



TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Tampere University of Applied Sciences

## **YKSIN EMME TYÖTÄ TEE TOINEN TOISTA TARVITSEE**

### **Mustan Lampaan asiakkaan voimavaroja tukevan toimintamallin kehittäminen**

**Tarja Haarno**

Opinnäytetyö

Toukokuu 2010

Terveystieteiden koulutusohjelma

Ikääntyvien ja pitkäaikaissairaiden hoito

( ylempi AMK )

Tampereen Ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
 Sosiaali- ja terveystieteiden ylempi ammattikorkeakoulututkinto  
 Terveystieteiden edistämisen koulutusohjelma. Ikääntyvien ja pitkäaikaissairaiden hoito  
 HAARNO TARJA  
 YKSIN EMME TYÖTÄ TEE TOINEN TOISTA TARVITSEE  
 Mustan Lampaan asiakkaan voimavaroja tukevan toimintamallin kehittäminen  
 Opinnäytetyö 72 s.  
 Toukokuu 2010

---

Tämä kehittämishankkeena tehty opinnäytetyö toteutettiin osallistamalla Tampereen evankelis-luterilaisen kirkon diakoniakeskuksen alaisuudessa toimivan päiväkeskus Mustan Lampaan työntekijät. Tarkoituksena oli kuvata, miten Mustan Lampaan työntekijät tukevat asiakkaan voimavaroja. Tavoitteena oli kehittää Mustan Lampaan asiakkaan voimavaroja tukeva toimintamalli.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena toimintatutkimuksena. Tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla seitsemää Mustan Lampaan työntekijää. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina. Kehittämävaiheessa aineisto kerättiin yhteistyökokouksissa laadittujen muistioiden avulla. Tutkimusaineistot analysoitiin aineistolähtöisellä sisällön analyysimenetelmällä.

Mustan Lampaan työntekijät kuvasivat asiakkaan voimavarojen tukemista sosiaalisena tukena, terveyden edistämisenä ja hengellisenä eheytyksenä. Näistä tuloksista työntekijät kehittivät vähimmäiskriteerit, joiden avulla Mustan Lampaan asiakkaan voimavaroja voidaan tukea suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Vähimmäiskriteereiksi he nimesivät motivaation ja muutoksen asiakkaan elämäntavoissa, asiakkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen ja hengellisen hyvinvoinnin, armon ja toivon löytymisen asiakkaan elämään sekä tietoisuuden läsnäolon.

Nykytilan kartoitusvaiheesta ja kehittämishankkeen tuloksista muodostui Mustan Lampaan asiakkaan voimavaroja tukeva toimintamalli. Malli otettiin mukaan osaksi käytännön asiakastyötä, jossa sitä arvioitiin ja se todettiin toimivaksi toimintamalliksi Mustan Lampaan asiakkaan voimavarojen tukemisessa.

Tulevaisuuden haasteeksi jää Mustan Lampaan asiakkaan voimavaroja tukevan toimintamallin jalkauttaminen osaksi arjen työtä siten, että se johtaa työyhteisön miettimään ja kehittämään asiakkaan voimavaroja tukevaa työtä. Työyhteisön yhteiset tavoitteet tukevat työntekijöiden eri rooleja ja vastuita asiakkaan voimavaroja tukevan toiminnan kehittämisen prosessissa.

---

Asiasanat: kirkko, diakoniatyö, diakoniatyön asiakas, voimavarojen tukeminen, toimintamalli

## ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences.  
Polytechnic Master's Degree in the Field of Social and Health Care  
Degree Programme in Health Promotion, Health care of chronic and geriatric patients  
HAARNO TARJA  
WE DO NOT WORK ALONE: WE NEED EACH OTHER  
Developing an action model supporting the resources of clients of a day centre  
Thesis 72 pages  
May 2010

---

This thesis completed as a development project was accomplished by involving the workers at a day centre called *Musta Lammas* (= Black Sheep) being part of the diaconial work of the Evangelical Lutheran Parishes of the Finnish city of Tampere. The purpose was to describe how the workers in the day centre supported clients' resources. The aim was to develop an action model supporting the resources of the day centre clients.

The thesis was conducted as qualitative action research. The research data were collected by interviewing seven workers at the centre. The interviews were in the form of theme interviews. In the development stage material was collected with the help of notes taken in co-operation meetings. The research material was analysed using data-centred content analysis.

The workers at the centre described supporting the client's resources as social support, health promotion and spiritual healing. From these results the workers developed minimal criteria with which the resource of the *Musta Lammas* clients can be supported systematically and in a goal-oriented manner. The minimal criteria they mentioned were motivation and change in the client's habits, physical, mental, social and spiritual well-being, finding hope and mercy in the client's life and conscious presence.

From the reconnaissance stage of the prevailing situation and the results of the development project an action model took shape for supporting the resources of *Musta Lammas* clients. The model was included as part of practical work with clients where it was assessed and found functional as an action model in the support of clients' resources.

A challenge remaining for the future will be to root the action model supporting the *Musta Lammas* clients' resources to become part of the routine work in such a way that it causes the work community to consider and develop work supporting clients' resources. The common objectives of the work community support the workers' various roles and responsibilities in the development process of activity supporting clients' resources.

---

Keywords: church, diaconial work, client of diaconial work, supporting resources, action model

## SISÄLTÖ

1 JOHDANTO .....	5
2 KEHITTÄMISHANKKEEN TOIMINNALLISET LÄHTÖKOHDAT .....	7
3 KEHITTÄMISHANKKEEN TARKOITUS, TEHTÄVÄT JA TAVOITE .....	9
4 KEHITTÄMISHANKKEEN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT .....	10
4.1 Kirkko ja diakoniatyö .....	10
4.2 Diakoniatyön asiakas .....	16
4.3 Voimavarojen tukeminen diakoniatyössä .....	21
5 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTTAMINEN .....	24
5.1 Toimintatutkimus lähestymistapana .....	24
5.2 Tutkimusaineistojen kerääminen .....	27
5.3 Yhteistyökokoukset.....	29
5.4 Tutkimusaineistojen analyysi.....	31
6 ASIAKKAAN VOIMAVAROJEN TUKEMINEN .....	33
6.1 Sosiaalinen tuki .....	35
6.2 Terveiden edistäminen .....	38
6.3 Hengellinen eheytyminen .....	42
7 TOIMINNAN KEHITTÄMINEN JA PILOTOINTI.....	46
7.1 Motivaatio ja muutos asiakkaan elämäntavoissa .....	49
7.2 Asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja hengellinen hyvinvointi .....	51
7.3 Armon ja toivon löytäminen asiakkaan elämään .....	53
7.4 Tietoinen läsnäolo .....	55
8 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	58
8.1 Tulosten tarkastelu .....	58
8.2 Kehittämishankkeen eettisyys ja luotettavuus .....	60
8.3 Johtopäätökset ja jatkokehittämissideat.....	64
LÄHTEET .....	67
LIITE 1 .....	71

## 1 JOHDANTO

Elämä on nykyään kovin kiireistä ja henkisesti rasittavaa. Yhteiskunnassamme vallitsee kova kilpailu, ja ihmisten välinpitämättömyys toisiaan kohtaan on kasvanut. Tällaisessa yhteiskunnassa epäonnistumisen riski on suuri ja itsetunnon heiketessä on luovuttaminen monella mielessä. Tällöin ihmisen omat voimavarat ovat vähissä tai niitä ei enää ole. Sosiaalisen syrjäytymisen vaara suurenee. Mustan Lampaan asiakkaat ovat pääsääntöisesti ihmisiä, joilla omat voimavarat ovat vähissä. He eivät jaksaa tai halua enää selviytyä ja elää nyky-yhteiskunnan arvojen ja sääntöjen mukaisesti. Monella heistä ei ole enää ihmisarvoiseen elämään kuuluvia perusoikeuksia.

Kunnan tehtävä on huolehtia asukkaidensa perusoikeuksista ja siitä, että he elävät lakien ja sääntöjen mukaisesti. Kun kunnan järjestämä sosiaalinen turvaverkko pettää, hyväntekeväisyysjärjestöt ja yhdistykset jäävät ihmisten ainoiksi auttajiksi. Musta Lammas on päihdetyön päiväkeskus, joka on osa Tampereen evankelisluterilaisten seurakuntien diakoniakeskuksen päihde- ja kriminaalityötä. Sen toiminta on suunnattu matalan kynnyksen palveluna asunnottomille ja päihdeongelmallisille asiakkaille. Mustassa Lampaassa asiakkailta on mahdollisuus hoitaa arjen jokapäiväisiä asioita ja tyydyttää perustarpeensa. Siellä he voivat ruokailla, peseytyä ja vaihtaa vaatteita sekä tavata työntekijöitä. Mustassa Lampaassa huolehditaan kaikkein vaikeimmassa asemassa olevien ihmisten oikeudesta terveydenhuollon palveluihin sekä sosiaalietuuksiin, jotka asiakkaille lain mukaan kuuluvat.

Kuntien on entistä tarkemmin analysoitava päihdetilannettaan. Kasvavien päihdehaittojen käsittelyssä eivät riitä pelkät julkisen vallan toimet. Julkisten toimien rinnalle tarvitaan avaria, ennakkoluulottomia ja elämän rosoisuutta ymmärtäviä lähestymistapoja. Perinteisesti näitä toimintamalleja löytyy kolmannen sektorin toiminta-alueilta. Kolmannen sektorin palvelut tulee kytkeä yhteiseen strategiaan, joka tarjoaa aitoa ja tasa-vertaista kumppanuutta.

Tämän opinnäytetyön pilottitutkimuksena toimi työelämäprojekti, joka toteutettiin Mustassa Lampaassa keväällä 2008. Projektin tavoitteena oli tuottaa ehdotuksia, joilla voidaan kehittää Mustan Lampaan työyhteisön yhteisiä toimintatapoja. Projekti nosti esiin työyhteisön halun tutkia ja kehittää omaa työtään. Opinnäytetyön tekeminen Mustasta Lampaasta tuntui luontevalta tavalta jatkaa hyvin alkanutta yhteistyötä.

Opinnäytetyö toteutetaan kehittämishankkeena Mustassa Lampaassa. Kehittämishanke on toimintatutkimus ja siinä osallistetaan työyhteisö kehittämään omaa työtään. Tarkoituksena on kuvata, miten Mustan Lampaan työntekijät tukevat asiakkaidensa jäljellä olevia voimavaroja. Kehittämishankkeen tavoitteena on pyrkiä yhdessä työntekijöiden kanssa mallintamaan Mustan Lampaan asiakkaiden voimavaroja tukeva toimintamalli.

## 2 KEHITTÄMISHANKKEEN TOIMINNALLISET LÄHTÖKOHDAT

Kirkon tehtävä on kutsua ihmisiä armollisen Jumalan yhteyteen, tuoda elämään kestävä perusta ja rohkaista välittämään lähimmäisistä ja luomakunnasta. Suomen evankelisluterilainen kirkko koostuu 466 paikallisesta seurakunnasta. Seurakuntien toiminta muodostuu jumalanpalveluksien pitämisestä, kasteen ja ehtoollisen jakamisesta ym. kirkollisten toimitusten hoitamisesta. Lisäksi seurakunnan toimintaan kuuluvat lapsi- ja nuorisotyö, sielunhoito, diakoniatyö, lähetystyö ja muut kristilliseen sanomaan perustuvat tehtävät.

Seurakunnan diakoniatyö vastaa aikakautensa hätään yksilöllisesti ja yhteisöllisesti, vapaaehtoisesti tai virallisesti. Diakonia on ensisijaisesti palvelua, joka vastaa ihmisen ja ihmiskunnan konkreettiseen hätään ja avuntarpeeseen. Sen perustavoitteena on auttaa ihmistä elämään tasapainoista elämää itsensä, toisten ihmisten ja ympäristönsä kanssa, sekä eheytyään hengellisesti. (Myllylä 2004, 33,36.)

Diakoniatyötä toteutetaan Tampereella siten, että diakoniakeskus huolehtii seurakuntien yhteisistä erikoisdiakonian tehtävistä. Päiväkeskus Musta Lammas on osa Tampereen evankelisluterilaisten seurakuntien diakoniakeskuksen päihde- ja kriminaalityötä. Mustan Lampaan toiminta on suunnattu tamperelaisille päihde- ja mielenterveysongelmaisille, asunnottomille tai muuten elämässä syrjäytyneille ihmisille. Toiminnan tavoitteena on tukea yksilöä hänen omia voimavarojaan hyödyntäen.

Toiminnan toteutus tapahtuu diakonian ja yhteiskuntavastuun johtoryhmän alaisuudessa päiväkeskus Mustan Lampaan sekä päihde- ja kriminaalityöstä, romanityöstä ja työllisyystyöstä vastaavien erityisdiakoniaviranhaltijoiden avulla. Mustan Lampaan henkilökuntaan kuuluvat johtava erityisdiakonian viranhaltija, kaksi erityisdiakonian viranhaltijaa (joista toinen vastaa ikääntyvistä päihteiden käyttäjistä ja toinen kriminaali- ja romanityöstä), päihdetyöntekijä, työllistetty diakonia-avustaja (tehtävänään vaatevaraston hoito), vahtimestari ja keittäjä. Lisäksi toiminnan kannalta hyvin tärkeää työtä tekevät vapaaehtoistyöntekijät, joita on tällä hetkellä 60. Musta Lammas sijaitsee asiakkaiden kannalta juuri oikeassa paikassa, idyllisessä puutalossa Tammerkosken rannalla aivan Tampereen keskustassa. Paikka henkii lämpöä ja ”kutsuvaa” kodikkuutta. Musta Lam-

mas elää yhteistä arkipäivää ympäristönsä kanssa, ja sen työntekijät tekevät työtä asiakkaan ja asuinympäristön välimiehinä.

Yhteiskunnassamme on meneillään monia prosesseja, jotka koettelevat vakavalla tavalla hyvinvointivaltiomme arvokkainta periaatetta eli kaikista huolehtimisen periaatetta. Mustan Lampaan rohkeaa ja vastuullista toimintaa tarvitaan, kun tiedetään, että yhteiskunnan jakaantuminen hyvä- ja huono-osaisiin lisääntyy ja syrjäytymisprosessit nopeutuvat. Alkoholi ja väkivaltaisuus kietoutuvat toisiinsa, ja nämä mallit periytyvät toimintamallina sukupolvelta toiselle. Julkisen vallan toimet eivät riitä tämän kierteen pysäyttämiseen, vaan rinnalle tarvitaan avaria, ennakkoluulottomia ja elämän rosoisuutta ymmärtäviä lähestymistapoja. Näitä toimintamalleja löytyy perinteisesti kolmannen sektorin toiminnasta. Huono-osaisuuteen liittyviä ongelmia ei voida käsitellä yksittäisillä hoitotoimenpiteillä, vaan tarvitaan monipuolista yhteistyötä ja monen hallintokunnan toimia. Ensisijaisesti tarvitaan kokemuksellisen tiedon ja ammatillisen tiedon sekä osaamisen parempia yhdistämisen tapoja. (Helne & Laatu 2006, 142-143.)

Tämän kehittämishankkeena toteutettavan opinnäytetyön pilottitutkimuksena toimi ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opintoihin kuuluva työelämäprojekti, joka toteutettiin Mustassa Lampaassa keväällä 2008. Projektin tavoitteena oli tuottaa toimenpide-ehdotuksia, joiden avulla voidaan kehittää Mustan Lampaan työyhteisön yhteisiä toimintatapoja. Tarkoituksena oli kuvata, miten työntekijät kokevat yhteisten toimintatapojen toteutuvan Mustassa Lampaassa. Projekti nosti esiin työntekijöiden halun tutkia ja kehittää omaa työtään.

Tämän kehittämishankkeen tavoitteena on kehittää Mustan Lampaan asiakkaiden voimavaroja tukeva toimintamalli. Lisäksi tavoitteena on tehdä Mustan Lampaan työtä näkyväksi osaksi sosiaali- ja terveydenhuoltoa. Mustan Lampaan työntekijöillä ja vapaaehtoistyöntekijöillä on merkittävä rooli toimia kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon rinnalla huolehtien päihde- ja kriminaaliasiakkaiden perusoikeuksista silloin, kun kunnan tukiverkko pettää.



### 3 KEHITTÄMISHANKKEEN TARKOITUS, TEHTÄVÄT JA TAVOITE

Tämän kehittämishankkeen tarkoituksena on kuvata, miten Mustan Lampaan työntekijät tukevat asiakkaan voimavaroja.

Tutkimustehtävät:

- 1) Miten työntekijät tukevat asiakkaan voimavaroja?
- 2) Millainen Mustan Lampaan asiakkaan voimavaroja tukeva toimintamalli voidaan kehittää?

Kehittämishankkeen tavoitteena on kehittää Mustan Lampaan asiakkaan voimavaroja tukeva toimintamalli.

## 4 KEHITTÄMISHANKKEEN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

### 4.1 Kirkko ja diakoniatyö

Kirkon perustehtävä on Jumalan sanan julistuksen, sakramenttien, opetuksen ja kasvatuksen, sielunhoidon ja diakoniatyön avulla tuoda esiin anteeksiannon sanomaa ja antaa toivoa katuville syntisille. Ihmisten eettisenä selkärankana ja elämän lakina on yhä voimassa Jumalan kymmenen käskyä. Ne ovat kiteytymä rakkauden laista ja niiden tarkoitus on Jumalan luoman elämän ylläpitäminen ja edistäminen. Myös silloin kun käskyjä rikotaan aukeaa uusi mahdollisuus Jumalan armosta ja anteeksiannosta. Kirkko uskoo Jeesuksen Kristuksen sovittaneen maailman synnit, ja siksi se ei pidä ensisijaisena keinona rikollisuuden torjunnassa rankaisemista vaan uuden tarkoituksen ja motivaation avaamista ihmisten elämään. Kirkon toiminnalla pyritään vaikuttamaan ihmisen motivaatioon välttää rikosten ja muun pahan tekemistä. (Hytönen 2003, 263.)

Kirkon moraaliopetus perustuu luonnolliseen lakiin. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikilla ihmisillä on luonnostaan käsitys oikeasta ja väärästä, hyvästä ja pahasta. Oikean ja väärän erottaminen on yhteistä kaikille ihmisille, niin kuin kauneuden tajuaminen, pelko tai toisten yhteydessä elämisen tarve. Ihminen on luotu ”moraaliseksi”, tajuamaan luonnostaan moraalikysymyksiä. Luonnollinen laki on enemmän kuin ihmisen kyky erottaa oikea ja väärä. Sillä on eettinen sisältö. Kirkon käsityksen mukaan jokainen ihminen ymmärtää välittömästi kultaisen säännön vaatimuksen toisen ihmisen huomioonottamisessa. ”*Kaikki mitä tahdotte ihmisten tekevän teille, tehkää se heille.*” (Matt. 7:12), Hytönen 2003, 270.)

Tällä hetkellä kirkon sisällä keskustellaan kirkon tulevasta roolista sosiaaliturvan tuottajana. Kirkkohallitus linjaa kirkon diakonia- ja yhteiskuntatyölle (2010-luvulle) kolme erityyppistä suuntausta. *Sosiaalisen markkinatalouden suuntauksessa* kirkko sopeutuu siihen, että sosiaali- ja terveydenhuolto siirretään julkiselta vallalta kansalaisjärjestöille ja liiketaloudellisille yrityksille. Tämä antaa mahdollisuuden hyödyntää diakoniatyöntekijöiden kaksoiskelpoisuutta, mutta se voi myös olla uhka diakonian kirkolliselle identiteetille. *Vastarintasuuntauksessa* kirkko suhtautuu kriittisesti yhteiskunnan epäkohtiin kehittämällä vaihtoehtoisia yhteiskunnallisia ja yhteisöllisiä malleja ja etsii yhteistyötä

vaihtoehtoliikkeiden kanssa. *Sosiaalisen inklusion* suuntauksessa kirkon tehtävä on vahvistaa osallisuuden ja keskinäisen huolenpidon verkostoja ja diakoniatyö linjataan entistä selkeämmin osaksi seurakuntatyön kokonaisuutta. Kirkkohallituksen työryhmä toteaa kuitenkin, että kirkko ei voi yksipuolisesti liittyä mihinkään näistä linjoista, mutta se ei myöskään voi sulkea mitään näistä linjoista pois. (Henriksson & Wrede 2004, 133.)

Kirkon strategia määrittää kirkon vision vuodelle 2015. Vuonna 2015 kirkon jäsenet näkevät kirkkonsa arvon ja kuulevat siellä Jumalan äänen. Kirkkoon tullaan löytämään vastauksia elämän suuriin kysymyksiin ja sieltä lähdetään palvelemaan Jumalan maailmaa. Kohti visiota päästään selkeyttämällä kirkon perustehtävää. Kirkon perustehtävä on kutsua ihmisiä armollisen Jumalan yhteyteen, tuoda elämään kestävä perusta ja rohkaista välittämään lähimmäisistä ja luomakunnasta. Kirkon toimintaa ohjaavat arvot ovat Pyhän kunnioitus, vastuullisuus, oikeudenmukaisuus ja totuudellisuus. (<http://www.evl.fi/seurakuntarakenne/strategia2015.html>)

Kirkon todellisuuteen kietoutuvat yhteiskunnalliset, sosiaaliset ja taloudelliset tekijät. Kirkko vaikuttaa yhteiskuntaan tietoisesti, tavoitteellisesti ja piilevästi sekä epäsuoralla tavalla. Kirkko seuraa aikaansa ja reagoi yhteiskunnan muutoksiin. Se toimii siis ”ajan hengen” mukaisesti. Kirkon arvostus ja siihen kohdistuva mielenkiinto kuvaavat aikansa yleistä suuntautumista uskontoon, kirkkoon ja sen antamiin oppisisältöihin ja arvoihin. Diakonia on se kirkon ulottuvuus, jossa kirkon sanoma armosta ja rakkaudesta muuttuu lihaksi, konkreettisiksi ratkaisuuksi ja teoiksi oman aikakautensa keskellä tai sitten se ei muutu. Diakonia pyrkii olemaan rakkauden käytännöllinen tulkinta omalle ajalleen ja sen keskellä kohdattavalle hädälle. (Henttonen 1998, 44-45.)

Kirkon työntekijät tekevät diakoniatyötä. Diakoniatyötä voi tehdä sekä ammatillisesti koulutettu tai kouluttamaton työntekijä. Jokainen diakoniatyötä tekevä luo kuitenkin tietoisesti tai tietämättään oman diakonisen toimintastrategiansa. Diakonian ymmärtäminen vaatii kristillisen uskon kokonaisnäkemystä kirkosta ja maailmasta. Diakonia liitetään yleensä kirkkoon, joka on osa yhteiskuntaa. Sitä ei tule erottaa muusta yhteiskunnallisesta toiminnasta. Usko ei anna lähimmäisen rakkautta eikä määrää rakastamaan. Usko on ainoastaan lisävoima, joka auttaa rakastamaan toista ihmistä. Diakonian virkaa kuvataan rakkauden palvelijan viraksi. (Myllylä 2004, 33,35.)

Alusta alkaen kristilliseen perinteeseen on kuulunut köyhien auttaminen. Ennen lamaa diakoniatyön asiakastyö painottui sielunhoitoon ja ryhmätoimintaan. Silloin ihmisten taloudelliseen avustamiseen ei juuri ollut tarvetta. Laman jälkeen diakoniatyön asiakaskunta kasvoi voimakkaasti. Työttömät, velkaantuneet, päihdeongelmaiset, sairaat, erilaiset kriisiasiakkaat ja moniongelmaiset tarvisivat kirkon diakoniatyön apua. Ruoka-apu on diakoniatyön merkittävin taloudellisen avustamisen muoto, ja ruuan jakaminen on ollut aina olennainen osa köyhien auttamista. (Hänninen, Karjalainen, Lehtelä & Silvasti 2008, 115.)

Tampereella aloitti toimintansa vuonna 1995 ensimmäinen keskieurooppalaisten esikuvien mukainen ruokapankki. Näin pystyttiin entistä välittömämmin avustamaan köyhyydestä ja puutteesta kärsiviä ihmisiä. Vuonna 1999 ruokapankkeja oli jo noin 65 ja ne toimivat yli 170 seurakunnan alueella. Ruokapankkitoiminnan taustalla oli myös pyrkimys vaikuttaa yhteiskunnalliseen päätöksentekoon. Ruuan jakaminen köyhille oli vakava varoitushuuto köyhyyden ja syrjäytymisongelman kasvamisesta. Ruuan jakaminen oli osa laajempaa auttamis- ja vaikuttamistyötä, jonka tarkoitus oli hidastaa köyhien syrjäytymiskehitystä ja tukea heitä löytämään itselleen selviytymiskeinoja. Toiminnan takana oli myös periaatteellisen keskustelun herättäminen ja päätöksentekijöihin vaikuttaminen köyhyysongelman ratkaisemiseksi. (Hänninen ym. 2008, 116-117.)

