittävimmiksi tuen tarpeiksi. Voidaan siis todeta, että eri tutkimuksista nousseet tulokset turvapaikanhakijoiden psyykkisten ongelmien laajasta esiintyvyydestä (mm. Sainola- Rodriguez – Koehn 2006, 54; Pirinen 2008: 8; Newbigging – Thomas 2010: X) näkyvät vahvasti myös omaohjaajuustyöskentelyssä. Myös Riitta Lukkaroinen mukaan turvapaikanhakijoiden psyykkiset ongelmat ovat nousseet merkittävään osaan vastaanotokeskuksen arjessa. (Lukkaroinen 2005: 45).

Elämänvaiheisiin ja perhesuhteisiin liittyvät tuen tarpeet nousivat niin ikään tuloksista. Elämänvaiheisiin ja perhesuhteisiin liittyvissä tuen tarpeissa korostui tarpeiden tilannesidonaisuus, jolloin tuen tarpeen määrä saattoi vaihdella tilanteen mukaan. Tulokset osoittavat, että perheet tarvitsevat tukea muun muassa vanhemmuuteen, lasten kasvatukseen sekä perheen sisäisten ongelmien käsittelyyn. Turvapaikanhakija perheiden tilanteita koskevan tutkimuksen mukaan vastaanottovaihe on ongelmallinen erityisesti aikuisille. Vanhemmat kärsivät mielenterveysongelmista ja jopa puolessa perheistä oli toisella vanhemmalla ollut itsetuhoisia ajatuksia. Perhesuhteissa oli ongelmia, ristiriitoja esiintyi sekä vanhempien että lasten välillä. Myös vanhemmuuden roolin säilyttäminen koettiin vaikeaksi erityisesti yksinhuoltajaperheissä. (Sourander 2007: 482- 483.) Merja Aniksen tutkimuksen mukaan lastensuojelussa maahanmuuttaja-asiakkaiden ongelmat ovat usein hyvin samantaisia kuin valtaväestön perheissäkin. Kansalaisuudesta tai kulttuuritaustasta riippumatta vanhemmilla voi ilmetä jaksamattomuutta, masentuneisuutta, psyykkisiä sairauksia tai päihdeongelmia. (Anis 2008: 90.)

Tulosten mukaan omaohjattavilla on myös erilaisia fyysisiä ongelmia sekä muita yksilöllisiä tarpeita, kuten päihderiippuvuutta, yksinäisyyttä ja ongelmia jaksamisen kanssa. Omaohjattavien tarpeet ilmenivät puutteina sosiaalisissa valmiuksissa tai erilaisina arjen hallinnan ongelmina, jotka heijastuivat omaohjattavien elämään vaikeuksina hoitaa asioita itsenäisesti. Aila Järvikosken mukaan sosiaalihuollon asiakkaan keskeisin ongelma voi ilmetä

myös ilman selvää psyykkistä tai fyysistä diagnoosia. Nämä moninaiset ongelmat voidaan selittää sosiaalisen selviytymisen tai elämäntilanteen heikkenemisen termein. (Järvikoski 2000: 247.)

Miten omaohjaajuuksimenetelmää tulisi kehittää?

Tulosten mukaan omaohjaajuuden merkittävimmät kehittämishaasteet liittyvät yhteistyökäytäntöihin sekä ammatilliseen osaamisen syventämiseen. Moniammatillisen tiimityöskentelyn merkitys nousi vahvasti tuloksista. Tulokset kuitenkin osoittavat, että moniammatillisen tiimityöskentelyn käytännöntyötä tulisi kehittää toimivampaan suuntaan. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että tiimityöskentelylle ei ole määritelty selkeitä yhteistyökäytänteitä omaohjaajuuksiprosessissa, joille selkeästi olisi tarve. Määriteltyjen käytänteiden etuna olisi mahdollisuus luoda yhteiset tavoitteet, arvioida prosessin etenemistä sekä jakaa tietoa. Vastaanottokeskusten laatukäsikirjan mukaan asiakkaalle luotavan moniammatillisen tiimin tehtävänä on yhdessä kartoittaa tilanne ja laatia palvelusuunnitelma, mutta käytäntö koskee turvapaikkaprosessin odotusvaihetta eikä transitivaihetta, jossa palvelut toteutetaan akuutin ja välttämättömän periaatteella (Laatu 2008:20).

Selkeällä työnjaolla ja töiden organisoinnilla tuetaan sekä työyhteisöjen että yksittäisten työntekijöiden työssä jaksamista, joka tekee työstä tuloksekkaampaa ja vaikuttavampaa. (Mäkinen ym. 2009: 85- 86.) Lairio ja Leino (2007: 56) nostavat moniammatillisen työskentelyn kehittämistarpeet monikulttuurisen ohjaustyöskentelyn näkökulmasta. Maahanmuuttajien tarpeiden moninaisuus tarvitsee eri tahojen erityisosaamisen yhdistämistä sekä yhteistyökäytänteiden kehittämistä, jotta maahanmuuttaja-asiakkaiden tarpeisiin voitaisiin paremmin vastata. Tiimityöskentelyn ja jaetun päätöksentekotyön sekä eri ammattikuntien välisen moniammatillisen yhteistyön merkitys on kasvanut organisaatioiden arjen työskentelyssä. Moniammatillinen yhteistyö nähdään usein toiminnan ideaalimuodoksi, jonka jo itsessään katsotaan tuovan organisaation toiminnan rationaalisuuteen, päätöksentekoon ja tiedonkulkuun lisäarvoa. (Nikander 2003: 279.)

Tulokset osoittavat, että omaohjaajat kaipaavat myös vertaistukeen perustuvaa yhteistyötä muiden omaohjaajien kesken. Vertaistuellalla katsottiin olevan sekä työnohjauksellinen

että osaamista tukeva merkitys. Tapio Hallan mukaan toimiva moniammatillinen tiimityöskentely on välttämätöntä psyykkisistä ongelmista kärsivien turvapaikanhakijoiden kanssa työskenneltäessä. (Halla 2007: 474.) Ruuskanen puolestaan tuo esiin kidutettujen kanssa työskentelevien sijaistraumatisoitumisen mahdollisuuden ja nostaa myös työnohjauksen sekä tiimityöskentelyn merkityksen ammattitaidon sekä raskaiden asioiden jakamisen kannalta. (Ruuskanen 2007: 491).

