

Palveluohjaus sosiaaliohjaajien työssä Vantaan kaupungin maahanmuuttajapalveluissa

Puhakka, Annukka

2015 Laurea Tikkurila



Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila

Palveluohjaus sosiaaliohjaajien työssä
Vantaan kaupungin maahanmuuttajapalveluissa

Annukka Puhakka
Sosiaaliala
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2015

Annukka Puhakka

Palveluohjaus sosiaaliohjaajien työssä Vantaan kaupungin maahanmuuttajapalveluissa

Vuosi	2015	Sivumäärä	53
-------	------	-----------	----

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Vantaan kaupungin maahanmuuttajapalveluiden sosiaaliohjaajien näkemyksiä palveluohjauksesta. Lisäksi tarkoituksena oli saada tietoa muista käytössä olevista ohjausmenetelmistä sekä kulttuurisensitiivisyyden merkityksestä. Työyhteisössä oli noussut tarve näiden asioiden selvittämiseen. Opinnäytetyön teoriaosuudessa keskityttiin kolmeen teemaan. Ensimmäiseksi käsiteltiin palveluohjausta, joka on asiakaslähtöinen ohjausmenetelmä. Sen tarkoituksena on asiakkaan voimaantuminen ja oman elämänsä itsenäinen hallitseminen. Palveluohjaaja on myös asiantuntija, joka on asiakkaan tukena etsittäessä tarvittavia palveluita. Palveluohjauksen lisäksi sosiaalialalla on käytössä muita ohjausmenetelmiä, joita esitellään lyhyesti. Viimeisenä teoriaosuudessa keskityttiin monikulttuurisen ohjaustyön erityispiirteisiin.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja tutkimusmenetelmänä oli teemahaastattelu. Aineisto koostui kuudesta haastattelusta. Haastateltavien joukossa oli sosiaaliohjaajien lisäksi myös palveluneuvoja sekä sosiaaliohjaajia. Aineiston analysointiin käytettiin sisällönanalyysimenetelmää. Palveluohjaus nähtiin asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin vastaamisena ja eikä haastateltavilla juuri ollut ollut käytössään muita ohjausmenetelmiä. Kulttuurisensitiivisyys nähtiin sekä oman että asiakkaan kulttuurin huomioimisena. Haastatteluista esiin tulleita kehitysehdotuksia voidaan hyödyntää palveluohjauksessa ja samalla miettiä muiden ohjausmenetelmien käytön etuja varsinaisessa työssä.

Palveluohjaus, ohjausmenetelmät, monikulttuurinen ohjaus

Annukka Puhakka

Case management in social work in Vantaa city's immigration services

Year	2015	Pages	53
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to find out how case management, other guiding methods and cultural sensitivity are implemented in Vantaa city's immigration services. The topic for the thesis arose because there was a need to examine these processes in the immigration services. This thesis focuses on three theories. The first part includes case management, which is a method where the need of service comes from the client. The aim of this method is to empower clients so that they can handle their own lives. A social worker is also a professional, who helps a client to find out services in need. There are also other guiding methods used in social work beside case management which are briefly included in this thesis. The last part of the theory concentrates on special needs of multicultural guiding work.

A Qualitative method was applied in this thesis with themed interviews. The documentation overall included six interviews. In addition other workers from the social work field were interviewed. A content analysis was carried out on these interviews. The results show that case management answers clients' needs and other guiding methods were barely used. Cultural sensitivity was seen as acknowledging one's own and clients' culture. The results of the interviews can be used to develop case management and also the benefits of using other guiding methods should be discussed.

Case management, guiding methods, multicultural guiding

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Vantaan kaupungin maahanmuuttopalveluiden historia	8
2.1	Palveluohjauksen tausta	8
2.2	Sosiaalihuoltolaki ja asiakkaan oikeudet	9
3	Palveluohjauksen määritelmä	9
3.1	Asiakkaan voimaantuminen	10
3.2	Case management -menetelmä	10
3.3	Mallit ja prosessit	11
3.4	Verkostotyö	13
4	Verkostotyö ja asiakaslähtöisyys	14
4.1	Yhteiskunnallinen viitekehys	15
4.2	Ohjaajan roolit	16
4.3	Suunnitelmat	18
5	Ohjaustyön muita menetelmiä	18
5.1	Dialoginen vuorovaikutus	18
5.2	Interventio	19
5.3	Narratiivinen menetelmä	20
5.4	Motivoiva haastattelu	20
5.5	Toiminnalliset menetelmät	22
5.6	Vertaistuki	23
6	Monikulttuurinen ohjaus ja huomioitavat seikat	23
6.1	Ohjaustyön suuntauksat	24
6.2	Psykososiaalinen kohtaaminen	25
6.3	Kulttuurien välinen viestintä ja kanssakäyminen	26
6.4	Ohjaajan roolit	26
6.5	Etiikan merkitys ohjaustyössä	27
7	Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset	27
7.1	Opinnäytetyön toteutus	28
7.2	Teemahaastattelu	28
7.3	Sisällönanalyysin toteutus	29
8	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	30
9	Tutkimuksen tulokset	30
9.1	Palveluohjauksellisen työtavan tarkoitus ja näkyvyys työssä	30
9.2	Palveluohjauksellisesta työtavasta saatu mahdollinen tieto	31
9.3	Palveluohjauksellisen työtavan muutos	32
9.4	Palveluohjauksellisen työn mahdollinen kehitystarve	32
9.5	Aikuissosiaalityön muut ohjausmenetelmät ja niiden käyttäminen työssä	33
9.6	Tiedonsaanti muista aikuissosiaalityön menetelmistä	34

9.7	Työnkuvan muutos työssäolon aikana ja sen näkyvyys	35
9.8	Kulttuurisensitiivisyyden tarkoitus ja sen ilmeneminen päivittäisessä työssä.	36
9.9	Eriyistä huomioitavaa kulttuurisensitiivisyydessä	36
9.10	Toimeentulotuki siirtyminen Kelalle 2017 ja sen vaikuttavuus työhön	37
10	Tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden toteutuminen	38
11	Johtopäätökset ja jatkotutkimusaiheet	40
12	Pohdinta	41
	Lähteet	44
	Liitteet	44
	Liite 1 Opinnäytetyön esittelykaavake	49
	Liite 2 Haastattelukysymykset	50
	Liite 3 Haastattelun suostumiskaavake	51
	Liite 4 Tutkimuslupa	52

1 Johdanto

Nykyisessä kriisitilanteessa sekä maailmalla että omassa yhteiskunnassamme myös maahanmuuttajat kokevat ahdinkoa yhä enenevässä määrin ja ovat yhä suuremmassa avun tarpeessa. Tämä asettaa haasteita myös palveluohjauksen parissa työskenteleville sosiaaliohjaajille ja muulle henkilökunnalle. Heidän on pysyttävä mukana tapahtuvissa muutoksissa sekä sen myötä muuttuvassa työssään, johon edellä mainitut tilanteet eivät voi olla vaikuttamatta. Siksi on tärkeää ymmärtää työnsä sisältöä sekä omaa rooliaan työntekijänä pystyäkseen parhaiten autamaan asiakastaan.

Palveluohjauksellista työtapaa ja maahanmuuttotyötä on tutkittu paljon. Esimerkiksi erilaisen hankkeiden avulla pyritään helpottamaan maahanmuuttajien sopeutumista vieraaseen maahan. Riitta Lampelto, Elina Taimi ja Riitta Hyytinen toteavat pääkaupunkiseudun kotouttamistyön hankeraportissaan maahanmuuttajien kanssa tehtävän työn kehittämistarpeen. Olemassa olevaa asiantuntijuutta on tuotava esiin ja parannettava viranomaistyötä. (Lampelto, Taimi & Hyytinen, 2010, 5.)

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää haastatteleamalla sosiaaliohjaajien näkemyksiä palveluohjauksesta ja muiden ohjausmenetelmien käytöstä. Lisäksi selvitän, millaisena he näkevät kulttuurisensitiivisyyden työssään. Yhteistyökumppanina on Vantaan kaupungin maahanmuuttajapalvelut, jossa on työntekijöitä sekä maahanmuuttajien vastaanottotoiminnassa että kotouttamista tukevista palveluista. Kiinnostukseni palveluohjaukselliseen työtapaan heräsi opinnoissani suorittamassani harjoittelussa kotouttamispalveluiden puolella ja myöhemmin aikuissosiaalityön erikoistumisopinnoissa. Mietin opinnäytetyöni aiheeksi palveluohjausta ja otin yhteyttä entiseen harjoittelupaikkaani, jossa ilmeni tarvetta yhteistyölle.

Teoreettisena viitekehyksenä opinnäytetyössäni ovat palveluohjaus, ohjaustyön menetelmät sekä kulttuurisensitiivisyys. Opinnäytetyöni toteutin laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena ja aineistonkeruumenetelmäni oli teemahaastattelu. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysimenetelmällä.

Opinnäytetyössäni käsittelen ensin palveluohjausta ja sen sisältöä sekä erilaisia työmalleja. Seuraavaksi käyn läpi erilaisia yleisesti käytössä olevia ohjausmenetelmiä ja avaan monikulttuurisen ohjaustyön sisältöä. Lopuksi esittelen sisällönanalyysin avulla saadut haastattelujen tulokset ja pohdin opinnäytetyöni etiikan ja luotettavuuden toteutumista. Johtopäätöksissä ja pohdinnassa käyn läpi opinnäytetyöni tarkoituksen toteutumista, kehittämisehdotuksia sekä omaa prosessiani opinnäytetyön tekemisestä.

2 Vantaan kaupungin maahanmuuttajapalveluiden historia

Vantaalla maahanmuuttotyötä on tehty vuodesta 1991 alkaen ensimmäisen pakolaistoimiston myötä. Kaupunki on ottanut vastaan pakolaisia vuoteen 1993 asti. Vuonna 2014 tätä toimintaa jälleen jatkettiin ja heitä otettiin vastaan pieni määrä. Maahanmuuttajille perustettiin yhteispalvelutoimisto vuonna 1996 joka asiakaskunta koostui paluumuuttajista. Myöhemmin vuonna 2014 tästä toimistosta muodostuivat maahanmuuttajapalvelut. Aiemmin voimaantullut kotouttamislaki vuodelta 1999 velvoitti kunnan toteuttamaan kotouttamistoimintaa. Lain muutoksen myötä 2012 se kosketi kaikkia maahanmuuttajia. (Kohvakka, 2015.)

Maahanmuuttajapalvelut sisältävät sekä vastaanotto- että kotouttamispalveluita. Vastaanottopalveluissa työskentelee johtavan sosiaalityöntekijän lisäksi sosiaaliohjaajia, -työntekijöitä, terveydenhuollon henkilökuntaa ja perhetyöntekijä. Palveluita saa sosiaalityöhön, terveydenhuoltoon sekä osittain myös alkukartoitukseen liittyen. Asiakkaina tässä palvelussa ovat monenlaiset pakolaisryhmittymät sekä entisen Neuvostoliiton alueelta muuttaneet ja alkukartoitukseen oikeutetut. Asiakkuus kestää yhdestä kolmeen vuoteen. Kotouttamispalveluiden maahanmuuttajatiimin henkilökuntaan kuuluu maahanmuuttajakoordinaattorin lisäksi sosiaaliohjaajia, palveluneuvojia sekä opiskelijoita ja työllistettyjä. Tässä tiimissä tehdään paljon yhteistyötä sekä erilaisten järjestöjen että asiakkaiden kanssa. Tehtävä työ on alueellista ja työparityötä. Työ on asiakkaiden neuvontaa ja ohjausta, psykososiaalista tukea ja erilaisia kotoutumista edistäviä palveluita. Kotouttamispalveluihin kuuluu myös Silkinportin toimintakeskus, jossa järjestetään monenlaista toimintaa erilaisiin kursseihin, ryhmiin ja tapahtumiin liittyen. Sieltä voi vuokrata myös tiloja ja siellä annetaan palveluohjausta. (Kohvakka, 2015.)

2.1 Palveluohjauksen tausta

Palveluohjaus on lähtöisin Yhdysvalloista. Sieltä on peräisin myös 1920-luvulla kehitetty yksilökohtainen asiakastyö, case management, joka on yksi sosiaalityön menetelmistä. Yhdysvalloista se on kulkeutunut muun muassa Britanniaan, Kanadaan ja Australiaan. Suomessa palveluohjaus on ollut käytössä 1990-luvulta lähtien, jolloin sitä on alettu kokeilla. Palveluohjausta voidaan käyttää sosiaali- ja terveydenhuollossa monien asiakasryhmien kohdalla, kun tarvitaan pidempää ja monimuotoista palvelua. Näitä asiakasryhmiä voivat olla esimerkiksi pitkäaikaissairaat- ja vammaiset lapset, vanhukset, mielenterveys- ja päihdeasiakkaat sekä moniongelmaiset henkilöt. (Suominen & Tuominen, 2007,7.)

Myös sosiaali- ja terveysministeriö on kiinnittänyt huomiota palveluohjaukseen ja käynnistänyt sen myötä hankkeita. Ensimmäisenä hankkeena oli pitkäaikaissairaiden ja vammaisten lasten ja nuorten palveluohjauskokeilu vuosina 2001-2003. (Suominen & Tuominen, 2007, 7.) Vuoden 2015 lopussa alkaa hanke, jonka tarkoituksena on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden

järjestäminen mahdollisimman asiakasystävälliseksi. Palveluita toteutetaan moniammatillisina matalan kynnyksen periaatteella. Hoito- ja palvelusuunnitelmia käytetään apuna oikean palvelun saamiseksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2015.) Lisäksi useat kaupungit ovat järjestäneet palveluohjaukseen liittyviä hankkeita, kuten esimerkiksi Lahden kaupungin vanhuksiin liittyvä Ikäpalo-hanke (Ikäpalo-hanke, 2013). Palveluohjausta on myös tutkittu monista eri näkökulmista kuten esimerkiksi Sanna Blomgrenin tekemässä kirjallisuuskatsauksessa palveluohjauksen hyödyistä ja sen kehittämiskohteista eri asiakasryhmissä ilmenee (Blomgren, 2005).

2.2 Sosiaalihuoltolaki ja asiakkaan oikeudet

Sosiaalihojaus sisältää neuvontaa ja ohjausta yksilöille ja yhteisöille, apua niiden käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen välillä. Tavoitteena on asiakkaiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen kiinnittämällä huomiota heidän elämänhallintaansa ja toimintakykynsä. (Sosiaalihuoltolaki 2014.) Palveluohjauksen näkökulmasta asiakkaan juridiset ja sosiaalipoliittiset oikeudet ovat seuraavat. Asiakkaalla on oikeus

- tulla kuulluksi omissa asioissaan
- olla mukana omien asioidensa käsittelyssä
- ideoida omia palveluitaan ja tukitoimia
- päättää itseään koskevia asioita
- sovittuun tuki- ja palvelusuunnitelmaan
- tehdä valitus saaduista päätöksistä
- katkaista palveluohjaussuhde milloin tahansa

Edellä mainitut oikeudet kuuluvat hyvään asiakastyöhön. Taloudellisiin oikeuksiin kuuluvat erilaiset etuudet ja rahalliset tuet. (Pietiläinen & Seppälä, 2003, 28-29.)

3 Palveluohjauksen määritelmä

Palveluohjausta voidaan määritellä useilla eri tavoilla riippuen näkökulmasta. Siitä puhuttaessa voidaan kuvata palveluohjaajan ja asiakkaan välistä suhdetta tai palveluohjaajan toimintaa palvelujärjestelmissä. Se voi myös olla rakenteellisiin muutoksiin puuttumista tai asiakkaiden tilanteen kohentamista sekä toimimista asiakkaan elämän ja viranomaistoiminnan välissä. Palveluohjaus vaihtelee asiakasryhmittäin, mutta yhteisenä tekijänä voidaan pitää asiakkaan toimimista toimeksiantajana. (Suominen & Tuominen, 2007, 13.)

Suomen Palveluohjausyhdistys kuvaa määritelmää hyvin samaan tapaan. Palveluohjaus saa erilaisia näkökulmia riippuen asiakaskunnasta mutta asiakaslähtöinen toimintatapa ja asiak-

kaan etu ovat toiminnan lähtökohtia (Suomen Palveluohjausyhdistys, 2015). Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan palveluohjaus korostuu erilaisissa elämän vaiheissa, liittyen esimerkiksi vanhuksen kotona asumiseen. Palveluohjaus on todettu tarpeelliseksi kun asiakkaat tarvitsevat monenlaisia palveluita. (Terveys- ja hyvinvoinnin laitos, 2013.) Sauli Suominen määrittelee palveluohjaajan roolin ”Palveluohjaaja on asiakkaan tukena tämän asioidessa eri palveluissa” (Suominen, 2011, 32). Sauli Suomisen ja Merja Tuomisen mukaan ”Palveluohjaus perustuu asiakkaan todelliseen kohtaamiseen ja hänen mahdollisimman itsenäisen elämänsä tukemiseen” (Suominen & Tuominen 2007, 13).