Ruokapankkitoiminta käynnisti keskustelun erillisen köyhyyspolitiikan tarpeellisuudesta ja niin sanotun toisen tiedon tarpeellisuudesta. Kirkko on yhdessä muiden kansalaisjärjestöjen kanssa voinut osoittaa, että yksinkertainen havainnointi tuottaa oikeaa tietoa. Tutkimukset välittivät lamavuosina ristiriitaisen kuvan tilanteesta, ja osa tutkimuksista osoitti, että Suomen sosiaali- ja terveystalvet kestivät hyvin lamavuodet, eikä köyhyys niiden jälkeen juuri lisääntynyt. Ihmisten parissa työskentelevillä oli kuitenkin toisenlainen kuva asioista. (Mäkinen 2002, 298.)

RuokaNysse on osa Tampereen seurakuntien ruokapankkitoimintaa. RuokaNysse pyrkii vastaamaan ruoka-avun kysynnän kasvuun. Ruoka-avun tarve on noussut ainakin neljänneksellä vuodesta 2008. RuokaNysse auttaa pääsääntöisesti pienituloisia, kriisiavun tarpeessa olevia henkilöitä ja perheitä. Diakoniatyöntekijä kartoittaa ja päättää asiakkaan tarpeen elintarvikeavusta. Päätöksen jälkeen asiakas saa lapun, jolla ruokakassin voi ”linjurista” lunastaa, sekä tiedon RuokaNyssen pysähdyspaikoista ja ajoista. RuokaNyssestä jaettavat tuotteet ovat pääsääntöisesti Eu-paketteja ja

serutakuntien ostamaa tavaraa. Tuotteet jaetaan asiakkaille siten, että he saavat ne ainakin päivää ennen kuin parasta ennen päiväys tai viimeinen käyttöpäivä umpeutuu. Seurakuntien RuokaNysse- toiminnan pilotointi aloitettiin marraskuussa 2008. ([http://www.tampereenseurakunnat.fi/tukea\\_matkallesi/](http://www.tampereenseurakunnat.fi/tukea_matkallesi/) ruokanyссе). Mustan Lampaan asiakkaita ohjataan myös käyttämään RuokaNyssen palveluja.

Musta Lammas on osa Tampereen evankelisluterilaisten seurakuntien diakoniakeskuk- sen päihde- ja kriminaalityötä. Teetupa Musta Lammas perustettiin helmikuussa 1982, ja se muutettiin Päiväkeskus Mustaksi Lampaaksi 1997. Mustan Lampaan toiminta on suunnattu tamperelaisille päihde- ja mielenterveysongelmallisille, asunnottomille tai muuten elämässä syrjäytyneille ihmisille. Toiminnan tavoitteena on tukea yksilöä hänen omia voimavarojaan hyödyntäen. Ensisijaisena tavoitteena ei ole asiakkaan raitistami- nen vaan päihteiden käyttöön liittyvien haittojen vähentäminen ja korjaaminen sekä syrjäytyneiden ihmisten ihmisarvon puolustaminen ja kristillisen toivon näkökulman tuominen heidän elämäänsä. Seurakuntayhtymän strategian toiminta-ajatus ”Lähellä ihmistä – lähellä Jumalaa” toteutuu Mustan Lampaan arjessa. (Tampereen Diakoniakes- kus, Päihde - ja Kriminaalityö 2009).

Musta Lammas toimii matalan kynnyksen periaatteella. Palvelut pyritään tarjoamaan asiakkaille niin, että ne ovat mahdollisimman helposti saatavilla. Asiakkuus perustuu vapaaehtoisuuteen ja luottamukseen, eikä se edellytä dokumenttien esittämistä. Palvelu- jen hinnat ovat alhaisia tai ne ovat ilmaisia. Mustassa Lampaassa asiakkailta on mahdol- lisuus hoitaa arjen jokapäiväisiä asioita ja tyydyttää perustarpeensa. Aiemmin Mustassa Lampaassa tarjottiin joka arkipäivä edullinen lounas ja kahvi sekä ilmaista teetä, mehua ja leipää. Nyt lama on kiristänyt seurakuntien taloutta, minkä vuoksi Mustassa Lam- paassa tarjoillaan päivittäin ilmaista puuroa. Lounasta tarjoillaan vain, jos kaupat teke- vät ruokalahjoituksia. Mustassa Lampaassa on myös mahdollista käyttää suihkua ja pes- tä vaatteet pyykinpesukoneella. Lisäksi vaatevarastolta, johon vaatteet tulevat lahjoituk- sina, saa tarvittaessa uusia vaatteita.

Mustan Lampaan toimistossa voi hoitaa asioitaan puhelimella ja keskustella henkilö- kunnan kanssa. Päihdetyöntekijän vastaanotolle pääsee aina päiväkeskuksen aukioloai- koina. Sosiaaliasioiden hoito muodostaa suuren osan vastaanottotyöstä. Asunnottomien asiakkaiden posti voi tulla Mustaan Lampaaseen. Asiakkaalla on mahdollista saada neuvoja ja opastusta mm. asunnon ja työpaikan haussa, päihteiden käyttöön tai lopetta- miseen liittyvissä kysymyksissä sekä kaikissa arkielämään liittyvissä ongelmissa ja ti-

lanteissa. Musta Lammas järjestää asiakkailleen erilaista vapaa-ajan toimintaa kuten leirejä, retkiä, kalastusreissuja ja talkoita. Näin asiakkaille tarjoutuu mahdollisuus erilaisiin elämyksiin ja kokemuksiin. Kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin periaatetta toteuttamalla asiakkaille tarjotaan mahdollisuus erilaisiin elämyksiin ja kokemuksiin. Diakonisen päihdetyön lähtökohdaksi on asetettu pitkäkestoisen yhteisöllisyyden tavoite. Päihdetyön asiakkaat ovat usein yksinäisiä, koska heidän elämäntapojensa vuoksi siteet sukulaisiin, ystäviin ja yhteiskuntaan ovat katkenneet. Musta Lammas tarjoaa syrjäytyneille yhteisön, jossa on toimintaa, rakentavia ihmissuhteita, vertaistukea ja ennen kaikkea kokemuksia selvinpäinolosta. (Tampereen ev.lut. seurakuntayhtymä & diakoniakeskus 2008, 28.)

Alun perin Musta Lampaan tarkoituksena oli asettaa kävijöiden päihteiden käytölle nolatoleranssi, mutta käytännössä se osoittautui mahdottomaksi. Käyttöön otettiin yhden promillen raja. Käytännössä asiakkaita puhallutetaan kuitenkin melko harvoin. Yhden promillen raja on otettu käyttöön, jotta siihen voidaan vedota jos asiakas käyttäytyy häiritsevästi. Tällöin asiakas ohjataan ystävällisesti ulos ja toivotetaan hänet tervetulleeksi jälleen huomenna. Suurin osa kävijöistä on miehiä. Päivittäisiä käyntejä on noin 50-70. Vuodessa asiakkaita käy noin 12000, joista vakituisia asiakkaita on noin 600 ja heistä noin 120 on täysin asunnottomia. (Tampereen Diakoniakeskus, Kirkon toiminta- ja taloussuunnitelma 2010-2012)

Vuonna 2008 Pirkanmaan terveydenhuollon etiikan edistämisrahasto myönsi Mustalle Lampaalle terveydenhuollon eettisen palkinnon. Palkinto on myönnetty vuodesta 2003 lähtien henkilöille tai hankkeille, jotka edistävät eettisten näkökulmien esilletuomista väestön terveydenhuollossa Pirkanmaan sairaanhoitopiirin toiminta-alueella. Tampereella tuberkuloosiepidemia nujerrettiin Mustan Lampaan päiväkeskustoiminnan avulla. Mustan Lampaan työntekijät kuljettivat noin 60 asiakastaan testeissä Hatanpään terveysasemalla, kun kahdesta heidän asiakkaastaan löydettiin tarttuva tuberkuloosi. (Suurella sydämellä 2008/3, 17.)

Mustan Lampaan diakoniatyö toteuttaa kirkon perustehtävää. Mustan Lammas julistaa Jumalan sanaa ja jakaa sakramenteja sekä toimiin muutenkin kristillisen sanoman levittämiseksi ja lähimmäisenrakkauden toteuttamiseksi Suomen evankelis-luterilaisen kirkon mukaisesti (KL 1,§ 2). (Veikkola 2003, 17.)

Diakonia on ensijaisesti palvelua, joka vastaa ihmisen ja ihmiskunnan konkreettiseen hätään ja avuntarpeeseen. Sen perustavoitteena on auttaa ihmistä elämään tasapainoista elämää suhteessa itsensä, toisten ihmisten ja ympäristönsä kanssa sekä auttaa ihmistä eheytyämään hengellisesti. Tavoitteena on kohdata toinen ihminen tasavertaisena Jumalan kuvana, auttaa häntä sielullisena, hengellisenä, fyysisenä, psyykkisenä, sosiaalisena ja iankaikkisena yksilönä. Autettavalta ei vaadita uskonnollista tai kristillistä vakaumusta. (Myllylä 2004, 33.)

Iivarisen ja Karjalaisen (1999) mukaan aikaisempaa ankarammaksi on muodostumassa kysymys diakoniatyön omaleimaisuudesta suhteessa kunnalliseen sosiaalihuoltoon. Tämä aiheuttaa molemminpuolista hämmennystä sekä diakoniatyön että sosiaalityön puolella. Taloudellisen avun nouseminen keskeisen leimaavaksi tekijäksi työssä on merkinnyt uudenlaista suhtautumista muuhunkin työhön. Diakonien haastatteluissa tuli esiin, että aineellisen avustamisen lisääntymisen arvioitiin vieneen voimavaroja ryhmätoiminnalta. Kuitenkin diakoniatyöntekijät kaipasivat eniten aikaa yksilökohtaiseen ”rinnalla kulkemiseen”, ”asiakkaan kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen” ja ”hengelliseen työhön”. Ristiriitaa aiheuttaa se, että aineellinen avustaminen jos mikä perustuu yksilökohtaiseen kasvokkain kohtaamiseen. Tätä ristiriitaa voidaan selittää diakoniatyön jäsentämättömyyden ja yhteisten käytännössä jaettujen määritysten puutteena. Vaarana on, että yhteinen hengellinen puhetapa tarjoaa liiankin helpon tulkintakehyksen työkäytäntöjen nimeämiseksi. (Iivarinen & Karjalainen 1999, 75-76.)

Ästrandin tutkimus (1994-1995) diakoniatyön vaativuudesta osoitti, että diakoniatyöntekijät arvioivat yhteiskunnan suurimmaksi hädäksi työttömyyden ja taloudelliset ongelmat. Lähelle näitä kohosivat ongelmat, jotka koostuivat toivottomuudesta, tarkoituksettomuudesta, tulevaisuuden pelosta, syrjäytyneisyydestä ja alistuneisuudesta. Tutkimuksen mukaan diakoniatyöntekijän perusapu autettavalle on keskusteluapu. Myös taloudellisessa vaikeudessa olevalle ihmiselle työntekijä antaa etupäässä keskusteluapua ja henkistä tukea. Omaan työhön kohdistuvaa tutkimusta ei mainittu lainkaan työkuvauksissa. Siksi Ästrand suosittelee diakoniatyöntekijöille työn kehittämiseen suuntautuvaa ja työn sisältöä analysoivaa jatkokoulutusta. (Henttonen 1998, 19.)

Kirkon diakonista apua voidaan kutsua kolmannen sektorin toiminnaksi kirkon julkisoidellisesta asemasta huolimatta. Toiminta on lähtökohtaisesti toisenlainen jopa vaihtoehdoisen tiedon tuottajana. Tämän tiedon intressi voi kuvata ja tuottaa virallisen tiedon sijasta ennustamatonta ja jopa virallisesta tiedosta poikkeavaa tietoa. Järjestöjen, seura-

kuntien ja vapaaehtoistyön kokemuksista ja toimintaympäristöstä syntyvä tieto voi parhaimmillaan toimia ”toisen tiedon” tuottajana tärkeistä yhteiskunnallisista asioista. Tämä asettaa kirkon diakoniatyölle toisenlaisia haasteita yhteiskunnallisena toimijana ja vaikuttajana, ja se on myös tutkimuksellisesti kiinnostavaa.

#### 4.2 Diakoniatyön asiakas

Diakoniatyön asiakasta voidaan kuvata syrjäytyminen käsitteen kautta. Asiakkaalla on yleensä monenlaisia ongelmia. Asiakas voi olla huono-osainen yhdellä tai useammalla hyvinvoinnin mittarilla kuvattuna, eli hänellä on huumeongelmaa, alkoholiongelmaa, asunnottomuutta, ylivelkaisuutta, sosiaalista eristäytymistä ja nälkää. Vaikka tosiasiasa jo yksi näistä edellä mainituista ongelmista saattaa olla niin vahva tai leimaa-antava, että asiakkaan hyvinvoinnin vaje on siinä määrin merkittävä, että voidaan perustellusti puhua syrjäytymisestä. Syrjäytymistä voidaan ajatella myös prosessina, jossa yksilöä yhteiskuntaan liittävät sidokset löystyvät. (Heikkilä & Karjalainen 2000, 167, 177.)

Syrjäytynyt ihminen jää syrjään yhteiskunnallisesta elämästä. Hän voi olla syrjäytynyt työnteosta, opiskelusta, harrastuksista ja yhteiskunnan säännöistä ja normeista. Erityisen herkkä ihminen on syrjäytymiselle elämänsä muutosvaiheissa, esimerkiksi koulun, työsuhteen tai ihmissuhteen päättyessä. Tällöin ihminen saattaa joutua epätoivon kierteseen, mikä taas pahentaa entisestään ongelmia. Syrjäytyminen johtaa usein pitkittyessään ihmisen eristäytymiseen ympäröivästä yhteiskunnasta. Aikaisemmat ihmissuhteet katkeavat, ja uudet ihmissuhteet muodostuvat lähinnä toisista syrjäytyneistä, tai syrjäytynyt viettää aikansa lähes kokonaan yksin. Syrjäytyneen itsetunto heikkenee, ja kiinnostus ympärillä olevaan maailmaan vähenee. Halu vastuun kantamiseen ja itsestään huolehtimiseen heikkenee, ja mielen valtaa pahan olon tunne. Syrjäytymiseen liitetään usein käsitteet toivottomuus, tyytymättömyys, haluttomuus ja kykenemättömyys muutokseen ([http://fi.wikipedia.org/wiki/Sosiaalinen\\_syrjäytyminen](http://fi.wikipedia.org/wiki/Sosiaalinen_syrjäytyminen)).

Mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden ryhmä on epäyhtenäinen. Nämä asiakkaat tulee nähdä muovautuvina kokonaisuuksina, jolloin ongelmien ja voimavarojen nähdään muodostuvan moniulotteisista ja limittäisistä kokonaisuuksista. Mielenterveys- ja päihdeasiakkaan kohdalla ei välttämättä kumpikaan häiriö ole ensisijainen hoidon kohde,



vaan asiakas saattaa tarvita ensisijaisesti ruokaa, puhtautta, vaatteita ja lämpöä. Hän vaatii kohdennettua yksilö-, perhe-, ryhmätasoisia tukea. Hän ei pärjää kunnan asiantuntijalähtöisen ”joko-tai-ajattelun” tarjoamalla hoidolla, vaan hän tarvitsee ”sekä-että-mahdollisuuksien” tarjoamista. Siksi asiakas jää usein kunnan tarjoamien pirstaleisten mielenterveys- ja päihdepalvelujen ulkopuolelle. Lisäksi asiakkaan toipumisennuste on huono, koska hänellä on enemmän kuin yksi häiriö. Hänen elämäntilanteensa on usein kaottinen, ja ongelmakimppujen selvittäminen on hyvin haasteellista. (Holmberg, Hirschovits, Kylmänen & Agge, 2007, 12-13.)

Monet tutkimukset ovat osoittaneet, että mielenterveys- ja päihdeasiakkaista noin puolella on persoonallisuushäiriö, joista tyypillisimpiä on epävakaata ja epäsosiaalinen persoonallisuushäiriö. Seuraavaksi eniten on mielialahäiriöitä, jotka ilmenevät masentuneisuutena, ahdistuneisuutena ja unettomuutena. Kolmantena ryhmänä ovat psykoottiset häiriöt. Päihderiippuvaisilla on myös epäilty olevan muuta väestöä enemmän tarkkaavaisuus-, stressi-, dissosiaatio- ja syömishäiriöitä. Tästä ei tosin ole tieteellistä näyttöä. (Holmberg ym. 2007. 17.)

Tämä sosiaalisten ongelmien medikalisointi voidaan nähdä myös ongelmallisena asiana. Medikalisoinnilla eli lääketieteellistämällä tarkoitetaan sitä, että arkielämän ilmiöt saavat sairauden ja terveyden leiman. Tämä tarkoittaa lääketieteellisen hoidon ulottumista yhä uusiin ja arkipäiväisiin ilmiöihin. On olemassa niitä asiakkaita, jotka ”eivät ole ihan vastuussa” (poikkeavat) ja ne, jotka ovat ”täysin vastuussa” (ei-poikkeavat). Tällöin vastuussa olijat asettuvat ”ei ihan vastuussa” olevien yläpuolelle. Tämä ongelmien medikalisointi voi estää asioiden yhteiskunnallista kohtaamista, kun asioiden käsittely jää asiantuntijoiden varaan. ”Hoitoa” käytetään heihin, jotka eivät edusta vallassa olevaa näkemystä normaalisti käyttäytyvästä ihmisestä. (Vanhala 2005, 153.)

Asiakkaiden kategorisointi mystisen sosiaalisen sairauden kautta luo etäisyyttä niihin, joilta tämä sosiaalinen sairaus puuttuu tai jotka eivät vielä oirehdi. Pohjimmiltaan on kyse normaalin ja poikkeavan käytöksen määrittämisestä. Sosiaalisen sairauden kautta voidaan etsiä erilaisia selityksiä asioille kuten esimerkiksi sille, miksi jotkut käyttäytyvät niin kuin käyttäytyvät ja miksi työntekijöillä ja asiakkailla on välillä raskasta ja vaikeaa keskenään ja miksi vuorovaikutus ei aina tunnu toimivan. Kyseinen kategorisointi antaa työntekijöille mahdollisuuden vetäytyä vastuusta. Työntekijä voi ajatella, että on ehkä asioita, jotka eivät ole hoidettavissa tai on ihmisiä, jotka eivät ole autettavissa. Tällöin syytä ei tarvitse etsiä järjestelmästä ja sen toiminnasta, vaan syyt ovat autettavissa

itsessään. Sosiaali - ja terveydenhuollon järjestelmässä tämän kaltainen ihmisten ja heidän ongelmiansa mystifiointi voi johtaa kyseisten ihmisten poissulkemiseen auttamistyön verkostosta. (Vanhala 2005, 153.)

Iivarisen ja Karjalaisen (1999) tutkimusten mukaan erityisesti diakonian avustusasiakkaiden kohdalla perusturva näyttäisi vuotavan. Diakoniatyön epävirallisen avun kautta paljastuu toinen kuva virallisen sosiaalipuolen toimivuudesta. Julkinen perusturvajärjestelmä ei pysty reagoimaan tarkoituksenmukaisesti ja riittävän nopeasti asiakkaiden vaihtuviin elämäntilanteisiin. Tämän tuloksena on, että diakonian asiakkuuteen on muodostumassa pysyvä ryhmä erityisen vaikeissa tilanteissa olevia kansalaisia. Tämä asettaa haasteen diakoniatyön kehittämiseksi ja toisaalta julkiselle vallalle vakavan haasteen perusturvan takaamiseksi kaikille kansalaisille. (Iivarinen & Karjalainen 1999, 75-76.)

Sosiaalihuoltolaki 2002 määrittää, että sosiaalitoimen kuuluu huolehtia ihmisistä, jotka eivät omin avuin kykene järjestämään asumistaan. Tämä tarkoittaa sitä, että kunnan on puututtava asunnottomuuteen. Laki sanoo, että asumispalvelua annetaan henkilölle, joka erityisestä syystä tarvitsee apua tai tukea asunnon tai asumisensa järjestämiseen. (Heikkilä & Karjalainen 2000, 154-155.) Mustan Lampaan asiakas on usein asunnoton. Hän ei kykene hoitamaan asioitaan sosiaalitoimen kanssa. Hänellä ei yleensä ole postiosoitetta tai puhelinta yhteydenpitoa varten. Lisäksi hänellä ei ehkä ole voimavaroja asioida vieraiden sosiaalityöntekijöiden kanssa vieraisissa toimistoissa. Hän tarvitsee sitä ennen suojaa, lämpöä, puhtautta ja ruokaa. Asiakkaan asunnottomuus, avohoidon toimimattomuus ja riittävän sosiaalisen tuen puuttuminen ovat asioita, joihin diakoniatyö vastaa. Diakoniatyöntekijät auttavat asiakasta löytämään asunnon, he kuuntelevat, tukevat ja ohjaavat asiakkaitaan heidän ongelmissaan. Lisäksi kirkko antaa sosiaalista tukea kutsumalla asiakkaita yhteyteensä. (Tampereen Diakoniakeskus, Päihde- ja Kriminaalityö 2009).

Suomen hyvinvointipalvelut nojautuvat vastuullisimman perinteen mukaiselle arvopohjalle. Hyvinvointivaltion ”lupaus” voi toteutua kaikkein huono-osaisimpien kohdalla vain jos hyväksytään, ettei kaikille päihdeongelmallisille voi asettaa kovin kunnianhimoisia hoito- ja kuntoutustavoitteita ainakaan kovin lyhyellä aikavälillä. Kaikelta tuelta ja hoidolta voidaan odottaa vaikuttavuutta, mutta palvelujen arviointikriteereissä on oltava mukana nykyistä pehmeämpiä arvoja kuten elämän inhimillisyyttä, kokemuksellisia asioita ja vielä suuremman kurjuuden ehkäisyä. (Helne & Laatu 2006, 143.)

Yhteiskunta näkee oikeudekseen vaatia työttömältä ja ehkä monelta osin syrjäytyneeltä ihmiseltä vastikkeeksi työttömyyskorvauksesta aktiivista toimintaa. Lisäksi työttömän yhteiskunnalliseksi vastuuksi ja velvollisuudeksi nähdään henkilökohtaisen työmarkkinakelpoisuuden kehittäminen ja aito aktivoituminen työnhakuun. Näin toteutuvat yhteiskunnan kovat arvot ja inhimillisyyden näkökulma jää huomiotta. Tämä ns. ”kepin käyttö” aktivoitumisen välineenä vaatii syvällistä asiantuntemukseen perustuvaa harkintaa. Yhteiskunnan materiaalisen menestyksen tavoittelussa ei saa inhimillisyyttä ja elämänarvokysymyksiä sysätä toisarvoiseen asemaan. Työn vastaanottamiseen ja toimenpiteisiin ohjaamisen ehdot tulee olla realistisessa suhteessa henkilön valmiuksiin ja elämäntilanteeseen. (Hietaniemi 2004, 98.)

Kristillisen käsityksen mukaan jokainen ihminen on Jumalan luoma ja lunastama, siksi hän on ainutlaatuinen ja korvaamaton. Jumala antaa jokaiselle ihmiselle ihmisarvon syntyperästä, varallisuudesta ja suorituksista riippumatta. Kristilliseen luomisuskoon kuuluu myös se, ettei mikään luotu elä itseään vaan toisia varten. Ihmisen tehtävä on elää toisia varten. Tätä tarkoitusta varten ovat olemassa lait, julkinen valta ja perhe, jotka varjelevat yhteistä hyvää sekä suojelevat heikkoja vahvojen itsekkyydeltä. (Hytönen 2003, 263.)

Raittiuskasvatus kuuluu luonnollisena osana kaikkeen kirkon kasvatustyöhön. Ihminen on luotu Jumalan kuvaksi, joka kuitenkin on turmeltunut. Tämän turmeluksen seurauksena ihminen on joutunut orjuuttavien voimien alaisuuteen. Kirkon tehtävä on saada ihmiset pelastavan evankeliumin yhteyteen. Tämä sanoma voi vapauttaa ihmiset orjuuttavien voimien vallasta. (Hytönen 2003, 266.)