Osaamisen syventämisen kehittämissuositukset liittyvät tulosten mukaan perehdytykseen sekä koulutukseen. Tulokset osoittavat, että omaohjaajuuteen ei ole saatavilla varsinaista perehdytystä Helsingin vastaanottokeskuksessa. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että perehdytystä tulisi kehittää, jotta omaohjaajuuteen liittyvät periaatteet ja käytänteet olisivat yhteneväisiä.

Sosionomin koulutus antaa tulosten mukaan tarvittavat valmiudet omaohjaajuustyöskentelyyn yleisesti. Koulutuksen kehittämishaasteet liittyvät turvapaikanhakijoiden heterogeenisyyteen sekä heidän moninaisiin tuen tarpeisiin. Koulutuksen tulisi tarjota syventävää tietoa turvapaikanhakijoiden spesifeihin tuen tarpeisiin liittyen. Maahanmuuttajien ja erityisesti turvapaikanhakijoiden kanssa työskentelevien koulutustarpeet nousevat myös muilta instansseilta. Pakolaisneuvonnan selvityksen mukaan kaikille turvapaikanhakijoiden kanssa työskenteleville tulisi järjestää koulutusta muun muassa psyykkisten vammojen vaikutuksiin, traumatisoituneen tunnistamiseen ja kohtaamiseen liittyvissä asioissa. (Pakolaisneuvonta 2008: 19.) Myös Merja Aniksen sosiaalityöntekijöiden ja maahanmuuttajaasiakkaiden vuorovaikutukseen liittyvässä tutkimuksessa todetaan, että pakolaisten traumaattisten taustojen vuoksi sosiaalityöntekijöiltä vaaditaan erityisosaamista sekä erityistä herkkyyttä vuorovaikutuksellisessa kanssakäymisessä. (Anis 2008: 89). Lairion ja Leinon (2007: 57) mukaan maahanmuuttajille suunnattua ohjaustyötä tulisi kehittää koulutuksen avulla tähdäten myös monikulttuurisen ohjaustyön osaamiseen.

## 7.2 Opinnäytetyön luotettavuus

Laadullisen tutkimuksessa tutkimuksen luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimusprosessia, jossa merkittävin luotettavuuteen vaikuttava tekijä on tutkija itse. Opinnäytetyön

objektiivisuuden säilyttämiseksi tutkijoiden tulee tutkia aihetta riittävän etäältä, jolloin heidän omat esiolettamuksensa ja arvostuksensa vaikuta tutkimukseen (Eskola – Suoranta 2003: 17- 35, 210). Puolueettomuuden koimme jokseenkin haasteelliseksi, sillä omaohjajuus on molemmille tuttua oman työnsä kautta ja siksi mielipiteet ja ennako-oletukset ovat luonnollisia. Opinnäytetyömme kohderyhmä koostui kuitenkin kolmen toimipisteen työntekijöistä, joten ennako-oletukset perustuivat varsin pieniin havaintoihin ja kokemuksiin omassa työyhteisössämme. Teemahaastattelussa pyrimme asettelemaan apukysymykset siten, etteivät ne olleet johdattelevia. Käytimmekin paljon aikaa erityisesti apukysymysten kysymystenasetteluihin ja testasimme erilaisia vaihtoehtoja esittämällä kysymyksiä toisillemme, jotta varmistuimme niiden johdattelemattomuudesta.

Ensimmäisen haastattelun jälkeen huomasimme, että oman työyhteisön tutkimisessa on haasteellista toimia kuin ulkopuolisena, sillä haastateltavat kertoivat asiakastapauksista sillä oletuksella, että haastattelija tuntee tapauksen. Haastateltavat saattoivat jättää asioita sanomatta, koska olettivat haastattelijoiden tuntevan asian ennestään, joka osittain pitikin paikkansa. Ensimmäisen haastattelun jälkeen tiedostimme haasteen, jolloin ulkopuoliseksi asettautuminen oli huomattavasti helpompaa. Korostimme haastateltaville omaa asemaamme tutkijana, jotta työntekijän roolimme ei vaikuttaisi haastattelutilanteisiin tai haastatteluvastauksiin. Korostimme myös luottamuksellisuutta vastausten suhteen, jotta haastateltavat toisivat mahdollisimman totuudenmukaisia vastauksia, eivätkä pohtisi sitä mitä työntekijän näkökulmasta niistä ajattelisimme. Toisaalta oman työyhteisön tutkimisessa on myös hyvät puolensa, sillä virhetulkintojen riski on pienempi ja haastatteluissa voidaan kysyä suoraan opinnäytetyön kannalta oleellisista asioista kun perustiedot ovat jo tutkijoiden tiedossa.

Opinnäytetyön luotettavuutta lisää se, että teimme työn yhdessä. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2004) mukaan tutkijatriangulaatiossa useampi tutkija osallistuu tutkimuksen toteuttamiseen. Osallistuimme molemmat kaikkiin opinnäytetyön vaiheisiin. Tutkimuksen validius paranee erityisesti silloin kun useampi tutkija analysoi ja tulkitsee tuloksia. (Hirsjärvi ym. 2004: 218.)

Tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta.



(Hirsjärvi ym. 2004: 217). Olemme selostaneet tarkasti kaikki opinnäytetyön vaiheet. Tutkimuksen tulosten analyysin luotettavuutta voidaan lisätä myös siten, että lukijalle annetaan tulkinnan lisäksi nähtäväksi aineistokatkelma, josta tulkinta on tehty. (Eskola – Suoranta 2003: 216). Pyrimme lisäämään opinnäytetyön luotettavuutta merkitsemällä tulososioon katkelmia haastattelulausumista. Alkuperäisilmausten avulla lukija voi seurata analyysin etenemistä ja arvioida sen onnistumista (Eskola – Suoranta 2003: 216). Luotettavuuden lisäämiseksi liitimme myös opinnäytetyön liitteisiin esimerkkitaulukon sisällönanalyysin mukaisesta pelkistämisestä (liite 4), josta lukija voi nähdä kuinka pelkistäminen, luokittelu ja käsitteiden muodostaminen on toteutettu.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida tulosten vahvistuvuuden periaatteella, jolloin tehdyt tulkinnat saavat tukea toisista samaa aihepiiriä käsittelevistä tutkimuksista (Eskola – Suoranta 2003: 212). Pyrimme vahvistamaan opinnäytetyömme luotettavuutta lisäämällä johtopäätöksiin tulkintojamme tukevia aiempia tutkimustuloksia.