Palveluohjauksen lähtökohtana on myös luottamus asiakassuhteessa. Päämääränä on lisäksi asiakkaan itsenäistyminen ja hänen tukemisensa niin, että lopulta hän on itse vastuussa omasta elämästään. Tämän kaltaisella toiminnalla on monta eri nimitystä, ja voidaan puhua asiakkaan vahvistamisesta, valtaistamisesta tai voimaannuttamisesta. Näistä termeistä puhuttaessa käytetään myös usein englanninkielistä termiä empowerment. (Suominen & Tuominen, 2007, 13.)

3.1 Asiakkaan voimaantuminen

Robert Adamsin (2008) mukaan empowerment tarkoittaa yksilöiden, ryhmien tai yhteisöjen kykyä hallita olosuhteita ja valtaa. Tarkoituksena on myös saavuttaa omia päämääriä. Hänen mukaansa siihen kuuluvat myös keinot, joiden avulla ihmiset voivat auttaa itseään tai toisiaan mahdollisimman hyvän elämänlaadun saamiseksi. Matti Tuusan mukaan valtaistuminen tarkoittaa asiakkaiden kannustamista muutokseen. Muutokset liittyvät heidän elämäänsä ja henkisiin valmiuksiin. (Tuusa, 2005, 37.) Salme Mahlakaarto kirjoittaa voimaantumisen tarkoittavan yksilön ymmärryksen kasvamista oman elämän mahdollisuuksista sekä minäkuvaan viitattaessa henkisiä ja fyysisiä muutoksia (Mahlakaarto, 2010, 28-29).

Liisa Hokkasen mukaan empowerment liittyy vahvasti sosiaalityön arvoihin. Työn lähtökohtina ovat ihmisarvo, sosiaalinen oikeudenmukaisuus ja itsemääräämisoikeus. Sosiaalityössä asiakkaat nähdään kansalaisina, joilla on oikeuksia ja velvollisuuksia. (Hokkanen, 2010.) Voimaantumisesta puhuttaessa on kuitenkin huomioitava, että asiakas voi voimaantua vasta, kun työntekijä on voimaantunut. Työntekijän on tunnettava sekä itsensä että arvot, miksi hän työtä tekee ja hänellä on oltava rohkeutta käydä molemminpuolista keskustelua asiakkaan kanssa. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio, 2011, 135.)

3.2 Case management -menetelmä

Yksilökohtaista palveluohjausta ja sosiaali- ja terveydenhuollossa käytettyä työmenetelmää voidaan kutsua myös case management -käsitteellä. Merja Ala-Nikkolan ja Heli Valokiven

(1997, 21-23) mukaan tämä käsite sisältää neljä periaatetta. Mahdollisia palvelujärjestelmässä tapahtuvia ongelmia pyritään ratkaisemaan jo aivan alusta saakka yksittäistä asiakasta ja hänen elämäänsä sekä palveluita koskien. Asiakkaalla on myös henkilökohtainen työntekijä, joka on asiakkaan tukena ja etsii hänelle tarvittavia palveluita. Järjestettävät palvelut pyritään hankkimaan mahdollisimman läheltä asiakasta ja vastuussa oleva työntekijä seuraa asiakkaansa tilannetta sekä muuttaa palveluita tarvittaessa.

Sosiaalityöstä puhuttaessa käytetään myös care management -käsitettä, jolla tarkoitetaan palveluiden järjestämistä asiakkaan tarpeisiin. Palvelujen järjestäjiltä vaaditaan monenlaisia taitoja palveluiden toteuttamiseen, eikä asiakkaan kunnioittamista ja kohtaamista yksilönä pidä unohtaa. Care management- käsite on lähtöisin Englannista, kun taas case-management-käsite on lähtöisin Pohjois-Amerikasta. (Coulshed & Orme, 2012, 226-227.) Kyseessä on siis hyvin samankaltainen termi.

3.3 Mallit ja prosessit

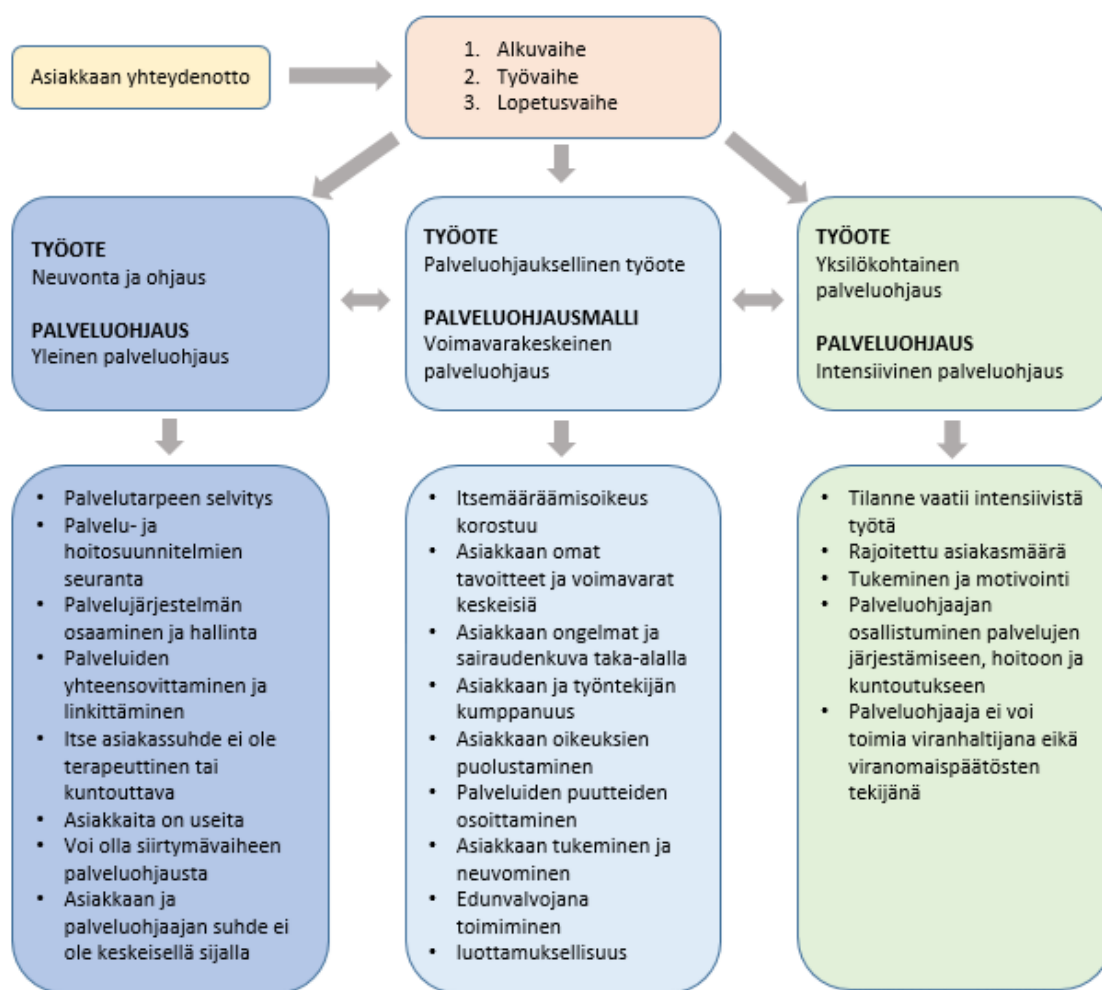
Jokaisella asiakkaalla palveluohjauksen eteneminen on henkilökohtainen prosessi, eikä sitä voi suunnitella etukäteen. Palveluohjauksen tavoitteena ei ole asiakkaan muuttaminen ihmisenä, vaan pyritään asiakkaan ympäristön sekä hänen toimintatapojensa muutokseen. Ohjauksen tavoitteena on löytää uusia tapoja ajatella ja toimia. (Rauhala, 2011, 31.) Palveluohjaus voidaan kuitenkin jakaa kahteen eri malliin, joita kuvaan seuraavaksi.

Erja Pietiläinen ja Heikki Seppälä (2003, 13) jakavat palveluohjauksen viiteen eri vaiheeseen.

Perinteinen palveluohjaus	Intensiivinen, yksilöllinen palveluohjaus	Asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostava palveluohjaus	Siirtymävaiheiden palveluohjaus	Asianajomalli
Palveluohjaaja toimii palveluiden asiantuntijana	Palvelut löytyvät asiakkaan läheltä	Asiakkaan itsenäisen toiminnan kannustaminen	Tukee asiakasta elämän eri tilanteissa	Puolustaa asiakasta
Palveluohjaaja tuntee palvelut	Palvelut järjestää palveluohjaaja tai joku yhteistyöverkostosta	Asiakkaan oman lähipiirin avun vastaanottoon kannustaminen	Yhteisen toiminnan merkitys suhteessa asiakkaaseen ja eri verkostoihin	Tunnistaa asiakkaan puuttuvat palvelut
Huolehtii asiakkaan kanssa sovitusta päämääristä pysymisessä	Arjessa ohjaamista	Asiakas päättää itse toimintansa tavoitteet		
Löytää tarvittavat palvelut ja varmistaa tarvittavat päätökset		Palveluohjaajalla kumppanuussuhde asiakkaaseen		

Taulukko 1. Palveluohjauksen viisivaiheinen malli.

Marjo Liukkonen ja Eeva Feirikki (2009,10) esittelevät kolmivaiheisen mallin, jota voidaan soveltaa monen eri asiakasryhmän kanssa. He käsittelevät palveluohjausta erilaisina työotteina ja palveluohjausmalleina.



Taulukko 2. Palveluohjauksen kolmivaiheinen malli

3.4 Verkostotyö

Jukka Pyhäjoki kertoo Sauli Suomisen (2010, 3) palveluohjausta käsittelevässä julkaisussa, että palveluohjaajien osaamisesta on apua asiakkaille ja se auttaa myös verkostotyöskentelyssä. Erilaisten verkostojen kanssa tapahtuva yhteistyö korostuu palvelujen jakaantumisen myötä. On syntynyt monitahoista asiantuntijuutta, mutta enää ei hallita asiakastyön kokonaisuuksia. Tämän takia on tarve kokoontua eri viranomaisverkostojen kesken miettimään yhteistyötä asiakkaan parhaaksi.

Viranomaisverkostojen työtä voidaan myös kutsua toiminnalliseksi systeemiksi. Erikssonin ja Arnkilin (1995,150) mukaan toiminnallinen systeemi tarkoittaa tilannetta, jossa viranomaiset hoitavat heille yhteisen asiakkaan asioita yhtä aikaa. Silloin verkostossa järjestellään asiakkaan auttamista ja eri viranomaiset osallistuvat asiakkaiden ongelmien ratkaisemiseen.

Verkostotyö on myös asiakkaan läheisten ja viranomaisten kanssa yhdessä työskentelyä. Tällä tavalla työskenneltäessä pystytään parhaiten auttamaan asiakasta. (Mönkkönen, 2007, 130.) Samaan päätyvät Erja Pietiläinen ja Heikki Seppälä (2003, 83), joiden mukaan palveluohjaus sekä menetelmänä että palveluiden järjestelemisenä velvoittaa yhteistyöhön. Työssä ovat mukana asiakkaiden läheiset ja ne viranomaiset, jotka ovat kytkeytyneet asiakkaan elämään jollain lailla.

Asiakas voi etsiä palveluita monin eri tavoin. Työntekijä voi katsoa, että asiakkaan asia on hänen hoidettavissaan. Hän voi myös tulla siihen tulokseen, että ei voi auttaa asiakasta monista eri syistä johtuen. Tällöin hän ohjaa asiakkaan jollekin muulle työntekijälle ja hänellä pitää olla tietoa muiden viranomaisten verkostoista ja palveluista. Näiden verkostojen koamiseen tarvitaan aina joku henkilö. Palveluohjaaja voi hoitaa tämän, koska hän toimii asiakkaan kanssa ja tuntee palvelut. (Pietiläinen & Seppälä, 2003, 86-87.)

4 Verkostotyö ja asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöistä työtä tehtäessä tulee esille monenlaisia näkökulmia. Niiden välillä on käytävä keskustelua, jotta löydetäisiin keinoja tukea asiakasta. Tällöin puhutaan asiakkaan elämämaailman ja palvelujärjestelmän systeemimaailman kohtaamisesta. Asiakkaan elämämaailma tarkoittaa hänen käsitystään omasta elämästään kokonaisuudessaan. Palvelujärjestelmän systeemimaailma tarkoittaa työntekijöitä ja erilaisia järjestelmiä niihin kuuluvine sisältöineen. (Pietiläinen & Seppälä, 2003, 87.)

Marjo Liukkosen ja Eeva Feirikin mukaan asiakas päättää itse, mitä hän on valmis kertomaan omasta elämästään omalle palveluohjaajalleen. Myös palveluohjaajan on tiedostettava oma roolinsa työntekijänä ja asiakkaan asemaan asettumisen välillä. Näiden kahden asian välillä tasapainoileminen voi olla välillä haastavaa, koska toisaalta työntekijän roolissa pitää olla läpinäkyvyyttä suhteessa muuhun viranomaistyöhön kuitenkin unohtamatta asiakkaan tavoitteiden mukaan toimimista. Sen vuoksi palveluohjaajan pitää tarvittaessa perustella tekemiään päätöksiä. Asiakas voi myös halutessaan jättää palveluohjaajansa oman elämänsä ulkopuolelle. Palveluohjaaja saattaa keskittyä vain hoitamaan asiakkaansa asioita eri viranomaisten välillä ja tämän vuoksi hän ei välttämättä tiedä asiakkaansa elämästä. (Liukkonen & Feirikki, 2009, 24.)

Jotta verkostoissa toimittaisiin mahdollisimman asiakaslähtöisesti, on käytössä erilaisia dialogitapoja. Näillä pyritään vähentämään asiakkaasta syntyneitä huolia. Jaakko Seikkula ja Tom Erik Arnkil (2005, 57) kirjoittavat, että jos on kyse vähemmän vakavista huolista, voidaan käyttää ennakoitidialogia. Ennakointidialogista puhuttaessa ei puhuta varsinaisesta asiakkaan hoidosta. Tässä toteuttamistavassa osanottajat voivat löytää erilaisia tapoja toimintansa jär-

jestelyyn ja se on hyödyllinen silloin, kun tilanteessa on useita epäselvyyksiä vaikkapa liittyen asiakkaan asioiden hoitoon. Tätä tapaa käytetään kun asiakkaan asiat eivät jostain syystä etene.

Avointa dialogia käytetään kriisitilanteessa. Asiakkaaseen liittyviä tapaamisia tai kokouksia ei avoimen dialogin käytön yhteydessä valmistella etukäteen viranomaistaholta, vaan niiden sisällöstä päätetään yhdessä asiakkaan ja hänen oman verkostonsa kanssa. Avoimessa dialogissa korostuvat jokaisen siihen osallistujan vuorovaikutus ja yhteistyö. (Seikkula & Arnkil 2005, 21-25.)

4.1 Yhteiskunnallinen viitekehys

Palveluohjauksen tarve on lisääntynyt 1990-luvulta alkaen, eikä syytä varsinaisesti tiedetä. Monet erilaiset syyt ovat vaikuttaneet sen lisääntymiseen. Sauli Suominen ja Merja Tuominen (2007, 45-47) mukaan näitä syitä ovat:

- Yhteistyöongelmat eri palvelujärjestelmien välillä
- Asiakkaan ongelmien määrittely moniammatillisesti
- Lisääntynyt asiakaslähtöisyys
- Monimutkaistuneet sosiaaliset ongelmat
- Elämän epävarmuus

Suominen ja Tuominen (2007, 45-47) jatkavat, että julkiset asiakaspalvelujärjestelmät toimivat parhaiten silloin, kun kyseessä on joku selkeä ongelma. Tilanteesta tulee hankala, jos kukaan ei ota vastuuta ongelman ratkaisemiseksi. Moniammatillisessa yhteistyössä pyrittiin aiemmin määrittelemään kaikille yhteinen asiakkaan ongelma, mutta tätä ei kuitenkaan koettu toimivaksi. Jokainen työntekijä muodostaa asiakkaan asiasta oman näkemyksensä oman kokemuksensa ja koulutuksensa myötä.

Asiakastyössä on ymmärretty asiakaslähtöisyyden ja asiakkaan oman sitoutumisen merkitys hänen elämässään tapahtuviin muutoksiin. Myös sosiaaliset ongelmat ovat muuttuneet oman yhteiskuntamme muuttumisen myötä. Ihmisten auttaminen vaatisi enemmän eri toimijoiden välistä yhteistyötä, mutta yhteiskuntamme muuttunut ja tiukentunut tilanne ovat hankaloittaneet sitä. Lisäksi yleinen epävarmuus elämän sujumisessa on myös yksi vaikuttava tekijä. Ihmisten vastuu oman elämänsä toimijoina on korostunut. (Suominen & Tuominen, 2007, 46-47.)

4.2 Ohjaajan roolit

Palveluohjaajalla on oltava tarvittava sosiaali- tai terveydenhoitoalan koulutus sekä kokemusta oman asiakasryhmän parissa toimimisesta. Hän asettuu asiakkaan asemaan ja katsoo asioita hänen kannaltaan. Toiminnan päämääränä on asiakkaan omien tavoitteiden selvittäminen ja niiden saavuttaminen. Jotta päämäärä voidaan saavuttaa, on työntekijällä oltava monia erilaisia taitoja. Myös ajankäyttö ja asiakkaaseen tutustuminen korostuvat. Palveluohjaaja ei enää tarvita kun asiakas itsenäistyy. (Suomen Palveluohjausyhdistys, 2015.)