Mustan Lampaan asiakkaat asuvat usein kadulla. Tämä on käytetty kielikuva asiakkaasta, joka elää kiertelevää elämää ja majoittuu milloin toisten asuntoihin, milloin ulos, milloin erilaisiin sosiaalitoimen yksiköihin. Viinikanlahden ensisuoja Tampereella on lähellä Mustan Lampaan toimipistettä. Siellä majoittuvilla on noin kahden kilometrin matka päiväkeskukseen. (Hassi-Nuorluoto 2004, 29.)

Asunnottomien parissa tehtävää sosiaalityötä voidaan kutsua vaativan marginaalin psykososiaaliseksi työkse, johon asiakas tuo mukanaan päihde- ja mielenterveysongelmat, särkyneet ihmissuhteet ja väkivallan. Perinteisesti tätä asunnottomien parissa tehtävää työtä on sen vaativuudesta huolimatta aliarvostettu ja se on heikosti resurssoitua. Suurissa kaupungeissa akuutein ja täysin ratkaisematon ongelma on päihde- ja mielenterveysongelmien horjuvien ja akuutissa huume- ja päihde-ongelmien elävien vapautuvien vankien asumisen järjestä-

minen. Suurimmat ongelmat heidän auttamisessaan ovat arvaamaton käytös ja siitä johdettu väkivallan uhka, rikolliseen alakulttuuriin liittyvien väkivaltaisten toimintamallien ja huumekaupan tunkeutuminen asuinyhteisöihin. Näiden ihmisten monimuotoiset hoidot ja tuen tarpeet, sekä vaikeudet kiinnittyä vähänkään suunnitelmallisempaan hoitoon, tuovat auttamistyöhön suuria haasteita. Kaikista suurimman ongelman muodostaa kuitenkin tavallisten ihmisten asenne. Asunnottomille tarkoitettuja asumisyksiköitä vastustetaan kaikin keinoin. ( Helne & Laatu 2006, 149.)

Kaupunkitutkimuksessa on tuotu esiin se, miten asuinalueen vastustus estää ja hankaloittaa syrjäytyneiden asukkaiden sijoittumista kaupunkiin. Asumispalveluyksiköt eivät toimi, ellei sosiaalista ympäristöä osata ottaa huomioon ja sen kanssa neuvotella. Työntekijät eivät neuvottele vain viranomaisten ja asiakkaiden kanssa, vaan alueen asukkaille tulee tiedottaa heti asiakkaan muutosta. Yksiköt järjestävät myös avoimien ovien päiviä, jossa alueen asukkaat voivat kohdata tulevan naapurinsa. Päähtyneet asiakkaat poikkeavat ympäristöstään ja Mustan Lampaan työntekijä joutuu ottamaan tämän huomioon. Neuvottelu asiakkaan naapurin kanssa koskee usein hyvin konkreettisia arkipäivän asioita. (Hassi-Nuorluoto 1999, 28.)

Viimesijaisuuden käsite on merkityksellinen yhteiskunnallisessa palvelujärjestelmässä. Tietyt organisaatiot ovat ottaneet tai niille on annettu viimesijaisuuspaikka auttamistyön verkostossa. Viimesijaisuudella perustellaan toimintatapoja eli sitä, miten ihmisiä pyritään auttamaan. Viimesijaisuuden tilannetta edellyttää usein epäonnistuminen ensisijaisilla ja suositeltavilla auttamiskeinoilla. Viimesijaisuuden yhteydessä puhutaan myös vaihtoehdottomuudesta. (Vanhala 2005, 6.)

Vanhalan (2005) tutkimus osoitti, että auttamistyössä tavoiteltiin asukkaiden kokonaisvaltaista elämänhallintaa, joka sai päihitteettömyyden, itsenäisen asumisen, työn ja toimeentulon merkityksiä. Toisaalta asiakkaille annettiin lupa epäonnistua elämänmuutoksen yrityksessä ja samalla vapautettiin työntekijä paineesta motivoida asukas muutokseen. Lisäksi viimesijaisuus toimii osana asiakkaan kategorisointia. Kategorisointi on yleismaailmallinen ja yleisinhimillinen tapa järjestellä maailmaa. Kategoriat tuottavat ihmisille sosiaalista identiteettiä ja näin ollen viimesijaisuuden käsite antaa asiakkaalle tietyn sosiaalisen tyyppin ja asiakkaat voivat saada organisaation toiminnan värittämiä merkityksiä. Nämä merkitykset eivät siirry vain yleisestä asiakkuudesta henkilökohtaiseen vaan myös yksittäisestä henkilöstä yleiseen asiakkuuteen. Tutkimus osoitti, että asiakkaita lähestyttiin organisaation taholta lähes poikkeuksetta asiakkaisiin liitettävistä

ominaisuuksista käsin, jolloin laajempi yhteiskunnallinen konteksti jäi asiakassuhteissa puhumattomaksi asiakksi. (Vanhala 2005, 6.)

#### 4.3 Voimavarojen tukeminen diakoniatyössä

Kristillistä päihdetyötä toteutetaan Suomessa neljänä mallina hoidon tavoitteen ja palvelujen järjestämistavan mukaan. *Elämäkatsomusmallissa* on keskeistä uskonnollinen toiminta ja normaalin arjen löytäminen erityisesti työn kautta. *Yhdistelmämallissa* toteutuu sekä intensiivinen terapia että uskonnollinen toiminta. *Ammatillisessa mallissa* eri ammattilaisten erityisosaaminen antaa monipuolista ja intensiivistä terapiatarjontaa. Uskonnolliset palvelut ovat niitä haluaville. *Palvelumallin yksiköissä*, jota Musta Lammaskin edustaa, on tavoitteena luoda asiakkaalle omaehtoinen kuntoutuksen foorumi. Keskeistä on perusasioista kuten ruuasta, puhtaudesta, turvallisuudesta ja arjen sujumisesta huolehtiminen. Käytössä on niin sanottu ”maallikkokehys”, jonka avulla hoidetaan arjen sujumista. Varsinaisia terapiapalveluja ei ole tarjolla, vaan asiakkaita tuetaan käyttämään avohuollon palveluita. Uskonnollista toimintaa tarjotaan sitä haluaville. (Niemi 1999, 296.)

Niemelän (1999) mukaan kristilliset päihdehuollon yksiköt ovat luoneet yksikön tavoitteiden ja asiakkaiden odotusten mukaan erilaisia hoitoavaruuksia. Hoitoavaruus on se rajapinta, jossa työntekijän ja asiakkaan todellisuudet kohtaavat toisensa. Se on asiakkaan elämäntilanteisuus ja yksilöllinen, mahdollisesti muutokselle altis tila, joka kohtaa hoitoyhteisön todellisuuden siltä osin kun se kohtaa hoitoyhteisön reaaliset ja ideaaliset komponentit. Osa päihdeongelmaisista etsii elämänsä ongelmiin uskonnollista ratkaisua. Erilaisilla hoitoavaruuksilla on selkeästi erilainen vaikutus asiakkaan uskonnolliseen käyttäytymiseen. Asiakkaan toipumista ja muutosta virittävä tila voi olla yksittäistä päihde- tai elämänongelmaa syvempi eksistentiaalinen (kokemuksellinen) tai uskonnollinen kriisi. Tämän tilan voi virittää myös aito välittäminen, rakkaus ja huolenpito. (Niemi 1999, 297, 293.)a

Hyvinvointivaltion murroksessa on huomiota kiinnitetty ja kiinnitettävä kolmanteen sektoriin, koska osa kuntien sosiaaliturvasta ja palveluista järjestetään kirkkojen ja vapaaehtoisjärjestöjen toimesta. Koska kiinnostus on lisääntynyt seurakunnan diakonia- ja

vapaaehtoistyöhön tulee Niemelän (1999) mukaan tutkia lisää uskonnollista yhteisöllisyyttä. On paikallaan miettiä asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutteisuuden ymmärtämistä, sekä avata niitä asiakkaan luontaisia prosesseja, joissa asiakkaat ovat jo ennen hoitoon tuloaan. (Niemelä 1999, 300.)

Päihdeasiakkaiden elämän synnyttämä syyllisyys ja moraalinen ristiriita tulee ottaa vakavasti. Arvovalinta on, käsitelläänkö syyllisyyttä syyllisyudentunteina vai ihmisen aitona kamppailuna omasta vastuunalaisuudestaan. Ihmisen kehollisen, tajunnallisen ja elämäntilanteisen kohtalon ymmärtäminen on välttämätöntä. Tämä ei kuitenkaan poista ihmisen kamppailua oman syyllisyytensä kanssa. Päihdeasiakkaan syyllisyudentunteiden käsittely tulee tapahtua moralisoimatta. Lisäksi asiakasta ei tule asettaa vastuuseen sellaisesta, mistä hän ei voi olla vastuussa ja mistä hän ei voi kantaa vastuuta. Hengellisestä elämästä voi tulla päihdeasiakkaan selviytymisstrategia, jonka avulla hän voi kehittää itselleen erilaisia ”retkahduksentorjuntakeinoja” kuten esimerkiksi sisäisen minuuden vahvistaminen rukouksella tai Raamatun lukemisella, uskonyhteisöjen ja työntekijöiden tuki, vaihtoehtoisena toimintana osallistuminen hengelliseen toimintaan, vaikeuksista oppiminen, uskonnollisen kielen kautta tapahtuva jäsentäminen ja uskovien roolisuojan taakse vetäytyminen. (Niemelä 1999, 294, 295.)

Käsite luottamus voidaan määritellä sosiaalisen pääoman ytimeksi. Luottamuksen puute on puolestaan tila, jossa vallitsee epävarmuus sopimusten ja laillisuuden olemassaolosta. Sosiaalinen pääoma käsitteenä korostaa muun muassa sosiaalista yhteenkuuluvuutta ja luottamuksen merkitystä. Luottamus tilana on yhteisön sääntöjen, normien ja yhteistoimintaan perustuvien odotusten täyttymistä tietyllä tavalla toimimisesta. (Hietaniemi 2004, 31.)

Empowerment-käsitteelle ei ole löydetty vakiintunutta suomenkielistä vastinetta. Siitä puhutaan termeillä valtaistuminen ja valtaistaminen (painottuu valtanäkökulma), voimavaraistuminen, voimaantuminen ja toimintavoiman lisääntyminen. Empowerment tarkoittaa mahdollisuuksien antamista jollekin, vaikutusmahdollisuuksien lisäämistä, aseman parantamista ja täysivaltaiseksi tekemistä ([www.kielikone.fi](http://www.kielikone.fi)). Nykyisin tätä käsitettä käytetään sosiaalityön ja muiden auttamisammattien työssä. Esimerkiksi tuettu asuminen voi lähteä empowerment ajatuksesta. Silloin siihen sisältyy mahdollisuus tehdä valintoja ja päättää omaan asumiseen liittyvistä asioista. (Karsikas 2005, 33-34.)

On myös havaittu, että asiakkaat kykenevät vaikuttamaan tilanteeseensa, kun auttava työntekijä kiinnittää huomiota hänen vahvuuksiinsa. Voimaantumisen tavoitteena on ih-

misten ja ryhmien kyky kontrolloida olosuhteitaan ja saavuttaa omia tavoitteitaan. Heitä autetaan löytämään ja käyttämään heistä itsestään ja ympäristöstään löytyviä resursseja ja välineitä. Voimaantumiseen liitetään myös käsitteet demokratia, asioiden ajaminen, normalisaatio, tietoisuuden herääminen ja asiakaslähtöinen käytäntö. (Karsikas 2005, 34.)

Tässä kehittämishankkeessa empowerment tarkoittaa ihmisen kasvua ottamaan vastuuta omasta elämästään sekä hänen toimintavoimansa kasvua, joka johtuu ihmisen omasta kehitymisestä ja ympäristön antamista mahdollisuuksista. Karsikas (2005) ajattelee, että tietyntyyppiset ympäristöt ja toimintatavat ovat voimaannuttavampia kuin toiset. On tärkeää pyrkiä tunnistamaan tekijöitä, joilla ihmisen positiivisen kasvun mahdollisuuksia voidaan lisätä ja hänen voimavarojaan ja resurssejaan kehittää. Tätä kautta voidaan saada voimaannuttavia ympäristöjä. (Karsikas 2005, 34.)

Myös menneisyyden ongelmatarinaan tarvitaan asiakkuuden rakentamista. Tulevaisuutta ajatellen asiakkaan historia voi muuttua ansaksi siten, että se pitää ihmisen tietyllä asiakasuralla vielä alkuperäisestä ongelmasta pääsyn jälkeenkin. Ongelmatarina menneisyydestä on joskus työllästi käännettävissä selviytymispuheeksi. Selviytymispuheen avulla voi laskevan uran kääntää nousevaksi tai huonolta uralta pois astumiseksi. Tietyn sosiaalisen ongelman poistuminen ei takaa sitä, että ongelma poistuisi myös puheista ja papereista ja vähitellen läsnä olevasta tietoisuudesta. Asiakkaan historiasta käsin rakentuvat syy-seuraussuhteet ja niiden vaikutukset asiakkaan näkemykselle tulevaisuudesta. Nämä käsitykset voivat olla itseään toteuttava ennuste. Asiakkaalla voi olla haluttomuus ja kyvyttömyys vaihtaa puheenaihetta, vastustaa annettua leimaa ja puhua itseään osaksi uutta tarinaa. (Sankari & Jyrkämä 2005, 119.)

Tämän kehittämishankkeen tarkoituksena on tutkia, miten Mustan Lampaan työntekijät tukevat asiakkaidensa voimavaroja. Eräs tapa lisätä asiakkaan voimavaroja on auttaa heitä lisäämään sosiaalista pääomaansa. Arajärvi (2008) on sitä mieltä, että ”*mitä paremmin maailma voi, sitä paremmin mekin voimme*”. Samoin voidaan ajatella, että mitä paremmin Musta Lammas voi, sitä paremmin siellä olevat ihmiset voivat. Sosiaaliseen pääomaan kuuluu ainakin keskinäinen luottamus ja kyky toimia yhdessä. Kyse on siitä miten Musta Lammas toimii ja miten asiakas luottaa siihen, että sen työntekijät toimivat asianmukaisella tavalla. Ihmisen luottamus on hänen hyvinvointinsa edellytys. (<http://global.finland.fi/Public/default.aspx?contentid=137550&contentlan=1&culture=fi-FI>)

## 5 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTTAMINEN

### 5.1 Toimintatutkimus lähestymistapana

Tällä kehittämishankkeena toteutettavalla opinnäytetyöllä oli toimintatutkimukselliset lähtökohdat. Tällä lähestymistavalla tavoiteltiin käytännön hyötyä Mustan Lampaan toiminnan kehittämiseksi. Mustan Lampaan henkilökunta osallistettiin tuottamaan tietoa Mustan Lampaan käytännön työstä ja toiminnan kehittämisestä. Toimintaa kehitettiin heidän omalta kannaltaan paremmaksi, niin että he voivat tukea asiakkaan voimavaroja tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti.

Toimintatutkimuksessa tutkija on aktiivinen vaikuttaja ja toimija. Tutkija osallistuu toimintaan ja pyrkii vaikuttamaan työyhteisöön niin, että käytännön työn kehittäminen ja työssä tapahtuva muutos nähdään hyvänä ja tavoiteltavana asiana. Tutkijan tehtävä on valaa uskoa työyhteisön omiin kykyihin ja toimintamahdollisuuksiin. Näin tutkija pyrkii voimaannuttamaan (empowerment) työyhteisön, jotta se huomaa muutoksen tarpeellisuuden, rohkaistuu tarttumaan asioihin ja alkaa toimia muutoksen aikaansaamiseksi. (Heikkinen, Rovio & Syrjälä 2006, 19-20.)

Toimintatutkimus on uudella tavalla ymmärretty prosessi, joka ei ole kiinnostunut vain siitä, miten asiat ovat, vaan ennen kaikkea siitä, miten asioiden tulisi olla. Nykyinen toimintatutkimus perustuu kriittisen teorian filosofiseen perinteeseen, jossa se on yhteiskuntaa muuttava voima. Sen päämääränä ovat tasa-arvo, emansipaatio ja yksilöiden vapaa itsemääräämisoikeus. Tutkimuksessa tähdätään ihmisen vapautumiseen, valtaistumiseen, voimaantumiseen ja osallistumiseen. (Carr & Kemmis 1986, 37, Heikkinen 2001, 25.)

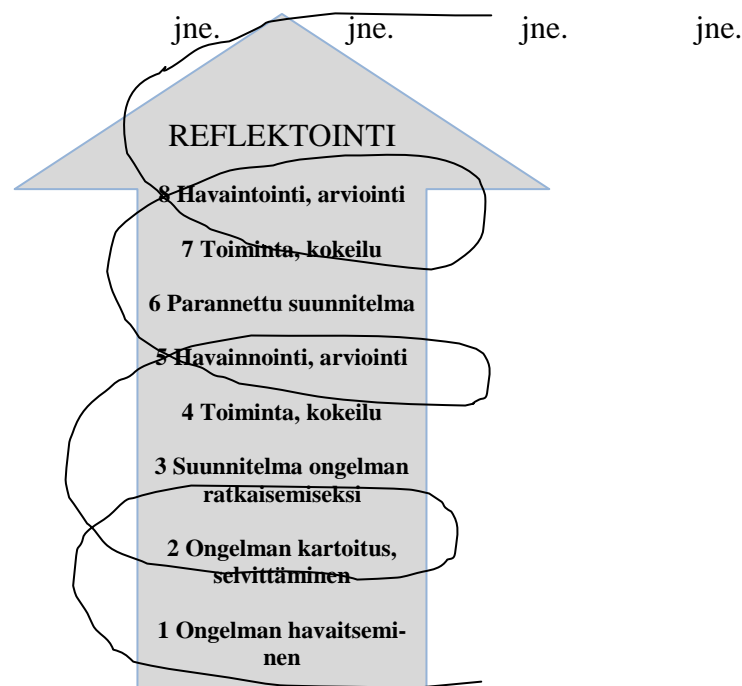
Toimintatutkimus on yksi tutkimusstrategia laadullisten menetelmien joukossa. Sen tavoitteena on ymmärtää tutkimuksen kohteena olevia ilmiöitä tutkimukseen osallistujien subjektiivisesta näkökulmasta. Tutkimuksen myötä tutkija jakaa yhteistä maailmaa tutkimukseen osallistujien kanssa. (Kylmä & Juvakka 2007, 20, 26.)

”Mikään ei ole niin käytännöllistä kuin hyvä teoria”, toteaa toimintatutkimuksen isä Kurt Lewin (1948). Tämä tarkoittaa sitä, että teoria on sisällä käytännössä ja päinvas-  
toin. Toimintatutkimuksen tarkoitus on nostaa esiin työyhteisön hiljainen tieto mielipi-



teiden vaihdon ja keskustelun kohteeksi. Näin työn tekeminen jäsentyy kielellisesti ja toiminnasta tulee entistä tietoisempaa ja jäsentyneempää. Toimintatutkimuksen avulla tuotetaan järkevää ja kekseliästä käytäntöä, syvällistä filosofointia ja ajattelemisen taitoa. Näiden asioiden avulla luodaan järkevää käytännöllistä toimintaa ja syvällistä ajattelua työstä ja työyhteisön toiminnasta. ( Aaltonen & Valli 2001, 171-172.)

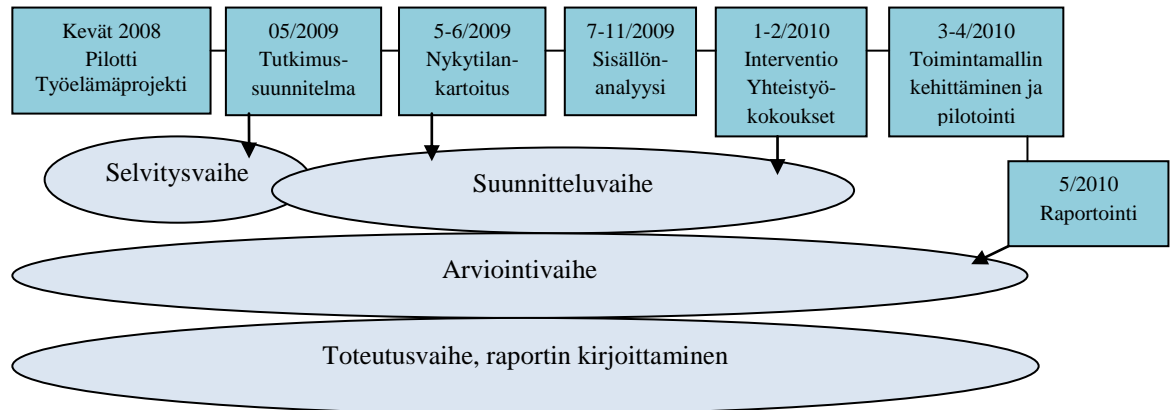
Toimintatutkimuksessa tutkimusongelmat kehittyvät vähitellen. Tässä kehittämistehtävässä ongelmat kehittyivät Mustan Lampaan toiminnan ja sen jäsenten oman toiminnan pohtimisen jatkuvassa vuorovaikutuksessa. Tutkimuksen edetessä syntyi lisää ongelmia toimintaan. Tutkija auttoi työyhteisöä suhtautumaan näihin ongelmiin johdonmukaisesti, jotta niistä muodostui järkeviä oppimisprosesseja ja kehittyi uusia ideoita. Näiden ideoiden kautta työyhteisö löysi uusia vastauksia oman toimintansa kehittämiseksi. (Heikkinen, Rovio & Syrjälä 2006, 80.)



KUVIO 1 Toimintatutkimuksen syklinen luonne

Tässä opinnäytetyössä toimintatutkimuksen sykli eteni kuvio 2 (kuvio2,s.26) osoittamalla tavalla. Syklit muodostivat toimintatutkimukselle ominaisen pysähtymättömän spiraalin, jossa toiminta ja ajattelu liittyivät toisiinsa muodostaen peräkkäisiä suunnitte-

lun, toiminnan, havainnoinnin, reflektion ja uudelleensuunnittelun kehä eli syklejä (kuvio 1, s 25). (Heikkinen ym. 2006, 80.)



KUVIO 2 Toimintatutkimuksen syklinen eteneminen kehittämishankkeessa

*Selvitysvaiheessa* keskustelin Mustan Lampaan henkilökunnan kanssa kehittämishankkeen tavoitteista ja tarkoituksesta. Tutkittava aihe herätti mielenkiintoista keskustelua ja henkilökunta osoitti kiinnostustaan osallistua toimintatutkimukseen. Tutkijana korostin henkilökunnalle, että heidän roolinsa on aktiivinen tutkimuksen kaikissa vaiheissa ja kehittämishankkeen tarkoitus on palvella heidän toimintaansa. Kehittämishankkeeseen osallistui koko Musan Lampaan henkilökunta, joka koostuu johtajasta ja kahdesta muusta erityisdiakonian viranhaltijasta, päihdetyöntekijästä, työllistetystä diakoniaavustajasta, vahtimestarista ja keittäjästä.

*Suunnitteluvaiheessa* henkilökunnalle kerrottiin alustavasti kehittämishankkeen prosessista suullisesti ja kirjallisesti. Tutkija keskusteli ja suunnitteli temahaastattelurungon aihepiireistä työyhteisön kanssa saadakseen monipuolisen näkökulman nykytilan kartoitusvaiheen haastattelujen pohjaksi. Yhteistyökokouksissa suunniteltiin koko kehittämishankkeen kulku ja siitä syntynyt Mustan Lampaan asiakkaan voimavaroja tukeva toimintamalli.

Kehittämishankkeen *arviointia* tapahtui toimintatutkimuksen syklien kaikissa vaiheissa, koska työyhteisö osallistettiin kehittämään työtään. Tutkija informoi prosessin jokaisessa vaiheessa osallistujia kehittämishankkeen kulusta ja tuloksista. Näin työyhteisöllä oli mahdollisuus arvioida säännöllisesti, ja suunnitelmallisesti kehittämishanketta. Lisäksi

tutkija pyysi palautetta prosessin etenemisestä jokaisessa toimintatutkimuksen syklin vaiheessa.