Omaohjattavien näkemykset omaohjaajuudesta perustuivat haastateltujen omiin näkemyksiin ja tulkintoihin, eikä omaohjattavien omiin kertomuksiin. Tämä saattaa heikentää opinnäytetyön tulosten luotettavuutta. Tuloksia tukee kuitenkin haastateltavien tulkintojen samanlaisuus. Tutkimme omaohjaajuutta Helsingin vastaanottokeskuksen kolmen toimipisteen omaohjaajien kokemuksiin perustuen. Tuloksia ei siten kaikilta osin voida yleistää muissa vastaanottokeskuksissa toteutettavaan omaohjaajuuteen. Osa tuloksista liittyy kuitenkin yleisesti turvapaikanhakijoihin ja heidän kanssaan vastaanottokeskuksissa tehtävään ohjaustyöhön.

### 7.3 Opinnäytetyön eettisyys

Hirsjärven ym. (2001: 26) mukaan jo tutkimusongelmaa voidaan tarkastella eettisesti. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää omaohjaajuutta ja sitä kautta parantaa vastaanottokeskuksissa asuvien erityisluentarpeessa oleville turvapaikanhakijoille suunnattua palvelua. Opinnäytetyöprosessin aikana huomasimme, että omaohjaajuuden kehittämistä pidettiin tärkeänä myös ohjaustyötä tekevien mielestä. Aihetta pidettiin tärkeänä työn kehittämisen ja ennen kaikkea asiakkaille mahdollisimman hyvän palvelun tarjoamisen näkö-

kohdista. Myös muissa tutkimuksissa korostetaan kehittämisen merkitystä turvapaikanhakijoiden kanssa ohjaus- ja neuvontatyötä tekeville, pyrkimyksenä vastata paremmin turvapaikanhakijoiden monimuotoisten psykososiaalisiin ongelmiin ja niistä syntyviin tarpeisiin. (Lukkaroinen 2005: 2; Newbigging-Thomas 2010: 13.)

Haimme tutkimuslupaa Helsingin Kaupungin Sosiaalivirastolta keväällä 2010. Lupa haettiin viraston omalla tutkimuslupahakemuksella, annettujen ohjeiden mukaisesti (liite 3). Kysyimme myös lupaa vastaanottokeskuksen johtajalta ja esittelimme opinnäytetyön aiheen hänelle. Esittelimme opinnäytetyön aiheen kokouksen yhteydessä myös muulle työyhteisölle.

Luottamuksellisuudesta ja anonymiteetistä huolehtiminen ovat keskeisiä tutkimusaineistoa käsiteltäessä sekä erityisesti tietojen julkistamisvaiheessa (Eskola – Suoranta 2003: 56). Häivytimme haastateltujen taustatietoihin liittyvän aineiston tuloksista, jotta yksittäinen työntekijä ei olisi tunnistettavissa. Kysyimme taustatietoja siksi, että jos aineistosta olisi noussut hyvin ristiriitaisia tuloksia, olisimme voineet tarkastella löytyykö samankaltaisilla vastauksilla yhteneväisyyksiä samankaltaisiin taustatietoihin. Huomioimme lisäksi tulosten asettelun siten, ettei niistä pysty asioita yhdistelemällä tunnistamaan yksittäisiä työntekijöitä. Takasimme näin haastateltavien henkilöllisyyden tunnistamattomuuden aineistosta. Tuhosimme haastatteluiden ääninauhat, litteroituamme aineiston. Kerroimme haastatelluille käsittelevämme aineistoa luottamuksellisesti.

#### 7.4 Tulosten hyödyntäminen ja jatkotutkimusaiheet

Opinnäytetyömme tutki vain Helsingin vastaanottokeskuksessa toteutettavaa omaohjaajuutta, joten tulokset eivät ole välttämättä yhdenmukaisia toisissa vastaanottokeskuksissa tehtävän omaohjaajuustyöskentelyn kanssa. Jatkotutkimuksessa voitaisiin hyödyntää opinnäytetyömme tuloksia vertailevalla tutkimusotteella Suomen muihin vastaanottokeskuksiin ja löytää mahdollisia eroavaisuuksia sekä syitä niiden esiintyvyydelle. Mielenkiintoista olisi myös selvittää käytetäänkö omaohjaajuutta tai vastaavaa menetelmää muiden maiden vastaanottokeskuksissa ja olisiko Helsingin vastaanottokeskuksen mukaista omaohjaajuutta mahdollista siirtää ns. hyvänä käytäntönä muualle.

Tavoitteenamme oli, että opinnäytetyötämme voitaisiin jatkossa hyödyntää omaohjaajuuden perehdytyksessä. Tulokset osoittivat, että perehdytyksen kehittämiseksi on tarvetta ja opinnäytetyötä kohtaan nousikin odotuksia sen suhteen. Koemme, että opinnäytetyömme avulla Helsingin vastaanottokeskuksen ns. hiljainen tieto omaohjaajuudesta on sanoitettu ohjaajien ja sosiaaliohjaajien näkökulmasta käsin. Opinnäytetyötämme voidaan jatkossa käyttää perehdytyksen kirjallisena materiaalina. Olemme suunnitelleet muokkaavamme opinnäytetyömme perusteella tiivistetyn version, jotta perehdytysmateriaaliin olisi vaivatonta tutustua. Opinnäytetyömme pohjalta perehdytystä voidaan myös lähteä kehittämään rakenteellisemmaksi.

Moniammatillisen tiimityönkehittäminen nousi tuloksista yhdeksi merkittävimmistä kehittämiskohteista. Jatkotutkimusta voisi tehdä tähän liittyen, kartoittamalla myös sosiaaliteknologien ja terveydenhoitajien mielipiteitä moniammatillisen tiimin toimivuudesta. Konkreettisenä kehitysehdotuksena opinnäytetyöstämme nousee vastaanottokeskusten laatukäsikirjan mukainen malli asiakkaalle luotavasta palvelusuunnitelmasta. Mallista voisi olla hyötyä myös transitivaiheen keskuksessa, etenkin jos asiakkaan asuminen keskuksessa pitkityy ja tuen tarve on selkeä. Opinnäytetyön valmistumisen loppuvaiheessa asiaa oli jo lähdetty pohtimaan ja kehittelemään Helsingin vastaanottokeskuksessa moniammatillisen tiimin kesken.