Asiakassuhteessa palveluohjaajan roolit voivat vaihdella, mutta työntekijä on silti aina alansa ammattilainen. Työn eri vaiheissa erilaisten roolien merkitys painottuu, eikä näitä rooleja voi selkeästi erotella. Ongelmallista voi olla monenlaisten roolien yhteen sovittaminen tarvittavaan tilanteeseen. (Rauhala, 2011, 27-28.) Rooleja ja niiden sisältöä olen kuvannut oheisessa taulukossa.

Lähimmäinen	Ammattilainen	Tukihenkilö	Tulevaisuuden turvaaja
Palveluohjaajan ja asiakkaan välinen luottamus tärkeää	Omaa tarvittavan koulutuksen ja kokemusta asiakkaiden kanssa toimimisesta	Näkee asiakkaan kokonaisuudessaan	Varmistaa, että asiakkaalla on tavoitteita ja hän pyrkii niitä kohti
Asiakkaan tukeminen ja kuunteleminen	Taustalla tiimin tuki	Ei toimi asiakkaan puolesta, ei korvaa viranomaistyötä	Tarkastelee totuudenmukaisesti asiakkaan selviytymistä
Yhteistyön jatkuvuuden painottaminen	Ammatillisuuden lisäksi kunnossa olevat ulkoiset puitteet	Etsii oikeanlaisia palveluita yhdessä viranomaisten kanssa	Pitää huolta, ettei asiakas koe oloaan turvattomaksi
Roolin tärkeyden ymmärtäminen	Tukee asiakasta totuudenmukaisessa elämänsä ymmärtämisessä	On mukana viranomaiskohtaamisissa	Keskustelee asiakkaan kanssa yhdessä asiakkuuden lopettamisesta
	Arvioi palveluiden ajan tasalla olemista ja tiedostaa erilaisia vaihtoehtoja	Viestittää mukanaolollaan luottamusta asiakkaaseen	

Taulukko 3. Palveluohjaajan roolit

4.3 Suunnitelmat

Sauli Suominen ja Merja Tuominen kirjoittavat, että palveluohjauksessa työ alkaa asiakassuhteen perustamisella. Työllä on kuitenkin jo alusta lähtien oltava päämääriä, ja niistä asiakas ja työntekijä päättävät yhdessä. Laadittavissa suunnitelmissa ja tavoitteissa pitää varautua myös niiden muuttumiseen. Nämä muutokset voivat liittyä asiakkaan elämään tai hänen väleihinsä palveluohjaajaansa. Suunnitelmia ja tavoitteita laadittaessa tulee kuitenkin aina huomioida niiden olevan lähtöisin asiakkaalta. (Suominen & Tuominen, 2007, 73-74.)

Suominen ja Tuominen jatkavat, että ohjaajalla ja asiakkaalla voi olla yhdessä tehty suunnitelma, jossa epävirallisesti kerrotaan asiakkaan päämäärät. Suunnitelmaan kirjataan myös millä tavalla palveluohjaaja voi häntä ohjata. Tämä suunnitelma sitoo palveluohjaajaa, mutta asiakas voi halutessaan sitä muuttaa. Suunnitelmat voivat muuttua asiakkaan taholta useasti ja tämä voi olla palveluohjaajan kannalta raskasta. (Suominen & Tuominen, 2007, 73-74.)

Marjo Liukkonen ja Eeva Feirikki (2009, 34) kuitenkin kirjoittavat, että erilaiset lomakkeet ja arvioinnit eivät välttämättä ole tarpeen, koska asiakassuhde saattaa olla heti tapahtuvaa toimintaa.

5 Ohjaustyön muita menetelmiä

Tässä kappaleessa kerrotaan eri ohjaustyön menetelmistä, joita voidaan käyttää myös aikuis-sosiaalityössä. Menetelmiä on paljon, mutta ne rajataan yleisimpiin käytössä oleviin. Palveluohjauksellinen työ ei ole terapiatyötä, mutta viitataan myös sitä sivuaviin menetelmiin. Terapiatyöhön tarvitaan aina asianmukainen koulutus. Näitä menetelmiä voidaan käyttää sekä yksilö- että ryhmätyössä ja niitä voi soveltaa palveluohjauksessa asiakaskunnan ollessa varsin monimuotoinen. Sosnetin mukaan työntekijän tulee omata tarpeelliset asiakastyössä käytettävät taidot, jotta voisi parhaiten hyödyntää muita menetelmiä. Nämä taidot liittyvät esimerkiksi kanssakäymiseen asiakkaan kanssa. Jokainen asiakastapaus on kuitenkin ainutlaatuinen ja erilaisten menetelmien käytössä on myös harkittava sen eettisyyttä. (Sosnet)

5.1 Dialoginen vuorovaikutus

Kummallakin osallistujalla on merkitystä vuorovaikutuksen sujumiseen. Tätä kutsutaan dialogisuudeksi. Käsitteellä halutaan korostaa vuorovaikutuksen olevan molemminpuolista ja kummankin osapuolen tulee sitä ymmärtää. (Mönkkönen, 2007, 16.)

Mönkkösen (2007, 17-18) mukaan dialogisuus jaetaan kolmeen erilaiseen käsitteeseen, asiantuntija-, asiakaskeskeisyys ja dialogisuus. Asiantuntijakeskeisyydessä työntekijä määrittelee asiakkaan asioita hänen puolestaan eikä välttämättä ota asiakasta huomioon. Asiakaskeskei-

syydessä toimitaan asiakaslähtöisesti, mutta työntekijän asema ei ole selkeä. Dialoginen asiakastyö tarkoittaa, että molemmat yhdessä selvittävät asiakkaan asioita ja pyrkivät löytämään niihin vastauksia. Edellä mainitulla keinoilla pyritään etsimään ratkaisuja seuraaviin asioihin:

- Miksi on tärkeää tiedostaa vuorovaikutuksen olevan molemminpuolista?
- Miten vuorovaikutuksessa ymmärretään toisiaan parhaiten?
- Mitä valta tarkoittaa asiakassuhteessa?
- Kuinka dialogisuus tulee esille verkostotyössä?
- Miten vuorovaikutustaitoa arvioidaan?

Minna Mäkelä toteaa pro gradu -työssään (2009,15-16) dialogisuuden olevan kahden ihmisen välistä kohtaamista. Käsitteenä se on kaksinpuhelua, vuoropuhelua tai keskustelua. Hän kirjoittaa dialogisuuden voivan olla myös hyvin yksipuolista, vaikka kyse olisikin vuoropuhelusta. Dialogisuudessa keskeistä on tasavertaisuus, kunnioitus, keskustelu ja asioista yhdessä päättäminen.

5.2 Interventio

Sosiaalityön kirjallisuudessa sekä tutkimuksissa puhutaan varsin usein sosiaalityöntekijöistä, mutta nämä asiat koskevat myös muita sosiaalityön piirissä toimivia työntekijöitä. Interventiosta voidaan puhua väliintulona. Pauli Niemelän (Tuohino, Pohjola & Suonio 2012, 29) mukaan sosiaalityöntekijän velvollisuus on tehdä väliintulo eli puuttua ihmisen elämään tilanteen niin vaatiessa. Stina Högnabba, Mia Kuisma, Pertti Korteniemi ja Ritva Liukonen (2003,16) taas toteavat, että sosiaalityön interventiossa asiakkaalle mahdollistetaan monenlaisia uusia asioita liittyen hänen elämäänsä.

Ohjaukseen liittyen interventio viittaa vuorovaikutteiseen väliintuloon. Tällöin tarkoituksena on vaikuttaa yksilön käyttäytymiseen. Ohjaajan on syytä miettiä eri ohjaustapojen käyttöä mahdollistaakseen parhaiten toimiva vuorovaikutus. Interventiotavat voidaan jakaa neljään eri ryhmään. Hyväksyvä tapa on sopiva ohjaussuhteen alussa luottamuksen saamiseksi. Katalyysoivassa tavassa etsitään uusia tapoja katsoa yhdessä ohjattavien asioita heidän kanssaan. Luottamuksen saamisen jälkeen voidaan käyttää konfrontoivaa tapaa. Tämä tapa kuitenkin saattaa herättää negatiivisia tunteita ja sen vuoksi ohjaajan on syytä olla varovainen sen käytössä. Määräävää tapaa käytetään yleisesti, koska sen etuna on tehokkuus ja valmiiden ratkaisujen ehdottaminen ohjattavalle. Tämä voi kuitenkin johtaa ohjattavan riippuvuuden lisääntymiseen. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio, 2009, 126-128.)

5.3 Narratiivinen menetelmä

Narratiivisessa työtavassa tarinat ovat keskeisessä asemassa. Kerrotuissa tarinoissa tapahtumat etenevät juonen mukaan ja tässä tavassa ongelmat ja niissä esiintyvät ihmiset ovat erillisiä asioita myös keskusteluissa. Tämä työtapa vaatii tietynlaista asennoitumista. (Morgan & Malinen, 2004, 13, 25.)

Anna-Liisa Karjalainen kirjoittaa oman elämän muistelusta. Se voi olla sekä puhuttua että kirjoitettua menneisyyttä. Muistelu voi olla myös erilaisia prosesseja, jolla koetetaan palauttaa mieleen jo tapahtunutta ja käsitellä sitä. Tässä työtavassa keskusteluun osallistujat käsittelevät yhdessä sekä henkilökohtaisia että historiallisia asioita. (Karjalainen, 2004, 26.)

Karjalainen (2004, 26-27) jatkaa, että elämää ja kokemuksia käsittelevää kerrontaa on kolme erilaista. Näitä ovat henkilökohtainen-, kokemus- ja muistelukerronta. Henkilökohtainen kerronta perustuu todellisiin tapahtumiin ja kertojan yksityisiin kokemuksiin. Kokemuskerronnassa korostuu kokemuksellisuus, eikä kertojan tarvitse itse olla niissä mukana. Muistelukerronnalla viitataan kertojan omaan elämään ja lähimenneisyydessä tapahtuneisiin asioihin. Tässä tavassa koetaan tärkeänä tulkita menneisyyttä ja kertoa siitä viranomaisen asiakaskeromusten rinnalla.

5.4 Motivoiva haastattelu

Motivoivaa haastattelua voidaan käyttää asiakasryhmästä riippuen monin eri tavoin. Gillian Toberin ja Duncan Raistrickin mukaan motivoiva haastattelu on puhetapa, jossa keskustelun sisältö eroaa normaalista keskustelusta. Tällä pyritään antamaan asiakkaalle erilaisia ajattelumalleja. Tarkoituksena on parantaa mahdollisimman paljon asiakkaan elämää mutta samalla myös tuottaa mahdollisimman vähän haittaa. (Tober & Raistrick, 2007,3-4.)

Pirjo Näkki kirjoittaa, että motivaatiota ja haastattelua voi ajatella kahtena eri asiana mutta niiden voi ajatella myös kuuluvan yhteen. Motivoiva haastattelu voidaan käsittää yhtenä ainoana tapahtumana, jonka jälkeen asiakkaiden elämä muuttuu. Se tarkoittaa kuitenkin paljon pidempiaikaista toimintaa. Haastattelussa sekä haastateltavan että työntekijän keskustelulla on tarkoitus. Avoin haastattelu voidaan nähdä vapaamuotoisena keskusteluna, jossa molemmat voivat vaikuttaa keskustelun kulkuun. (Näkki & Sayed, 2015, 85-86.)

Näkki jatkaa, että motivoivan haastattelun tarkoituksena on vaikuttaa ihmisen haluun muuttaa omaa elämäänsä. Kannustaakseen haastateltavia mahdollisiin muutoksiin työntekijän tulisi hallita alla olevat keinot. Nämä keinot esitän taulukkona. (Näkki & Sayed, 2015, 87-89.)

Empatian ilmai- seminen	Epäjohdonmukaisuuk- sien toteaminen	Vastarinnan hy- väksyminen	Minä pystyvyyden tun- teen tukeminen
Asiakasta kunni- oitetaan	Asiakkaiden kanssa käydään läpi heidän elämänarvojaan	Asiakas vastustaa muutoksia elä- mässään	Ohjaajan tuettava asiakkaidensa usko- mista itseensä, sekä kerrottava positiivista palautetta

Taulukko 4. Motivoivan haastattelun periaatteet työntekijän näkökulmasta

Näkki jatkaa, että motivoivan haastattelun tärkeimpinä asioina pidetään seuraavia asioita. (Näkki & Sayed, 2015, 89-90.)

Muutospuhe	Avoimet kysy- mykset	Heijastava (refleктоiva kuuntelu)	Yhteenvedojen tekeminen	Palaute toi- minnasta
Ohjaaja huomi- oi asiakkaan halun muutok- seen ja sen eri vaiheet	Selkeä asioista tiedusteleminen asiakkaalta	Kerrataan asiakkaan sanomia asi- oita	Kokoa yhteen asiakkaiden keskustelut ja toiveet	Palautteen kertominen asiakkaalle ylipäättään
Muutoshalun kannustaminen kyselemällä	Avointen kysy- mysten käyttä- minen (m- kysymykset)	Asiakkaan ajatusten tukeminen	Asiakkaan muu- tostoiveiden kannustaminen	Myös positii- visen palaut- teen antami- nen

Taulukko 5. Motivoivan haastattelun avaintaidot

5.5 Toiminnalliset menetelmät

Toiminnallisesta ohjauksesta puhuttaessa viitataan tekemiseen ja toimintaan liittyviin asioihin, joiden tarkoituksena on aktivoida ihmisiä. Fyysinen toiminta saa aikaan myös ajatuksia. Toiminnan herättämiä ajatuksia saatetaan käydä läpi vasta varsinaisen toiminnan jälkeen. (Hyyrönmäki, 2014, 6.)

Näiden menetelmien päämääränä on asiakkaan auttaminen tunteidensa ja ajatustensa ilmaisemisessa, kanssakäymisen tukeminen sekä hänen elämänsä pohtiminen eri näkökulmista. Monenlaisin toiminnallisin tavoin voidaan kannustaa ihmisten omia ajatuksia omasta itsestään ja toisten kohtaamisesta. Ihmiselle on luontainen tapa tuoda itseään esille toiminnan kautta. Erilaiset toiminnalliset menetelmät ovat eduksi, jos asiakkaalla on vaikeuksia omien asioidensa suullisessa ilmaisussa. Niitä voidaan käyttää myös vertaistukityöskentelyssä. Näitä menetelmiä käytettäessä toiminnalla pitää aina olla tarkoitus. Kuitenkin kaikilla pitää olla mahdollisuus toimintaan osallistumiseen. Menetelmillä on usein terapeuttisia vaikutuksia, vaikka ne eivät varsinaisesti sitä olekaan. (Juntunen, 2015.)

Susanna Tanskanen (Näkki & Sayed, 2015, 106) kertoo, että toiminnalliset ryhmät voivat perustua harrastuneisuuteen mutta niillä voi myös olla terapeuttisia tai kasvatuksellisia piirteitä. Ryhmissä voi olla esimerkiksi taidetta, liikuntaa tai käsitöitä. Toiminnalla tulee aina olla tavoite, ja näissä ryhmissä se on ihmisen voimaantuminen.

Tanskanen (Näkki & Sayed, 2015, 108) jatkaa taideperäisistä luovista ja toiminnallisista tavoista, jotka voivat olla tapoja tuottaa kuvallista ilmaisua, musiikkia, draamaa, kirjoittamista ja teatteria. Näillä tavoilla on positiivinen vaikutus uusien asioiden tuottamiseen. Samalla vahvistuu myös yhteisöllisyyden merkitys, eikä varsinaisen toiminta. Toiminnallisuuden lomassa tapahtuvassa kanssakäymisessä ihminen voi saada toisenlaisia tapoja ajatella omia asioitaan.

Tanskanen mielestä erilaiset draaman keinot ovat soveltuvia ryhmien ohjaukseen toiminnallisina keinoina. Esimerkiksi sosiodraamassa asiakkaiden tilanteet viedään toisenlaisiin ympäristöihin ja ne käydään läpi kuviteltuina eivätkä tilanteissa mukana olevat ihmisetkään ole todellisia. Tähän työskentelytapaan kuuluu vuoropuhelua. Tämän tyyllisessä työtavassa on huomiotavaa ettei asioita käsitellä liian tarkasti. (Näkki & Sayed, 2015, 109.)

Draaman käyttö on varsin spontaania ja luovaa, keskeisenä siinä ovat ohjaajan persoona ja ryhmän toiminta. Sen vuoksi ei voida sanoa, millaista oikean draaman pitäisi olla. (Lindqvist, 2005, 19- 20.)

5.6 Vertaistuki

Vertaistuesta on olemassa monenlaisia määritelmiä. Niille on ominaista vertaistuen liittäminen erilaisiin tilanteisiin ihmisen elämässä. Tuki ja apu on molemminpuolista ja kokemusperäistä. Vertaistuki ja ammattiapu pitää kuitenkin erottaa toisistaan, mutta ne voivat toimia yhdessä. (Huuskonen, 2010.)

