



PERHETYÖ VERTAISTUELLISISTA LÄHTÖKOHDISTA

Asiakkaiden kokemuksia Tukipajan palveluista

Janica Pitkänen

Opinnäytetyö
Marraskuu 2011
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalipedagogiikan vapaaehtoiset am-
mattiopinnot
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalipedagogiikan vaihtoehtoiset ammattiopinnot

PITKÄNEN, JANICA:

Perhetyö vertaistuellisista lähtökohdista
Asiakkaiden kokemuksia Tukipajan palveluista
Opinnäytetyö 46 s., liite 1 s.
Marraskuu 2011

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia yksityisen sosiaalialan yrityksen Tukipajan asiakkaiden kokemuksia saamistaan perhetyön palveluista. Tutkimuksen avulla Tukipaja voi kehittää palveluitaan tulevaisuudessa. Tukipaja tarjoaa asiakkailleen muun muassa perhetyötä vertaistuellisista lähtökohdista, tukihenkilötoimintaa, neuvottelutukea sekä ohjausta.

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jonka aineisto kerättiin neljän teemahaastattelun avulla. Tutkimusaineisto käsiteltiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia käyttäen. Sisällönanalyysissa nousi esiin kolme työorientaatiota, joiden avulla haastateltujen vastauksia käsiteltiin. Nämä olivat dialogisuus, voimaantumisen sekä vuorovaikutuksellinen tukeminen. Opinnäytetyössä kuvattiin myös Tukipajan työympäristöä, asiakkaita ja työmuotoa.

Tutkimuksessa nousivat esiin asiakkaiden positiiviset kokemukset saamistaan vertaistuesta, toimivasta ja tasavertaisesta vuorovaikutuksesta sekä Tukipajan työntekijöiden tavoitettavuudesta. Asiakkaat kokivat saaneensa Tukipajalta apua aina, kun he sitä tarvitsivat. Erityisen tärkeänä asiakkaat kokivat Tukipajan puhelinpäivystyksen ja konkreettisen kotona tehdyn työn. Asiakkaat näkivät Tukipajan kehittämishaasteina yrityksen kasvamisen ja tarpeen suurempaan julkisuuteen.

Opinnäytetyö osoitti, miten tärkeää on asiakkaiden jo olemassa olevien voimavarojen ja vahvuuksien tunnustaminen. Sosiaalialan työntekijöiden olisi tärkeää hyväksyä ja kunnioittaa asiakkaan subjektiivista ja asiantuntijuutta tämän omassa elämässä. Asiakkaan vahvuuksiin uskomisen ja niissä tukeminen voi auttaa asiakkaan voimaantumista. Kun työntekijät kohtaavat asiakkaan vertaisenaan eivätkä passiivisena avun vastaanottajana, he luovat paremman mahdollisuuden hyvälle asiakassuhteelle ja auttavat asiakasta luottamaan ja uskomaan itseensä.

Asiasanat: Perhetyö, vertaistuki, vuorovaikutus, erityistä tukea tarvitseva lapsi, voimaantuminen.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Sciences
Option of Social Pedagogy

PITKÄNEN, JANICA:

Family Work from Peer Support Perspective
Clients' Experiences of Tukipaja and Their Services
Bachelor's Thesis 46 pages, appendice 1 page
November 2011

The objective of this Bachelor's Thesis was to gather information about the experiences that clients have of Tukipaja's services. Tukipaja is a private, fairly new and small company that provides different kinds of services in the field of social work. In this survey the main focus was on the family work that Tukipaja has provided.

In this thesis three main work orientations were used to explore and explain the experiences of Tukipaja's clients. These work orientations included dialogue, interactive support and empowerment.

Qualitative research was used as a research method in this thesis because it aims to study the thoughts and feelings of individuals as they experience social life. The data were collected using four semi-structured in-depth interviews and the data were content analyzed.

The majority of participants of this study stated that they were satisfied with the services they were provided. The clients were pleased that the workers of Tukipaja noticed their strengths and treated them as equals. The clients were also happy with the amount of support they were given from Tukipaja. The clients felt that they received help and support anytime they needed it.

The findings indicate that giving responsibility to clients and believing and supporting them to use their inner strengths leads to, not only in achieving clients' trust and building up a good relationship with clients but also in helping them in their empowerment.

Concepts: Family Work, Peer Support, Social Interaction, Child With Special Needs, Empowerment.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	7
2.1	Tutkimustehtävä	7
2.2	Tiedonkeruumenetelmät	7
2.3	Aineiston analyysimenetelmät	10
3	TUKIPAJAN TARJOAMAT PALVELUT	12
4	ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA TUKIPAJAN PALVELUISTA.....	20
4.1	Aineiston analyysi	21
4.2	Tulokset	25
4.2.1	Dialogisuus.....	26
4.2.2	Voimaantuminen	30
4.2.3	Vuorovaikutuksellinen tukeminen	33
4.3	Yhteenveto tuloksista.....	40
5	POHDINTA	42
	LÄHTEET.....	45
	LIITTEET	47