Opinnäytetyössämme saimme myös tuloksissa tietoa ohjaajien näkemyksiä siitä, kuinka turvapaikanhakija-asiakkaat kokevat omaohjaajuuden. Jatkotutkimusta voisi tehdä myös kartoittamalla asiaa heidän itsensä kertomana, jolloin asiakkaan ääni saataisiin paremmin kuuluville. Asiakkaiden näkökulmasta omaohjaajuuteen voitaisiin saada lisää kehittämiseen liittyviä ehdotuksia sekä arvioida toiminnan tuloksellisuutta suhteessa asiakkaan hyvinvointiin.

Henkilökohtaisesti halusimme nostaa esiin ohjaustyötä tekevien työn merkityksiä ja sitä kautta omaohjaajuuden arvostusta työmenetelmänä. Opinnäytetyötä tehdessämme oivalsimme kuinka monipuolisesti omaohjaajuudella voidaan tukea turvapaikanhakijoita. Oivalluksemme myötä olemme tyytyväisiä aihevalintaamme, sillä koemme, että opinnäyte-

työmme avulla omaohjaajuuden kautta nousevat hyödyt vastaanottotyöhön tulevat paremmin esille. Myös haastateltavat nostivat esiin halunsa tehdä omaohjaajuustyöskentely näkyväksi ja pitivät siksi opinnäytetyömme aihetta tärkeänä. Opinnäytetyön avulla olemme sanottaneet omaohjaajien näkemyksiä ja tehneet näin ollen omaohjaajuutta näkyväksi myös muille ammattiryhmille. Iloksemme olemme voineet todeta, että opinnäytetyömme aihe on koettu tärkeäksi myös muissa ammattiryhmissä. Koemmekin, että myös muut ammattiryhmät haluavat, että omaohjaajuutta kehitetään, jotta sitä voitaisiin hyödyntää entistä paremmin myös moniammatillisessa työskentelyssä ja vastata näin paremmin asiakkaiden tarpeisiin.

## Lähteet

- Ahvenainen, Sirkka 1994. Kasvokkain pakolaisuuden kanssa- vastaanottokeskuksen arkipäivää. Oulun ammattikorkeakoulu. Oulu: Painotupa.
- Alitolppa-Niitamo, Anne – Söderling, Ismo 2005. Johdanto. Teoksessa: Alitolppa-Niitamo, Anne – Söderling, Ismo – Fågel, Stina (toim.) 2005. Olemme Muuttaneet. Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Väestöliitto.
- Alitolppa-Niitamo, Anne 2005. Maahanmuuttajataustaiset perheet ja hyvinvoinnin edellytykset. Teoksessa: Alitolppa-Niitamo, Anne – Söderling, Ismo – Fågel, Stina (toim.) 2005. Olemme Muuttaneet. Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Väestöliitto.
- Anis, Merja 2008. Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. Helsinki: Väestöliitto.
- Batumubwira, Antoinette 2005. An Immigrant´s voice- Compexity of the client counsellor relation. Teoksessa: Launikari, Mika – Puukari, Sauli (toim.) 2005. Multicultural guidance and counselling- Theoretical Foundations and Best Practises on Europe. Centre for International Mobility and Institute for Educational Research. Jyväskylä: Kirjapaino Oma Oy.
- Bolgova, Antonina 2007. Monikulttuurisen ryhmän ohjaus. Jyväskylän yliopisto.
- Bäckmand, Heli 2006. Fyysisen aktiivisuuden yhteys persoonallisuuteen, mielialaan ja toimintakykyyn. Pitkäaikaisseurantatutkimus ikääntyvillä miehillä. Helsinki: Yliopistopaino.  
<<http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/1520/fyysisen.pdf?sequence=1>>. Luettu 20.02.2011.
- Eduskunta 2010. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta ja eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta. HE 266/2010. Verkkodokumentti.  
<<http://217.71.145.20/TRIPviewer/show.asp?tunniste=he+266/2010&base=erhe&palvelin=www.eduskunta.fi&f=WORD>>. Luettu 9.2.2011.
- Enoranta, Teija (toim.) 2007a. Elämänhallinnasta empowermenttiin – tue turvapaikanhakijan toimintaa. Kansalais- ja työväenopistojen liiton julkaisu. Equal-ohjelma, toimintalinja 5: turvapaikanhakijat. Tampere: Cityoffset Oy.
- Enoranta, Teija 2007b. Carpe diem! Turvapaikanhakijoiden perustaitojen ja elämänhallinnan tukemisesta. Becoming More Visible -projektin Kansalais- ja työväenopistojen liiton osahankkeen lähtötilanteen kartoituksen raportti. Euroopan Sosiaalirahasto.

- Eskola, Jari – Suoranta Juha 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Jyväskylä: Gummerus.
- Eskola, Jari – Suoranta Juha 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Jyväskylä: Gummerus.
- Halla, Tapio 2007. Psykkisesti sairas maahanmuuttaja. Duodecim 123 (4). 469-75.
- Heiskanen, Tarja – Salonen, Kristina 1997. Miten hoidan mielenterveyttäni? Suomen Mielenterveysseura. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Helne, Tuula 2002. Syrjäytymisen yhteiskunta. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Saarijärvi Gummerrus kirjapaino Oy.
- Hinkka, Terhi – Koivisto, Juha – Haverinen, Riitta 2006. Kartoittava kirjallisuuskatsaus sosiaalisen kuntoutuksen työmuodoista ja niiden vaikutuksista. Stakesin raportteja 12/2006. Helsinki: Valopaino.
- Hirsjärvi, Sirkka – Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, Sirkka – Hurme, Helena 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, Sirkka – Remes, Pirkko – Sajavaara, Paula 2004. Tutki ja kirjoita. 10. osin uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Jasinskaja-Lahti, Inga – Liebkind, Karmela – Vesala, Tiina 2002. Rasismi ja syrjintä Suomessa. Maahanmuuttajien kokemuksia. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Järvikoski, Aila 2000. Kuntoutujakeskeinen lähestymistapa kuntoutuksen asiakastyössä. Teoksessa Onnismaa, Jussi- Pasanen, Heikki- Spanger, Timo (toim.) 2000. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen toimintakentät. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Järvinen, Riitta 2004. Ammatillisen maahanmuuttotyön kulttuuri, Tampereen yliopistopaino oy.
- Katajamäki, Erja 2010. Moniammatillisuus ja sen oppiminen. Akateeminen väitöskirja. Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Keltikangas-Järvinen, Liisa 2008. Temperamentti, stressi ja elämänhallinta. Helsinki: WSOY.
- Kessler, Ronald C. – Mickelson, Kristin D. – Williams, David R. 1999. The prevalence, distribution, and mental health correlates of perceived discrimination in the United States. Journal of Health and Social Behaviour 40. 208- 230.