Vertaistuki on toimintaa jossa samankaltaisia asioita kokeneet ihmiset ovat toistensa tukena. Tässä toiminnassa halutaan kertoa toisille osallistujille monenlaisista asioista. Se voi olla myös voimaantumista, jonka tarkoituksena on omien voimavarojen tiedostaminen ja elämän halluun otto. Sitä voi toteuttaa monin eri tavoin aina kahden kesken tapahtuvasta toiminnasta koulutetun vetäjän tai ammattilaisen vetämään toimintaan. (Huuskonen, 2010.) Mielenterveyshallon mukaan vertaistukitoiminnassa saman tapaisessa elämäntilanteessa elävät kannustavat toisiaan. Sen tarkoituksena on ahdistuneisuuden ja pelon vähentäminen. (Mielenterveystalo.)

6 Monikulttuurinen ohjaus ja huomioitavat seikat

Sauli Puukarin mukaan monikulttuurinen ohjaus on peräisin 1900-luvun lopusta. Se on laaja käsite ja sitä voi tarkastella monelta eri kannalta. Suomessa monikulttuurinen ohjaus sai alkunsa 1990-luvun loppupuolella, koska maahanmuuttajien määrä lisääntyi. Ohjausta alettiin tutkia monista näkökulmista, että voitaisiin mahdollisimman hyvin vastata ohjaustyön mukanaan tuomiin haasteisiin. 2000-luvulla lisääntyivät myös erilaiset monikulttuuriset hankkeet. (Korhonen & Puukari, 2013, 72, 75-76.) Esimerkiksi Marju Salmela (2012) on tutkinut pro gradu-työssään viranomaistyön merkitystä maahanmuuttajien sopeutumisessa suomalaiseen yhteiskuntaan. Väestöliiton järjestämässä Womento-mentoroinnissa taas kannustetaan maahanmuuttajanaisten työllistymistä (Väestöliitto.) Myös lainsäädännössä puhutaan muiden kulttuurien vaikutuksesta sosiaaliohjaukseen. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kiinnitettävä huomiota myös asiakkaan etuun liittyen kieleen, kulttuuriin ja uskontoon (Sosiaalihuoltolaki 2014).

Ohjaus ja neuvonta ovat kuitenkin kaksi eri asiaa. Vesa Korhosen ja Sauli Puukarin mukaan ohjauksen ja neuvonnan välinen ero on, että ohjauksen tarkoituksena on paremmin tutustua ohjattavan elämään. Neuvonnassa pyritään nopeampiin ratkaisuihin. (Korhonen & Puukari, 2013, 15-16.) Ohjaukseen sisältyy ajan, huomion ja kunnioituksen antaminen ja onnistuneimmillaan se on neuvottelua. Ohjaajan ja ohjattavan välisellä keskustelulla pyritään parantamaan ohjattavan halua muuttaa elämäänsä ja sen päämääränä on tukea ohjattavaa elämässään. (Onnismaa, 2011, 7.) Hannu-Pekka Huttunen kirjoittaa maahanmuuttajien neuvonnan suosituksissa ohjaustyön heidän kanssaan vielä muotoutuvan. Ohjausta toteutetaan monissa

erilaisissa paikoissa ja monenlaisin keinoin, jotka voivat erota paljon toisistaan. Niistä riippumatta asiakas on oikeutettu ammattilaisen apuun. (Huttunen ym, 2014, 30.)

Monikulttuurisessa ohjaustyössä on paljon huomioitavaa muuhun ohjaustyöhön verrattuna. Matti Taajamon ja Sauli Puukarin (2007, 11-15) mukaan näitä ovat esimerkiksi ohjattavan erilainen kulttuuritausta ja kaikki sen sisällään pitävät asiat aina kielestä tapoihin ja tottumuksiin. Ihmisen etnistä identiteettiä muokkaavat eri elämänvaiheet omine kehitystehtävineen. Kehitystehtävät muodostuvat sisäisistä ja ulkoisista tekijöistä. Sisäiset tekijät määritellään biologisiksi ja ulkoiset määräytyvät muun muassa yhteiskunnan asettamien eri normien mukaan. Nämä kehitystehtävät ovat jokaiselle välttämättömiä mutta ne ovat tärkeitä myös yhteiskuntaan sopeutumiseksi. Siirryttäessä kulttuurista toiseen kehitystehtävät säilyvät mukana, mutta muuton myötä tulee myös uusia. Maahanmuuttajille tärkeitä kehitystehtäviä ovat oman identiteetin löytäminen toisessa kulttuurissa, siihen sopeutuminen sekä uudessa kulttuurissa toimiessa syntyvien ongelmien ratkaiseminen.

Jotta monikulttuurinen ohjaus voi toimia, ohjaajan on tiedettävä yhteiskunnallisista asioista ja niiden eroista maahanmuuttajien kotoutumisessa. Tähän sisältyy kaksi eri ulottuvuutta, asenne- ja taitoulottuvuus. Asenneulottuvuudessa ohjaaja tunnistaa oman kulttuurinsa ja kulttuurierojen merkityksen suhteessa toiseen kulttuuriin. Taitoulottuvuudessa ohjaaja osaa reagoida toisen kulttuurin asioihin. Kulttuurisensitiivinen ohjaaja omaa riittävät taidot työskentelyyn, oppii tekemisistään ja käy läpi kokemiaan asioita. (Mandalios, Nummela, Roininen & Sipilä, 2011, 32.)

Liisa Salo-Lee kirjoittaa kulttuurisen lukutaidon tarkoittavan erilaisten merkitysten ymmärtämistä vuorovaikutuksessa, niistä voidaan puhua myös kulttuurisina risteyskohtina. Ne ovat tapahtumia, joita ei muulla tavalla voida kertoa. Oppiakseen näissä tilanteissa on katseltava tilannetta ulkopuolisena ja mietittävä niiden eri merkityksiä. Kulttuurisen lukutaidon omamista ei voida pitää itsestään selvänä asiana. Tarvitaan analysointikykyä ja käytännön lisäksi oppimista. Koulutuksen ja opiskelun merkitys korostuvat. (Salo-Lee, 2009.)

6.1 Ohjaustyön suuntaukset

Monikulttuurinen ohjaus jaetaan universaaliin ja kulttuurispesifiseen suuntaukseen. Universaalissa suuntauksessa korostuu kulttuurien samankaltaisuus. Koko ohjaustyö on sinällään monikulttuurista. Tähän luetaan kuuluvaksi esimerkiksi sukupuoli, sosiaaliryhmä sekä elämänhistoria. On tärkeää huomioida jokaisen ohjattavan yksilöllisyys. Kulttuurispesifissä suuntauksessa yksilö nähdään etnisen ryhmänsä jäsenenä. Jokainen kuuluu johonkin yhteisöön, jolla on tarkoitus hänen elämässään ja tämä on huomioitava ohjaustyössä. Molempien suuntausten tarkoituksena on kuitenkin toimia toistensa tukena. (Alitolppa-Niitamo, Fågel & Säävälä,

2013, 33.) Minna Säävälä (2011, 69) kirjoittaa kuitenkin esimerkiksi maahanmuuttajanuoren seurusteluun liittyen, että nuoren ei voi olettaa lopettavan seurustelua vain sen kulttuuriin kuulumattomuuden vuoksi. Viranomaistyötä ei tulisi puolustella toisenlaisella kulttuurilla.

Monikulttuurisessa osaamisessa on tärkeää oman itsensä, elämänsä sekä kulttuurinsa tiedostaminen. Vain ymmärryksellä siitä, miten kulttuuriympäristö vaikuttaa oman persoonan kasvuun, voi ymmärtää muista kulttuureista saapuvia. Monikulttuurisesta ohjauksesta voidaan puhua myös tutkimusmatkana itsensä ja oman kulttuurin välillä. Näiden asioiden tiedostaminen on välttämätöntä. (Alitolppa- Niitamo, Fågel & Säävälä, 2013, 36.)

6.2 Psykososiaalinen kohtaaminen

Hille Puusaari kirjoittaa ihmisten suhtautuvan kulttuurimuutokseen jokainen omalla tavallaan. Toiset stressaantuvat paljon ja toiset taas eivät. Elämäkokemus ja kasvatus auttavat toiseen kulttuuriin totumisessa. Muutos on sitä suurempi mitä erilaisempi oma kulttuuri on. Uuteen maahan saapumisella on aina vaikutuksia myös ihmisen kuvaan omasta itsestään, joka on aina määriteltävä uudelleen. Sen määrittely voi olla hankalaa, jos maahanmuuttaja nähdään vain oman kansansa edustajana. Tällöin ihmisen kuvaksi omasta itsestään määrittyy ulkomaalaisuus ja muita asioita esimerkiksi ikään tai vanhempana olemiseen liittyen ei huomioida. Maahanmuuttajat, jotka voivat jatkaa omassa työssään, omaavat paremmat mahdollisuudet selviytymiseen. (Pitkänen & Abdullahi, 1997, 21-22.)

Puusaari jatkaa, että myös erilainen kieli vaikuttaa maahanmuuttajan kuvaan omasta itsestään. Hän tuntee olevansa erilainen kuin muut. Kieliongelmat hankaloittavat kanssakäymistä muiden ihmisten kanssa. Perheensä kanssa tullee tämä on helpompaa. Siirtolaisina tulleet toivovat, että heitä ei lokeroitaisi ominaisuuksiensa perusteella vaan heidät koettaisiin aivan tavallisina ihmisinä. Suomalaisten ystävien saaminen auttaa. (Pitkänen & Abdullahi, 1997, 22.)

Kati Turtiaisen mukaan (Korhonen & Puukari, 2013, 197) yksi kotoutumisen edellytys on myös hyvä kommunikointi viranomaisten kanssa, jotka ovat heitä vastassa. Tämä on tarpeen avun ja tiedon saamisen vuoksi. Vieraaseen maahan tullut ei tunne julkisia palveluita ja sen vuoksi tiedon antaminen korostuu. On myös hyvä ymmärtää, että yhteistyö viranomaisten kanssa voi tuoda mukanaan monenlaisia tunteita. Asiakkaalla voi myös olla ikäviä kokemuksia viranomaisten aiemmassa kohtaamisissa. Samaan viittaa Minttu Rätty (2002, 213) kirjoittaessaan, että asiakas voi olla varsin epäkohtelias. Tähän voivat vaikuttaa monenlaiset taustalla olevat seikat.

6.3 Kulttuurien välinen viestintä ja kanssakäyminen

Maahanmuuttajien ohjaus on viestintää, joka on samalla kahden henkilön välistä kanssakäymistä. Viestien vaihto on sanallista ja/tai sanatonta. Sanallinen viestintä tarkoittaa puhetta ja kirjoitettua tekstiä. Ruumiinkieli ja ääni ovat sanatonta viestintää. Ruumiinkielestä puhuttaessa niihin käsitetään kuuluvan myös eleet, ilmeet ja vartalon asennot. (Mandalios ym., 2011, 40.)

Kaikkien viestintään kuuluvien asioiden on tuettava toisiaan, että viestit ymmärrettäisiin. Tämä tarkoittaa että viestien välillä ei ole ristiriitaa esimerkiksi äänensävyyn ja sanojen välillä. Ruumiinkieli ja ääni merkitsevät sanoja enemmän. Viesti ei välttämättä siitä huolimatta mene perille ja syynä voivat olla monenlaiset asiat. Esimerkiksi viestien lähettäjän ja sen vastaanottajan välillä voi olla väärinkäsityksiä. Tämän vuoksi viestin vastaanottajan merkitys on tärkeä viestin ymmärtämisessä. On tärkeää tiedostaa mistä lähtökohdista viestin vastaanottaja tulee suhteessa viestin ymmärtämiseen. (Mandalios ym., 2011, 40-41.) Jotta keskustelu olisi mahdollisimman sujuvaa voidaan apuna käyttää erilaisia tarkentavia kysymyksiä: ”Mitä tarkoitat? kuinka tärkeä tämä asia on sinulle? Kuulinko oikein? Ymmärsinkö oikein? Tarkoititko tätä vai tätä?” (Pollari & Koppinen, 2011, 126.)

Liisa Tiittula (Pitkänen & Abdullahi, 1997, 49) kirjoittavat myös, että viestinnässä pitää tiedostaa toinen ihminen sekä lähettäjänä että vastaanottajana ja se vaatii molemminpuolista osallistumista. Omalla käytöksellämme on vaikutusta toisen ihmisen toimintaan. Kulttuurien merkitystä viestinnän suhteen voidaan tutkia, mutta silti varsinaisessa viestintätilanteessa kanssakäymiseen ihmisten kesken vaikuttavat monet eri asiat. ”Oikeastaan ei ole olemassa kulttuurien välistä viestintää, sillä kulttuurit eivät puhu toisilleen vaan ihmiset - on siis olemassa vain ihmisten välistä viestintää.” Minttu Rädyn (2002, 214) mukaan pitää olla kokemusta ja ammattitaitoa tulkitakseen asiakkaan käyttäytymistä. On tiedostettava katsojansa työntekijänä asiakkaita suomalaisen kulttuurin avulla, mutta kaikkea ei voida siitä huolimatta perustella kulttuurilla.

6.4 Ohjaajan roolit

Roolien ottamisesta voi olla apua ohjaustyössä ohjauksen tavoitteiden ja toiminnan muodostamisessa. Monikulttuurinen ohjaustyö on vielä muotoutumisvaiheessa suhteessa vähemmistöön, eikä sille varsinaisesti ole olemassa aiempia esimerkkejä. Siksi näissä tilanteissa nouseekin esille ohjaustyön avoimuus ja siihen osallistuvien vuorovaikutus. Erilaisten roolien ottaminen ohjaajalla voi keskittyä tilanteesta riippuen asiantuntijana toimimiseen tai vertaiseen suhteeseen asiakkaan kanssa. (Korhonen & Puukari, 2013, 95-96.) Ohjaajan erilaiset roo-

lit maahanmuuttotyössä ovatkin siis pitkälti samanlaisia kuten palveluohjauksellisessa työssä, josta olen jo aiemmin opinnäytetyössäni kirjoittanut.

6.5 Etiikan merkitys ohjaustyössä

Ilmari Rostilan mielestä ”erilaisten arvojen ja normien tiedostaminen ja tietoisuus omista arvoista sekä eettinen vastuun otto ovat ammatillisen sosiaalityön tärkein lähtökohta...arvojen tiedostaminen ja eettinen pohdinta on ammatillisen sosiaalityön ydintä” (Rostila, 2001, 23-25). Sarah Banks kirjoittaa (2006, 17) että sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalityön parissa etiikka, moraali ja arvot ovat välttämättömyys. Outi Välimaa toteaa artikkelissaan (Jokinen & Juhila, 2008, 175-176), että kunnissa toteutettavassa aikuissosiaalityössä rajanveto eettisen ja asiakaslähtöisen toimintatavan välillä on vaikeaa. Työntekijät joutuvat usein pohtimaan ammattietiikan ja instituutioiden välistä ristiriitaa tehokkuusajattelun korostuessa.

Sosiaalialan ammattilaisen eettisissä ohjeissa (2005, 5) sanotaankin, että koko sosiaalialan työ perustuu etiikan ja ihmisoikeuksien ajatteluun. Sosiaalialalla tehtävän työn tarkoituksena on ihmisten auttaminen sekä kärsimyksen vähentäminen. Ammatin mukanaan tuoma valta tuo mukanaan etiikan pohtimisen tärkeyden.

Palveluohjaajan työssä asiakaslähtöisyys on kaiken lähtökohta. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija. Tämä ei kuitenkaan aina päde, jos kyseessä on esimerkiksi erilaisia akuutteja sairastilanteita. Palveluohjaajan on tällöin huomioitava, että toiminta on asiakasta kunnioittavaa. Asiakkaan pidemmän ajan suunnitelmat pätevät yhä siitä huolimatta, vaikka lähiajan suunnitelmat muuttuisivatkin. Ohjaajan tehtävänä on auttaa suurimmassa avun tarpeessa olevia asiakkaitaan, vaikka jotkut asiat vaikeuttaisivatkin sitä. Työssä voi myös tulla ilmi asiakkaaseen liittyviä rikosasioita ja jos tällaisia asioita ilmenee, voi se johtaa vaitiolovelvollisuuden rikkomiseen. Asiat tulee kuitenkin aina ratkaista tapauskohtaisesti. Tämänkaltaisissa tilanteissa työnohjaus ja ammatillinen tuki korostuvat. (Suominen, 2002, 40-42.)

7 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on haastattelujen avulla selvittää sosiaaliohjaajien näkemyksiä työssään tapahtuvasta palveluohjauksesta. Lisäksi selvitän muiden ohjausmenetelmien käyttöä ja kulttuurisensitiivisyyden merkitystä. Tutkimuskysymykset ovat:

- Miten palveluohjaus ymmärretään kyseisessä työssä?
- Mitä muita ohjausmenetelmiä työssä on käytössä?
- Miten kulttuurisensitiivisyys ymmärretään kyseisessä työssä?