*Toteutusvaiheessa* tutkija haastatteli teemahaastattelurungon mukaisesti (liite1,s.71) seitsemään Mustan Lampaan työntekijää. Tutkija analysoi haastattelut sisällönanalyysimenetelmällä. Tulokset tutkija esitteli työyhteisölle yhteistyökokouksessa (kuviokuva 3,s.34) jolloin tutkija keskusteli, kehitti ja arvioi tuloksia työyhteisön kanssa. Tuloksena oli, että viisi työntekijää kirjasi paperille työnsä vähimmäiskriteerit, jotka tulee (sosiaalinen tuki, terveyden edistäminen, hengellinen eheytyminen) toteutua asiakkaan voimavaroja tukemiseksi Mustan Lampaan asiakastyössä. Tutkija analysoi vähimmäiskriteerit ja yhteistyökokousmuistiot sisällön analyysimenetelmällä ja esitteli taas tulokset työyhteisölle työyhteisökokouksessa. Työyhteisön ja tutkijan yhdessä tekemien arvioiden ja pohdintojen mukaan tutkija kehitti toimintamallin kehittämisosan käsitteet, jotka työyhteisö hyväksyi. Näin toimintamalli sai lopullisen muotonsa. Asiakkaan voimavaroja tukevan toimintamallin avulla työyhteisö arvioi sen toimivuutta käytännössä. Toimintamalli todettiin toimivaksi ja se otettiin osaksi Mustan Lampaan asiakastyötä. Työyhteisö osallistui toteutusvaiheeseen koko kehittämishankkeen ajan.

Kehittämishankkeen tuloksena syntyi Lampaan asiakkaan voimavaroja tukeva toimintamalli, josta tutkija kirjoitti raportin.

## 5.2 Tutkimusaineistojen kerääminen

Kehittämishankkeen tutkimusaineistojen kerääminen alkoi nykytilan kartoitusvaiheella. Touko-kesäkuussa 2009 tutkija haastatteli kaikkia seitsemää Mustan Lampaan työntekijää yksilöhaastatteluna teemahaastattelurungon mukaisesti. Haastattelun alussa tutkija avasi haastateltaville voimavarakäsitteestä kehittämishankkeen teoreettisten lähtökohtien mukaan, koska voimavarakäsite oli vieras työntekijöille. Tämä auttoi haastateltavia kertomaan asiakkaan voimavarojen tukemisesta rentoutuneesti ja avoimesti.

Haastattelutilanteessa haastateltavat kertoivat omia näkemyksiään haastattelijan kyselemistä teemoista (liite1,s.70). Jokainen työntekijä suhtautui hyvin ja motivoituneesti haastattelutilanteeseen. Haastattelut tapahtuivat työaikana, jolloin Mustan Lampaan

tiloissa ei ollut enää asiakkaita. Haastatteluille varattiin riittävästi aikaa ja ne toteutettiin rauhallisessa paikassa. Tutkija nauhoitti haastattelut käsinauhuriin, josta tutkija aukikirjoitti ne lähes sanasta sanaan tietokoneelleen.

Haastateltaviksi valittiin kaikki Mustan Lampaan työntekijät, koska he kaikki olivat halukkaita osallistumaan tutkimukseen ja heillä kaikilla oli kokemusta tutkittavasta asiasta. Tutkija pyrki haastattelutilanteessa luomaan turvallisen ja luottamuksellisen suhteen haastateltaviin, jotta teemahaastattelu onnistuisi mahdollisimman hyvin. Haastattelua varten tutkija oli laatinut teemarungon sekä apukysymyksiä, jotka helpottivat haastattelun tekemistä. Nämä auttoivat jäsentämään haastattelutilannetta ja pitämään sen asiassa. Tutkija yritti olla ohjailematta haastattelutilannetta, jotta haastateltavat saivat kertoa omaa tarinaansa ja olla todellisia haastattelutilanteen subjekteja (Kylmä & Juvakka 2007, 80.) Tutkijan oli osattava kysyä haastateltavilta järkeviä kysymyksiä ja mietittävä, miten niihin saadaan vastauksia. Immanuel Kantin ajatuksen sanotaan ohjavan tutkijan työtä: ”Opi käyttämään järkeä ilman toisen johdatusta”. (Heikkinen ym. 2006, 200,201.) Tutkija koki haastattelujen tekemisen haasteellisena tehtävä, koska tutkijalla oli vain vähän kokemusta haastattelutilanteista.

Haastattelussa on kielellistä ja ei-kielellistä kommunikaatiota, jossa välittyvät asenteet, ajatukset, mielipiteet, tiedot ja tunteet. Haastattelussa molemmat osapuolet vaikuttavat siis toinen toisiinsa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 42.) Tutkija havainnoi haastateltavien ilmeitä ja eleitä pyrkien niiden kautta selvittämään ja syventämään annettuja vastauksia ja tekemällä lisäkysymyksiä tai pyytämällä perusteluita haastateltavan kertomille mielipiteille.

Haastattelumenetelmän suurimpana etuna pidetään sen joustavuutta, jolloin aineiston keruuta voidaan säädellä tilanteen edellyttämällä tavalla ja vastaajia myötäillen. Haastatteluaiheiden järjestystä on helppo säädellä ja vastauksia on mahdollisuus tulkita laajemmin, sekä tarvittaessa tarkentaa. Haastattelussa ihminen on aktiivinen ja luo merkityksiä asioista. Haastateltavalle annetaan mahdollisuus tuoda vapaasti esille itseään koskevia asioita ja kertoa asiasta laajemmin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 200-2001.)

### 5.3 Yhteistyökokoukset

Kehittämishankkeen interventiot perustuvat yhteistyökokouksissa yhteisesti asetettuihin tavoitteisiin. Tavoitteet asetettiin Mustan Lampaan työntekijöiden osaamista hyödyntämällä ja tutkijan esittämien tulosten pohjalta. Tutkija kirjoitti yhteistyökokouksissa käydyistä keskusteluista muistiot, jotka tutkija analysoi sisällönanalyysimenetelmällä kuten muunkin tutkimusaineiston.

Yhteistyökokouksissa käytiin keskustelua nykytilan kartoitusvaiheen tuloksista. Keskustelujen pohjalta asetettiin kehittämishankkeelle uudet tavoitteet. Kunkin toimintatutkimussyklin mukaisesti yhteistyökokouksen jäsenet kehittivät Mustan Lampaan toimintaa, minkä jälkeen uusia toimintatapoja kokeiltiin käytännössä ja mallinnettiin osaksi työyhteisön arkea. Mallin pilotoinnin jälkeen yhteistyökokouksen jäsenet arvioivat mallin toimivuutta tutkijan tekemien kyselyiden ja havainnointitulosten pohjalta. Jokainen prosessin vaihe sisälsi suunnittelua, - toimintaa, - havainnointia ja reflektointia (kuvio 1,s.25).

Työyhteisökokouksia pidettiin useita kertoja. Kehittämishankkeen tavoitteena oli luoda Mustan Lampaan toimintaan sopiva asiakkaan voimavaroja tukeva toimintamalli, osallistamalla työyhteisö kehittämään työtään ja suunnittelemaan työhönsä toimiva toimintamalli.

15.12.2009 esittelin nykytilan kartoitusvaiheen tulokset työyhteisölle yhteistyökokouksessa. Yhteistyökokouksessa olivat kaikki Mustan Lampaan työntekijät, jotka pääsivät tulemaan työyhteisön ”tiistapäivän palaveriin”. Palaveri muuntui yhteistyökokoukseksi silloin, kun tutkija saapui paikalle. Yhteistyöpalavereiden tavoitteena oli kehittää asiakkaan voimavaroja tukevaa toimintamallia tutkijan opinnäytetyönä. Tällä kertaa asiantuntijatiimin palaveriin osallistui kuusi henkilöä. Tutkijan tarkoituksena oli saada työyhteisö aloittamaan tulosten arvioiminen, sekä herättää työyhteisön kiinnostus havainnoimaan ja ideoimaan asiakkaan voimavaroja tukevaa työtään saatujen tulosten pohjalta.

Tutkijalle tulosten esittäminen oli mieluisaa, koska yhteistyökokouksen jäsenet suhtautuivat nykytilan kartoitusvaiheen tuloksiin (kuvio3,s.34) myönteisesti. Tutkija kertasi vielä toimintatutkimusprosessin lähtökohdat. Ja sovimme yhdessä, että emme ole kiinnostuneita vain siitä, miten asiat ovat, vaan ennen kaikkea olemme kiinnostuneita siitä, miten asioiden tulisi olla, jotta asiakkaan voimavaroja voidaan tukea Mustassa Lampaassa. Toimintamalli auttaa työntekijöitä tukemaan asiakkaiden voimavaroja uudella

tavalla tietoisesti ja tavoitteellisesti. Lisäksi kokouksessa käytiin keskustelua siitä, mistä kolmesta kartoitusvaiheen tulosten käsitteestä toimintamalli aletaan kehittää (sosiaalinen tuki, terveyden edistäminen ja hengellinen eheytyminen) Asia herätti paljon keskustelua, koska kaikki kolme käsitettä koettiin yhtä tärkeäksi asiakkaan voimavaroja tukevassa työssä. Kaikki olivat yhtä mieltä siitä, että uuden toimintamalli tulee palvella arjen työtä, sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta. Työyhteisö jäi miettimään asiaa.

Noin viikon kuluttua tutkija ehdotti Mustan Lampaan johtajalle, että selvitetään sosiaalisen tuen, terveyden edistämisen ja hengellisen eheytyksen vähimmäiskriteerit joiden tulee Mustan Lampaan toiminnassa täytyä. Tutkijalla ei ollut mahdollisuutta osallistua seuraavaan Mustan Lampaan työyhteisön ”tiistaipalaveriin”, joten johtaja esitteli palaverissa asian työyhteisölle. Työyhteisö koki tutkijan ehdotuksen hyväksi, ja jokainen työntekijä lupautui kirjoittamaan tutkijalla sovitut vähimmäiskriteerit. Tutkija teki lomakkeen, johon työntekijöiden oli helppo kirjata kunkin osa-alueen (sosiaalinen tuki, terveyden edistäminen, hengellinen eheytyminen) vähimmäiskriteerit. Tutkija analysoi saamansa kirjalliset vähimmäiskriteerit, sekä yhteistyökokouksista tehdyt muistiot sisällyttämällä analyysin tuloksista alkoi pikku hiljaa kehittyä ajatus uudesta toimintamallista.

15.02.2010 yhteistyökokouksessa oli mukana neljä Mustan Lampaan työntekijää ja heidän johtajansa sekä tutkija. Tutkija esitteli analyysin tulokset asiakkaan voimavaroja tukevista vähimmäiskriteereistä ja yhteistyökokouksien muistioista sekä muutokseen tähtäävistä kehittämissuunnitelmista toimintamallissa. Kokouksessa sovittiin, että vähimmäiskriteerit (kuviot 7, s. 48) tulee toteuttaa Mustassa Lampaan asiakastyössä, jotta asiakkaan voimavaroja voidaan tukea suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Työntekijöiden kirjaamissa vähimmäiskriteereissä ei ilmennyt varsinaisesti mitään uutta, mikä ei olisi tullut jo jollakin tapaa esille nykytilan kartoitusvaiheessa tehtyjen haastattelujen yhteydessä.

Tutkija ehdotti vähimmäiskriteerien tulosten pohjalta työn kehittämiseksi käsitettä motivaatio ja muutos asiakkaan elämäntavoissa. Asia herätti kovasti keskustelua. Osa työntekijöistä epärotoi asiaa. Heidän mielestään asiakkaan motivoiminen muutokseen oli liian haasteellinen tehtävä, koska Mustan Lampaan asiakkaan elämässä on usein niinsanottu ”pattitilanne”, josta ei tahdo löytyä mitään toivoa eikä ainakaan muutosta ja motivaatiota mihinkään suuntaan. Lopuksi yhteistyökokouksessa sovittiin toimintamallin kehittämisosan käsitteiksi motivaatio ja muutos asiakkaan elämäntavoissa, asiakkaan fyysinen,

psykkinen, sosiaalinen ja hengellinen hyvinvointi, armon ja toivon löytyminen asiakkaan elämään ja tietoinen läsnäolo. Tutkijan tehtäväksi jäi aukikirjoittaa kehittämisosan käsitteet yhteistyökokouksen pohdintojen pohjalta.

Huhtikuussa 2010 työyhteisö luki työn kehittämisosan ja arvioi asiakkaan voimavaroja tukevan toimintamallin toimivuutta käytännössä. Työyhteisön mielestä toimintamalli oli hyvä. Mustan Lampaan johtajan kanssa käydyn keskustelun jälkeen se hyväksyttiin toimivaksi osaksi Mustan Lampaan asiakastyötä ja työyhteisön osaamisen kehittäjäksi.

#### 5.4 Tutkimusaineistojen analyysi

Kehittämishankkeen tarkoitus oli tuoda esiin uusia ajatuksia ja etsiä senhetkistä totuutta Mustan Lampaan asiakkaan voimavaroja tukevasta toiminnasta. Tavoitteena oli löytää uusia ideoita toimintaan uuden toimintamallin myötä. Uusien ideoiden kautta työyhteisö voi löytää onnistumisen iloa arjen työhön. Tästä ilosta voi taas syntyä uusia ideoita työn kehittämiseksi.

Tutkija näki Mustan Lampaan arkista toimintaa jonkin verran, joten ymmärrys tutkimusaiheesta kehittyi pikku hiljaa Mustan Lampaan käyntien yhteydessä. Näin tutkija pystyi tarkastelemaan tutkimuskohdetta sisältäpäin, mikä helpotti suhtautumista tutkimusaineistoon ja sen analyysiin. Kokemus Mustan Lampaan arjesta muodostui näin osaksi aineistoa ja tutkija saattoi käyttää omia havaintojaan tutkimusmateriaalina muun tutkimusaineiston lisäksi.

Kehittämishankkeen dokumentit koostuivat haastatteluaineistosta ja yhteistyökokouksista kirjoitetuista muistioista. Nämä dokumentit tutkija analysoi sisällönanalyysimenetelmällä. Sitten tutkija järjesti litteroidun aineiston saadakseen esille tekstin merkityksiä. Tavoitteena oli kuvata tutkittava ilmiö tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Sen jälkeen tutkija teki kuvauksista johtopäätöksiä, mihin ei löytynyt valmista mallia, vaan tähän tarvittiin tutkijan motivaatiota sekä luovaa ja rohkeaa ajattelua. Löydettyjen tulosten avulla kehitettiin Mustan Lampaan toimintaa. Totunnaisia tapoja kyseenalaistettiin, koska ammatillinen kehitys vaatii omien toimintatapojen asettamista kriittisen ajattelun kohteeksi. Keskeistä tässä kaikessa on kuitenkin se, miten työyhteisö kykenee oppimaan

kokemuksista ja kehittämään tietoisesti oman ajattelun lähtökohtia. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105, ks. myös Heikkinen, Huttunen & Moilanen 1999, 63.)

Tutkijan oli erittäin tärkeää kontrolloida sitä, että analyysi tapahtui työyhteisön tuottamien tietojen ja kokemusten pohjalta eikä tutkijan ennakkoluulojen saattamana. Toimintatutkimuksessa tämä ongelma ainakin osittain pienenee, koska toiminta etenee sykeleissä prosessinomaisena kehittämisenä ja työyhteisön kanssa tuloksia pohtien ja arvioiden. Lisäksi tutkijan tuli aukikirjoittaa ja tiedostaa omat ennakkokäsitykset ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2002. 98.)

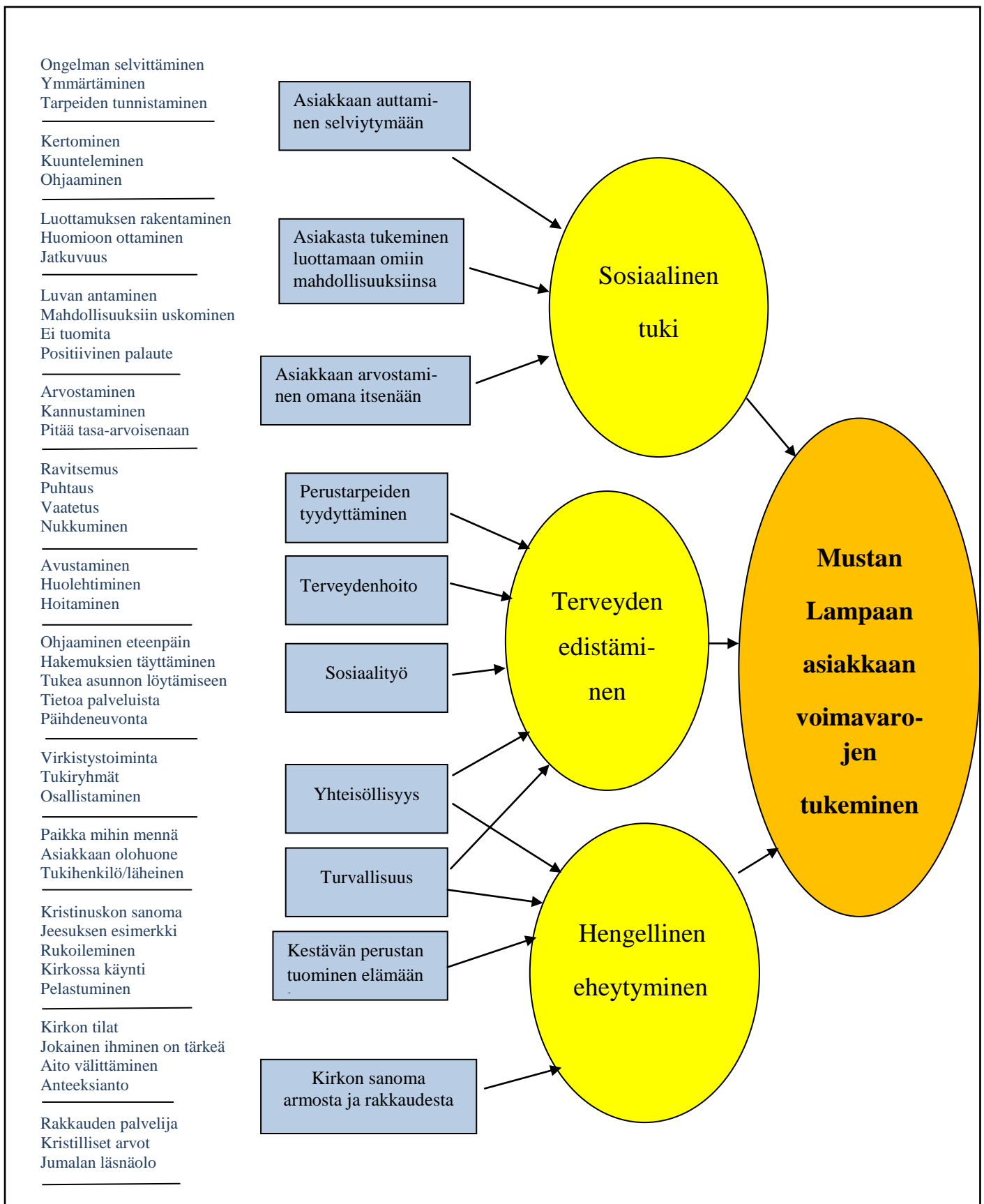
Aluksi tutkija luki kirjoittamiaan haastatteluja moneen kertaan usean päivän aikana. Aineistosta etsittiin ja alleviivattiin asioita, jotka vastasivat kysymykseen, miten työntekijät tukevat asiakkaan voimavaroja. Näin esiin tuli asioita joista kehittämishankkeessa ollaan kiinnostuneita. Tämän jälkeen tutkija pelkisti alkuperäisilmauksia ja kirjoitti ne allekkain paperille. Sitten pelkistettyjä ilmauksia tuli lukea moneen kertaan, jolloin ne alkoivat kuin itsestään hakeutua toistensa seuraan. Näin pelkistetyt ilmaukset alkoivat ryhmittyä. Näille ryhmille annettiin niiden sisältöä parhaiten kuvaava nimi ja näin syntyi yläkategorioita ja alakategorioita, jotka ryhmittyivät lopulta yhdeksi kaikkia kategorioita kuvaavaksi käsitteeksi. Näin saatiin esiin olennainen asiasta. Analyysivaihe oli haastavaa ja vei paljon aikaa, koska aineistoa ei voinut pakottaa aukeamaan, vaan se aukeni luovan ajattelun ja intuition kautta ajan kanssa.

Tämän sisällönanalyysin tuloksena löytyi kolme alakategoriaa, jotka kuvaavat Mustan Lampaan asiakkaan voimavarojen tukemista. Nämä ovat asiakkaan sosiaalinen tukeminen, asiakkaan terveyden edistäminen ja asiakkaan hengellisen eheytyksen tukeminen.



## 6 ASIAKKAAN VOIMAVAROJEN TUKEMINEN

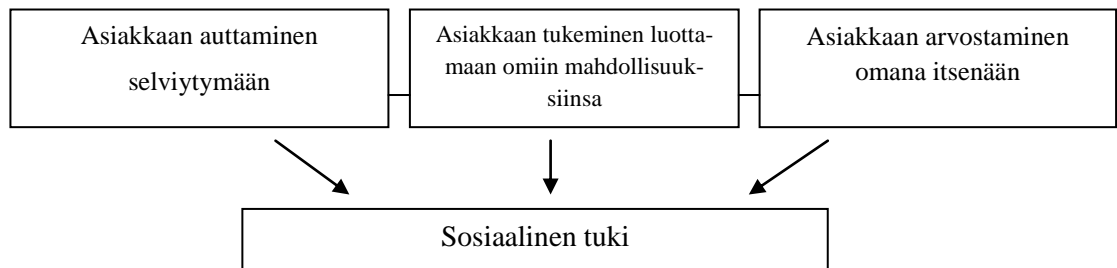
Mustan Lampaan asiakkaan voimavarojen tukeminen muodostui asiakkaalle annetusta sosiaalisesta tuesta, asiakkaan terveyden edistämisestä ja asiakkaan hengellisen eheytyksen tukemisesta. Seuraavaksi kuvataan kehittämishankkeen nykytilanteen kartoitusvaiheen kolmea pääluokkaa sosiaalinen tuki, terveyden edistäminen ja hengellinen eheytyminen (kuvio 3,s.34).



KUVIO 3 Mustan Lampaan asiakkaan voimavarojen tukeminen

## 6.1 Sosiaalinen tuki

Mustan Lampaan työntekijöiden kuvaamana sosiaalinen tuki on asiakkaan auttamista selviytymään, asiakkaan tukemista luottamaan omiin mahdollisuuksiinsa sekä asiakkaan arvostamista omana itsenään. Mustassa Lampaassa asiakas saa sosiaalista tukea yleensä kovin yksinäiseen elämäänsä. Tämä ilmeni haastateltavien mukaan sosiaalisena vuorovaikutuksena ja muuna kanssakäymisenä asiakkaan kanssa. Haastateltavat pitivät tärkeänä asiakkaan kannustamista, kehumista, tukemista ja kiittämistä. Työntekijät puhuivat asiakkaan ohjaamisesta ”oikeaan suuntaan” niin, että asiakas voisi luottaa omiin mahdollisuuksiinsa selviytyä ongelmiensa kanssa. Sosiaalisen tuen myötä asiakas voi tuntea, että häntä arvostetaan ja hän on tasa-arvoinen muiden ihmisten kanssa. Osa haastateltavista kertoi, että pitkäaikaiset asiakassuhteet muodostuvat läheisiksi asiakassuhteiksi. Asiakkaiden hyvinvointi ja voimavarat näyttävät lisääntyvän ihmisille niin tärkeistä läheisistä ihmissuhteista. Mustassa Lampaassa asiakas voi tuntea kuuluvansa yhteisöön, jossa hän voi tuntea läheisekseen tutun ja turvallisen ihmisen. Tutkimus osoitti, että Musta Lammas on paikka johon asiakas voi luottaa ja turvautua.



KUVIO 4 Mustan Lampaan asiakkaan voimavaroja lisäävä sosiaalinen tuki

Mustan Lampaan asiakkailla on hyvin monimuotoiset hoidon ja tuen tarpeet. Suurimmalla osalla asiakkaista on rahan puute ja lisäksi he ovat yksinäisiä ja masentuneita. Auttamistyö on kovin haasteellista, koska asiakkaalla on suuria vaikeuksia kiinnittyä vähänkään suunnitelmallisempaan hoitoon. Haastateltavien mielestä Mustassa Lampaassa pystytään auttamaan asiakasta selviytymään, kun asiakas saadaan sosiaalisen tuen kautta kiinnittymään Mustan Lampaan yhteisöön. Sosiaalinen tuki auttaa asiakasta selviytymään ja hallitsemaan vaikeuksiaan. Mustan Lampaan asiakas voi luottaa, että

Mustassa Lampaassa joku luotettava työntekijä auttaa häntä elämässä eteenpäin. Haastateltavat kertoivat, että on tärkeää selvittää, tunnistaa ja ymmärtää asiakkaan yksilöllisiä tarpeita. Tämän ymmärryksen avulla he voivat auttaa asiakasta selvittämään ongelmiaan tai selviytymään ongelmiansa kanssa.