- Kosonen, Pekka 2000. Elämäntaidolliset haasteet ja ohjaus- näkökohtia habitaatin muototumisesta ja auttamisen asiantuntijuudesta myöhäismodernissa. Teoksessa: Onnismaa, Jussi- Pasanen, Heikki- Spanger, Timo (toim.) 2000. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Laban, J. Cornelis – Gernaat, Hajo B.P.E.- Komproe, Ivan H.- Schreuders, Bettine A.- De Jong, Joop T.V.M. 2004. Impact of a Long Asylum Procedure on the Prevalence of Psychiatric Disorders in Iraqi Asylum Seekers in The Netherlands. The Journal of Nervous and Mental Disease 192. 843-51.
- Lahikainen, Seppo 2000. Ohjaus- ja neuvontatyön lähtökohtia ja näköaloja kuntoutustyössä. Teoksessa Onnismaa, Jussi – Pasanen, Heikki – Spanger, Timo (toim.) 2000. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen toimintakentät. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Laine, Anna – Ruishalme, Outi – Salervo, Pirjo – Siven, Tuula – Välimäki, Päivi 2001. Opi ja ohjaa sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: WSOY.
- Lairio, Marjatta – Leino, Leila 2007. Moninaisuutta arvostava ohjaus-Näkökulmia opinto-ohjaajan työhön ja koulutukseen. Teoksessa: Taajamo, Matti – Puukari, Sauli (toim.) 2007. Monikulttuurisuus ja moniammatillisuus ohjaus- ja neuvontatyössä. Koulutuksen tutkimuslaitos. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.
- Lairio, Marjatta – Puukari, Sauli 2001. Ohjaus käsitteenä ja ammattina. Teoksessa: Lairio, Marjatta – Puukari, Sauli 2001. Muutoksista mahdollisuuksiin. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Lairio, Marjatta – Puukari, Sauli – Nissilä, Pia 2001. Ohjauksen teoreettinen perusta. Teoksessa: Lairio, Marjatta – Puukari, Sauli 2001. Muutoksista mahdollisuuksiin. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010. 30.12.2010.
- Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493/1999. Annettu Helsingissä 9.4.1999.
- Launikari, Mika – Puukari, Sauli (toim.) 2005. Multicultural guidance and counselling-Theoretical Foundations and Best Practises on Europe. Centre for International Mobility and Institute for Educational Research. Jyväskylä: Kirjapaino Oma Oy.
- Latu 2008. Vastaanottokeskusten laatukäsikirja. Accenture.
- Lehmuskoski, Antero – Kuusisto-Niemi Sirpa 2007. Sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmää varten. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Kuopion yliopisto.

- Lukkaroinen, Riitta 2005. Muutos on pysyvä olotila. Turvapaikanhakijoiden vastaanottona järjestettävät palvelut ja niiden järjestämisestä aiheutuvat kustannukset. Työpoliittinen tutkimus 292. Työministeriö. Helsinki. Verkkodokumentti. <[http://www.mol.fi/mol/fi/99\\_pdf/fi/06\\_tyoministerio/06\\_julkaisut/06\\_tutkimus/tp292.pdf](http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/06_tutkimus/tp292.pdf)>. Luettu 10.11.2010.
- Maahanmuuttovirasto 2010a. Turvapaikanhakijoiden vastaanotto. Verkkodokumentti. <<http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?path=8,2476,2791>>. Luettu 9.9.2010.
- Maahanmuuttovirasto 2010b. Sanasto. Verkkodokumentti. <<http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?path=2761#10>>. Luettu 9.9.2010.
- Maahanmuuttovirasto 2010c. Tilastokatsaus. Turvapaikka-asiat 2010/2. Verkkodokumentti. <[http://www.migri.fi/download.asp?id=Tilastoanalyysi+turvapaikka%2Dasiat+2010;1998;{8DFE6F07-AC86-420B-AA7B-2E79CADB9240}](http://www.migri.fi/download.asp?id=Tilastoanalyysi+turvapaikka%2Dasiat+2010;1998;{8DFE6F07-AC86-420B-AA7B-2E79CADB9240}>)>. Luettu 27.12.2010.
- Maahanmuuttovirasto 2010d. Kansainvälinen suojele. Verkkodokumentti. <<http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?path=8,2476,2537>>. Luettu 9.2.2011.
- Maahanmuuttovirasto 2010e. Vastaanottokeskusten yhteystiedot. Verkkodokumentti. <<http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?path=8,2476,2791,2809>>. Luettu 22.2.2011.
- Maahanmuuttovirasto 2010f. Vastuu ja roolit vastaanottotoiminnassa. Verkkodokumentti. <<http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?path=8,2476,2791,2793>>. Luettu 22.2.2011.
- Matinheikki-Kokko, Kaija 1997. Monikulttuurinen Suomi. Teoksessa Pitkänen, Pirkko (toim.) 1997: Näkökulmia monikulttuuriseen Suomeen. Helsinki: Edita.
- Metsänen, Riitta 2000. Monikulttuurinen ohjaus. Teoksessa Onnismaa, Jussi – Pasanen, Heikki – Spanger, Timo (toim.) 2000. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Mikkonen, Anna 2005. Työttömät ja työvoiman ulkopuolella olevat maahanmuuttajat: kotouttamistoiminnasta. Teoksessa: Alitolppa-Niitamo, Anne – Söderling, Ismo – Fågel, Stina (toim.) 2005. Olemme Muuttaneet. Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Väestöliitto.
- Mäkinen, Päivi – Raatikainen, Eija – Rahikka, Anne – Saarnio, Tuula 2009. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOY.
- Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.