7.1 Opinnäytetyön toteutus

Tutkimusmenetelmäksi sopi laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Laadulliselle tutkimukselle ominaista on kerätä sellaista aineistoa, jota voidaan tarkastella mahdollisimman monelta suunnalta ja sen näkökulmaa voidaan vaihtaa. (Alasuutari, 1994, 84.) Hanna Vilkan mukaan laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan ihmisten välisiä asioita, jotka ovat heille tärkeitä. Tavoitteena on kertoa heidän käsityksistään mahdollisimman totuudenmukaisesti. (Vilka, 2005, 97.)

Jari Metsämuurosen mukaan kvalitatiivinen tutkimus on hyvä tutkimustapa silloin, jos halutaan tutkia asioita tarkasti ja katsoa niiden merkityksiä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa halutaan myös tarkastella erilaisia syitä ja seurauksia, joista ei muulla tavalla saisi tietoa. (Metsämuuronen, 2005, 203.) Aineiston keräämiseen käytin puolistrukturoitua teemahaastattelumenetelmää.

7.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu on melkein syvähaastattelua. Teemahaastattelussa käytetään aiemmin valittuja asiakokonaisuuksia ja niistä tehdään tarkentavia kysymyksiä. Siinä pidetään tärkeänä ihmisten käsityksiä asioista. Tässä haastattelutavassa ei kysellä sattumanvaraisesti, vaan tarkoituksena on löytää vastauksia tutkimusongelmaan tai tutkimustehtävään. Aikaisemmin valitut teemat liittyvät tutkimuksen viitekehykseen. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 75.) Puolistrukturoidussa haastattelussa kaikilta haastateltavilta voidaan kysyä samoja asioita, mutta haastateltavat voivat vastata kukin omalla tavallaan. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, 47).

Teemahaastatteluihin osallistui kuusi maahanmuuttopalveluiden työntekijää seitsemästä suunnitellusta. Yksi kieltäytyi haastattelusta. Haastateltavien joukossa oli sosiaalityöntekijöitä, palveluneuvojia sekä sosiaalihojaajia. Haastateltavat oli yhdessä sovittu työelämän yhteistyötahon kanssa. Haastateltavien valinnassa pyrittiin monipuolisen kuvan saamiseen haastattelun teemoihin liittyen. Myös vastaanotto- ja kotoutumispuolen yhdistyminen vaikutti tähän. Haastateltavat saivat etukäteen hyvissä ajoin tarvittavat liitteet haastatteluun ja opinnäytetyöhön liittyen sähköpostitse. Nämä liitteet löytyvät opinnäytetyöni lopusta. Haastattelut toteutin työntekijöiden omissa toimitiloissa ja kolme ensimmäistä pidin viikolla 41 peräkkäisinä päivinä ja seuraavat kolme viikolla 43 kahtena päivänä. Ajallisesti ne kestivät noin puolesta tunnista puoleentoista tuntiin.

Haastattelutilanteissa oli pääosin rauhallinen ilmapiiri. Eräs haastattelu piti keskeyttää välillä lyhyeksi ajaksi, koska haastateltava siirsi autoaan. Toisen haastattelun aloitus venyi itsestään

ja haastateltavasta riippumattomista syistä, mutta tästä ei ollut haittaa. Kaikki haastateltavat halusivat lisätä vielä haastattelun lopussa jotain kerrottavaa, kun haastattelun teemoja vedettiin yhteen.

Haastattelut nauhoitin Laurean ammattikorkeakoulusta lainatulla Olympus Digital Voice Recorder-nauhurilla. Alussa käytössä oli varalta myös mukana puhelin nauhoitukseen, se jäi pois myöhemmistä haastatteluista. Haastattelut litteroin heti samalla tai seuraavilla viikoilla auki ja sekä litteroinnit että haastattelunauhoitukset kävin läpi useaan kertaan, että varmasti sain selkeän käsityksen niiden sisällöstä. Haastattelut olivat laadultaan varsin selkeitä. Materiaalin analysointiin käytin jo aiemmin mainitsemaani sisällönanalyysimenetelmää.

Sisällönanalyysi on menettelytapa, jolla analysoidaan asioita järjestelmällisesti. Tarkoituksena on saada tutkittava asia tiivistetyksi. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 103.) Hanna Vilkan (2005, 139-140) mukaan sisällönanalyysillä tarkoitetaan laadullisen tutkimusmenetelmän menetelmää, jonka tarkoituksena on löytää erilaisia merkityksiä asioille ja niiden välisille suhteille. Tulokset esitetään sanallisessa muodossa.

7.3 Sisällönanalyysin toteutus

Jouni Tuomi ja Anneli Sarajärvi kirjoittavat laadullisen aineiston analyysin olevan kolmivaiheinen prosessi, jossa aineistoa pelkistetään, ryhmitellään sekä muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Aineiston pelkistämässä litteroidusta haastatteluaineistosta otetaan pois siihen kuulumaton aineisto. Pelkistämiseen vaikuttaa tutkimustehtävä, ja vain siihen kuuluva aineisto otetaan käsittelyyn. Aineiston ryhmittelyssä siitä etsitään samanlaisia asioita tai eroavaisuuksia ja muodostetaan niistä luokka jolle annetaan sitä parhaiten kuvaava nimi. Tätä luokitelua jatketaan niin kauan kuin se aineiston sisällön perusteella on järkevää ja saadaan muodostettua teoreettisia käsitteitä sekä johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 108-111.)

Litteroidun haastatteluaineiston kysymykset numeroin niiden käsittelyn helpottamiseksi ja jokaisella kysymyksellä vastauksineen oli oma värinsä. Seuraavaksi tiivistin jokaisen kysymyksen vastauksen sisällön tekstin reunaan ja pelkistin alkuperäisilmaukset. Pelkistyksistä tein seuraavaksi alaluokat, joista muodostui vastaukset tutkimuskysymyksiin. Haastateltaviin viitattaessa käytin kirjainkoodeja A-F heidän anonymiteettinsä takaamiseksi.

Hanna Vilkan mukaan litteroinnin tulee olla yhteneväinen siihen, mitä haastateltavat ovat sanoneet. Tämän vuoksi haastateltavien puhetta ei saa muuttaa. (Vilka, 2005, 116.) Tästä säännöstä tein kuitenkin poikkeuksen haastateltavien anonymiteetin suojelemiseksi. Haastateltavien puhetta muokkasin tarvittaessa yleiskielelle ja suorista sitaateista jätin myös pois

ilmaisuja heidän anonymiteettinsä vuoksi. Nämä on suorissa sitaateissa merkitty kolmena peräkkäisenä pisteenä. Jokaisen haastattelukysymyksen luokittelin erikseen.

8 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Sinikka Hirsjärven ja Helena Hurmeen mukaan eettiset ratkaisut koskevat koko tutkimusta (Hirsjärvi & Hurme, 2008, 20). Jouni Tuomen ja Anneli Sarajärven mukaan laadullisen tutkimuksen perinteille on ominaista, että eettistä tarkastelua tehdään monistaa eri näkökulmista. Se voi olla teknistä tarkastelua kattaen koko tutkimustoiminnan ja sen sisältämien ongelmien ratkaisemista. Nämä eettiset ongelmat voivat liittyä esimerkiksi aineistonkeruutapaan ja analyysimenetelmien luotettavuuteen. Toisaalta se voi olla metodologista. Tämä tarkoittaa kaikkien tutkimustoiminnan sisältämien päätösten moraalista puolta. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 128.)

Tuomi ja Sarajärvi kirjoittavat, että laadullisen tutkimuksen luotettavuudesta ei ole selkeitä ohjeita. Arvioinnissa huomioidaan koko tutkimus (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 140). Hanna Vilkan mukaan laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen toteuttaminen ja luotettavuus kulkevat käsi kädessä. Tutkimuksen luotettavuudesta on vastuussa tutkija ja hänen on mietittävä luotettavuutta läpi koko tutkimuksen. Hänen on pystyttävä myös perustelemaan ja kuvaamaan valintansa. (Vilkka, 2005, 158-159.)

Opinnäytetyössäni pyrin asiallisiin lähdemerkintöihin sekä analysoimaan mahdollisimman tarkasti haastattelujen sisältöä analyysimenetelmän avulla. Pyrin myös teoriaosuudessa tuomaan esiin työni kannalta oleellista tietoa asianmukaisista ja monipuolisista lähteistä.

9 Tutkimuksen tulokset

9.1 Palveluohjauksellisen työtavan tarkoitus ja näkyvyys työssä

Sisällönanalyysin tulosten perusteella palveluohjaus ohjaajien työssä on asiakkaan erilaisiin tarpeisiin vastaamista. Haastateltavat toivat kuitenkin esiin monenlaisia näkökulmia. Heidän mukaansa palveluohjaukseen kuuluu myös erilaisten järjestöjen ja ryhmien ohjausta, palveluista ja etuuksista kertomista ja neuvojen antamista. Se voi myös olla viranomaisten ja asiakkaitten välisistä suhteista huolehtimista ja kaikenlaisissa asioissa tukemista ylipäättään. Siihen kuului myös erilaisten lomakkeiden täyttämistä, puhelimesta ja toimistossa tapahtuvaa ohjausta. Ajallisesti sen katsottiin olevan sekä lyhyt- että pitkäaikaista. Tarvittaessa lähdettiin myös konkreettisesti asiakkaan mukaan eri verkostojen ja yhteistyökumppaneiden tapaan misiin.

Haastateltava A kertoi palveluohjauksesta.

”Että annetaan puhelimes tapahtuvaa palveluohjausta ihmiselle, henkilö haluaa varata ajan, täällä vielä paikan päällä missä asiakas itse haluaa niin siellä yrittään ohjata häntä.”

Haastateltava C:n mukaan se oli kysymyksiin vastaamista ja ohjaamista.

”Kaikenlaiset kysymykset tulee tänne, sitten ohjaan edelleen, yleensä lopetetaan täällä ne kysymykset, asiakkaat saavat lopullisen vastauksen yleensä, järjestöjäkin sitten saman tien myös ohjaan, jajajaa sitten ryhmiäkin myös ohjaan, organisoin ryhmässä ja ohjaan saman tien.”

Haastateltava D:n mukaan se oli monenlaista asiakkaan tukemista.

”Koska tää nyt on lähinnä palveluista ja etuuksista kertomista ja semmosta neuvojen antamista, että ohjaaja huolehtii ylipäänsä niin kun viranomaisten ja asiakkaiden välisistä suhteista ja auttaa sitten näissä asioissa, ylipäänsä vähän tuetaan kaikenlaisissa asioissa, asiakkaan tietovarojen kartuttaminen, lomakkeiden täyttö ja tällöinen viranomaispalveluista tiedottaminen.”

9.2 Palveluohjauksellisesta työtavasta saatu mahdollinen tieto

Kysyttäessä ovatko haastateltavat saaneet tietoa palveluohjauksesta, suurin osa haastateltavista sanoi työkokemuksen joko nykyisessä tai aiemmassa työssään olleen suurin opettaja palveluohjauksellisen työtavan oppimisessa. Vain kolme haastatelluista kertoi saaneensa aiempaa tietoa koulutuksen tai opintojen myötä.

Haastateltava C kertoi kokemuksestaan.

”Kokemuksen kautta...mutta olen tehnyt pitkään tätä työtä.”

Haastateltava E kertoi tiedonsaannistaan.

”No oikeestaan vaan työkokemuksen perusteella, että missä oon ollu aikaisemmissa työpaikoissa, jonkin verran teoriapuolta tuolla....”

Haastateltava F viittasi aiempaan työkokemukseensa.

”Oon saanu tehdä miten oon saanu suunnitella...olin...töissä, sehän on samaa hommaa sehän on ihan samalla lailla palveluohjausta, kylhän siinä käydään hyvin intiimejä keskusteluja.”

9.3 Palveluohjauksellisen työtavan muutos

Haastatelluista puolet oli havainnut muutosta. Työn toiminnallisuutta esimerkiksi erilaisten kerhojen vetämisen tiimoilta oli jäänyt pois ja keskityttiin enemmän yksilötyöhön. Myös ohjausta ja neuvontaa oli lisätty. Työtapa oli erään haastateltavan mukaan tiukentunut. Työn arvostuksen todettiin myös muuttuneen. Asiakasmäärien lisääntyttyä ei myöskään voinut enää keskittyä neuvomaan jokaista asiakasta kädestä pitäen, vaan heitä pyrittiin aktivoimaan oma-toimisemmiksi.

Haastateltava B kertoi työnsä muutoksesta.

”Ehkä se sillä lailla se on muuttunu, niinku viime vuosina sitä on alettu niinku arvostamaan, et sille on tullu nimike, miten itse on tehny tätä työtä, että meillä on niinku tiukentunu tavallansa, aikasemmin mulla oli mul oli vapaammat kädet tehdä tätä työtä.”

Haastateltava F jatkoi.

”Joo, sanotaan kun on jääny toiminnalliset kuviot pois, ei oo kerhojen vetämisii eikä tällasii, mut et siitä alkuvaiheesta mun mielestä se just kuvaa semmosta innovatiivisuutta kun oli ihan oikeest lupa tehdä ja tila.”

Haastateltava C kertoi ohjauksesta ja neuvonnasta.

”Alussa olin...ei ollut ohjausta ja neuvontaa, tuota homman sisältöön on otettu tämä ohjaus ja neuvonta eli se kuuluu minun hommiini, me vaan suunniteltiin ryhmää ja se toteutettiin.”

9.4 Palveluohjauksellisen työn mahdollinen kehitystarve

Haastatteluissa tuli esiin monenlaisia eri kehittämisehdotuksia. Kaivattiin lisää työntekijöitä, että pystyttäisiin parempaan palveluohjaukseen sekä uusien työntekijöiden perehdyttämiseen pitäisi myös olla enemmän aikaa. Myös hajallaan olevat erilaiset palvelut vaikeuttivat palveluohjauksen toteuttamista parhaalla mahdollisella tavalla. Haastateltavista osa koki myös tarpeelliseksi lähteä pois toimistosta asiakkaiden pariin, että pystyttäisiin paremmin ennaltaeh-

käisevään työhön. Asiakkaan aktiivisuuteen kannustamista pidettiin myös tärkeänä asiakasmäärien lisääntymisen vuoksi. Nykyistä työtapaa osa haastateltavista piti myös varsin perinteisenä asiakkaan puolesta tekemisenä. Erilaisten ryhmäohjausten kehittäminen nähtiin tarpeellisena, että asiakkaita pystyttäisiin informoimaan kerralla aiempaa enemmän asiakasmäärien lisääntyessä.

Haastateltava E kertoi asiakkaiden aktivoinnista.

”Ehkä mieluummin kannustasin semmoseen aktiivisuuteen ja asiakasta itseään aktivoidaan ja kun käytetään semmosta ratkaisukeskeisempää toimintaa siinä, vähän erilaisempaa työtapaa kyllä peräänkuulluttasin.”

Haastateltava D toivoi järjestelmällisyyttä.

”Se sais olla systemaattisempaa, järjestellisempää, sit se on niinkun iso ongelma, että nää palvelut on niinku kaikki kauheen hajallaan.”

Haastateltava A kertoi kehitystarpeista.

”Että lähdettäis enemmän sinne missä ihmiset on ja liikkuu, et pois sieltä toimistosta, eli kannattas sitä niinkun vielä kannattas jalkautua vielä enemmän sinne ihmisten pariin.”

9.5 Aikuissosiaalityön muut ohjausmenetelmät ja niiden käyttäminen työssä

Tämä haastattelukysymys vaati haastateltavien johdattelua ja osoittautui haasteelliseksi. Puolet haastateltavista eivät osanneet sanoa, mitä ovat muut ohjausmenetelmät ja puolet heistä halusi minulta hieman esimerkkejä asiaan. Heille kerroin esimerkiksi dialogisesta keskustelusta ja motivoivasta haastattelusta. Tulokseksi muodostui epätietoisuus. Haastateltavat olivat epävarmoja, käyttivätkö he muita menetelmiä ja varmistelivat sitä minulta. Dialogista keskustelua eräs haastateltava arveli käyttävänsä päivittäisessä työssään ja hän ajatteli sen siihen myös kuuluvan. Eräs haastateltava kertoi saaneensa jonkinlaista tietoa vuorovaikutteisesta palveluohjauksesta. Kolmas haastateltava mietti käyttävänsä soveltaen ratkaisukeskeistä menetelmää ja motivoivaa haastattelua työssään.

Haastateltava A:n mukaan se oli ratkaisukeskeistä työskentelyä.

”Voisit sä kertoa mitä kaikkee on... et mulla ei oo, mun mielestä ei kannata kauheesti kaivella niitä menneitä, et voi sanoa et varmaan soveltaen käytän

omassa työssä, että semmosta ratkaisukeskeistä menetelmää.”

Haastateltava B puhui dialogisesta keskustelusta.

”Mitä ne on ne muut ohjausmenetelmät, mä en tiiä, ai en mä oo ikinä ajatellu, mut kun mä käyn sitä dialogista keskustelua tässä palveluohjauksessa et mä teen sitä ja mun pitäs kuuluukin palveluohjaukseen semmonen dialogi myös.”

Haastateltava D totesi seuraavaa.