*”Hirveen paljon on sitä, että me lähdetään sen asiakkaan kanssa, on se sitten poliisilaitos, lääkäri tai sairaala tai mikä hyvänsä. Että sillä tavalla pyritään kyllä vastaamaan asiakkaan tarpeisiin”. (HA 5)*

*Tarpeita? se on kyllä ihan kaikkea. Meidän asiakkaat tarvii ...yks yhtä ja toinen toista....tavallaan se on niinku hirveen laidasta laitaan ja sitä on paha sanoa mitä kukin tarvii....mut me pyritään auttaa ihan kaikessa, mitä me vaan voidaan...”(HA 4)*

*”Psykkisesti sairaat on sit tosi vaikee ryhmä. Ei me nähdä sitä onko ihmisen psykoosissa tai deliriumissa ja se on silloin yks hailee mitä me sanotaa, kun se puhe ei mene perille. Silloin voi sanoo, ettei meistäkään paljon apua ole, mutta sekin saattaa olla että sieltä jää itään yksikin sana. Siis se on se pieni sana tai pienikin ajatus tai se että sanotaan tule huomenna uudelleen. Silloin me saadaa se siihen että se tulee meidän näköpiiriin ja me tiedetään onko se mennyt huonompaan tai parempaan (HA 5)*

Mustan Lampaan asiakkaat ovat usein luovia ja herkkiä ihmisiä. He vaistoavat herkästi, jos heistä ei pidetä tai heitä epäillä. Haastateltavat pitivät tärkeänä positiivisen palautteen antamisesta asiakkaille. Näin he tukevat asiakasta uskomaan omiin mahdollisuuksiinsa. Suurin osa haastateltavista kertoi tärkeäksi tehtäväkseen tukea, uskoa ja luottaa asiakkaan mahdollisuuksiin muuttua ja selviytyä. Haastateltavien mielestä heidän tulee yhdessä asiakkaan kanssa uskoa, luottaa ja toivoa, esimerkiksi että asiakas saa asunnon tai pystyy vähentämään päihteiden käyttöä. Ainoastaan luottamalla asiakkaan mahdollisuuksiin voidaan asiakasta tukea luottamaan myös omiin mahdollisuuksiinsa. Kukaan haastateltavista ei kokenut asiakkaan auttamista toivottomana, vaikka asiakkaiden ongelmat ovat lähes aina vaikeita, moninaisia ja yleisesti yhteiskunnassamme tuomittavia. Haastateltavat kertoivat myös tilan antamisesta asiakkaalle, jotta asiakas saa luvan olla juuri sellainen kuin hän on. Mustassa Lampaassa asiakasta ei koskaan tuomita, vaan häntä kannustetaan ja hänelle annetaan yhä uudelleen uusia mahdollisuuksia, jotta hän saa voimavaroja muuttua voidakseen paremmin.

*”...ja se että joku voi tehdä jotain ja että pärjää siinä ja saa kiitoksen ja se sellainen henkilökohtainen huomaaminen, että kun kaveri tulee me tervehditään jokaista nimeltä...itsetuntoa yritetään parantaa” (HA 4)*

*Tai se suostuu, että asumistuki menee vuokranantajalle se on aina positiivista...me annetaan kiitosta ja huomioidaan...” (HA 5)*

*”...he kertoo ihan elämäntarinan ja miten he on tähän ajautunut. He kertoo ihan kaikesta...ihan joka päiväisistä pienistä...voivat kertoa lapsenlapsistaan tai ei se ole yksistään ongelmia ihan kaikkea mukaviakin tapahtumia. Meillä on tosi hauskaakin...(HA 2)*

Haastateltavat kertoivat pyrkivänsä kaikin keinoin näyttämään asiakkaalle, että he hyväksyvät ja arvostavat asiakasta omana itsenään. Asiakkaan arvostaminen ja näkeminen omana itsenään antaa työntekijälle mahdollisuuden auttaa asiakasta ja tulla toimeen hänen kanssaan. Arvostetun ja hyväksytyin asiakkaan ei tarvitse esimerkiksi puolustautua aggressiivisesti vuorovaikutustilanteessa. Asiakkaan luottamus työntekijää kohtaan syntyy usein tasa-arvon tunteen myötä. Asiakkaan arvostaminen näkyy Mustan Lampaan käytännön työssä. Työntekijät puhuttelevat asiakkaita nimellä. Aamulla asiakkaalle toivotetaan henkilökohtaisesti huomenta ja kysytään mitä hänelle kuuluu? Muutenkin asiakkaat pyritään kohtaamaan henkilökohtaisesti päivän kuluessa. Asiakkaalle annetaan aikaa, hänen tarinaansa kuunnellaan ja hänen kanssaan keskustellaan.

*”...kyllähän ihmisen perustarve on se, että tulee kuulluksi ja nähdyksi juuri sellaisena kuin on...”(HA 6)*

*”...voivat vapaasti tulla, ettei tuomita vaan arvostetaan. Eli luottamus on tärkeätä ja siksi tänne on helppo tulla...”.(HA 2)*

Haastattelujen edetessä tutkijalle tuli tunne, että Mustassa Lampaassa jokainen työntekijä tekee omalla tavallaan sosiaalityötä. He auttavat asiakasta arjen ongelmissa ja kriisitilanteissa. He ovat erikoistuneet auttamaan mielenterveys-, päihde- ja kriminaalihuollon asiakkaita. Työ moniongelmaisten asiakkaiden kanssa, sekä muiden alojen ammattilaisten kanssa vaatii paljon osaamista. Haastatteluissa tätä osaamista kuvattiin rohkeutena, pitkäjänteisyytenä, vuorovaikutustaitona ja kykynä nähdä ja tunnistaa asiakkaiden tarpeita ajoissa, sekä reagoida niihin ennekuin asiakkaan tilanne pahenee.

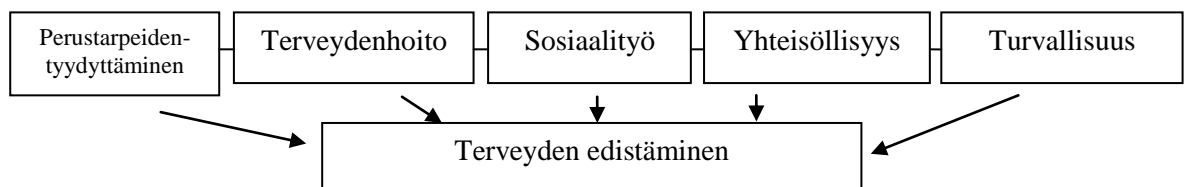
## 6.2 Terveyden edistäminen

Kaikki haastateltavat kuvasivat jotenkin edistävänsä asiakkaidensa terveyttä. Mustassa Lampaassa toteutuu ajatus terveyden edistämisen perimmäisestä tarkoituksesta. Mustan Lampaan työntekijät tukevat asiakkaitaan, jotta he voivat käyttää omia voimavarojaan niin hyvin kuin mahdollista elääkseen omaa elämäänsä.

Mustassa Lampaassa edistetään asiakkaiden terveyttä. Asiakkaan voimavarat lisääntyvät, kun asiakasta autetaan yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti. Hänestä huolehditaan, häntä hoidetaan, hänelle annetaan tietoa, häntä ohjataan eteenpäin ja autetaan ihan kaikessa, missä hän apua tarvitsee. Asiakasta ei koskaan jätetä yksin ongelmiansa kanssa.

Musta Lammas yhteisönä ja toimintaympäristönä tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden saada kokonaisvaltaista apua ns. ”samalta luukulta”. Mustan Lampaan toiminta on jatkuvaa ja asiakas on toiminnan ja päätöksenteon keskeinen tekijä. Näin asiakas oppii huolehtimaan itsestään paremmin ja hän saa tietoa siitä, miten hän voi yrittää asioitaan hoitaa. Näin asiakas voi yhä enemmän ottaa vastuuta omasta elämästään.

Mustassa Lampaassa asiakas saa tyydytettyä perustarpeensa, hänen terveydestään huolehditaan, hän saa sosiaalista tukea ja ohjausta, hänelle haetaan ihmisen perusoikeuksiin kuuluvat etuudet, hän voi tuntea kuuluvansa yhteisöön, jossa hänestä välitetään, ja hän voi kokea olonsa turvalliseksi. Näiden asioiden myötä asiakkaan voimavarat lisääntyvät, asiakas voi paremmin ottaa vastuuta omasta elämästään, ja hänen toimintavoimansa kasvaa. Terveyden edistäminen nähtiin asiakkaiden kokonaisvaltaisena, yksilöllisenä sekä yhteisöllisenä auttamisena ja tukemisena. Tutkijalle muodostui kuva, että kaikki haastateltavat edistivät monella tapaa asiakkaidensa terveyttä.



KUVIO 5 Mustan Lampaan asiakkaan voimavaroja lisäävä terveyden edistäminen

Haastatteluissa nousi selkeästi esiin, että Mustan Lampaan asiakkaiden perustarpeiden tyydyttäminen lisäsi asiakkaan voimavaroja. Kaksi haastateltavista koki työnsä etupäässä asiakkaiden perustarpeiden tyydyttäjänä. He antoivat ruokaa ja vaatteita. Samalla he kuuntelivat asiakkaiden ns. ”päällimmäiset murheet”. Lähes kaikki haastateltavat kertoivat ruuan, puhtauden tai vaatetuksen merkityksestä asiakkaan voimavaroja lisäävänä tekijänä.

Tutkijalle tuli tunne, että haastateltavien tavoitteena on auttaa asiakasta niin, että hän voi elää mahdollisemman hyvää elämään monista murheistaan, puutteistaan ja ongelmistaan huolimatta. Mustan Lampaan asiakkaiden kohdalla mahdollisimman hyvä elämä voi koostua teestä ja leivästä, kuulluksi ja huomioiduksi tulemisesta, lämpimästä huoneesta, sohvasta, jossa voi nukkua, tai leirille mukaan pääsemisestä. Mustassa Lampaassa ns. pienet onnistumiset asiakkaiden voimavarojen lisäämiseksi saattavat muuttua suuriksi ilon aiheiksi.

*....että ne jaksaa lähtee tänne sieltä kotoo tai mistä sitten tulevatkin niin ylipäänsä liikkeelle, kun se ruuan takia tulee niin sehän on hyvä asia. Lähtevät raittiiseen ilmaan pullon vierestä. Ainakin se on iso asia.*(HA 1)

*”He tulee tänne suihkuun ja hakeen vaatteita. Mä koen että he halua olla muiden kanssa saman arvoset on puhtaat ehjät vaatteet. Aika tärkeänä olen kokenut sen, että henkiselällä tasolla he tulee purkaan mulle murheitaan ja mitä on tapahtunut illalla ja missä he on olleet yönsä.”* (HA 2)

*”...asunnoton ja yönsä huitelee missä huitelee ja aika rankkaahan se on asunnottoman, että harvoin sitä kahdeksaa tuntia saa nukuttua missään, se on sellaista liikkumista ja tietysti on väsynyt...kyllähän noi sohvapaikat ensimmäisenä vallataan niille on kysyntää...”*(HA 3).

Asiakkaiden terveydenhoito tuli monessa haastatteluissa esille. Mustan Lampaan työntekijät toteuttavat suomalaisen terveydenhuollon tarkoitusta ja eettistä perustaa. He ylläpitivät asiakkaiden terveyttä, ennaltaehkäisivät sairauksia, hoitavat ja kuntouttavat asiakkaitaan. Työntekijät kuvasivat edellä mainittuja asioita sanoilla avustaa, huolehtia ja hoitaa.

Asiakkaan kuntouttamisen tärkeys ymmärretään Mustassa Lampaassa. Siellä ei tehdä asiakkaan puolesta, vaan autetaan ja ohjataan asiakasta käyttämään ja löytämään omia voimavarojaan. Näin asiakas pystyy vaikuttamaan omaan tilanteeseensa ja kiinnittä-

mään huomionsa omiin vahvuuksiinsa, jotta hän voi elää omaa elämäänsä niin hyvin kuin mahdollista.

Mustassa Lampaassa asiakkaalle annetaan mahdollisuus hoitaa asioitaan puhelimitse. Asiakas voi soittaa omaisilleen, joten perhehoitotyökin on otettu Mustassa Lampaassa huomioon. Asiakasta hoidetaan kokonaisvaltaisesti huomioiden läheisten ihmisten vaikutus asiakkaan hyvinvointiin. Tämä kaikki edistää asiakkaan terveyttä, sekä lisää asiakkaan voimavaroja.

*”...olen mä laastaria laittanut ja paikannut, kyllä mä pyrin auttaan on se mikä hyvän-sä...”(HA 2)*

*”jos on sellanen ihminen joka vielä itse osaa ja pystyy, me pistetään hänet itse soittaaan Vipuselle tai lääkäriin”(HA 4)*

*”no me annetaan kyllä soittaa jos jollakin on äiti elossa niin annetaan me soittaa tai jollekin sisarukselle riippuu siitä kelle soittaa...” (HA 4)*

Mustassa Lampaassa toteutettava sosiaalityö lisää haastateltavien mielestä asiakkaan voimavaroja. Sosiaalityö on heikommassa asemassa olevien asioiden ajamista. Asiakkaiden ongelmiin etsitään ratkaisuvaihtoehtoja, tehdään päätöksiä, arvioidaan ja seurataan asioiden vaikutusta. Asiakkaan ongelmia pyritään ehkäisemään tuottamalla palveluita jotka lisäävät asiakkaan voimavaroja. Musta Lammas tuottaa asiakkailleen esimerkiksi virkistystoimintaa, leirejä, keskusteluryhmiä ja hengellisiä tilaisuuksia. Työntekijät tekevät myös kotikäyntejä asiakkaan kotiin auttaen asiakasta selviytymään asunnonsa. Lisäksi asiakasta kuljetaan lääkäriin, opetetaan ja ohjataan kaupassa käymisessä tai mennään yhdessä asiakkaan kanssa kaupungille hoitamaan hänen asioitaan. Näitä käyntejä voi kuvata myös sosiaalityönä tai kotipalveluna.

Mustassa Lampaassa sosiaalityö on asiakkaan ohjaamista ja auttamista. Asiakkaalle haetaan hänelle kuuluvat perusoikeudet ja etuudet. Asiakasta autetaan asunnon hakemisessa, täytetään erilaisia hakemuksia ja kaavakkeita aina henkilöpapereiden hakemisesta alkaen. Asiakasta ei missään vaiheessa jätetä ns. ”tyhjän päälle” ongelmiensa kanssa. Musta Lammas pyrkii vastaamaan mahdollisuuksiensa mukaan asiakkaan kaikkiin tarpeisiin.

Musta Lampaan palvelut on tarkoitettu nimenomaan päihdeikäyttäjille. Asiakkaan ei tarvitse varata aikaa päihdeongelmiinsa, vaan hän pääsee jonotusjärjestyksessä päihde-



työtekijän puheille. Tutkimus osoitti, että kaikki työtekijät tekevät jollakin tapaa päih- teiden käyttöä ehkäisevää työtä, koska jokainen haastateltava kuvasi kannustavansa tai tukevansa asiakkaiden päihtheiden käytön vähentämistä.

*”... Ei ainakaan itkenyt enää sillain ja sano että kyllä hän tästä taas, että kyllä hän vie- lä asunnon saa. Sanoin, että käy siellä vaan ahkeraan, että yritä käydä kysymässä. Hän oli kaavakkeet täällä täyttännyt ja ne pitää kolmen kuukauden välein uusia...”(HA 4)*

*”...mutta meidän lähtökohta on se, että me tehdään kaikkea sellaista mikä auttaa sitä ihmistä selviytyyn...”(HA 5)*

*”...sitä on niin monta kertaa juossu... joilla ei ole mitään tuloja, masennus ja dementia ja kaikki tälläset. Ollaan tuolla kaupungilla juostu perässä, että on saatu nimi paperiin, että on työtön työtön tai jotain tai johonkin toimeentulo hakemukseen että on saatu sille rahaa...että meillä on kyllä aika hyvä palvelu.”(HA 5)*

Yhteisöllisyys on Mustan Lampaan työn ehkä merkittävin vahvuus asiakkaiden voima- varojen lisäämiseksi. Mustassa Lampaassa asiakas voi tuntea kuuluvansa yhteisöön, jossa hänestä välitetään aidosti. Asiakkaan leirillä kokema yhteisöllisyys on voimaan- nuttanut asiakasta jopa niin, että asiakas on raitistunut pidemmäksi aikaa tai kokonaan lakannut käyttämästä päihtheitä.

Mustassa Lampaassa järjestetään asunnottomuuspäivää joka vuosi. Se on juhlapäivä, joka on otettu asunnottomien keskuudessa omaksi tärkeäksi tapahtumaksi. Tässä juhlas- sa osa asiakkaista haluaa antaa tiedotusvälineille haastatteluita kertoen omista asioistaan ja kokemuksistaan vierailijoille. Näin asunnottomat saavat mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnallisesti omiin asioihinsa. Lisäksi Mustan Lampaan asiakkailleen järjestämä syysleiri on kalenterivuoden tärkein tapahtuma. Leirillä ollaan yhdessä 8-9 pv ja siellä on mukavaa viriketoimintaa. Tapahtumilla kerrottiin olevan suuri merkitys asiakkaan voimavarojen lisääntymiseen.

*”...tää tarjoaa sellasia selväpäisyyden kokemuksia ja ne on täällä yhdessä ja tää edus- taa siinä elämässä sitä hyvää elämää...”(HA 6)*

*”joku mies voi sanoa, että taputa mua olkapäälle, että sitä läheisyyttä ne kaipaa ja kun ne on kertonut jonkun ja sitten mä muistan kysyä siitä...ne on tosi ilosia siitä...”(HA 2)*

*”Jos nyt ajatellaan minkälaista meidän asiakkaiden elämä on. Monilla on se, että ol- laan kaikki päivät kännissä ja katuelämä on aina sitä samaa päivästä toiseen esim. työt-*

*tömyys ja muu. Ei ole niinku minkäänlaisia virikkeitä. Kerran vuodessa kun pääsee 8-9 päivän reissulle, missä on niitä virikkeitä ja ennen kaikkea tulee kokemus, että selvinpäitenkin voi olla haustaa.”(HA 6)*

*”Täällä jaetaan jopa lääkkeitä, sellaisten asunnottomien jotka ei käy muualla kuin meillä, jotka on syrjäytynyt kaikista muista palveluista. Tää on aika jännä juttu. Tosi-asia on se, että on aika iso määrä sellaisia ihmisiä jotka on ihan täysin tän Mustan Lampaan avun varassa.”(HA 6)*

Mustan Lampaan asiakas on usein asunoton, nälkäinen ja kylmissään kadulla, eikä hänellä ole paikkaa mihin mennä. Hänellä ei yleensä ole läheisiä. Asiakkaalla ei myöskään ole voimia käyttää kunnan tarjoamia palveluita, joihin pitää mennä etukäteen sovittuna ajankohtana. Silloin hänen elämäkseen jää ”katuelämä” ja hänen ”kotinsa” on Musta Lammas. Musta Lammas on paikka, jossa asiakas voi tuntea olonsa turvalliseksi. Mustasta Lampaasta on tehty tavallinen kodinomainen, rauhallinen ja turvallinen paikka. Työntekijöistä muodostuu joskus asiakkaan läheisiä. Asiakas saattaa esimerkiksi soittaa sairaalasta ja pyytää työntekijää katsomaan itseään sairaalaan tai pyytää hoitajaa soittamaan Mustaan Lampaaseen ja ilmoittamaan, että heidän asiakaansa on sairaalassa.

### 6.3 Hengellinen eheytyminen

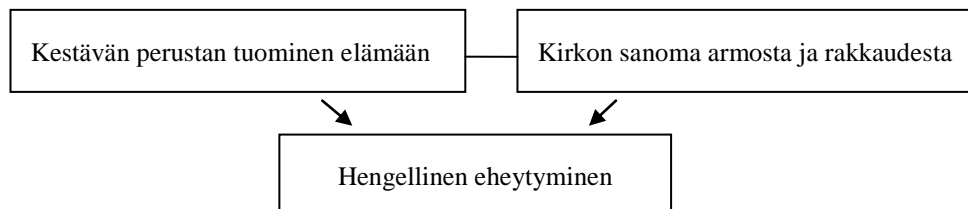
Mustassa Lampaassa asiakkaalla on mahdollisuus kokea hengellistä eheytymistä. Kirkon sanoma armosta ja rakkaudesta tuli esiin haastatteluissa. Haastateltavat kuvasivat monella tapaa kunnioittavansa asiakkaitaan. Asiakastaan kunnioittava työntekijä tunnistaa asiakkaan erilaisia tarpeita. Näin toimiessaan työntekijällä on myös mahdollisuus tunnistaa asiakkaan hengelliset tarpeet. Eettisesti toimiva työntekijä vastaa myös asiakkaan hengellisiin tarpeisiin.

Raamatussa sanotaan, että Jumala on rakkaus. Jeesuksen kulkiessa maan päällä rakkaus tuli käsin kosketeltavaksi. Jeesus viihtyi heikkojen ja syntisten luona. Hänen ystäviään olivat seudun halveksitut. Hän auttoi syntistä naista, maanpetturia ja vuosikymmenet ihmisten sylkykuppina ollutta sairasta. Näin Jeesus myös ”rakasti ihmiset omikseen”.

Monen haastattelun yhteydessä tutkijalle tuli tunne, että Mustan Lampaan arjessa toteutetaan tätä Jeesuksen antamaa esimerkkiä.

Kirkon tehtävä on saada ihmiset pelastavan evankeliumin yhteyteen. Tämä sanoma voi vapauttaa Mustan Lampaan asiakkaan orjuuttavien voimien alaisuudesta. Kuitenkin yli puolet haastateltavista koki hankalana kysymyksen, joka koski kirkon ja diakoniatyön merkitystä asiakkaan voimavaroja lisäävänä tekijänä. Kysymys aiheutti jonkinasteista vaivaantuneisuutta. Tämä ilmeni nauruna tai huumorin heittona kysymykseen vastattaessa. Haastateltavat kuvasivat ”kirkon paikassa” tehtävän työn eettisesti haasteellisena ja kirkon sanoman julistamisen asiakkaalle vaikeana.

Kaksi haastateltavaa koki asiakkaan hengellisten tarpeiden tyydyttämisen lisäävän asiakkaan toimintakyvyn kasvua. Mustassa Lampaassa työtä tehdään kristillisten arvojen johdattamana. Nämä arvot tulivat jokaisen haastateltavan kohdalla esiin Mustan Lampaan asiakkaiden voimavaroja lisäävänä tekijänä, vaikka haastateltava ei välttämättä tiedostanut tekevänsä työtään kristillisten arvojen pohjalta. Mustassa Lampaassa asiakas on ainutlaatuinen ja arvokas riippumatta siitä, millainen hän on. Asiakasta arvostetaan ainutlaatuisena Jumalan luomana ihmisenä.



KUVIO 6 Mustan Lampaan asiakkaan voimavaroja lisäävä Henkinen eheytyminen

Mustassa Lampaassa ajatellaan, että ihmiselle kuuluu oikeus uuden alkamisen mahdollisuuteen. Vanhan voi pyyhkiä pois, ja tilalle voi astua uusi elämä. Mustassa Lampaassa asiakas voi kokea toivon tunteen, joka tuo mahdollisuuden uudesta paremmasta huomiosta. Tämä ilmenee työntekijän ja asiakkaan yhteytenä, molemminpuolisena hyväksymisenä ja keskinäisenä rakkautena. Mustan Lampaan työntekijät lisäävät asiakkaan voimavaroja auttamalla, uskomalla, toivomalla ja rakastamalla asiakasta niin, että asiakas saa siitä konkreettista apua, sekä henkisiä voimia jatkaa matkaansa kohti kestävämpää elämän perustaa.

Tutkimus osoitti, että Musta Lammas jo pelkästään fyysisenä paikkana lisää asiakkaan voimavaroja. Paikka on rauhallinen ja kodikas puutalo keskellä kaupunkia, joten asiakkaan on sinne helppo mennä. Musta Lammas huokuu kirkon sanomaa ja hengellisyyttä. Seinille on kiinnitetty materiaalia, joista helposti löytyy kristillistä sanomaa. Niistä asiakas voi löytää kestävästä perustaa elämälleen.