- Newbigging, Karen – Thomas, Nigel 2010. Good practise in social care for asylum seekers and refugees. Workforce development, report 31 Social Care Institute of Excellence.. Verkkodokumentti. <  
<http://www.scie.org.uk/publications/reports/report31.pdf>>. Luettu 30.7.2010.
- Nikander, Pirjo 2003. Moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveydenhuollon haasteena. Vuorovaikutuksellinen näkökulma. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 40: 279-290.
- Ojanen, Sinikka 2001. Ohjauksesta oivallukseen. Ohjausteorian kehittelyä. Saarijärvi: Palmenia Kustannus.
- Onnismaa, Jussi 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Pakolaisneuvonta 2004. Turvapaikkamenettely Suomessa. Verkkodokumentti. <  
[http://www.pakolaisneuvonta.fi/files/TPmenettely\\_koko.pdf](http://www.pakolaisneuvonta.fi/files/TPmenettely_koko.pdf)>. Luettu 1.12.2010.
- Pakolaisneuvonta 2008. Suostukset turvapaikkapuhuttelun kehittämistä. Helsinki: AT-Julkaisutoimisto Oy.
- Pakolaisneuvonta 2010. Turvapaikanhakijan asema Suomessa. Verkkodokumentti. <  
[http://www.pakolaisneuvonta.fi/index\\_html?lid=66&lang=suo](http://www.pakolaisneuvonta.fi/index_html?lid=66&lang=suo)>. Luettu 22.2.2011.
- Pakolaisen oikeusasemaa koskeva yleissopimus SopS 77/1968. Annettu Genevessä 28.7.1951.
- Parkkinen, Juha – Puukari, Sauli – Lairio, Marjatta 2001: Ohjauksen filosofinen perusta. Teoksessa: Lairio, Marjatta – Puukari, Sauli 2001. Muutoksista mahdollisuuksiin. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Pasanen, Heikki 2000. Oppimisen ohjauksen tarve ammatillisessa aikuiskoulutuksessa. Teoksessa Onnismaa, Jussi- Pasanen, Heikki- Spanger, Timo (toim.) 2000. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Peavy, R. Vance 1999. Sosiodynaaminen ohjaus. Konstruktivistinen näkökulma 21. vuosisadan ohjaustyöhön. Helsinki: Psykologien kustannus Oy.
- Peavy, R. Vance 2006. Sosiodynaamisen ohjauksen opas. Helsinki: Psykologien kustannus.
- Pentikäinen, Marja 2005. Loputon matka. Vietnamlaisien ja somalialaisten kertomuksia pakolaisuudesta. Työpoliittinen tutkimus 274. Työministeriö. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Pirinen, Ilkka 2008. Turvapaikanhakijoiden terveydentila. Tutkimus Tampereen kaupungin

- ulkomaalaistoimiston terveydenhuoltoyksiköstä. Tampereen yliopisto. Verkkodokumentti. <<http://acta.uta.fi/pdf/978-951-44-7209-1.pdf>>. Luettu 5.5.2010.
- Puukari, Sauli – Launikari, Mika 2005. Multicultural counselling – Starting points and perspectives. Teoksessa Launikari Mika – Taajamo, Sauli (toim.) 2005. Multicultural Guidance and Counselling , Theoretical Foundations and Best Practices. Centre for International Mobility CIMO and Institute for Educational Research. Kirjapaino Oma Oy. Jyväskylä 2005.
- Puukari, Sauli – Taajamo, Matti 2007. Kulttuurinen kehitystehtävä monikulttuurisen ohjauksen lähtökohtien hahmottamisessa. Teoksessa: Taajamo, Matti – Puukari, Sauli (toim.) 2007. Monikulttuurisuus ja moniammatillisuus ohjaus- ja neuvontatyössä. Koulutuksen tutkimuslaitos. Jyväskylän yliopisto. Kopijyvä Oy. Jyväskylä.
- Puusaari Hille 1997. Kulttuurinmuutos koettelee maahanmuuttajaa: psykososiaalinen kohtaaminen. Teoksessa: Pirkko Pitkänen.(toim.) Näkökulmia monikulttuuriseen Suomeen. Edita. Helsinki.
- Pölkky-Pieskä, Leila 2002. Mielenterveystyö ja psykososiaalinen tukeminen. Oulun vastaanottokeskuksen kehittämiprojekti vuosilta 1999-2002. Työministeriön julkaisu Maahanmuuttoasiaa nro 8. Verkkodokumentti. <[http://www.mol.fi/mol/fi/99\\_pdf/fi/04\\_maahanmuutto/07\\_aineistot\\_kirjasto/02\\_julkaisut\\_raportit/psykosos\\_fin.pdf](http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/04_maahanmuutto/07_aineistot_kirjasto/02_julkaisut_raportit/psykosos_fin.pdf)>. Luettu 8.9.2010.
- Rauta, Asko 2005. Selvitys maahanmuuttajien mielenterveyspalvelujen tarpeesta ja saatavuudesta. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:3. Helsinki.
- Riikonen, Eero 2000. Henkinen hyvinvointi, voimanlähteet, kuntoutuminen. Teoksessa Onnismaa, Jussi- Pasanen, Heikki- Spanger, Timo (toim.) 2000. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Rissanen, Lea 1999. Vanhenevien ihmisten kotona selviytyminen. Yli 65- vuotiaiden terveys, toimintakyky ja sosiaali- ja terveyspalvelujen koettu tarve. Oulun yliopisto.
- Roos, JP 1987. Suomalainen elämä. Tutkimus tavallisten suomalaisten elämäkerroista. Hämeenlinna: Karisto.
- Ruuskanen, Helena 2007. Kidutetun kipu. Duodecim 123 (4). 486-92.
- Sainola- Rodriguez K. – Koehn P.H 2006. Turvapaikanhakijoiden ja pysyvästi Suomessa asuvien maahanmuuttajien mielenterveyteen liittyvien tarpeiden tunnistaminen. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 2006:43.
- Sinisalo, Pentti 2000. Ohjauksen ja neuvonnan tutkimuksesta Suomessa. Teoksessa Onnismaa, Jussi – Pasanen, Heikki – Spanger, Timo (toim.) 2000. Ohjaus

ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Jyväskylä: PS-kustannus.