”No oon mä jotain kuullu niinkun teoriapuolelta, mut en osaa niinkun hirveesti yhdistää sillälaila käytännössä, et onko niitä täällä käytössä. Itse sanosin että tää perinteinen palveluohjaus on siinä niinkun pääosassa. Et sitten tämmönen vuorovaikutuksellinen palveluohjaus mitä itekin aattelee et ratkaisukeskeinen palveluohjaus ois suositeltavaa ja varmasti käytössä jossain. Ei vielä tässä toimistossa ainakaan niin hirveen laajasti.”

9.6 Tiedonsaanti muista aikuissosiaalityön menetelmistä

Neljä haastateltavista sanoi suoraan, ettei ole saanut mitään tietoa, loput haastateltavista kertoivat saaneensa koulutusta asiaan. Tiedonsaantilähteikseen he mainitsivat oppikirjat koulutukseensa liittyen sekä käydyt koulutukset ja myös kaupungin järjestämät mahdolliset koulutukset.

Haastateltava F kertoi saaneensa tietoa seminaarien kautta.

”Joo mitenhan tuon nyt sanois, et seminaarit, mitkä on yhteiset sisäiset tuohon koulutuskuvioon niin sinne tulee näköksälle.”

Haastateltava A oli saanut tietoa aiemman koulutuksensa kautta.

”---opinnoissa aikoinaan kun opiskelin, oon käyny osittain sitä koulutusta.”

Haastateltava E kertoo myös koulutuksen kautta saadusta tiedosta.

” Oppikirjoista....koulutuksen kautta.”

9.7 Työnkuvan muutos työssäolon aikana ja sen näkyvyys

Kaksi haastateltavaa sanoi suoraan, ettei työnkuva ole muuttunut. Neljällä haastateltavista sen sijaan oli tullut muutoksia liittyen työn priorisointiin. Toimintoja oli järjestetty muualle esimerkiksi etuuskäsittelyn siirtymisellä keskitettyihin yksiköihin sekä oli tullut myös muita rakenteellisia muutoksia. Myös ohjausta ja neuvontaa sekä yksilötyötä oli lisätty ja vähennetty ryhmien kanssa tapahtuvaa toimintaa. Tapahtumien järjestämisestä oli luovuttu ja niissä käytiin lähinnä koordinoijan roolissa.

Haastateltava D:n mukaan työtä oli jouduttu priorisoimaan.

”Asiakasmäärät kasvaa niin siitä johtuen on yritetty joitain toimintoja kehittää jotenkin vähän siis strukturoidummaksi, se etuuskäsittely siirtyi tämmösiin keskitettyihin yksiköihin. Et sen tyyppinen työ on pikkusen vähentynyt. Kun mä tulin tähän tiesin mun kaikki asiakkaat nimeltä mutta tuota se kun asiakasmäärät on kasvanu niin tuota sit semmonen kun tuota henkilökohtaisuus puuttuu ja et mul ois niinku hallinnassa et mitä mun asiakkaille ja mis vaiheessa niitten elämä niinku menee.”

Haastateltava B kertoi ryhmien kanssa työskentelemisen vähentyneen.

”On joo. Se oli enemmän et järjesteli näitä ryhmiä ja näin poispäin, et vähemmän oli sitä niin sanottua yksilöohjausta, et tavallaan siinä alussa mun kun mä tein tätä työtä niin piti niinkun saada se luottamus niihin ihmisiin. Sen mä tein just näillä ryhmillä ja erilaisilla tapahtumilla ynnä muuta vastaavaa. Nyt muut järjestää näitä ryhmiä ja mä oon vaan jollain lailla koordinoimassa ja mä ehkä joskus voin käydä siellä ryhmässä.”

Haastateltava F jatkoi myös ryhmätyöstä.

”On myös priorisoitu, että mikä mun vahvuuksista on niinku se, etten minä etääntyisi asiakkaista ja näistä ryhmistä, et mä saatan käydä et ne ihmiset tulee tutuiksi ja minä tulen tutuiksi myöskin, et ne tietää, mistä sitten saa apua.”

9.8 Kulttuurisensitiivisyyden tarkoitus ja sen ilmeneminen päivittäisessä työssä

Kulttuurisensitiivisyys on haastateltavien mukaan sekä asiakkaan että myös oman kulttuurin huomioimista. Tähän sisältyi uusien asioiden oppimista ja jatkuvaa tiedon kasvattamista. Osalle haastateltavista se oli ikään kuin itsestäänselvyys, koska työtä oli tehty jo niin kauan.

Asiakas pyrittiin kohtaamaan kokonaisuutena ja vieraan kielen sanojen opettelusta katsottiin olevan hyötyä työssä. Tärkeänä pidettiin myös vieraan kulttuurin arvostamista sukupuolen suhteen ja eettisten toimintatapojen tiedostamista. Lisäksi korostettiin tilannetajua eri asiakkailanteissa toimimisessa ja asiakkaiden suomalaiseen yhteiskuntaan sopeutumista.

Haastateltava A:n mielestä se oli sukupuolen huomioimista.

”Että otetaan huomioon se sukupuoli siinä toiminnoissa ja toimintojen suunnittelemisessa, et pitää sitten työntekijöiden ymmärtää se. Sellaisestakin kulttuurista tulee et jotka on tottunu siihen, et tytöille opetetaan erikseen ja pojille erikseen, et jos kerrotaan siitä miten rinnakkain täällä meillä kuitenkin on opetus. Ja työelämässä myös naiset ja miehet, et tuota just sitä puolin ja toisin just sitä puhumista.”

Haastateltava C sanoi sen olevan kulttuurin kunnioittamista.

”Kaikki ajattelee ja kunnioittaa omaa kulttuuria, kaikki haluaa että kunnioittaa omaa kulttuuria, on utelias tietämään, kunnioittaako tuo kulttuuria vai ei. Aina ei halua luovuttaa, pitää omansa ja ei edes halua muokata omaa kulttuuria. Se on vaan vähän ongelmallinen tämä kulttuurijuttu, kulttuurihan muuttuu ajan myötä.”

Haastateltava F ajatteli sitä asiakkaan auttamisena.

”Mä en enää oikeestaan ajattele ollenkaan kulttuuria. Mulle on tärkeempää kun asiakas soittaa, et mikä se asia on, kuin kiire on, et mistä maasta on. Tärkein on asiakkaan asia ja et se saadaan hoidettua jollakin kielellä. Mikä mun mielestä on varmaan kaikkein tärkein, on se, et mulla ainakin on edessä ihminen jolla on joku henkilökohtainen asia, johon haetaan ratkaisua.”

9.9 Erityistä huomioitavaa kulttuurisensitiivisyydessä

Haastateltavat pitivät tärkeänä, että työntekijänä osaa kysyä asiakkaalta asioista suoraan ja on avoin. Tärkeänä pidettiin myös luottamuksen saamista asiakkaaseen. Eräs haastateltava toi esille sen myös olevan peilaamista asiakkaan kulttuuriin ja siihen liittyviin tapoihin. Myös lainsäädännön sekä sukupuolierityisen työn ymmärtäminen ja soveltaminen suomalaiseen yhteiskuntaan asettivat omat haasteensa. Ihmisoikeuksien ymmärtäminen ja tiedostaminen pidettiin myös tärkeänä. Maahanmuuttajataustaisilta odotettiin myös joustamista oman kulttuurinsa tavoista ja tottumuksista.

Haastateltava B sanoi sen olevan vuoropuhelua ja luottamuksen saamista.

”Et mä uskallan sanoo joitain asioita suoraan. Mä osaan kysyä niitä kysymyksiä et mä en niinku vain kuuntele vaan mä niinkun myös sanon meille niinkun tulee semmosta vuoropuhelua. Ja sitten myös sekin että mä teen sitä aika paljon omalla persoonalla tätä työtä et mä kerron niinku myös itsestäni tietysti kans niinku tiettyi asioita niin tulee niinku semmonen luottamus.”

Haastateltava C puhui joustamisesta.

”Kulttuurissa pitää joustaa, koska tästä maasta on tulossa monikulttuurinen maa. Että osataan elää sovussa, niin silloin pitää joustaa. Tietysti omassa piirissä voi säilyttää omaa. Kun tullaan yhteiseen hommaan, silloin odottaisin, että joku joustaa. Jos tiukasti mennään, niin yhdessäololle tulee rajoitus. Ei näin voi olla, se on minun mielipide. Säilyttäminen on omaa identiteettiä, ei tarkoita että pitää sammuttaa oma kulttuuri, kaikki kulttuurit ovat samanarvoisia.”

Haastateltava F toi esiin ihmisoikeudet ja tasa-arvon.

”Mut sit tämmönen joku pitkittyneempi kuvio niin silloin täytyy vähän niinkun lähteä peilaamaan et mitä se on siinä kulttuurissa. Ja mun mielestä ne ihmisoikeudetkin nousee siihen sitten hyvinkin niinkun vahvoina et sillon kun toinen osapuoli pyrkii heikommassa asemassa olevaa haavottamaan. Mä tarkotan tasa-vertaisuutta nimenomaan miesten ja naisten kesken.”

9.10 Toimeentulotuki siirtyminen Kelalle 2017 ja sen vaikuttavuus työhön

Yhtenä teemana haastattelussa oli myös ajankohtainen muutos eli toimeentulotuen siirtyminen Kelalle vuonna 2017. Yhdistävänä tekijänä haastattelujen vastauksissa oli epätietoisuus. Haastateltavien mukaan monista asioista johtuen on vielä vaikeaa sanoa miten vaikuttavuus näkyy. Joitakin vaikutuksia oli jo kuitenkin tullut käytännön työhön. Yksi haastateltavista kertoi sen lisänsen asiakasmääriä, koska toimeentulotukiasiakkailta oli taloudellisia ongelmia ja he kaipasivat apua asioidensa järjestämiseen ohjauksen ja neuvonnan avulla. Kaksi haastateltavista kertoi sen näkyvän osittain tai vahvasti, koska itse toimeentulotuki oli jo siirtynyt keskitettyihin yksiköihin ja jäljelle jäi vain täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki. Toinen heistä koki, että ohjaustyön tärkein väline oli otettu pois. Haastateltavat pohtivat myös, onko Kelan virkailijoilla mahdollisuutta neuvoa asiakkaitaan tarpeeksi vai näkykö asiakkaiden

mahdollinen kokemus epäselvyys palveluissa ja päätösten ymmärtämisessä edelleen heille lisääntyvinä asiakasmäärinä. Myös tulkin palvelujen Käyttäminen Kelassa mietitytti.

Haastateltava D kertoi.

”Joo se näkyy mun mielestä aika vahvasti kyllä että just oon miettinyt nyt kun tää toimeentulotuki siirtyy sinne Kelalle niin se tärkein väline otetaan tavallaan pois käytöstä. Että se on epäselvää, millä lailla se ohjautuuko asiakkaat millä lailla tänne Kelasta vai kummat niitä ohjailee. Että siirtyykö suurin osa tästä työstä nyt sinne sitten Kelaan ja mitä meille jää nyt tähän sitten. Niin se on vielä vähän hämärän peitossa.”

Haastateltava A:n mukaan se näkyy hänen työssään asiakasmäärissä.

”Tällä hetkellä on jo Vantaalla osittain siirtynyt Kelalle tota mun työssä on näkynyt sillä tavalla että mulle on tullut asiakkaita jotka ovat toimeentulotuen asiakkaita ja joilla on talous aikalailla sekaisin. Et sitä ohjausta ja neuvontaa on ihan niinku jatkuvasti.”

Haastateltava C:n mielestä asiaa on vielä vaikea arvioida.

”Se voi näkyä, se riippuu millaisena tulee onko se jollain tavalla järjestetäänkö tulkki siellä Kelassa vai pitääkö tulla asiakas valmiin lomakkeen kanssa. Siitä se riippuu, onko siellä tulkki vai ei. Jos ei ole, kuormitus tulee tänne. Jonkin verran voi tulla tuota kuormitusta kyllä.”

10 Tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden toteutuminen

Aineistonkeruun tapaa miettiessäni haastattelu oli mielessäni heti alusta asti. Minusta tällä menetelmällä sai hyvin esiin työntekijöiden näkökulmia asioihin. Haastattelukysymyksiä pohdin kauan ja päädyin kymmeneen kysymykseen, jotka kytkeytyivät sovittuihin opinnäytetyöni teemoihin. Näin teemahaastatteluni muotoutui puolistrukturoiduksi. Kymmenen luomaani kysymystä toimivat runkona haastatteluissa, mutta niistä oli myös mahdollisuus poiketa tarvittaessa ja esittää lisäkysymyksiä. Vaikka en pitänyt koehaastattelua ensin testatakseni haastattelukysymyksiä, niin näytin ne sekä ohjaavalle opettajalleni että työelämän yhteistyötaholle. Pyysin myös opettajaa kommentoimaan mahdollista kysymysten korjaustarvetta.

Haastatteluihin liittyen haastateltavilla oli mahdollisuus itse ottaa yhteyttä sähköpostilla tai puhelimitse, mikäli oli jotain kysyttävää aiheeseen liittyen. Kukaan heistä ei ilmeisesti koke-

nut tätä tarpeelliseksi. Jokainen haastateltava sai myös valita itselleen sopivan haastattelu-ajankohdan ja kaikille kahta haastateltavaa lukuun ottamatta soitin myös henkilökohtaisesti. Heille en voinut soittaa, koska puhelinnumerot eivät olleet nimillä tunnistettavissa. Kävin ensin sähköpostilla keskustelua asiasta heidän kanssaan, mutta ajankohta järjestyi myöhemmin nopeasti tavatessani heidät muiden haastattelujen yhteydessä. Erään haastateltavan kieltäytyttyä haastattelusta tiedotin myös tämän sekä ohjaavalle opettajalleni että työelämän yhteistyötaholle. Kaikki haastatellut myös allekirjoittivat suostumuksensa. Osa ei ollut ehtinyt tutustua haastattelukysymyksiin ennakkoon, joten halutessaan he saivat aikaa tähän ennen haastattelujen aloittamista. Osa käytti tämän ajan ja osa ei.

Ennen nauhurin käyttöönottoa testasin sen toimivuutta ja haastattelusta tulleen materiaalin siirsin heti koneelle tiedostoihin ja eivätkä ne olleet muiden saatavilla. Poistin ne myös mahdollisimman nopeasti nauhurilta sekä alussa käyttämältäni puhelimelta. Analyysi tapahtui sanatarkasti, kaikkia haastattelussa tulleita asioita en litteroinut, jos asiat eivät liittyneet varsinaisiin haastattelukysymyksiin. Nauhoitettua haastattelumateriaalia kertyi yhteensä 131 minuuttia 85 sekuntia. Litteroitua aineistoa kertyi 39 sivua. Työelämän yhteistyökumppanille ja opinnäytetyötäni ohjaavalle opettajalle lähetin sähköpostitse tietoa opinnäytetyöprosessini kulusta ja pyysin heiltä ohjausta tarvittaessa. Välillä he saivat nähtäväksi myös opinnäytetyöni raakaversiota. Yritin myös välillä tavoittaa työelämän yhteistyökumppaniani puhelimitse.

Ennen haastattelujen aloittamista mietin miten haastatteluihin vaikuttaa se, että tunsin osan työntekijöistä etukäteen. Mielestäni tämä ei kuitenkaan vaikuttanut, vaan pystyin keskittymään varsinaisiin haastattelutilanteisiin ja haastateltaviin roolissani opinnäytetyön tekijänä objektiivisesti. Ilmoitin myös haastateltaville, että eivät tule esiintymään myöhemmässä analysoinnissa omilla nimillään vaan käytän heistä kirjainkoodeja viittauksissa. Haastattelujen jälkeen tai sitä ennen vaihdoimme kuulumisia ja sain myös tutustua paremmin minulle mahdollisesti uusiin työntekijöihin. Haastatteluista tulleet nauhoitukset ja litteroidun materiaalin tulen myös tuomaan asianmukaisesti opinnäytetyöni valmistuttua.

Osa haastateltavista pyysi myöhemmin tutustuttavaksi opinnäytetyöni tuloksia, koska heitä kiinnosti haastatteluista saatu tieto. Kerroin heille, että halutessaan he voivat lukea tiiminvetäjälle myöhemmin antamaani valmista opinnäytetyötäni ja ilmoitin myös esitteleväni ne myöhemmin tiimikokouksessa. Eräs haastateltavista kysyi haastattelun jälkeen, oliko haastatteluissa ilmennyt mitään yhteneväisyyksiä. Hetken pohdin, voinko paljastaa vielä keskeneräisiä tuloksia ja voinko niin ylipäättään tehdä. Päädyin kuitenkin siihen, että kommentoin hänelle vain yleisellä tasolla, että joitakin yhteneväisyyksiä oli siihen mennessä jo löytynyt. Tätä kyseinen haastateltava piti hyvänä asiana. Hieman itseäni jäi mietityttämään myös yhden haastateltavan kieltäytyminen haastattelusta. Toisaalta myös hänen näkemyksiensä ana-

lysoinnista olisi ollut hyötyä opinnäytetyöni kannalta, mutta en usko, että sen pois jääminen kuitenkaan vääristi saamiani tuloksia.