Monelta asiakkaalta on elämäntyylinsä vuoksi katkennut suhteet sukulaisiin ja ystäviin. Näin asiakkailla on usein häpeän ja syyllisyydentunteita. Lisäksi asiakkailla on ollut paljon kärsimystä ja menetyksiä. Mustan Lampaan asiakkaat tarvitsevat hengellistä eheytymistä ja kestävästä perustaa elämälleen. Hengellisestä elämästä voi tulla päihdeasiakkaan selviytymisstrategia, jonka avulla hän voi kehittää itselleen ”retkahduksen-torjuntakeinoja” kuten esimerkiksi sisäisen minuuden vahvistaminen rukouksella tai Raamatun lukemisella. Tutkijalle tuli tunne, että vain osalla haastateltavista oli kykyä tai uskallusta levittää kristinuskon sanomaa tai rukoilla asiakkaiden kanssa. Kutsua heitä käymään kirkossa ja pyytää heitä ottamaan vastaan pelastuminen Herramme Jeesuksen Kristuksen nimeen.

Mustassa Lampaassa järjestetään hartaushetkiä, joissa asiakkailla on mahdollisuus puhua hengellisistä tarpeistaan arkipäiväisesti, sekä mahdollisuus rukoilla yhdessä toisten kanssa. Mustassa Lampaassa järjestetään sunnuntaisin ”pullakirkko” joka on yhteiskristillinen tapahtuma, keskiviikkoisin on ”keskiviikkoklubi” jossa keskustellaan jostakin hengellisestä teemasta. Lisäksi keskiviikkoamuisin on ”aamuhartaushetki” kaikille asiakkaille, jotka ovat sillä hetkellä paikalla.

*”Se on hauska nähdä että kaikki tota nuoremmat korvaushoitolaiset ja tatuoidut linna-kundit, kaikki vetää nyt silmäin alla Jeesuksen. Ja esilaulajia nousee porukasta esiin ja aina joku osaa sen aloittaa. Sitä on vaikea tollasta laulun merkitystä selittää sanallisesti, sen niinku tuntee sillain ilmapiirissä. Se on pieni juttu mutta niin tärkeä.”(HA 6)*

*”tokihan täällä on käytössä esimerkiksi rukous, joka on semmonen, mikä tulee sillain niin kun kahden kesken näissä tapaamisissa.....rukous on sellanen missä häpeä ja syyllisyys on sellasia aiheita mitä aika paljon tulee näissä....”(HA 3)*

*”tää on enemmän sellasta keskustelua, että nää hengelliset anteeksianto on sellasia keskeisiä asioita. Kristilliset arvot ovat tässä mun työssä pääasialliset tehtävät.”(HA 3)*

Tutkimus osoitti, että kirkon sanoma armosta ja rakkaudesta lisää asiakkaan voimavaroja. Tutkimus toi esiin Mustan Lampaan vahvan aseman ”kirkon paikkana”. Asiakkaat

tiedostavat käyvänsä ”kirkon paikassa”. ja pyrkivät käyttäytymään Mustassa Lampaassa kirkon arvojen mukaisesti. Työntekijöiden mielestä asiakkaat kunnioittavat kirkkoa ja Mustaa Lammasta osana kirkon toimintaa. Useimmat asiakkaat ovat sitä sukupolvea, joka on elänyt aikakaudella jolloin kirkon arvostus näkyi myös ihmisten arjessa. Osa työntekijöistä koki tämän helpottavan työtään ja antavan paremman mahdollisuuden vastata haasteellisten asiakkaiden hengellisiin tarpeisiin. Lähes kaikki haastateltavat kokivat, että Mustassa Lampaassa tehtävä hengellinen työ lisää asiakkaan ihmisarvoa. Eräs haastateltava koki, että asiakkaat yrittävät hyödyntää kirkon sanomaa omaksi edukseen esimerkiksi haasteellisissa vuorovaikutustilanteissa.

*””kristilliset arvot tavallaan johdattaa....eiks niillä pyritä sellaseen hyvään elämään, siunattuun elämään...”(HA 6)*

*...meillä on tällsiä keskusteluja vaan, mutta silti se on ihan samaan keskustelua, jokainen kohtaaminen on laajasti otettuna sielunhoitoa. Se on just tätä että me kuunnellaan ne murheet ja sekin auttaa jo monta, kun me vaan kuunneellan ei välttämättä tarvi tehdä mitään.(HA 5)*

*Huomioiminen, eli näiden asiakkaiden huomioon ottaminen. Ettei sitten vaan tosta noin vain jotakin. (HA 4)*

Hengellisen eheytyksen käsitteen muodostuminen tutkimustulokseksi kuvaamaan asiakkaan voimavarojen tukemista, oli sinnikkään haastattelun tulos. Mitä enemmän haastateltavat pyrkivät väistämään aihetta, sitä mielenkiintoisemmaksi aihe tutkijalle muodostui, koska Mustan Lampaan hengellisyys on käsin kosketeltava ja työntekijöiden työtä asiakkaiden voimavarojen tukemiseksi johtaa selkeästi kristillinen ihmiskäsitys ja arvomaailma.

## 7 TOIMINNAN KEHITTÄMINEN JA PILOTOINTI

Opinnäytetyön tarkoituksena oli nostaa esiin kehittämistarpeita, joiden pohjalta luotiin Mustan Lampaan asiakkaan voimavaroja tukeva toimintamalli käytännön työn kehittämiseksi. Kun toimintamalli oli kehitetty, se otettiin työkaluksi mukaan käytännön työhön ja sen toimivuutta testattiin asiakastyössä sekä työyhteisön yhteisessä toiminnassa. Tämä oli tärkeää paitsi toiminnan kehittämiseksi myös uuden tiedon käyttöön ottamiselle. Pilotoinnin aikana syntyneiden havaintojen pohjalta toimintamallia arvioitiin, kehiteltiin ja korjailtiin lisää (kuviol, s.25). Lopuksi kehittämishankkeen tuloksena syntyi Mustan Lampaan asiakkaan voimavaroja tukeva toimintamalli, joka otettiin mukaan käytännön toimintaan asiakkaan voimavarojen tukemiseksi. Toimintamallin avulla asiakkaan voimavaroja voidaan tukea suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti.

Kehittämishankkeen suunnittelu, toteutus ja arviointi tehtiin yhteistyökokouksissa, joista tutkija kirjoitti muistiot, jotka myös analysoitiin osaksi tutkimustuloksia. Nykytilan kartoitusvaiheen tulokset tutkija esitteli työyhteisölle yhteistyökokouksessa. Työyhteisön johtajan tavoitteena oli järjestää että mahdollisimman moni työyhteisön jäsen pääsi osallistumaan kokouksiin. Kokouksissa oli tarkoituksena yhdessä keskustella ja arvioida koko tutkimusaineiston tuloksia, jotta päästiin yhdessä hyväksyttäviin näkemyksiin työn kehittämisestä asiakkaan voimavarojen tukemiseksi. Käytyjen keskustelujen perusteella nostettiin esiin kehittämistarpeita, joista mallinnettiin Mustan Lampaan asiakkaan voimavaroja tukeva toimintamalli.

Yhteistyökokousten tavoitteena oli saada aikaan kaikille tunne, että he olivat todella kehittämässä yhteistä toimintaa niin, että asiakkaat ja työyhteisö hyötyvät jatkossa työskentelyn tuloksista. Parhaassa tapauksessa kehittämishankkeen tuloksista hyötyy koko organisaatio, ammattikunta ja viime kädessä kirkko, joka on osa yhteiskuntaa.

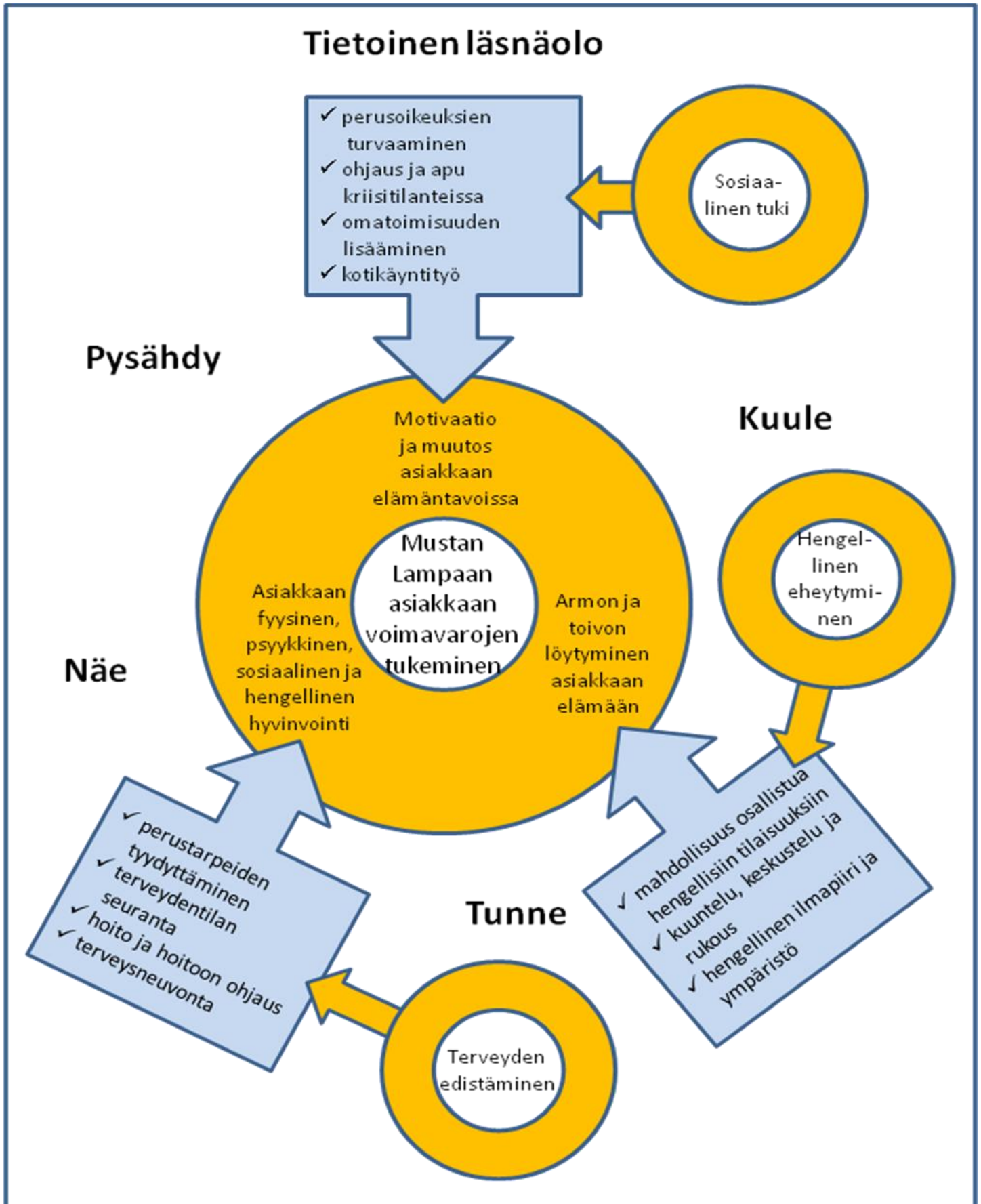
Opinnäytetyön kehittämisosa muodostui tutkijan ja työyhteisön tavoitteesta jakaa ja ymmärtää yhteistä maailmaa niin, että asiakkaiden voimavaroja tukeva toimintamalli saatiin kehitettyä. Kehittämisosa ottaa huomioon ja tukee tutkimuksen kartoitusvaiheen tuloksia. Työntekijät osallistettiin pohtimaan työtään kartoitusvaiheen tulosten pohjalta. Sitten työntekijät kirjoittivat tuloksista vähimmäiskriteerit, jotka tulee heidän työssään toteuttaa asiakkaan voimavaroja tukemiseksi. Tämän jälkeen tutkija analysoi vähim-

mäiskriteerit sisällönanalyysimenetelmällä. Yhteistyökokouksissa käytyjen keskustelujen jälkeen kehittämisosan tuloksista, vähimmäiskriteerien tuloksista ja yhteistyökokouksista tehtyjen muistioiden tuloksista muodostui Mustan Lampaan asiakkaan voimavaroja tukevan toimintamallin kehittämisosan käsitteet.

Mustan Lampaan henkilökunnan työ asiakkaan voimavarojen tukemiseksi tapahtuu pääsääntöisesti silloin, kun asiakkaalla on konkreettinen hätä ja avuntarve on suuri. Akuutisti asiakkaan voimavaroja tuetaan perustarpeita tyydyttämällä, perusoikeuksia toteuttamalla, sekä kuuntelemalla ja keskustelemalla asiakkaan kanssa. Kriisitilanteessa annettu apu tukee asiakkaan voimavaroja, mutta se antaa työntekijälle huonosti mahdollisuuksia tehdä työtään suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Mustan Lampaan asiakkaan voimavaroja tukeva toimintamalli auttaa työntekijää ja työyhteisöä tekemään ja toteuttamaan työtään suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti.

Asiakkaan voimavarojen tukeminen muuttuu haasteellisemmaksi, kun asiakkaan akuutti hätä, esimerkiksi nälkä, jano, kylmyys ja levon tarve helpottavat ja rahatilanne korjaantuu. Tavoitteellinen voimavarojen tukeminen edellyttää, että asiakas saadaan kiinnittymään Mustaan Lampaaseen, jolloin hänen voimavarojaan voidaan tukea jopa niin, että muutos asiakkaan elämässä tulee mahdolliseksi. Kun asiakas on entuudestaan tuttu ja hän käy säännöllisesti Mustassa Lampaassa asiakkaan voimavaroja voidaan tukea koko työyhteisön voimin. Tämän uuden toimintamallin avulla asiakkaan tilannetta voidaan seurata ja arvioida yhteisesti sovittujen tavoitteiden mukaisesti.

Tässä opinnäytetyössä kehitettiin henkilökunnan haastattelujen ja yhteistyökokouksissa käytyjen keskustelujen pohjalta toimintamalla (kuvio7,s.48), jonka avulla voidaan tukea Mustaan Lampaan asiakkaan voimavaroja. Mustan Lampaan työntekijät kuvasivat asiakkaan voimavarojen tukemista sosiaalisena tukena, terveyden edistämisenä ja hengellisenä eheytyksenä. Näistä tuloksista työntekijät kehittivät vähimmäiskriteerit, joiden avulla Mustan Lampaan asiakkaan voimavaroja voidaan tukea suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti huomioiden ja tukien asiakkaan olemassa olevia voimavaroja. Vähimmäiskriteereiksi he nimesivät motivaation ja muutoksen asiakkaan elämäntavoissa, asiakkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen ja hengellisen hyvinvoinnin, armon ja toivon löytymisen asiakkaan elämään sekä tietoisien läsnäolon.



KUVIO 7. Mustan Lampaan asiakkaan voimavaroja tukeva toimintamalli



Toimintamalli kehittyi empowerment (voimaantumisen) käsitteen pohjalta, joka tässä työssä tarkoittaa asiakkaan kasvua vastuunottamiseen omasta elämästään sekä hänen toimintavoimansa kasvua. Toimintamallin avulla Mustan Lampaan työntekijät auttavat asiakasta löytämään ja käyttämään itsessään ja ympäristössään olevia mahdollisuuksia ja välineitä. Tässä toimintamallissa työntekijät tukevat asiakkaan voimavaroja hoitamalla heidän fyysistä, psyykkistä, sosiaalista ja hengellistä hyvinvointiaan, auttamalla heitä löytämään armon ja toivon tunteen elämäänsä sekä pyrkien ohjaamalla heitä motivaatioon ja muutokseen elämäntavoissaan. Toimintamallissa on myös tietoisien läsnäolon käsite, joka auttaa työntekijää ja asiakasta kohtaamaan itsensä uudella tavalla.

### 7.1 Motivaatio ja muutos asiakkaan elämäntavoissa

Työntekijät määrittivät asiakkaan sosiaalisen tuen vähimmäiskriteereiksi perusoikeuksien turvaamisen, ohjauksen ja avun kriisitilanteissa, asiakkaan omatoimisuuden lisäämisen ja kotikäyntityön. Nämä ovat auttamistehtäviä, joita toteutetaan tutkimuksen kartoitusvaiheen mukaan asiakkaalle annettavan sosiaalisen tuen yhteydessä.

Sosiaalinen tuki liittyy ihmisten välisiin suhteisiin. Sosiaalinen tuki on toisen arvostamista ja sen osoittamista. Se on toista kunnioittavaa viestintää ja kiinnostusta toisen elämää kohtaan, tietojen antamista ja vaihtamista, mahdollisuutta pyytää, antaa ja saada apua ja neuvoja, asiakkaan tilanteen arvioimista, palvelevaa tukemista sekä kiitoksen ja myönteisen palautteen antamista. Mustassa Lampaassa ehkä tärkein sosiaalisen tuen muoto on asiakkaan tunnetason tukeminen eli lohduttaminen, kuunteleminen, kannustaminen ja tunteiden jakaminen.

Työn kehittämiseksi yhteistyökokouksissa sovittiin, että työntekijät pyrkivät lisäämään asiakkaan voimavaroja sosiaalisen tuen yhteydessä niin, että asiakas voi löytää motivaatiota muuttaa elämäntapojaan omien tavoitteidensa mukaisesti itselleen suotuisempaan suuntaan.

Motivaatio-käsitteeseen kuuluvat ihmisen halut, tarpeet, toiveet ja tavoitteet. Asiakkaan motivaatiota lisätään kysymällä asiakkaalta mitä hän haluaa? Mitkä ovat hänen

tarpeensa? Mitä hän toivoo? Ja mitä hän tavoittelee elämässään? Asiakas motivoituu omien halujensa, tarpeidensa, toiveidensa ja tavoitteidensa kautta. Mustassa Lampaassa auttamistyö ja asiakkaiden voimavaroja tukeva työ lähtee asiakkaan tarpeista ja toiveista.

Sosiaalinen tuki raivaa tietä asiakkaan terapeutiselle muutokselle. Sosiaalinen tuki täyttää sudenkuopat ja höylää sileäksi routamuhkurat asiakkaan elämän polulla. Se saa asiakkaan matkanteon taittumaan sujuvammin ja helpommin. Sosiaalinen tuki lievittää masennusta jo itsessään. Sosiaalinen tuen avulla ihminen muuttuu entistä joustavammaksi, luottavammaksi ja toiveikkaammaksi.

Syrjäytyneitä päihde- ja mielenterveysasiakkaita autetaan kehittämään sosiaalista tukiverkkoaan kolmen toisiinsa liittyvän keinon avulla. Ensiksi heidän on vähennettävä yhteyttä ihmisiin, jotka ovat vahingoittavia, kaltoinkohtelevia, hyväksikäyttäjiä tai muuten asiakasta sortavia. Toinen keino on lisätä muutoksen ennusmerkkejä rohkaisevien ihmisten läsnäoloa. Nämä ihmiset ovat empaattisia ja avuliaita. He ymmärtävät asiakasta, luottavat häneen ja antavat aktiivista tukea asiakkaalle. Kolmas keino on auttaa asiakasta löytämään uudelleen menetettyjä tärkeitä ja asiakasta aikoinaan tukeneita ystävyysuhteita. Tämä tavoite on usein hankala, koska monet päihderiippuvuudesta kärsivät ovat taipuvaisia hyväksikäyttämään heihin luottavia ihmisiä ja pilaavat näin tärkeät ihmissuhteet. Menettyjen suhteiden uudistaminen on usein vaikeaa voimakkaiden tunteiden ja pettymyksien takia.

Mustassa Lampaassa ollaan iloisia ja tyytyväisiä pienistäkin positiivista muutoksista asiakkaan tilanteessa. Tämä ilo jaetaan yhdessä asiakkaan kanssa. Iloa näytetään ja siitä puhutaan asiakkaan kanssa. Myös huumorin käyttö on tärkeä osa vuorovaikutusta Mustan Lampaan asiakastyössä. Näin asiakasta motivoidaan muutokseen. Mustassa Lampaassa asiakkaan motivaation lisääntyminen ja muutos elämäntavoissa voi olla se, että hän alkaa käydä useammin Mustassa Lampaassa ja haluaa olla sen hetken vähemmän päihtyneenä. Lisäksi asiakas voi haluta katsoa itseään peilistä ja olla tyytyväinen näkemäänsä, kun valitsee itse itselleen mieluisia vaatteita päälleen vaatevarastolla. Näin Mustassa Lampaassa pienet ilon aiheet muuttuvat suuriksi.

Työntekijät kokevat Mustan Lampaan asiakkaan motivaation lisäämisen hyvin haasteellisena tehtävä. Asiakasta on osattava katsoa ja arvioida syrjäytyneen, asunnottoman, päihde- ja mielenterveysasiakkaan näkökulmasta käsin. Ja on osattava kysyä itseltään ja asiakkaalta, mitä juuri tämä ihminen tavoittelee ja mikä häntä

liikuttaa. Asiat, jotka heitä liikuttavat, eivät useinkaan ole samoja jotka meitä auttajia liikuttavat tai jotka olisivat yhteiskunnan edun mukaisia ja yleisesti tavoiteltavia.

Työntekijän myönteiset odotukset voivat vaikuttaa varsin paljon asiakkaan motivoitumiseen ja muutoksen mahdollisuuteen. Työntekijän luottamus voi tarttua. Kun työntekijä työskentelee asiakkaan kanssa toiveikkuuden lisäämiseksi ja voimaannuttaa asiakasta, asiakkaaseen vaikuttaa epäsuorasti jo pelkkä työntekijän usko siihen, että asiakas voi päästä huolistaan tai ratkaista onnistuneesti ongelmiaan. Tämä usko välittyy sekä työntekijän sanattomien vihjeiden että hänen puheensa kautta. Lisäksi työntekijän on hyvä sanoa sanallisesti suoraan ja usein se, että hän uskoo asiakkaan taitoihin ja kykyyn selviytyä ongelmistaan. Asiakkaat ovat tutkimuksissa kertoneet onnistuvansa ratkaisemaan ongelmiaan, koska työntekijä uskoi ja luotti heihin. Tällä tavalla toiveikkuus tarttuu.

Mustan Lampaan työntekijät ovat tyytyväisiä siihen, kun heillä on mahdollisuus antaa asiakkaalleen ns. laajennettua edunvalvontaa sosiaalisen tuen avulla. Tämä tarkoittaa, että Mustan Lampaan työntekijät huolehtivat sekä asiakkaan ihmiarvosta, että lainmukaisista perusoikeuksista. Lisäksi Mustan Lampaan asiakkaalla on kaupungin sosiaalitoimessa oma edunvalvoja, joka yleensä pystyy huolehtimaan vain asiakkaan lainmukaisista perusoikeuksista.

## 7.2 Asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja hengellinen hyvinvointi

Mustassa Lampaassa asiakkaan voimavaroja tuetaan kokonaisvaltaisesti. Asiakasta autetaan fyysisesti, psyykkisesti, sosiaalisesti ja hengellisesti. Fyysinen voimavarojen tukeminen tarkoittaa sitä, että asiakas saa ruokaa ja juotavaa, hän voi peseytyä ja vaihtaa puhtaat, ehjät vaatteet päälleen sekä nukkua turvallisesti sohvalla lämpöisessä tilassa.

Asiakkaan psyykkisiä voimavarojen tuetaan niin, että asiakas kokee tulevansa kuulluksi ja nähdyksi omana itsenään. Hänen kanssaan keskustellaan ja hänen ”tarinaansa” kuullaan. Asiakas hyväksytään juuri sellaisena kuin hän on - Jumalan luomana ainutkertaisena ihmisenä. Psyykkistä hyvinvointia lisätään asiakkaan mielenterveyttä tukemalla. Tavoitteena on, että asiakas kykenee selviytymään päivittäisistä toiminnoistaan niin, ettei hän itse eivätkä hänen lähimmäisensä kärsi. Kaikki työyhteisön jäsenet autta-

vat asiakasta tiedostamaan omia mahdollisuuksiaan ja hyödyntämään niitä. Mustassa Lampaassa asiakasta autetaan esimerkiksi asunnon haussa ja tuetaan hänen itsenäistä asumistaan kotikäyntityön avulla. Itsenäisen asumisen onnistumiseksi asiakasta neuvotaan ja autetaan hakemaan hänelle kuuluvat perusoikeudet esimerkiksi asumistuki ja toimeentulotuki.

Tärkeä osa Mustan Lampaan asiakkaan fyysistä ja psyykkistä voimavarojen tukemista on kuntouttava päihdehoitotyö. Asiakasta autetaan eroon päihteistä ja tuetaan hänen raitistumisprosessiaan. Kuntouttava päihdehoitotyö tarkoittaa Mustan Lampaan asiakkaalleen tarjoamaa sosiaalista yhteisöä, missä asiakas voi luoda sosiaalisia kontakteja erilaisten ihmisten kanssa esimerkiksi jo päihteistä eroon päässeiden kanssa. Asiakkaalle opetetaan arkielämän taitoja ja hänen raitistumisensa tukena käytetään erilaisia kasvatuksellisia tukimuotoja esimerkiksi leiritoimintaa ja mahdollisuutta osallistua vapaaehtoistyöhön. Asiakkaan itsetuntoa tuetaan, jotta asiakas voi kohdata normaalin arkielämän ”kontaktipintoja” selvin päin. Tarvittaessa asiakkaalle haetaan kuntoutuspaikkaa päihdehoitolaitoksesta.