- Smolander, Juhani – Hurri, Heikki 2004. Toiminta- ja työkyvyn fyysisten arviointi- ja mitausmenetelmien kartoittaminen ICF-luokituksen aihealueella "liikkuminen. Toiminta- ja työkyvyn edellytyksiä arvioiva testistö – viitekehyksenä. WHO:n kansainvälisen toimintakykyluokituksen (ICF) "suoritukset"-osa-alue (ACTIVITIES). Aiheita 25/2004. Helsinki: Stakesin monistamo. Verkkodokumentti <<http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/muut/Aiheita25-2004.pdf>>. Luettu 20.02.2011
- Spangar, Timo 2000. Ohjaajan ja asiakkaan kohtaaminen "sisältä ulos". Teoksessa Onnismaa, Jussi – Pasanen, Heikki – Spangar, Timo (toim.) 2000. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Sisäasiainministeriö 2010. Turvapaikanhakijoiden vastaanotto. Verkkodokumentti. <<http://www.intermin.fi/intermin/home.nsf/pages/EF96C3816F44F93CC22575E100200238?opendocument>>. Luettu 30.11.2010.
- Sisäasiainministeriö 2011. Turvapaikanhakijoiden vastaanottolaki. Verkkodokumentti. <<http://www.intermin.fi/intermin/home.nsf/pages/EFA1450E7C8FA364C2257657003F2F25>>. Luettu 9.2.2011.
- Sosiaalivirasto 2009. Helsingin vastaanottokeskus. Verkkodokumentti. <[http://www.hel.fi/wps/portal/Sosiaalivirasto/Artikkeli?WCM\\_GLOBAL\\_CONTEXT=/Sosv/fi/Aikuisten+palvelut/Maahanmuuttajien+palvelut/Helsingin+vastaanottokekus](http://www.hel.fi/wps/portal/Sosiaalivirasto/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/Sosv/fi/Aikuisten+palvelut/Maahanmuuttajien+palvelut/Helsingin+vastaanottokekus)>. Luettu 24.3.2010.
- Sourander, Andre 2007. Turvapaikkaa hakevien pakolaislasten ja nuorten mielenterveys. Duodecim 123 (4):479-85.
- Sue, Derald Wing. – Arredondo, Patricia. – McDavis, Roderick J. 1992. Multicultural counseling competencies and standards. A call to the profession. Journal of Counseling and Development 70 (4), 477–486.
- Suomalainen, Laura – Haravuori, Henna – Marttunen, Mauri 2009. Psykkiset kriisit sekä stressi- ja traumareaktiot. Teoksessa: Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2009. Mielenterveys- ja päihdeongelmien varhainen tunnistaminen. Opas ennaltaehkäisevän työn ammattilaisille. Helsinki: Yliopistopaino.
- Söderling, Ismo 1997. Maahanmuuttoasenteet ja elämänhallinta. Väestöliitto. Helsinki.
- Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2009. Mielenterveys- ja päihdeongelmien varhainen tunnistaminen. Opas ennaltaehkäisevän työn ammattilaisille. Helsinki: Yliopistopaino.

- Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Tammi.
- Tuomi, Jouni- Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6. uudistettu painos Helsinki: Tammi.
- Työministeriö 2000. Ammattietiikka ja ammattimainen suhtautuminen. Pohdintoja vastaanottokeskusten työntekijöille. Maahanmuuttoasiaa nro 1. Helsinki: Työministeriö.
- UNHCR 1951. Convention and protocol relating to the status of refugees. Verkkodokumentti.  
<<http://www.unhcr.org/protect/PROTECTION/3b66c2aa10.pdf>>. Luettu 28.12.2010.
- Vehviläinen, Sanna 2001. Ohjaus vuorovaikutuksena. Helsinki: Yliopistopaino.
- Vilen, Marika – Leppämäki, Päivi – Ekström, Leena 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. 2. painos 2005. Helsinki: WSOY.

Haastattelurunko

**1. Työntekijän taustatiedot:**

- Mikä on koulutustaustasi?
- Kuinka pitkä kokemus sinulla on turvapaikanhakijoiden vastaanottotyöstä?
- Kuinka monta omaohjattavaa sinulla on ollut viimeisen vuoden aikana?

**2. Mitä omaohjaajuus on:**

- Mitä omaohjaajuus mielestäsi on Helsingin vastaanottokeskuksessa?
- Millaisissa tilanteissa omaohjaajuusmenetelmää käytetään?
- Miten olet tukenut omaohjattavia?

**3. Ammatilliset käytänteet**

- Kuka tai mikä taho tekee aloitteen, että asiakas tarvitsee omaohjattavan?
- Millainen roolisi on suhteessa asiakkaaseen?
- Tapaatko omaohjattavia säännöllisesti ja miten usein?
- Miten määrittyy omaohjaajuussuhteen pituus?
- Onko omaohjaajuussuhteelle määritelty ennakoon tavoitetta?
- Oletko saanut perehdytystä omaohjaajuusmenetelmään?

**4. Mitä tarpeita omaohjattavilla on:**

- Millaisissa asioissa olet tukenut omaohjattavia?
- Miten moniammatillinen tiimi tukee omaohjaajuuttasi?
- Tiedätkö mitä sinulta odotetaan asiakkaan kannalta?
- Hakeutuvatko omaohjattavat luoksesi (kysymään neuvoja, kertomaan kuulumisia) myös muuten kuin tapaamisajoilla? - Otatko itse kontaktia omaohjattaviisi sovittujen tapaamisten ulkopuolella

**5.Työn kehittäminen:**

- Miten kehittäisit omaohjaajuuksmenetelmää Helsingin vastaanottokeskuksessa?
- Koetko, että osaamisesi ja koulutuksesi antavat riittävät valmiudet omaohjaajuustyöskentelyyn?
- Oletko saanut palautetta asiakkaalta tai muilta työntekijältä omaohjauksesta ja onko sillä ollut vaikutusta työskentelyysi?
- Koetko omaohjaajuuksmenetelmän merkittäväksi oman ammatillisuutesi kehittämisen ja ylläpidon kannalta?
- Miten asiakkaat mielestäsi kokevat omaohjaajuuden? Millaisia odotuksia heillä on omaohjaajuuden suhteen?