11 Johtopäätökset ja jatkotutkimusaiheet

Palveluohjausta on tutkittu paljon sekä työntekijöiden, että asiakkaiden kannalta kuten jo aiemmin olen kirjoittanut. Kaija Hännisen tekemässä raportissa on selvitetty palveluohjauksen kehittämistä monissa erilaissa hankkeissa ja niistä saatuja toimivia malleja. Hän toteaa kehitystyön olevan tarpeellista niin kauan, kunnes palveluohjauksessa toteutuvat sille määritellyt tavoitteet. Sen saavuttamiseen tarvitaan monenlaisia keinoja. (Hänninen, 2007,4.)

Haastattelujen avulla saatu tieto toi sovituista teemoista esiin jokaisen haastateltavan näkökulman. Samalla sain myös vastaukset tutkimuskysymyksiini. Palveluohjaus oli haastateltavien mielestä asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin vastaamista. Haastatteluissa ilmeni kuitenkin paljon kehittämis ehdotuksia liittyen esimerkiksi uuden työntekijän perehdyttämiseen ja työntekijämäärän lisäämiseen sekä hajallaan oleviin palveluihin, jotka vaikeuttivat työtä. Ennaltaehkäisevää jalkautuvaa työtä myös kaivattiin sekä asiakkaiden aktivointia, koska työ nähtiin varsin perinteisenä asiakkaan puolesta tekemisenä.

Myös palveluohjauksen sisältö oli muuttunut ja työtä oli jouduttu priorisoimaan. Nyt keskityttiin enemmän yksilötyöhön ja ohjausta ja neuvontaa oli lisätty. Asiakkaita pyrittiin aktivoimaan omatoimisemmiksi, koska aika ja resurssit eivät enää yksinkertaisesti riitä. Lisääntyvä asiakasmäärä aiheutti tarpeen erilaisten ryhmätoimintojen muodostamiselle. Kaikista näistä edellä mainituista asioista olisi mielestäni tarpeellista käydä keskustelua tiimin sisällä palveluohjauksen kehittämiseksi. Erilaisia palveluohjauksesta laadittuja keinoja ja malleja voidaan myös hyödyntää tiimin omien ehdotuksien lisäksi palveluohjauksen kehittämistyössä, koska varsinaista koulutusta työntekijöillä tästä työtavasta oli vain vähän tai sitä oli saatu työkokemuksen myötä.

Muista ohjausmenetelmistä kysyttäessä haastateltavat olivat epätietoisia. Vaikka muutamat haastateltavista kertoivatkin omia käsityksiään, oli vastauksista tulkittavissa, että erilaisista menetelmistä olevaa tietoa oli vähän, eikä menetelmiä juuri käytetty. Olisi myös hyvä käydä keskustelua siitä, millä tavoin muita ohjausmenetelmiä voitaisiin hyödyntää tai soveltaa varsinaisessa työssä. Maahanmuuttaja- asiakkaiden kanssa työskenteleminen vaatii myös työntekijältä muuntautumiskykyä, koska asiakkailla voi olla taustallaan sellaisia asioita, jotka tuovat haasteita ohjaus- ja neuvontatilanteisiin.

Jonkin verran vastauksiin tästä asiasta kysyttäessä varmasti myös vaikutti se, että jouduin johdattelemaan haastateltavia. Kaikille haastateltaville en kertonut esimerkkejä, koska he

ilmaisivat suoraan, että heillä ei ole niistä tietoa. Tämä on osaltaan voinut vääristää vastauksia ja luultavasti olisin saanut hieman erilaista tietoa toisin toimiessani.

Myös työnkuva ja sen sisältö oli osalla haastateltavista muuttunut. Työn sisällön priorisoinnissa oli taustalla havaittavissa asiakasmäärien kasvua ja rakenteellisia muutoksia. Toimintoja oli järjestetty muualle ja esimerkiksi etuuskäsittely oli siirtynyt keskitettyihin yksiköihin. Ohjausta ja neuvontaa oli lisätty ja siirrytty enemmän yksilötyöhön sekä vähennetty ryhmien kanssa tehtävää työtä, kuten jo aiemmin tuli esille. Enää ei myöskään ollut aikaa osallistua erilaisten tapahtumien järjestämiseen. Varmasti tähän joudutaan vielä enemmän jatkossakin kiinnittämään huomiota asiakasmäärien yhä kasvaessa, sekä miettiä vielä tarkemmin keinoja mahdollisimman kattavan neuvonnan ja ohjauksen antamiseksi asiakkaille.

Viimeiseen tutkimuskysymykseeni kulttuurisensitiivisyydestä oli vastauksena oman ja asiakkaan kulttuurin huomioiminen. Haastateltavat pitivät tärkeänä uusien asioiden oppimista ja tiedon kasvattamista. Toisille kulttuurisensitiivisyys oli itsestään selvä asia. Asiakas pyrittiin kohtaamaan kokonaisuutena ja asiakkaan kielen opettelusta katsottiin olevan hyötyä. Myös toisenlaisen kulttuurin tapojen arvostamisesta sukupuoleen liittyen pidettiin tärkeänä ja samalla kuitenkin myös lainsäädännön huomioimista. Eettinen ajattelu ja tilannetaju asiakastilanteissa tuli myös esille. Asiakkaiden sopeuttamista suomalaiseen yhteiskuntaan korostettiin ja kykyä kysyä häneltä asioista suoraan, että ansaitsisi hänen luottamuksensa. Kaikista näistä vastauksista tuli mielestäni ilmi paljon samanlaisia asioita kuin universaalissa suuntauksessa, jossa koko ohjaustyö nähdään monikulttuurisena asiana ja halutaan huomioida asiakkaan kulttuuriin liittyvät asiat. Kuitenkin myös asiakkaalta odotettiin joustamista.

Toimeentulotuen siirtyminen Kelaan oli ehkä hieman haastava kysymys, koska itse muutos ei kaikilta osin ollut vielä toteutunut. Vaikka joitakin muutoksia esimerkiksi perustoimeentulon siirtymisessä keskitettyyn yksikköön olikin jo tullut, tähän haastateltavat eivät osanneet vielä sanoa mitään varmaa, koska paljon riippuu lopullisesta toimeentulotuen toteutuksesta esimerkiksi tulkin palveluihin liittyen ja siihen, onko työntekijöillä aikaa neuvoa asiakkaita.

Hyviä jatkotutkimuksen aiheita olisivat mielestäni toimeentulotuen siirtymisen tutkiminen parin vuoden päästä, kun se on oikeasti toteutunut ja toisena tutkimuksen aiheena olisi mielenkiintoista selvittää maahanmuuttaja-asiakkaiden näkemyksiä saamastaan palveluohjauksesta.

12 Pohdinta

Viime aikoina turvapaikan hakijoiden määrä on kasvanut räjähdysmäisesti ja se tulee vielä näkymään yhä lisääntyvinä asiakasmäärinä myös Vantaan kaupungin maahanmuuttajatyössä.

Koen, että opinnäytetyöni oli hyödyllinen, koska haastatteluissa tuli esiin työntekijöiden halu kehittää palveluohjausta. Jo käytännön syistä on syytä miettiä keinoja millä voidaan auttaa asiakkaita parhaiten, koska resurssit eivät yksinkertaisesti työntekijöillä riitä. Myös asiakkaan omatoimisuudella on entistä suurempi merkitys. Haastavaksi asiakasi varmasti muodostuu myös se, miten huomioida jokainen asiakas yksilönä suurempien asiakasryhmien ja -määrien kanssa toimiessa. Palveluohjaus on kuitenkin aina asiakaslähtöistä toimintaa.

Kulttuurin merkitys on myös huomioitava ohjattaessa maahanmuuttajia suomalaisessa yhteiskunnassa toimimiseen. Lisäksi on mietittävä omat lähtökohtansa ohjaajana ja työntekijänä suhteessa toiseen kulttuuriin ja myös käsiteltävä mahdolliset ennakkoluulot jo etukäteen. Tietämättömyys ja pelko uusia asioita kohtaan ovat varmasti olleet osasyynä erilaisissa konflikteissa Suomeen tulleita pakolaisia ja turvapaikanhakijoita mutta myös heidän kanssaan työskenteleviä kohtaan. Siksi koen, että asioista tiedottamisella on yhä suurempi rooli. On myös oltava rohkeutta kysyä ja kyseenalaistaa asioita. Vaikka kulttuurilla on suuri rooli maahanmuuttajatyötä tehdessä, loppujen lopuksi on kuitenkin tärkeää kohdella kaikkia asiakkaita yksilöinä ja ihmisinä eikä liikaa korostaa kenenkään erilaisuutta. Palveluohjaukseen maahanmuuttajatyössä liittyy paljon erityistä huomioitavaa muuhun ohjaustyöhön verrattuna, joten on myös syytä miettiä muitakin keinoja, millä ohjausta ja neuvontaa voitaisiin parantaa. Tähän on myös kiinnitetty huomiota yleisellä tasolla erilaisten hankkeiden myötä, joita on toteutettu paljon.

Viime vuosina on tullut tarvetta kiinnittää huomiota palveluohjaukseen myös yhteiskunnallisella tasolla, koska taloudellinen tilanne on hyvin vaativa. Ihmiset tarvitsevat apua enenevässä määrin ja ovat entistä huonokuntoisempia sekä fyysisesti että psyykkisesti. Avun tarvitsijoiden määrä kasvaa ja on tullut tarve miettiä keinoja auttaa ihmisiä niin, että he selviäisivät mahdollisimman pitkään esimerkiksi kotonaan, koska laitoshoidon on kallista. Erilaisten avopalveluiden merkitys on korostunut ja palveluohjauksen määrään ja laatuun on pitänyt kiinnittää enemmän huomiota. Vaikka palveluohjauksesta on olemassa paljon erilaisia laatusuosituksia ja esimerkkejä, mielestäni kuitenkin on tärkeää huomioida jokaisen tiimin ja työyhteisön omat tarpeet ensin ja suhteuttaa niitä jo olemassa oleviin suosituksiin. Näin saadaan muodostettua mahdollisimman toimiva palveluohjauksen malli. Tärkeintä on kuitenkin asiakkaan voimaantuminen niin, että lopulta hän selviäisi mahdollisimman itsenäisesti elämässään oman tukiverkostonsa ja lähipiirinsä avulla. Palveluohjaaja on vain tukemassa ja auttamassa häntä, vaikka joissakin tapauksissa avun tarve voi olla myös varsin pitkäaikainen.

Miettiessäni jälkeen päin omaa opinnäytetyön prosessiani on se edennyt varsin nopealla aikataululla. Viime syksyn ideoinnista aloin pikkuhiljaa toteuttaa sitä tänä keväänä saadessani yhteistyökumppanin työelämän taholta. Mielestäni olin onnekas, kun löysin yhteistyökumppa-

nin samalle asialle, joka kiinnosti minua. Prosessin kulku on kohdallani opettanut esimerkiksi omaa aikataulutusta ja tiimin kanssa tehtävää yhteistyötä.

Vaikka en ehtinytkään tiimiläisiä muuten tavata kuin haastattelun merkeissä, olin kuitenkin vastuussa sekä itselleni että heille opinnäytetyön etenemisestä ajallaan. Pyrinkin tiedottamaan tekemisistäni yhteistyötahoani. Tulevassa työssäni sosionomina olen myös vastuussa oman työni toteutuksesta sekä siitä raportoinnista sekä omalle tiimilleni, että esimiehelleni mutta myös itselleni ja joudun miettimään tekemiäni valintoja. Pystyin pitämään erillään opiskelijan roolini, vaikka tunsinkin osan työntekijöistä etukäteen. Myös tulevassa työssäni joudun miettimään ammattilaisen rooliani ja siinä toimimista, sekä sen soveltamista eri tilanteisiin.

Olen myös oppinut toteuttamaan hieman isompaa raporttia sekä haastattelemaan ja analysoimaan sen tuloksia, josta on ilman muuta hyötyä tulevaisuutta ajatellen. Koskaan ei tiedä, milloin työelämässä on tarve toteuttaa jotain vastaavanlaista. Opinnäytetyö toteuttaminen muun elämän ohella toi taas mieleen myös oman jaksamisen ja suhteuttamisen muun elämän rinnalle, joka on ollut varsin hektistä. On ollut tarpeen priorisoida asioitaan ja tekemisiään ja miettiä, mihin omat resurssit ja jaksaminen riittävät. Uudessa työssäni joudun aivan varmasti pohtimaan tätä, koska todennäköistä on, että se tuo mukanaan paljon uutta opeteltavaa. Levolle ja muulle elämälle on kuitenkin löydyttävä myös aikaa tai joskus sitä on vain otettava.

Teorian kirjoittamisen myötä olen saanut paljon uutta tietoa maahanmuuttajatyöstä sekä palveluohjauksesta, vaikka olen sitä myös saanut opiskelujeni myötä. Tämä auttaa minua tulevaisuudessa toimimaan paremmin työntekijänä, koska ymmärrän paremmin nyt, mitkä asiat vaikuttavat maahanmuuttajien kanssa tehtävään ohjaustyöhön. Osaan myös soveltaa erilaisia palveluohjauksen työmalleja. Toivon, että jollakin tavalla saan itse tehdä palveluohjausta työkseni. Siinä minua kiinnostaa itsensä haastaminen työntekijänä, koska pitää olla tietoinen monista eri palveluista voidakseen auttaa asiakasta ja itselläni riittää siinä paljon opeteltavaa. Loppuun liitän erään runon, joka mielestäni sopii hyvin palveluohjaukseen ja siihen, että sen pitää olla mahdollisimman asiakaslähtöistä toimintaa. Myös kommunikointi asiakkaan ja ohjaajan välillä tulisi olla mahdollisimman kansantajuista ja ymmärrettävää.

Jos haluat kuljettaa heidät syvyyden yli,
sillan täytyy olla tuttua, lämmintä puuta.
Vain sitä pitkin he lähtevät.
Yksinkertaista puusiltaa pitkin.
Yksinkertaisia sanoja pitkin.

(Rakel Liehu, Valo, läheisyys, 1997)

Lähteet

Adams, R. 2008. Empowerment, participation and social work. Basingstoke. Palgrave MacMillan.

Ala-Nikkola, M. & Valokivi, H. 1997. Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä: Loppuraportti sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää ja yksilökohtaista palveluohjausta (case management) koskeneesta tutkimuksesta Hämeenkyrössä ja Tampereella. Raportteja 125. Helsinki. Stakes.

Alasuutari, P. 1994. Laadullinen tutkimus. Tampere. Vastapaino.

Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä M. 2013. Olemme muuttaneet ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Helsinki. Väestöliitto. Monikulttuurinen osaamiskeskus.

Banks, S. 2006. Ethics and values in social work. Basingstoke. Palgrave MacMillan.

Blomgren, S. Toimivia palveluohjauksen elementtejä etsimässä? Kirjallisuuskatsaus suomalaisista palveluohjaustutkimuksista. 2005. FinSoc työpapereita 1/2005. Helsinki. Stakes. Viitattu 18.9.2015 <http://www.julkari.fi/handle/10024/76963>

Coulshed, V. & Orme, J. 2012. Social work practice. Basingstoke. Palgrave MacMillan.

Eriksson, E. & Arnkil, T.E. 1995. Ammattilaiset arvailevat toisistaan-tulkintaverkostot psykososiaalisessa työssä. Raportteja 184. Helsinki. Stakes.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Haastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki. Gaudeamus Helsinki University Press.

Hokkanen, L. 2010. Empowerment ja kansalainen sosiaalityössä. Sosiaalityön johtamisen kehittämisrakenne IV 9.-10.9.2010. Lapin yliopisto. Sosiaalityön laitos. Viitattu 12.10.2015. <http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/kaste/lappi/sosiaalityo/johtamisen-kehittamisrakenne/empowerment-ja-kansalainen-liisa.pdf/view>

Huttunen, H-P., Cambello, K., Rahkema, K., Saloranta, A., Grossett, O., Laine, H., Abbey, P., Teiss, K., Sinkkonen, P., Hallikainen, M., Jakupowic, N., Lampelto, R., Guibert, M., Pekkala, H., Karinen, R., Kallio, O. & Vuorinen, R. 2014. Oikeilla neuvoilla oikeaan paikkaan. Suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuttajien neuvonnan kehittämiseen. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Helsinki. Edita. Viitattu 16.11.2015 https://www.tem.fi/files/38995/TEMjul_5_2014_web.pdf

Huuskonen, P. 2010. Vertaistoiminta kannattaa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Vammaispalvelujen käsikirja. Viitattu 7. 10.2015. <https://www.thl.fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/vertaistuki>

Hyyrönmäki, S. 2014. Vierivalmennus ryhmäohjausosaamisen kehittäjänä toiminnallisessa elämäntaparyhmässä. Pro gradu tutkielma. Terveystieteiden laitos. Jyväskylän yliopisto, 6 Viitattu 5.10.2015 <https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/44307>

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Raportteja 20/2007. Helsinki. Stakes. Viitattu 14.11.2015. <https://www.julkari.fi/handle/10024/75697>

Högnabba, S, Kuisma, M., Korteniemi, P. & Liukonen, R. Tapauskohtaista arviointia perussosiaalityössä . 2003. Uutisessa Haverinen, R., Andersson, S., Lindqvist, T. & Harju, A. Uutiskirje

sosiaalihuollon menetelmien arvioinnista. FinSoc News 2/2003. Stakes. Viitattu 1.10.2015.
<https://www.julkari.fi/handle/10024/77534>

Ikäpalo-hanke. Lahden kaupunki. 2013. Viitattu 15.10.2015
<http://www.lahti.fi/www/cms.nsf/pages/9CA186172616E6FBC2257DDD0031069F>

Juntunen, A. 2015. Voikukkia-koulutukset. Sininauhaliitto. Viitattu 14.10.2015
<http://www.voikukkia.fi/tapahtumat/koulutukset/13-voikukkia/materiaalit/53-toiminnallisia-menetelmia-ryhmaeohjaukseen>

Karjalainen, A-L. 2004. Kokemuksesta kirjoittaminen ja kirjoittamisen kokemus. Omaelämän-kerrallinen kirjoittaminen sosionomikoulutuksessa ja narratiivinen menetelmä sosiaalialan työssä. Helsinki. Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Kohvakka, S. 2015. Maahanmuuttajapalvelut Vantaalla. Anonyymien haastateltavan sähköpostiviesti. 21.10.2015.