Asiakkaan voimavaroja lisäävää terveyden edistämistä voidaan tarkastella Maslowin tarvehierarkian näkökulmasta. Ensin tyydytetään asiakkaan fysiologiset tarpeet (fyysinen tarve) antamalla asiakkaalle ruokaa, vaatteita, peseytymismahdollisuus ja lämpöinen levähdys- ja turvapaikka. Tämän jälkeen on tavoitteena luoda asiakkaaseen luottamuksellinen hoitosuhde. Lisäksi asiakkaan henkinen olotila Mustassa Lampaassa tehdään mahdollisimman turvalliseksi antamalla tietoa Mustan Lampaan toiminnasta, säännöistä ja tavoitteista. Asiakasta arvostetaan omana itsenään ja hänen itsetuntoaan pyritään kohentamaan (psyykinen tarve). Asiakkaalle viestitetään rakkauden ja yhteenkuuluvuuden tunnetta, joka tukee asiakkaan sosiaalista hyvinvointia. Mustassa Lampaassa asiakas saa seuraa halutessaan ja voi luoda suhteita erilaisten ihmisen kanssa. Hän saa vertaistukea jo päihteistä eroon päässeiltä, ja hän voi liittyä osaksi Mustan Lampaan toimintaa.

Mustassa Lampaassa asiakkaita rakastetaan ja kunnioitetaan Jeesuksen antaman esimerkin mukaan. Itseään rakastava ja kunnioittava ihminen voi helpommin kokea elämänsä ja ympäristönsä turvalliseksi. Mustassa Lampaassa asiakkaan sosiaalinen hyvinvointi syntyy edellä mainittujen fyysisten ja psyykkisten tarpeiden ja haasteiden tasapainosta.

Asiakkaan hengellinen matka kohti hengellistä hyvinvointia on normaalisti sekä yksilöllinen että yhteisöllinen tapahtuma. Musta Lammas on uskonnollinen yhteisö, joka tukee

asiakkaan hengellistä matkaa. Mustassa Lampaassa asiakas voi kasvaa kohti vapaata ja aikuista hengellisyyttä ja kohti vapaata ja aikuista persoonaa. Mustassa Lampaassa asiakas voi kuulla Jumalan äänen, joka kutsuu häntä hengelliselle matkalle, jonka tarkoitus on vapauttaa asiakas vapautteen ja vastuullisuuden omassa elämässään. Tämän kutsun myötä asiakas voi vapautua päihteiden käytöstä ja löytää omia olemassa olevia voimavarojaan kantaakseen paremmin vastuuta omasta hyvinvoinnistaan ja sitä kautta myös käytännön asioistaan.

### 7.3 Armon ja toivon löytäminen asiakkaan elämään

Mustan Lampaan asiakkaan elämäntilanne voi olla hyvin vaikea, mutta Mustassa Lampaassa ei anneta periksi. Yhteistyökokouksessa sovittiin tavoitteeksi auttaa asiakasta löytämään hengellisen eheytyksen kautta armon ja toivon tunteen löytymistä elämäänsä. Tässä haasteellisessa tehtävässä työntekijät käyttävät apunaan hengellisen eheytyksen vähimmäiskriteereitä ja uuden toimintamallin kehittämisosan ajatuksia (kuvio7,s.48).

Mustan Lampaan asiakkaan hengellisen eheytyksen vähimmäiskriteereiksi työyhteisö asetti asiakkaan mahdollisuuden osallistua hengellisiin tilaisuuksiin, asiakkaan hengellisten tarpeiden kuulemisen ja niistä keskustelun sekä, sekä mahdollisuuden antamisen rukoilla yhdessä työntekijän kanssa. Myös hengellinen ilmapiiri ja ympäristö asetettiin asiakkaan hengellisen eheytyksen vähimmäiskriteeriksi. Näiden asioiden avulla työyhteisö auttaa ja ohjaa asiakasta löytämään armon ja toivon tunteen elämäänsä.

Mustan Lampaan asiakas tarvitsee erityisesti toivoa. Toivon avulla hän jaksaa uskoa tulevaisuuteen kaiken puutteen ja ongelmien keskellä. Asiakas tarvitsee toivoa, että asiat ovat joskus vielä paremmin, että hän jaksaa nousta ja lähteä syömään ja peseytymään Mustaan Lampaaseen, että hän pystyy selviytymään ja vähentämään päihteiden käyttöä, jotta huomista tulisi parempi ja päivässä olisi hetki iloa ja hyvää oloa. Lisäksi hän tarvitsee toivoa, että tänään hän tapaa ihmisen joka ymmärtää ja välittää. Toivo on siis jotakin, sitä mitä ei voi nähdä eikä tietää. Tällaiseen näkymättömään toivoon tarvitaan uskoa.

”Niin kauan kun on elämää, on toivoa. Tässä vanhassa totuudessa on hyvin lohduttava sävy. Mustan Lampaan asiakkaan kohdalla totuus on päinvastainen: ”Niin kauan kuin on toivoa, on elämää”. Sanotaan, että elämä ilman toivoa on mahdotonta. Toivo on ihmisen keskeisempiä ja kantavimpia voimia. Toivo perustuu uskoon. Usko taas on ”sen todellisuutta, mitä toivotaan, sen näkemistä mitä ei nähdä” (Hepr.11.1.), usko pitää siis yllä toivoa.

Uskon ylläpitämä toivo on eräällä lailla ihennetila. Se on ”herkkua”, jota saa harvoin maistaa. Useimmin ihmistä vaivaa epäusko, epävarmuus ja epätoivo, jotka kuuluvat synnin valtapiiriin. Tämä synnin tuhoisa voima yrittää pitää ihmistä vankinaan kerta toisensa jälkeen. Toivon salaisuus elää kokemuksessamme ”*minä uskon auta minun epäuskoani*”. Kaiken ahdistuksen, synnin ja raadollisuuden keskellä evankeliumi herättää toivon uskon säilymisestä, pelastumisesta ja perillepääsystä, sanan ja sakramenttien kautta.

Mustan Lampaan arjessa käydään lähes joka hetki kamppailua uskon, epäuskon, toivon ja toivottomuuden kanssa. Tätä kamppailua käydään asiakkaiden keskuudessa, mutta myös työntekijöiden keskuudessa. Vain uskomalla mahdollisuuteensa tukea asiakkaan voimavaroja voi työntekijä tukea asiakkaan voimavaroja. Tässä työssä työntekijää kannattelee usko, toivo ja rakkaus. Näitä samoja asioita hän ”peilaa” asiakkaan elämään. Näin haasteellisten ja vaikeassa elämäntilanteessa olevien asiakkaiden kohdalla työntekijä voi vain rukoilla hiljaa itsekseen Raamatun opin mukaisesti ”*minä uskon, että asiakkaani löytää armon ja toivon tunteen elämäänsä, auta minun epäuskoani*”, esimerkiksi silloin kun asiakas kertoo miettivänsä, mitä kamalaa hänen tulisi tehdä päästäkseen takaisin vankilaan. Vain uskomalla asiakkaan mahdollisuuksiin selviytyä, voi asiakkaalle välittää toivon sanomaa.

Mustassa Lampaassa on tavoitteena rakastaa jokaista asiakasta juuri sellaisena kuin hän on, muuttamatta ja syyttämättä. Tämä on varmasti jokaisen Mustan Lampaan asiakkaankin toive. Tämä on armon janoa ja aavistus taivaan todellisuudesta. Jumala rakastaa syyttämättä ja muuttamatta. Jumalan rakkautta verrataan Raamatussa äidin rakkauteen. Armoon kuuluu äidin rakkauden kaltainen kiintymys ja suojeleminen.

Mustan Lampaan toimintaa voi verrata Raamatun kohtaan, jossa Jeesus kuvasi sydämensä tunteita Jerusalemiä kohtaan: ”Miten monesti olenkaan halunnut koota lapseni, niin kuin kanaemo kokoaa poikaset siipiensä suojaan” (Matt.23:37). Lisäksi Mustassa Lampaassa toteutuu myös Raamatun kohta jossa kerrotaan, että ”Jumalan

armosta kaikkien rikkomusten seuraukseksi tulikin vapauttava tuomio” (Room. 5:16). Mustassa Lampaassa asiakkaat voivat kokea olevansa vapautettuja vääristä teoistaan.

Toivo toteutuu armon kautta. Toivo ankkuroituu totuuteen. Ihmisen on tärkeää nähdä elämänsä sellaisena kuin se on eletty ja toteutunut, vaikka sen katsominen tekisi kipeää. Kun asiakas jakaa tämän tiedon ja kokemuksen työntekijän kanssa, syntyy yhteinen historia, vaikka sitä tarinaa kerrotaankin ristiriitaisesti ja sen tulkinnoista kiistellään. Yhteisöä ei voi olla, ellei meillä ole yhteisiä kertomuksia. Toivon löytämisen haaste on luoda yhteisiä rikkaita kertomuksia elämästä. Tärkeää on kertoa se pahuus, mistä on joutunut kärsimään, mutta myös se väärä, mihin on itse syyllistynyt. Hyvä on myös puhua siitä, mikä ei voinut toteutua, koska meissä on läsnä se, mitä vaille olemme jääneet. Tämän selviytymispuheen avulla asiakas voi saada laskevan uran kääntymään nousevaksi tai huonolta uralta pois astumiseksi.

Suomen evankelis-luterilaisen kirkkolain mukaisesti (KL 1,§ 2) Mustaan Lampaan diakoniatyö toteuttaa kirkon perustehtävää. Se julistaa Jumalan sanaa ja jakaa sakramentteja sekä toimii muutenkin kristillisen sanoman levittämiseksi ja lähimmäisen rakkauden toteuttamiseksi.

#### 7.4 Tietoinen läsnäolo

Mustan Lampaan työssä kuten muussakin auttamistyössä on tärkeää tunnistaa omia tunteitaan, jotta voi kehittyä haasteellisten asiakkaiden auttamistyössä. Työ, jossa autetaan lähes toivottomassa tilanteessa olevia päihde- ja mielenterveysasiakkaita vaatii erityisosaamista. Tietoisen läsnäolon käsitteen kautta työntekijä voi löytää uusia mahdollisuuksia itsestään ja työstään. Varsinkin haasteellisten asiakkaiden auttamistyö vaatii tietoista läsnäoloa, joka on pysähtymistä, näkemistä, kuulemista ja tuntemista juuri nyt tässä hetkessä.

Työelämän kiperissä tilanteissa naamiot putoilevat ja pääsemme tutustumaan omaan itseemme. Nämä tilanteet pakottavat meidät tarkastelemaan omaa tapaamme tehdä työtä ja nähdä maailmaa. Pysähtymällä ja tarkastelemalla tilannetta toisen ihmisen tavalla voi itsellekin avautua tie uusiin raikkaisiin mahdollisuuksiin toteuttaa työtään uudella tavalla.

Itsensä johtaminen on oman työnsä johtamisen tärkein tekijä. Kun tuntee itsensä, sekä hyvät että huonot puolensa ja on valmis kehittämään huonoja puoliaan, omaa kyvyn johtaa itseään. Matka itseen tuo esiin kaikkea sitä hyvää potentiaalia, jota jokaisessa työntekijässä uinuu. Itseen pääsee tutustumaan ns. peilien kautta, joita työtoverit ja asiakkaat asettavat nenämme eteen.

Mustan Lampaan haasteellisessa asiakastyössä työntekijän on elettävä täysin tässä hetkessä ja avattava silmänsä siihen, mitä hän on juuri nyt tekemässä. Näin hän pystyy näkemään kirkaammin eteensä. Hänen tarvitsee vain avata silmänsä näkemään, korvansa kuulemaan ja tuntoaistinsa tuntemaan. Tässä syvän läsnäolon tilassa hän voi kokea mielenrauhaa, jolloin hän tietää, että myös vapaus ja ilo on mahdollista, kuten myös kiitollisuus, suvaitsevaisuus ja myötätunto kaikkia ja kaikkea kohtaan, erityisesti omaa itseä kohtaan. Kun työntekijä pääsee tähän mielenrauhaan, jota syvä läsnäolo tuo, hän viestittää sitä myös asiakkaalleen. Näin työntekijä auttaa asiakasta löytämään myös vapautta ja iloa.

Tämän hetken hyväksyminen tällaisella ”OK-asenteella” tarkoittaa sitä, että työntekijä ajattelee jokaisen hetken olevan täydellinen sellaisenaan. Mustassa Lampaassa OK-asenteen hyväksyminen voi tuntua mahdottomalta työskenneltäessä hyvin vaikeassa elämäntilanteessa olevan asiakkaan kanssa. Silloin työntekijä voi ottaa avukseen OK-asenteen ohjeen. Se tarkoittaa sitä, että hän aluksi havainnoi, havainnoi ja vielä kerran havainnoi, eikä ala arvioida mitään. Hänen tulee löytää tilanteesta ensin jokin piirre, vaikka ihan pienen pieni, jolle hän voi sanoa KYLLÄ. Sitten hänen tulee taas yrittää nähdä, kuulla ja tuntea ikäänkuin hän havainnoisi tilannetta ensimmäistä kertaa. OK-asenne tarkoittaa sitä, että suhtaudumme asiaan lapsen lailla ilman tulkintaa.

Vaikeiden asiakkaiden pitää erityisesti tulla hyväksytyiksi ja ymmärretyiksi heidän omasta merkity maailmastaan käsin, vaikka heidän merkity maailmansa onkin todennäköisesti vakavasti pielessä. Yleensä nämä asiakkaat eivät osaa selittää motiiveitaan ja uskomuksiaan. Muutossuunnitelmien esittäminen vapaaehtoisena valintana asiakkaalle on yksi harvoista tehokkaista strategioista epäsosiaalisten asiakkaiden kanssa.

Kehitetty toimintamalli otettiin käytönnön työhön tukemaan Mustan Lampaan asiakkaan voimavaroja. Työyhteisö testasi toimintamallin toimivuutta. Tämä oli tärkeää paitsi toiminamallin kehittämiseksi myös uuden tiedon käyttöön ottamiselle. Pilotoinnin aikana syntyneiden havaintojen pohjalta kehitettiin toimintamallia lisää ja sitä



korjailtiin. Tämän jälkeen se otettiin työvälineeksi Mustan Lampaan asiakkaan voimavarojen tukemiseksi.

## 8 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

### 8.1 Tulosten tarkastelu

Kehittämishankkeessa kuvattiin, miten työntekijät tukevat asiakkaan voimavaroja. Nykytilanteen kartoitusvaiheessa selvitettiin, miten työntekijät kuvaavat asiakkaan voimavarojen tukemista ja miten he haluaisivat sitä kehittää. Kartoitusvaiheen tulosten mukaan Mustan Lampaan asiakkaan voimavaroja tuetaan kolmen asian avulla: sosiaalinen tuki, terveyden edistäminen ja hengellinen eheytyminen.

Yhteistyökokouksissa tutkija ja työyhteisö pohtivat asiakkaan voimavaroja tukemista. Tavoitteena oli kehittää Mustan Lampaan asiakkaan voimavaroja tukeva toimintamalli. Toimintamalli muodostui sosiaalisen tuen, terveyden edistämisen ja hengellisen eheytyksen vähimmäiskriteerien ja yhteistyökokousmuistioiden tulosten sekä kokouksissa käytyjen keskustelujen pohjalta. Työn kehittämiseksi toimintamalliin muodostui uudet käsitteet, joiden avulla asiakkaan voimavaroja tukevaa työtä tehdään ja kehitetään jatkossa. Käsitteet ovat motivaatio ja muutos asiakkaan elämäntavoissa, asiakkaan fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja hengellinen hyvinvointi, armon ja toivon löytyminen asiakkaan elämään ja tietoinen läsnäolo. Toimintamalli kuvaa työyhteisön kanssa kehitettyä ajatusmallia asiakkaan voimavaroja tukevasta työstä. Pilotointivaiheessa toimintamallia kokeiltiin käytännön työssä ja sitä kehitettiin lisää huomioiden vielä kerran syrjäytyneiden päihde- ja mielenterveysasiakkaiden erityistarpeet.

Mustan Lampaan asiakkaan voimavaroja tukeva toimintamalli tukee kirkon strategiaa vuodelle 2015. Toimintamalli nostaa esiin ja vahvistaa Mustassa Lampaassa tapahtuvaa kirkon perustehtävää. Tutkimustulokset osoittavat, että Mustan Lampaan työ tukee kirkon perustehtävää. Musta Lammas kutsuu syrjäytyneitä mielenterveys- ja päihdeasiakkaita armollisen Jumalan yhteyteen, tuo heidän elämäänsä kestävä perustaa ja rohkaisee heitä välittämään lähimmäisistään ja luomakunnasta. Toimintamallin mukaan tämä toteutuu, kun työyhteisö tukee asiakkaan hengellistä eheytymistä antamalla asiakkaalle mahdollisuuden osallistua hengellisiin tilaisuuksiin, tukemalla asiakkaan hengellistä eheytymistä keskustelemalla, kuuntelemalla ja rukoilemalla asiakkaan kanssa sekä kutsumalla asiakasta osalliseksi Mustan Lampaan hengelliseen ilmapiiriin ja ympäristöön.

Hytösen (2003) mukaan kirkon toiminnalla pyritään vaikuttamaan ihmisen motivaatioon välttää rikosten ja muun pahan tekemistä. Mustan Lampaan työyhteisön kehittämän asiakkaiden voimavaroja tukevan toimintamallin avulla ehkäistään rikollisuutta ja muun pahan tekemistä Tampereella. Mustan Lampaan työ houkuttelee asunnottomat päihteiden väärinkäyttäjät pois kaduilta hengelliseen yhteisöön, jossa tuetaan asiakkaan voimavaroja.

Karsikkaan (2005) mukaan on tärkeää tunnistaa tekijöitä, joilla ihmisen positiivisen kasvun mahdollisuuksia voidaan lisätä ja hänen voimavarojaan ja resussejaan kehittää. Mustassa Lampaassa asiakkaan voimavaroja tukeva toimintamallin avulla on mahdollista kehittää Mustaan Lampaaseen voimaannuttava ympäristö, jossa on voimaannuttava yhteisö. Näin asiakkaan mahdollisuuksia voidaan lisätä hänen omia voimavarojaan tukemalla.

Kirkon käsityksen mukaan jokainen ihminen ymmärtää välittömästi kultaisen säännön vaatimuksen toisen ihmisen huomioonottamisessa. ”Kaikki mitä tahdotte ihmisten tekevän teille, tehkää se heille.” (Matt. 7:12). Tutkimus osoitti tämän kultaisen säännön elävän Mustan Lampaan arjessa. Mustassa Lampaassa asiakkaita arvostetaan, heidät nähdään ja kuullaan omana itsenään, heitä autetaan ja tuetaan, heidän kanssaan keskustellaan ja heille annetaan aikaa ja heistä välitetään.

Tutkimustulokset ovat samansuuntaisia Lundin (2008) -tutkimustulosten kanssa, jossa arvioitiin 91 kunnan päihdetyön päiväkeskustoiminnan vaikuttavuutta. Lundin mukaan kunnat näkivät päiväkeskusten vahvuutena ennen kaikkea kyvyn tarjota asiakkailleen mahdollisuuden osallisuuteen. Päiväkeskukset kohtelevat asiakkaitaan hyvin ja saavat heissä aikaan myönteisiä vaikutuksia. Yksilötasolla päiväkeskusten vaikutus oli myönteinen, mutta lähiyhteisön vaikutusta ei kunnissa nähty yhtä selkeästi (Lund 2008, 7-8.) Mustan Lampaan toiminnalla pyritään vaikuttamaan myönteisesti sekä asiakkaaseen, että lähiyhteisöön. Mustassa Lampaassa asiakasta kohdellaan hyvin, hänet osallistetaan ottamaan vastuu omasta elämästään ja hänellä on mahdollisuus osallistua Mustan Lampaan toimintaan. Näin vaikutetaan myönteisesti päihdeongelmaiseen ihmiseen ja samalla myös lähiyhteisöön eli Tampereen keskustan turvallisuuteen ja viihtyvyyteen. Päiväkeskuksen toiminta kerää suojaansa pois kaduilta tamperelaiset syrjäytyneet päihde- ja mielenterveysongelmaiset asiakkaat. Lisäksi toiminta tukee muuta paikallista päihdehuollon kokonaisuutta.

Mustan Lampaan asiakkaiden voimavaroja edistävillä työn vähimmäiskriteereillä ja asiakkaan voimavaroja tukevalla toimintamallilla on hyvät edellytykset jäädä elämään työyhteisössä, koska työyhteisö on osallistettu oman työnsä kehittämiseen. Toimintamallin avulla on mahdollista tukea asiakkaiden voimavaroja tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti. Toimintamalli antaa mahdollisuuden arvioida työtä myös jatkossa.

Halu kehittämishankkeen toteuttamiseen nousi oman työni, työelämäprojektin (pilotti tutkimus) ja työyhteisön halusta kehittää omaa työtään. Työssäni sairaanhoitajan kohtasin hyvin haasteellisia potilaita, jotka olivat syrjäytyneitä mielenterveys- ja päihdeongelmaisia ihmisiä. Hoitaessani heitä koin ahdistusta riittämättömyydestäni auttaa näin vaikeassa elämäntilanteessa olevia ihmisiä. Heillä ei näyttänyt olevan enää minkäänlaisia voimavaroja vaikuttaa omaan hyvinvointiinsa tai elämänsä kulkuun.

”Yksin emme työtä tee, toinen toista tarvitsee” oli nimi, joka oli tarkoitettu opinnäyte-työn ”työnimeksi”. Työn edetessä nimi ansaitsi kuitenkin paikkansa työn lopullisena nimenä. Nimi kuvaa hyvin sitä, miten työtä voi tehdä ja kehittää vain yhdessä tekemällä, toinen toistaan arvostaen ja tukien. Työn alkuvaiheessa nimi tarkoitti vain työntekijöitä. Nimen oli tarkoitus motivoida työntekijöitä kehittämään työtään, koska työntekijät eivät yksin työtään tee, vaan tarvitsevat toinen toisiaan. Työn edetessä nimi laajeni käsittämään sekä työntekijät että asiakkaat. Jotta voimme kehittyäksemme työntekijöinä tukemaan asiakkaan voimavaroja tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti, tarvitsemme siihen sekä työtovereita, työyhteisöä että asiakkaita. Sosiaali- ja terveydenhoitoalalla työtä tehdään yhdessä asiakkaan ja työyhteisön kanssa yhteisten tavoitteiden pohjalta.

Tähän kehittämishankkeeseen toimintatutkimuksellinen ote soveltui hyvin, koska tavoitteen oli kehittää Mustan Lampaan käytännön työtä juurruttamalla asiakkaan voimavaroja tukeva toimintamalli osaksi työyhteisön toimintaa ja sitä kautta osaksi arjen asiakastyötä.

## 8.2 Kehittämishankkeen eettisyys ja luotettavuus

Tämän kehittämishankkeen tarkoitus oli tuoda esiin uutta tietoa sekä yhdistää ja hyödyntää vanhaa tietoa uudella tavalla. Tutkija pyrki olemaan rehellinen, huolellinen ja tarkka työssäni ja sen tulosten esittämisessä. Tutkija perehtyi alan tieteelliseen kirjalli-

suuteen ja toimi rehellisesti ja vilpittömästi toisia tutkijoita kohtaan huomioiden heidän tietämyksensä samasta asiasta ja esitti omat ja toisten tulokset oikeassa valossa. Tutkija haki tietoa ja taitoa myös tutkimuksen tekemiseen. Monessa kohdassa työtä tutkija joutui pysähtymään, pohtimaan, tunnistamaan ja tunnustamaan taitojaan, jotta voi tehdä eettisesti hyvää tutkimusta oikeilla keinoilla. (Vilka 2005, 30-31.)

Osallistujien motivoimiseksi tutkimuksen eri vaiheissa keskusteltiin siitä millaista uutta tietoa tutkimuksella tavoitellaan ja miten saatuja tuloksia voidaan työyhteisössä hyödyntää. Yleisesti kehittämishanke koettiin houkuttelevana, koska se kosketti tutkittavien työtä ja koko Mustan Lampaan yhteisöä sekä sen toimintatapoja (Kuula 2006, 58.)