## ***Tiedote opinnäytetyöstä***

Hei kaikki Helsingin vastaanottokeskuksen ohjaajat sekä sosiaaliohjaajat!

Suoritan Sosionomin ylempää AMK tutkintoa Metropolia- ammattikorkeakoulussa ja tarkoitukseni on valmistua joulukuussa 2010. Opintoihin sisältyvän opinnäytetyön aiheeksi valitsin omaohjaajuuden vastaanottokeskuksessa.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia omaohjaajuutta työmenetelmänä työntekijöiden: ohjaajien ja sosiaaliohjaajien näkökulmasta. Tavoitteena on tuottaa tietoa siitä mitä omaohjaajuus on turvapaikanhakijoiden vastaanottotyössä ja millaisia ovat ne erityistuen tarpeet, joita asiakkailla on ja joihin omaohjaajuudella pyritään vastaamaan. Tarkoituksena on myös selvittää miten omaohjaajuusmenetelmää voitaisiin kehittää jatkossa. Asiakkaan näkökulmasta omaohjaajuudella voidaan tukea erityistuen tarpeessa olevia asiakkaita muun moniammatillisen henkilöstön rinnalla. Työntekijöiden kannalta omaohjaajuus työmenetelmänä voi olla merkittävää ammatillisuuden kehittämisen ja ylläpitämisen kannalta. Tutkin omaohjaajuutta vain transit vastaanottokeskuksessa, jonka toiminnan luonne eroaa muista vastaanottokeskuksista sillä, että siihen kuuluu asiakkaiden suuri vaihtuvuus ja sitä kautta lyhyet asiakkuussuhteet.

Toteutan opinnäytetyön aineiston keruun haastattelemalla Helsingin vastaanottokeskuksen kaikkien kolmen toimipisteen ohjaajia ja sosiaaliohjaajia. Olen rajannut haastateltaviksi sellaiset henkilöt, joilla on ollut ainakin yksi omaohjattava asiakas viimeisen vuoden aikana. Nyt etsinkin vapaaehtoisia haastateltavia, joilla tuo kriteeri täyttyy. Haastatteluun tulisi varata aikaa noin kaksi tuntia ja haastattelut voidaan toteuttaa työajalla. Haastattelut toteutetaan huhti- toukokuun aikana. Kaikki haastattelut tehdään anonymisti eli en kirjaa haastateltavien henkilötietoja haastatteluiden yhteydessä. Taustatiedoista selvitän lähinnä toimipisteen sekä turvapaikanhakijoiden parissa tehdyn työuran pituutta. Pyydän kaikilta haastateltavilta myös suostumuksen haastattelun nauhoittamiseen. Nauhoituksen tarkoituksena on taata haastattelun luotettavuus. Nauhoja ei käytetä muuhun kuin opinnäytetyön tarkoitukseen. Opinnäytetyön valmistumisen jälkeen tuhoan nauhat. **Osallistuminen on siis täysin vapaaehtoista, mutta toivon aktiivista osallistumista, sillä näin voimme yhdessä kehittää työtämme turvapaikanhakijoiden parissa. Kerron mielelläni myös lisää opinnäytetyöstäni. Vastauksia osallistujaehdokkailta toivon 15.4.2010 mennessä sähköpostitse tai puhelimitse.**

Ystävällisin terveisin,  
VeeraEerikinharju

1. esimerkki pelkistämisestä, teema: mitä omaohjaajuus on?

<b>Alkuperäisilmaus</b>	<b>Pelkistetty ilmaus</b>	<b>Alakategoria</b>	<b>Päälukokka</b>
No mä koen sen ennen kaikkea erityistuen tarjoamisena erityistukea tarvitseville asiakkaille. (H4)	Erityistukea sitä tarvitseville asiakkaille	Omaohjaajuuden elementit	Omaohjaajuuden sisältö
Riippuen tarpeesta, et jos on noussut jotain erityistä huolta, niin sitten pyritään tapamaan asiakasta useemmin, mut mikäli on vähän rauhallisempi tilanne eikä ole mitään akuuttia, niin sit voi tavata harvemmin, et kerran kahdessa viikossa, kerran kolmessa viikossakin.(H3).	Tapaamistiheys	Psykososiaalinen tuki	
Ohjaaja on se henkilö, joka voi silleen ohimennen kysyä mitä kuuluu ja katsoo sitä vointia, että miten hän pärjää. Kyl sen huomaa, et nää asiakkaat myös osaa pyytää sitten omaohjaajaa tuekseen jos näkee sen tarpeelliseksi.(H3).	Spontaani tuki		



## 2. esimerkki pelkistämisestä, teema: omaohjattavien tuen tarpeet

<b>Alkuperäisilmaus</b>	<b>Pelkistetty ilmaus</b>	<b>Alakategoria</b>	<b>Pääluokka</b>
..tällainen yksinhuoltajaäiti, kenellä on monta pientä lasta. (H3)	Vanhemmuus	Elämänvaiheeseen tai perhesuhteisiin liittyvät tuen tarpeet	Omaohjattavilla ilmenevät tarpeet
No mulla on ollut yksi raskaana oleva.	Raskaana oleva		
..hän oli tämmöinen nuori, vasta täysi-ikäistynyt, joka oli aika, aika eksynyt täällä. (H3)	Juuri täysi-ikäistynyt yksin tullut nuori		
No enimmäkseen on mielenterveyteen liittyviä ollut. (H2)	Mielenterveysongelmia	Psyykkisiin ongelmiin liittyvät tuen tarpeet	
No..siellä liittyen kunkin elämäntilanteisiin ja taustoihin, niin voi aika usein on jotakin suurta..ööö..psyykkistä stressiä ehkä masentuneisuutta, ahdistusta tähän omaan elämäntilanteeseen liittyen asiakkailta (H4)	Psyykkinen stressi, masentuneisuus		
... jonkin näköisiä vaikeuksia hoitaa omia asioita, että vaikka tämä systeemi täällä on hankala kaikennäköisien lääkärikäyntien ja ihan käytännönasioiden, että on vähän avuttomampi niissä tai niitä hoitamaan itsenäisesti.. (H4)	Vaikeudet hoitaa käytännönasioita	Tarpeiden ilmene-mismuodot	