Korhonen, V. & Puukari, S. 2013. Monikulttuurisen ohjauksen lähtökohdat. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä. PS-kustannus, 15-16.

Lampelto R, Taimi E & Hyytinen R. (toim.) 2010. Tietoa, taitoa ja luottamuksen rakentamista. Pääkaupunkiseudun kehittämishankkeen loppuraportti. Työpapereita 2010/2. Helsinki. Socca.

Lindqvist, M. 2005. Sosiodraama matkana yhteisön kollektiiviseen alitajuntaan. Teoksessa Lindqvist, M., Kopakkala, A., Nieminen, S., Sura, S. (toim.), Tuomisto, M., Santasalo, H., Eklund, K., Janhunen, T. (toim.), Tervamäki, P., Tarkiainen, L., Salomäki, J. & Partanen-Hertzell, M. Miten käytän toiminnallisia menetelmiä? Tampere. Resurssi, 19- 20.

Liukkonen, M. & Feirikki, E. 2009. Arjen palapeli - Palveluohjaus korvaushoidon tukena. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.

Mahlakaarto, S. 2010. Subjektiksi työssä. Identiteettiä rakentamassa voimaantumisen kehitysohjelmassa. Väitöskirja. Kasvatustieteen laitos. Jyväskylän yliopisto, 28-29. Viitattu 5.10.2015
<https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/24957>

Mandalios, M., Nummela, S., Roininen, E. & Sipilä J. 2011. Maahanmuuttanut ohjauksella kotoutumaan. Helsinki. Helsingin aikuisopisto.

Metsämuuronen, J. 2005. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Helsinki. Methelp.

Mielenterveystalo. Vertaistuki. Viitattu 11.10.2015.
<https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/oppaat/psykoosi/Pages/vertaistuki.aspx>

Morgan, A & Malinen T. 2004. Johdatus narratiiviseen terapiaan. Ilola. Kuva ja Mieli.

Mäkelä, M. 2009. Dialoginen työmenetelmä. Lastensuojelun verkostopalaverikäytännön analyysi. Pro gradu-tutkielma. Yhteiskuntatieteet. Jyväskylän yliopisto, 15-16. Viitattu 17.11.2015
<https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/20030>

Mäkinen, P., Raatikainen, R., Rahikka A. & Saarnio T. 2011. Ammattina sosionomi. Helsinki. WSOY.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki. Edita.

Niemelä, P. Teoksessa Tuohino, N., & Pohjola, A. & Suonio, S. (toim.) Sosiaalityön käytännönopetus liikkeessä. Rovaniemi. SOSNET. Julkaisuja 5. Viitattu 28.9.2015
<http://www.sosnet.fi/Suomeksi/Julkaisut>

Näkki, P. 2015. Motivoiva haastattelu ryhmäkuntoutuksessa. Teoksessa Näkki, P. & Sayed T. (toim.) .Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki. Edita, 85-90.

Onnismaa, J. 2011. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki. Gaudeamus.

Pietiläinen E. & Seppälä H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki. Kehitysvammaliitto.

Pitkänen, P. (toim.), & Abdullahi, A Yarow. Näkökulmia monikulttuuriseen Suomeen. Helsinki. Edita.

Pollari, J. & Koppinen, M-L. 2011. Maahanmuuttajan kohtaaminen ja opettaminen. Jyväskylä. PS-Kustannus.

Puukari, S. 2013. Monikulttuurinen ohjaus teoreettisena suuntauksena. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim) Monikulttuurinen ohjaus ja neuvontatyö. Jyväskylä. PS-kustannus, 72, 75-76.

Puusaari, H. 1997. Kulttuurimuutos koettelee maahanmuuttajaa; psykososiaalinen kohtaaminen. Teoksessa Pitkänen, P. (toim) & Abdullahi, A. Näkökulmia monikulttuuriseen Suomeen. Helsinki. Edita, 21-22.

Pyhäjoki, J. 2010. Julkaisussa Suominen, S. Palveluohjaus. Asiakkaan tuki ja tulkki. Omaiset mielenterveystyön tukena, Uudenmaan yhdistys ry. Viitattu 15.9.2015
<https://www.thl.fi/documents/470564/817072/palveluohjaus+Asiakkaan+tuki.pdf/7a473163-a85a-41e1-af00-11079fbb921>

Rauhala, H. 2011. Palveluohjaus- Työmalli huumeita käyttävien asiakkaiden kanssa työskentelyyn. Helsinki. Omaiset huumetyön tukena.

Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö : voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 11.10.2015
<https://www.jyu.fi/ytk/laitokset/yfi/sophi/51-75/sophi61>

Räty, M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Helsinki. Tammi.

Salmela, M. 2012. Maahanmuuttajien kokemuksia sopeutumisesta suomalaiseen yhteiskuntaan. Pro gradu tutkielma. Sosiaalityö. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 18.11.2015
<https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/40325>

Salo-Lee, L. 2009. Monikulttuurinen osaaminen ja kulttuurinen lukutaito. Etusivu. Opetus- ja Kulttuuriministeriön verkkolehti. 27.8.2009. Viitattu 14.10.2015
<http://www.minedu.fi/etusivu/arkisto/2009/2708/globalivastuu.html>

Seikkula, J. & Arnkil T.E. 2005. Dialoginen verkostotyö. Helsinki. Tammi.

Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Arki, arvot, elämä, etiikka. 2005. Helsinki. Talentia. Ammattieettinen lautakunta. Viitattu 14.10.2015
http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2013_net.pdf

Sosiaalihuoltolaki. Finlex-Valtion säädöstietopankki. Viitattu 15.9.2015
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015. Palvelut asiakaslähtöiseksi-hanke. Viitattu 17.11.2015
<http://stm.fi/hankkeet/asiakaslahtoisuus>

Sosnet. Sosiaalityön koulutuksen, tutkimuksen ja käytännön kehittäjä. Sosiaalialan työmenetelmät. Viitattu 14.0.2015.
<http://www.sosnet.fi/Suomeksi/Soppi/Oppimateriaalit/Sosiaalityon-tyomenetelmät>

Suomen Palveluohjausyhdistys Ry. 2015. Mitä palveluohjaus on? Viitattu 6.10.2015.
<http://www.palveluohjaus.fi/index.php/fi/>

Suominen S., Tuominen M. 2007. Palveluohjaus, portti itsenäiseen elämään. Helsinki. Profami.

Suominen, S. 2002. Henkilökohtainen palveluohjaus. Case management mielenterveystyössä. Helsinki. Omaiset Mielenterveystyön tukena Uudenmaan yhdistys ry.

Suominen, S. 2011. Palveluohjaaja yhdistää palvelut ja asiakkaan tarpeet. Tesso-sosiaali- ja terveyspoliittinen aikakauslehti 6/2011. Helsinki. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 32.

Säävälä, M. 2011. Perheet muuttoliikkeessä. Perustietoa maahan muuttaneiden kohtaamiseen. Helsinki. Väestöliitto

Taajamo, M. & Puukari S.(toim.) 2007. Monikulttuurisuus ja moniammatillisuus ohjaus ja neuvontatyössä. Jyväskylä. Koulutuksen tutkimuslaitos.

Tanskanen, S. 2015. Toiminnallisuus ryhmämuotoisessa asiakastyössä. Teoksessa Näkki, P. & Sayed T.(toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki. Edita,106-109.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2013. Palveluohjaus. Viitattu 15.9.2015.
<https://www.thl.fi/fi/web/paatoksenteke-talous-ja-palvelujarjestelma/vaikuttavuus/sosiaalityon-vaikuttavuuden-arviointi/aikuissosiaalityo/palveluohjaus>

Tiittula, L. Kulttuurien välinen viestintä. 1997. Teoksessa Pitkänen, P.(toim.), & Abdullahi, A Yarow. Näkökulmia monikulttuuriseen Suomeen. Helsinki. Edita,49.

Tober, G.& Raistrick, D. 2007. Motivational dialogue. Preparing addiction professionals for motivational interviewing practice. London. Routledge.

Tuomi, J. & Sarajärvi A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki. Tammi.

Turtiainen, K. 2013. Maahanmuuttajien vastaanotto ja kotouttaminen kunnissa. Teoksessa Korhonen, V.& Puukari, S. Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä. Ps- Kustannus,197.

Tuusa, M. 2005. Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä-aktivointi ja työllisyyden tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa. Licensiaatintyö. Tampereen yliopisto. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 74/2005. Helsinki. Kuntoutussäätiö, 37.

Vilkkä, H. Tutki ja kehitä. 2005. Helsinki. Tammi.

Välimaa, O. 2008. Kunnallisen aikuissosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäaikaistyöttömien kohtaamisissa. Teoksessa Jokinen A. & Juhila K. (toim). Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere. Vastapaino, 175-176.

Väestöliitto. 2015. Womento-naisten mentoriverkosto. Tukea koulutettujen maahan muuttaneiden naisten työllistymiseen. Viitattu 11.11.2015
<http://www.vaestoliitto.fi/monikulttuurisuus/womento/>

Liitteet

Liite 1 Opinnäytetyön esittelykaavake

Hei!

Olen kolmannen vuoden sosionomiopiskelija Laurea-ammattikorkeakoulun Tikkurilan yksikössä. Teen opinnäytetyöni palveluohjauksen merkityksestä sosiaalihoitajien työssä Vantaan kaupungin maahanmuuttajapalveluissa. Toteutan sen haastatteleamalla. Haastattelu on vapaaehtoinen. Laitan ohessa haastattelukysymykseni ja toivoisin, että tutustuisit niihin etukäteen. Otan yhteyttä lähempänä ajankohtana sopiakseni haastattelun ajankohdasta sinulle sopivaan aikaan. Haastatteluun olisi hyvä varata maksimissaan kaksi tuntia. Otathan yhteyttä, jos on jotain kysyttävää!

Ystävällisin terveisin,

Annukka Puhakka

annukka.puhakka@laurea.fi

Liite 2 Haastattelukysymykset

- Mitä mielestäsi tarkoittaa palveluohjaus ja miten se näkyy työssäsi?
- Oletko saanut tietoa palveluohjauksesta ja jos olet niin mistä?
- Oletko havainnut muutosta palveluohjauksessa työtapana työssäolosi aikana?
- Olisiko mielestäsi tätä työtapaa syytä kehittää, millä tavoin?
- Mitä sinun mielestäsi ovat aikuissosiaalityössä käytettävät muut ohjausmenetelmät ja käytätkö niitä työssäsi?
- Oletko saanut tietoa muista menetelmistä, ja jos olet niin mistä?
- Onko työnkuvasi muuttunut työssäolosi aikana, miten se näkyy?
- Mitä kulttuurisensitiivisyys mielestäsi tarkoittaa ja miten se ilmenee päivittäisessä työssäsi?
- Mitä kulttuurisensitiivisyydessä olisi erityisesti huomioitava työsi kannalta?
- Toimeentulotuki siirtyy Kelalle 2017, millaisena näet sen vaikutukset omaan työhösi?

Liite 3 Haastattelun suostumiskaavake

Opinnäytetyön haastattelun suostumiskaavake

Annan suostumukseni haastattelun tietojen käyttöön sosionomiopiskelija Annukka Puhakan opinnäytetyössä.

Paikka, aika ja nimenselvennys

Liite 4 Tutkimuslupa

**Vantaa**

Viranhaltijapäätös § 72/2015 sivu 1 (2)

07.10.2015

VD/7508/13.00.00/2015

Sosiaali- ja terveystoimi / Perhepalvelut
Perhepalvelujen johtaja Pesonen Maritta**Tutkimuslupa/Palveluohjauksen merkitys sosiaaliohjaajien työssä Vantaan kaupungin maahanmuuttajapalveluissa/Puhakka Annukka**

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää palveluohjauksen merkitystä sosiaaliohjaajien työssä maahanmuuttajapalveluissa. Toteutustapana on teemahaastattelu. Opinnäytetyön tarkoituksena on haastattelujen avulla selvittää, mitä palveluohjaus ohjaustapana pitää sisällään kyseisessä työssä. Maahanmuuttaja yksikön tiimissä oli ilmennyt tarvetta tarkastella palveluohjausta työtapana sekä myös ohessa muita aikuissosiaalityön työmetodeja johtuen työntekijöiden erilaisesta koulutustaustasta. Tutkimusaineisto on tiimin eri työntekijöitä haastattelut. Haastateltavia on kuusi - seitsemän. Koko opinnäytetyöprosessia tarkastelen prosessiarvioinnin mukaisesti sekä omaa työskentelyäni itsearvioinnin mukaisesti.

TUTKE katsoo, että tutkimussuunnitelma ja sen liiteasiakirjat noudattava hyvää tutkimustapaa. Tutkija on sitoutunut siihen, ettei käytä saamiaan tietoja tutkittavan tai hänen läheistensä vahingoksi tai halventamiseksi taikka sellaisten etujen loukkaamiseksi joiden suojaksi on säädetty salassapitovelvollisuus ja tietosuojasäännöksiä, eikä luovuta kerättyjä tietoja muuhun tarkoitukseen kuin mihin tutkimuslupa on myönnetty. Tutkija on sitoutunut myös eettisiin periaatteisiin. TUTKE pitää tutkimussuunnitelmaa eettisesti hyväksyttävänä.

TUTKE pitää tutkimussuunnitelmaa hyväksyttävänä ja

1. Antaa puoltavan lausunnon tutkimusluvan hyväksymisestä tulosaluejohtajalle
2. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista työntekijöille. Heiltä tulee pyytää suostumus kirjallisena.
3. Tutkimusta puoltaa maahanmuuttajayksikön tiimivastaava Pirkko Matkaselkä ja tutkimus aihetta on esitetty maahanmuuttajayksiköstä Laurealle.

TUTKE edellyttää, että tutkimuksen valmistuttua tutkimusraportti toimitetaan Vantaan kaupungin kirjaamoon kirjaamo@vantaa.fi ja sosiaali- ja terveystoimen käyttöön sähköpostitse pdf-versiona tulosalueen erityisasiantuntijalle tiina.turkia@vantaa.fi ja sihteerille pia.heinonen@vantaa.fi Tutkimuksen arvioitu valmistuminen on 1.1.2016.

Lisätietoja: Erityisasiantuntija Tiina Turkia 040 5327344

Liitteet:
Tutkimuslupahakemus
Ote tutken lausunnosta
Sopimus tutkimus- tai opinnäytetyöstä

Päiväys Vantaa 07.10.2015

Allekirjoitus

Nimen selvennys Pesonen Maritta

Virka-asema Perhepalvelujen johtaja

Täytäntöönpano: Sosiaali- ja terveyslautakunta
Annukka Puhakka
Pirkko Matkaselkä
Liisa Örri**Tämä päätöspöytäkirja on yleisesti nähtävänä**

Aika: 14.10.2015 klo 8.15 - 16.00



Vantaa

Viranhaltijapäätös § 72/2015 sivu 2 (2)

07.10.2015

VD/7508/13.00.00/2015

Sosiaali- ja terveystoimi / Perhepalvelut
Perhepalvelujen johtaja Pesonen Maritta

Paikka: Vantaan kaupunki, Kirjaamo, Asematie 7, 01300 Vantaa (Tikkurila)

Oikaisuvaatimusohjeet

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen.

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimus tehdään Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle, postiosoite: Vantaan kaupunki, Kirjaamo, Asematie 7, 01300 Vantaa, Tikkurila tai sähköpostitse osoitteella: kirjaamo@vantaa.fi

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, kun pöytäkirja on asetettu julkisesti nähtäväksi. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, 7 päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksiantotodistukseen merkittynä aikana.

Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteineen ja se on oikaisuvaatimuksen tekijän allekirjoitettava.

Sähköistä asiakirjaa ei tarvitse täydentää allekirjoituksella, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjästä eikä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä ole syytä epäillä.

Sähköinen viesti katsotaan saapuneeksi viranomaiselle silloin, kun se on viranomaisen käytettävissä vastaanottolaitteessa tai tietojärjestelmässä siten, että viestiä voidaan käsitellä.

Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä.

Oikaisuvaatimus toimitetaan aina omalla vastuulla.