Jokaisessa tutkimuksen vaiheessa tutkija informoi työyhteisöä hyvin tutkimuksen aiheesta ja sen tavoitteista. Tämä hälvensi epäluuloja ja loi suotuisat olosuhteet tutkimukselle. Henkilötietolaki (1999) velvoitti tutkijaa myös informoimaan tutkittavia tutkimusaineiston käsittelystä ja kohtalosta. Informointi muodosti käytännössä kirjallisen tiedotteen sekä suostumuksen, jonka mukaan tutkittavat antavat tietojaan, ajatuksiaan ja mielipiteitään.

Tässä tutkimuksessa tutkija ei tarkastellut toimintaa vain sellaisena kuin se on, vaan teki aloitteita ja pyrki vaikuttamaan toimintaan työyhteisön ajatusten mukaan. Tutkija pyrki yhdessä tutkittavan työyhteisön kanssa muutokseen työyhteisön toiminnassa. Toiminta on kuitenkin aina subjektiivista ja arvosidonnaista ja tutkijan tietämys on aina tulkintaa tutkijan näkökulmasta, joten tutkija pyrki kirjoittamaan raportin niin, että se ottaa huomioon myös muut mukanaolijat ja arvioi myös tutkimustilannetta ottaen huomioon ulkoiset vaihtelua aiheuttavat tekijät. (Aaltola & Valli 2001, 179, Kuula 2006, 99.)

Aineiston anonymisointi eli tunnistettavuuden poistaminen oli hankalaa, koska työyhteisö oli niin pieni. Aihe ei kuitenkaan ollut mitenkään arkaluontoinen eikä henkilökohmainen, joten käytin suoria lainauksia varoen ja haastateltavan kannalta suotuisassa ja positiivisessa valossa tutkittavaan ilmiöön nähden (Kuula 2006, 108-114, 214.)

Ihmistieteen tutkimuseettiset normit eivät velvoita tutkijaa lainomaisesti, mutta ne velvoittavat tutkijaa ammatillisesti ja moraalisesti. Näitä normeja ovat ihmisarvon - ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, henkisen ja fyysisen vahingoittamisen välttäminen ja ihmisen yksityisyyden kunnioittaminen ja suojaaminen. Ne ovat tärkeitä ja mooneen asiaan vaikuttavia normeja. Tutkijan tuli olla erittäin tarkka, ettei tee vahinkoa tutkimukseen osallisena tai osallistuville henkilöille eikä myöskään aiheuta työyhteisöl-

le ongelmia. (Kuula 2006, 60-64.) Muutosta tavoitteleva toiminta on herkkää ja haasteellista tekemistä, joten tutkijan oli tärkeää antaa työyhteisölle aikaa sopeutua uusiin ajatuksiin.

Tutkimuksen tekemisen arki on kaikkine vivahteineen yhtä ennakoimaton kuin elämä yleensä. Kaikkiin tutkimusongelmiin ei ole olemassa tutkimuseettistä ohjetta. Tutkijana hain tietynlaisiin tutkimusasetelmiin ja tutkimuksen luonteeseen liittyvistä erityiskysymyksistä tietoa yksittäisistä tutkimuksista. Aineiston hankinnassa korostetaan avoimuutta ja rehellisyyttä lisättynä ystävällisyydellä ja empaattisuudella. Tutkijan roolini määriteltiin heti kehittämishankkeen alussa ja siinä oli helppo tutkijan pysyä, koska toimintatutkimuksessa tutkija on aktiivinen ja osallistuva toimija. (Kuula, 2006, 134-140).

Haastateltavat tekivät täysin vapaaehtoinen päätöksen osallistumisestaan haastateltaviksi. Heidän päätökseensä ei vaikuttanut organisaatio, yrityksen johto, toimintatutkimuksellinen ote, eikä tutkija itse. Tässä opinnäytetyössä yksilön tarpeet ja oikeudet menivät aina yhteiskunnallisten ja yhteisöjen tutkimustarpeiden edelle. Tutkija informoi haastateltavia tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta sekä heidän mahdollisuudestaan keskeyttää tutkimus koska tahansa. Haastattelutilanteessa tutkittava sai myös mahdollisuuden olla vastaamatta kysymyksiin, joita hän ei halunnut käsitellä. (Kuula 2006, 107.)

Tutkimuksen uskottavuutta lisäsi kehittämishankkeen toimintatutkimuksellinen ote. Toimintatutkimuksessa tutkija osallistuu toimintaan ja on jatkuvassa vuorovaikutuksessa työyhteisön kanssa. Tässä vuorovaikutuksessa tutkija jakoi yhteistä maailmaa tutkimukseen osallistuvien kanssa. Näin tutkijalla oli helpompi ymmärtää tutkimuksen kohteena olevia ilmiöitä, jotta tutkijan tekemä käsitteellistäminen ja sen tulkinta vastasi tutkittavien käsityksiä.

Tutkimusaineistoa kerättiin haastattelemalla työyhteisön kaikkia seitsemää jäsentä teemahaastattelurungon mukaisesti ja yhteistyökokouksista tehdyistä muistioista sekä yhteisistä keskusteluista. Työntekijöillä oli mahdollisuus kuvata ja arvioida aihetta haastattelussa sekä useissa yhteistyökokouksissa, joissa arvioitiin tulosten totuudenmukaisuutta. Nämä eri tavoin kerätyt aineistot täydensivät ja vahvistivat toisiaan.

Haastattelun nauhoittamisella tutkija varmisti tutkimuksen luotettavuutta. Tutkija kuunteli ja kirjoitti itse tekstiksi kaikki haastattelut. Tutkija kirjoitti nauhat tekstiksi mahdollisimman nopeasti, jolloin haastattelut olivat vielä tuoreessa muistissa ja aineiston keruu

ja analyysi pääsivät näin etenemään rinnakkain. Aineiston analyysin luotettavuutta tutkija varmensi käyttämällä siihen runsaasti aikaa, joka auttoi asian kypsyttelyä ja edisti aineiston tulosten kirkastumista. Tutkija korjasi analyysin tuloksia koko analyysin ajan. Analyysin etenemisen tutkija on pyrkinyt kuvaamaan niin, että lukijalla on mahdollisuus seurata tutkijan ratkaisuja.

Toimintatutkimuksen tuloksia voidaan harvoin yleistää eli tätä prosessia voida toistaa sen ainutkertaisuuden vuoksi. Kehittämishankkeen tulokset ovat kuitenkin sovellettavissa käytäntöön erilaisten asiakkaiden voimavarojen tukemiseksi sekä erilaisten työyhteisöjen työn kehittämiseksi.

Tämä toimintatutkimuksen mukaisesti kehitetty Mustan Lampaan asiakkaan voimavaroja tukeva toimintamalli pilotoitiin ensin käytäntöön jossa se osoittautui toimivaksi ja työntekijät arvioivat tutkimuksesta olevan hyötyä käytännön toiminnalle. Tämä lisää tutkimuksen luotettavuutta, koska toimintatutkimuksen tavoite on toimiva käytäntö ja se toteutui tässä tutkimuksessa.

Mustan Lampaan käytännön työtä kehitettiin tutkijan ja työyhteisön vuoropuheluna. Vuoropuhelua käytiin käytännön työstä ja tieteestä yleensä sekä tutkimusaineistosta kirjoitetusta kirjallisuudesta. Tämänkaltaiselle vuoropuhelulle oli työyhteisössä tarvetta ja toimintatutkimus antoi tähän hyvät mahdollisuuden.

Tutkija on raportoinut tutkimusprosessin että sen tulokset. Lisäksi tutkija on kuvannut sen tiedon jonka mukaan muutokset työyhteisössä toteutettiin.

Tämän kehittämishankkeen tavoitteen oli luoda Mustan Lampaan asiakkaan voimavaroja tukeva interventio. Tämän intervention suunnittelemisen ja sen toteuttaminen todennäköisesti vaikuttavat työyhteisön osaamisen kehittymiseen ja Mustan Lampaan asiakkaan terveyden edistämiseen.

Työyhteisö eli tutkimuksen rinnalla normaalia arkielämää. Tähän kuului se että työntekijät olivat välillä poissa joten yhteistyökokouksia oli hankala toteuttaa ja niissä oli vain osa työntekijöistä. Tämä häiritsi toimintamallin suunnittelua ja toteutusta sekä heikensi tutkimuksen luotettavuutta, koska kaikki eivät päässeet kehittämään ja arvioimaan prosessia ja sen kulkua.

Tutkimus on toteutettu tieteellisen tutkimuksen toteuttamista yleisesti ohjaavien periaatteiden mukaisesti ja sen on tarkastanut ja hyväksynyt kaksi Tampereen ammattikorkeakoulun yliopettajaan.

### 8.3 Johtopäätökset ja jatkokehittämissideat

Vähimmäiskriteereitä ja toimintamallia voidaan hyödyntää asiakkaan tarpeiden ja voimavarojen määrittelyssä, hoitosuunnitelman laadinnassa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Työyhteisön seuraava haaste on ottaa asiakkaan voimavaroja tukeva toimintamalli käyttöön apuvälineeksi arjen työhön. Se onnistuu parhaiten pyrkimällä jatkuvaan avoimeen ja arvioivaan keskusteluun toimintamallin hyvistä ja helpoista puolista, sekä vaikeista ja hankalista asioista. Toimintamallin syvempi tarkastelu voi tapahtua osa-alue kerrallaan esimerkiksi työyhteisön tiistaipalavereissa. Näin toimintamallin sisältö avautuu ja syvenee toimivaksi osaksi käytännön työtä.

Toimintatutkimussykliä tulee jatkossa näkyä käytännön työssä asiakkaan sosiaalisen tuen, terveyden edistämisen ja hengellisen eheytyksen näkökulmasta. Tutkijana havaitsin asiakkaan hengellisen eheytyksen tukemisen haasteeksi työntekijöille (sykli 1). Hengellistä eheytyä kartoittamalla ja selvittämällä (sykli 2) voidaan löytää yhteinen suunnitelma työn kehittämiseksi ja ongelman ratkaisemiseksi (sykli 3). Se voi olla esimerkiksi kysymys, miten Mustassa Lampaassa rukoileminen asiakkaan kanssa järjestetään suunnitelmallisesti sekä tavoitteellisesti asiakkaan voimavarojensa tukemiseksi. Onko se sielunhoitoa, jonka tarkoitus on antaa elämälle merkitys, suunta ja päämäärä. Vai onko se syvä Kristukseen keskittyvä rukous, joka saattaa käynnistää asiakkaan paranemisprosessin. (Heinonen, Herten, Kuusi 2004, 100-101.) Jos päädytään asiakkaan kanssa tapahtuvan yhteisen rukoushetken kehittämiseen, sitä kokeillaan käytännön toiminnassa (sykli 4). Työntekijät arvioivat ja havainnoivat rukoushetkeä asiakkaan kanssa (sykli 5), jotta rukoushetkestä voidaan tehdä parannettu suunnitelma (sykli 6), jota kokeillaan taas käytännön toiminnassa (sykli 7). Parannettua suunnitelmaa asiakkaan kanssa tapahtuvasta rukoushetkestä havainnoidaan ja arvioidaan (sykli 8) jne. jne. jne. (kuvio1,s.25).



Kaikki Mustan Lampaan työntekijät tekevät diakoniatyötä. Diakonian ymmärtäminen vaatii oman kristillisen uskon kokonaisnäkemyksiä kirkosta ja maailmasta. Diakoniatyöntekijän virkaa sanotaan rakkauden palvelijan viraksi. Usko ei anna lähimmäisen rakkautta eikä määrää rakastamaan. Usko on lisävoima, joka auttaa rakastamaan toista ihmistä. (Myllylä 204, 35.) Tutkimus osoitti, että Mustan Lampaan työntekijät kokivat kirkon ja diakoniatyön merkityksen asiakkaan voimavaroja tukevana tekijänä hankalana tai jopa vaikeana. Työntekijöitä tulee auttaa selkeyttämään käsitystään omasta kristillisestä uskostaan ja sen merkityksestä omassa työssä. Tähän tarvitaan työnohjausta ja koulutusta. Nämä ohjaavat ja auttavat työntekijää ymmärtämään omaa keskeneräisyyttään työssään. Ymmärtämällä omaa keskeneräisyyttään esimerkiksi ”uskon asioissa” diakoniatyöntekijä voi oppia tiedostamaan oman diakonisen toimintastrategiansa.

Mielenkiintoista on seurata, näkyykö sosiaalisen tuen, terveyden edistämisen ja hengellisen eheytyksen vähimmäiskriteerien ja asiakkaan voimavaroja tukevan toimintamallin käyttöönotto pidemmällä aikavälillä Mustan Lampaan käytännön työssä. Arviointimittarina voidaan käyttää palautekyselyä, jonka voi suunnitella ja suunnata työntekijälle tai asiakkaalle. Kyselyllä voidaan arvioida esimerkiksi, miten työntekijät ovat sisäistäneet ja syventäneet asiantuntemustaan empowerment käsitteestä? miten se näkyy käytännön työssä ja miten sitä voidaan käyttää vapaaehtoistyön kehittämisessä.

Helne ja Laatu (2006) ovat sitä mieltä että huono-osaisuuteen liittyvien ongelmien käsittelyssä tarvitaan kokemuksellisen tiedon ja ammatillisen tiedon sekä osaamisen parempia yhdistämisen tapoja. Tässä kehittämissankkeessa on yhdistetty kokemuksellista tietoa, ammatillista tietoa ja ammatillista osaamista. Näiden asioiden yhteistuloksena syntyi Mustan Lampaan asiakkaan voimavaroja tukeva toimintamalli.

Iivarisen ja Karjalaisen (1999) tutkimuksessa tuli esiin että diakoniatyöntekijät kaipaavat eniten aikaa yksilökohtaiseen ”rinnalla kulkemiseen”, ”asiakkaan kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen” ja ”hengelliseen työhön”. Työntekijät kokivat, että asiakkaiden taloudellinen avustaminen on noussut työn keskeiseksi tekijäksi. Ristiriitaa aiheutti se, että Iivarisen ja Karjalaisen mukaan (1999) asiakkaiden aineellinen avustaminen jos mikä perustuu yksilökohtaiseen kasvokkain kohtaamiseen. Mustassa Lampaassa tätä ristiriitaa ei tullut esiin, vaan asiakkaat kohdattiin aina kokonaisvaltaisesti. Tämä kehittämissanke jäsentää diakoniatyötä, yhtenäistää sen käytäntö ja määrittää sen käsitteitä.

Tulevaisuudessa Mustan Lampaan asiakkaan voimavaroja tukevaa toimintamallia voidaan antaa kokeiltavaksi muihin päihdetyön yksiköihin sekä yksiköihin jotka tekevät

työtä hyvin vaikeassa tilanteessa olevien asiakkaiden kanssa. Heidän havainnointinsa ja arviointinsa täydentäisivät ja kehittäisivät toimintamallia entistä paremmaksi palvelemaan tarkoitustaan.

Tulevaisuuden haasteena on Mustan Lampaan asiakkaan voimavaroja tukevan toimintamallin jalkauttaminen osaksi arjen työtä, niin että se johtaa työyhteisön yhä uudelleen miettimään ja kehittämään työtään asiakkaan voimavarojen tukemiseksi. Työyhteisön yhteiset työn kehittämisen tavoitteet tukevat Mustan Lampaan työntekijöiden eri rooleja ja vastuita asiakkaan voimavaroja tukevassa kehittämisprosessissa.

## LÄHTEET

- Aalto, K. & Gothqni, R. 2009. Ihmisen lähellä. Hengellisyys hoitotyössä. Helsinki: Kirjapaja.
- Aaltola, J. & Valli, R. 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina: Akatiami Oy.
- Carr, W. & Kemmis, S. 1986. Becoming critical: Education, knowledge and action research. London: Falmer.
- Hassi-Nuorluoto, L. 2000. Vailla asuntoa 1999. Uudelleenjakoa, sivilisointia ja riskien hallintaa kasvukeskuksissa. Helsinki: Stakesin monistamo
- Heikkilä, M. & Karjalainen, J. 2000. Köyhyys ja hyvinvointivaltion murros. Tampere: Tammer paino.
- Heikkinen, H., Huttunen, R. & Moilanen, P. 1999. Siinä tutkija missä tekijä: Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: Kirjoittajat ja PS-viestintä Oy.
- Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. 2006. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 1 painos. Vantaa: tekijät ja Kansanvalistusseura.
- Hellbom, K., Mauro, S. & Salo, M. 2006. Johtamisen Nyt. Tietoinen läsnäolo johtajuuden kivijalkana. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Helne, T. & Laatu, M. 2006. Vääryyskirja. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.
- Henriksson, L. & Wrede, S. 2004. Hyvinvointityön ammatit. Helsinki: Yliopistopaino.
- Henttonen, K. 1998. Voiko sen tehdä toisin? Diakoniatieteen lähtökohdat ja valinnat. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu ja kirjoittaja.
- Hietaniemi, E. 2004. Aktivointia, elämänhallintaa, sosiaalista pääomaa. Tutkimus ikääntyvien työttömien elämänhallinnan tekijöistä ja syrjäytymistä torjuvien toimenpiteiden vaikutuksista. Helsinki: Työministeriö.

- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Saravaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13.-14., osin uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi
- Holmberg, J., Hirschovits, T., Kylmänen, P. & Agge, E. 2007. Tämä potilas kuuluu meille. Sairaanhoidtaja tekee mielenterveys- ja päihdetyötä. Helsinki: Suomen sairaanhoitoliitto ry.
- Hytönen, M. 2003. Kirkko ja nykyajan eettiset kysymykset. Helsinki: Kirjapaja.
- Hänninen, S., Karjalainen, J., Lehtelä, K-M. & Silvasti, T. 2008. Toisten Pankki. Ruoka-apu hyvinvointivaltiossa. 2008. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Iivarinen, J. & Karjalainen, J. 1999. Diakonian köyhät. Epävirallinen apu perusturvan paikkaajana. Stakes Sosiaali- ja Terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus 1999. Raportteja 235. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy
- Karsikas, V. 2005. Selvinpään olosta tulee hyvä fiilis. Päihdeongelmaisten vankien voimaantuminen. Rikosseuraamusviraston julkaisuja 3/2005. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.
- Kirkon toiminta- ja taloussuunnitelma 2008-2010
- Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus-kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä. Tampereen vastapaino.
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Vastapaino.
- Kylmä, J., Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Lindqvist, M. 2004. Toivosta ja epätoivosta. Jyväskylä: Gummeruksen kirjapaino Oy.
- Lund, P. 2008. Päihdetyön päiväkeskus. Katoava työmuoto vai tärkeä osa palveluketjua? Sininauhaliitto ry. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Myllylä, M. 2004. Diakonisen hoitotyön mallin rakentaminen. Oulu: Oulun Yliopisto.
- Mäkinen, V. 2002. Lasaruksesta leipäjonoihin. Köyhyys kirkon kysymyksenä. Jyväskylä: Atena Kustannus Oy.

- Niemelä, J. 1999. Usko, Hoito ja Toipuminen. Tutkimus kääntymisestä ja kristillisestä päihdehoidosta. Helsinki: Stakes tutkimuksia 96. (Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.)
- Paunonen, M., Vehviläinen-Julkunen, K. 1997. Hoitotieteen tutkimusmetodiikka. Juva: WSOY.
- Riekkinen, W. 1996. Pieni kirja toivosta. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Sankari, A. & Jyrkämä, J. 2005. Lapsuudesta vanhuuteen. Iän sosiologiaa. Toinen painos. Tampereen Yliopisto: Vastapaino.
- Silvennoinen, M. 2004. Vuorovaikutuksen avaimet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Tampereen Diakoniatyökeskus 2009. Toiminta – ja taloussuunnitelma 2010-2012.
- Tampereen Diakoniatyökeskus 2009. Yhteenveto päihde ja kriminaalityön toiminnasta vuodelta 2009.
- Tampereen ev.lut. seurakuntayhtymä, Diakoniakeskus 2008, Laatukäsikirja. Tampere: Hämeen Offset-Tiimi Oy.
- Tampereen ev.lut. seurakuntayhtymä, diakonia ja yhteiskuntatyö 2008. Suurella Sydämellä ajankohtaislehti 2008,no:3.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Vanhala, A. 2005. Paikka ja asiakkuus. Väitöskirja. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Veikkola, J. 2003. Vastuun ja osallisuuden yhteisö. Diakonia- ja yhteiskuntatyön linja 2010. Suomen ev.lut.kirkon keskushallinto sarja C 2003:3. Helsinki: Lasse Helle Oy.
- Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Vähäsarja, J. & Vilkiemi, M. 2007. Avara kuin taivas. Hämeenlinna: Painotyö Karisto Oy.
- Yhteenveto päihde- ja kriminaalityön toiminnasta vuodelta 2008, Tampereen evankelis-luterilaisen seurakuntayhtymän Diakoniakeskus.

Yhteinen päihdetyö. Toiminta- ja taloussuunnitelma 2008-2010. Tampereen evankelis-luterilaiset seurakunnat.

([http://fi.wikipedia.org/wiki/Sosiaalinen\\_syrj%C3%A4ytyminen](http://fi.wikipedia.org/wiki/Sosiaalinen_syrj%C3%A4ytyminen)) luettu 5.6.2008

(<http://global.finland.fi/Public/default.aspx?contentid=137550&contentlan=18culture=fi-F>) luettu 6.11.2008

(<http://www.evl.fi/seurakuntarakenne/strategia2015.html>) luettu 3.1.2009

([http://www.tampereenseurakunnat.fi/tukea\\_matkallesi/ruokanykse](http://www.tampereenseurakunnat.fi/tukea_matkallesi/ruokanykse)) luettu 6.3.2009

(<http://evl.fi/EVLfi.nsf/Documents/DCCB8EFE9C105BD4C225747B00331DEA?openDocument&lang=FI>) luettu 6.3.2009

## TEEMAHAASTATTELUN RUNKO

### 1) ASIAKKAAN TARPEET

- Millaisia tarpeita Mustan Lampaan asiakkaalla on?
- Miten vastaat asiakkaan tarpeisiin?
- Miten tarpeiden tyydyttyminen/tydyttämättömyys näkyy asiakkaassa?

### 2) VOIMAVAROJEN TUKEMINEN

- Millaisia voimavaroja tunnistat asiakkaallasi?
- Millaisia voimavaroja asiakas tarvitsee?
- Miten tuet asiakkaan voimavaroja?
- Mistä päättelet asiakkaan voimavarojen lisääntyvän?

### 3) YHTEISTÖN MERKITYS ASIAKKAAN VOIMAVAROJEN TUKEMISESSA

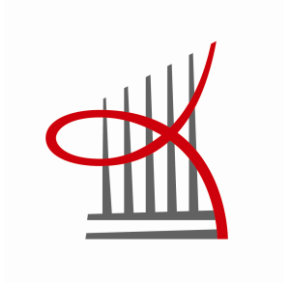
- Miten työyhteisö tukee asiakkaan olemassa olevia voimavaroja?
- Miten yhteistyö toteutuu Mustassa Lampaassa asiakkaan parhaaksi?

### 4) KIRKON JA DIAKONIA TYÖN MERKITYS

- Mikä merkitys on kristillisellä sanomalla asiakkaan voimavarojen lisääntymiseen?
- Mitä kristilliset arvot merkitsevät asiakkaallesi?
- Millainen on sinun oma diakoninen toimintastrategia?

### 5) ASIAKKAAN VOIMAVAROJEN KEHITTÄMINEN

Miten asiakkaan voimavaroja voi kehittää Mustan Lampaan työyhteisössä?



TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU

Tampere University of Applied Sciences

## SUOSTUMUS

### MUSTAN LAMPAAN ASIAKKAAN VOIMAVAROJA TUKEVAN TOIMINTAMALLIN KEHITTÄMINEN

Olen saanut sekä kirjallista että suullista tietoa Mustan Lampaan asiakkaan voimavaroja tutkivasta opinnäytetyöstä. Tiedän, että opinnäytetyö on kehittämishanke, jonka tavoitteena on kehittää Mustan Lampaan asiakkaiden voimavaroja tukeva toimintamalli.

Ymmärrän, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja että minulla on oikeus kieltäytyä siitä milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Ymmärrän myös, että tiedot käsitellään luottamuksellisesti.

Paikka \_\_\_\_\_.\_\_\_\_.2009

Suostun osallistumaan tutkimukseen:

\_\_\_\_\_

työntekijän allekirjoitus

\_\_\_\_\_

nimen selvennys

\_\_\_\_\_

Suostumuksen vastaanottaja:

\_\_\_\_\_

tutkijan allekirjoitus

\_\_\_\_\_

nimen selvennyt

\_\_\_\_\_