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on perhetyö vertaistuellisista lähtökohdista erityistä tukea tarvitsevien lasten perheissä. Tutkimuksen tehtävänä on selvittää, millaisia kokemuksia Tukipajan asiakkailla on saamistaan palveluista ja miten Tukipajan palvelut ovat vastanneet asiakkaiden toiveita ja odotuksia. Tukipaja on sosiaalipalveluja tuottava, vuonna 2008 perustettu yksityinen yritys. Tukipaja toimii Ylöjärvellä ja sen palvelut on suunniteltu vastaamaan erityistä tukea tarvitsevien lapsiperheiden arjessa kohtaamiin haasteisiin (Tukipaja 2010a). Tukipajan kontaktihenkilönä opinnäytetyön teon aikana toimi varsinaisesti tukipalvelukoordinaattori Kati Arvola, mutta myös Tukipajan toinen tukipalvelukoordinaattori Sannamari Putkisaari oli mukana edistämässä opinnäytetyön valmistumista.

Idea tutkimuksen toteuttamisesta Tukipajalle lähti siitä, kun opinnäytetyön tekijä muisti ensimmäisen opintovuoden harjoittelupaikkansa olleen juuri perustettu ja hakevan tuolloin vielä toimintamuotojaan ja asiakkaitaan. Tutkijan tiedusteltua mahdollisuutta toteuttaa opinnäytetyönsä yritykselle lähdettiin yhdessä Tukipajan kanssa miettimään sitä, mitä Tukipaja haluaisi saada tietää opinnäytetyön avulla. Yhdeksi tärkeimmäksi ja Tukipajaa kiinnostavimmaksi asiaksi nousi erityisesti asiakkaiden kokemusten selvittäminen. Näin tutkija sai sekä luotua kontaktin työelämäänsä että muodostettua opinnäytetyölleen aiheen. Asiakkaiden kokemusten selvittäminen heidän saamistaan palveluista auttaa Tukipajaa sekä saamaan tietoa asiakkaiden ajatuksista, joita heille annetut palvelut ovat herättäneet että tulevaisuudessa kehittämään palveluitaan. Tämän lisäksi opinnäytetyön kautta Tukipajan ja siellä vertaistuellisesta lähtökohdasta tehtävä perhetyö tulee yhä useamman ihmisen tietouteen. Tutkimusta varten kerätyistä haastatteluista nousee selkeästi esiin voimaantumisen merkitys asiakkuudelle. Opinnäytetyössä tulee ilmi, miten tärkeää on kohdata asiakas tasavertaisesti ja luottaa asiakkaan omiin voimavaroihin ja taitoihin. Opinnäytetyössä tärkeiksi teemoiksi nousevat voimaantumisen ohella dialogisuus ja vuorovaikutuksellinen tukeminen. Työssä pyritään käsittelemään vertaistuen merkitystä Tukipajassa tehdylle perhetyölle.

Opinnäytetyön toisessa luvussa käsitellään tutkimuksen toteuttamiseen liittyviä asioita. Luvussa esitellään tutkimustehtävä ja ne tutkimuskysymykset, joihin

opinnäytetyössä haetaan vastauksia. Tutkimuksessa selvitetään, millaisia kokemuksia asiakkailla on Tukipajan tarjoamasta perhetyöstä ja miten Tukipajan palvelut ovat vastanneet asiakkaiden toiveita ja odotuksia? Kyseisessä luvussa avataan myös opinnäytetyössä käytettyjä tiedonkeruumenetelmiä sekä aineiston analyysia. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jossa aineistonkeruumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua haastattelua eli teemahaastattelua. Haastateltaviksi valikoitui neljä Tukipajan asiakasta, jotka olivat saaneet Tukipajalta perhetyön palveluita haastavissa elämäntilanteissaan. Haastatteluista saadut vastaukset käsiteltiin käyttäen aineistolähtöistä sisällönanalyysia.

Kolmannessa luvussa esitellään Tukipajan tarjoamia palveluja, jotta lukija saa käsityksen Tukipajasta ja heidän tekemästään työstä. Tukipaja tarjoaa asiakkailleen vertaistuellisista lähtökohdista tehtävän perhetyön lisäksi tuentarpeen kartoitusta ja apua tukien hakemisessa, neuvottelutukea, tukihenkilötoimintaa sekä ryhmien ohjausta. Neljännessä luvussa käsitellään haastatteluilla kerättyä aineistoa ja sitä kautta tutkitaan asiakkaiden kokemuksia saamistaan palveluista. Luvussa esitellään aineiston käsittelyprosessi ja selvitetään vastauksia tutkimuskysymyksiin käyttäen aineiston lisäksi kerättyä teoriaa. Haastateltujen vastauksia selvitetään tutkimuksessa käyttäen tukena kolmea erilaista työorientaatiota. Nämä työorientaatiot ovat dialogisuus, voimaantuminen ja vuorovaikutuksellinen tukeminen. Työorientaatiot nitoutuvat sekä toisiinsa että haastatteluista saatuun aineistoon. Tutkijan pyrkimyksenä on opinnäytetyössä saada teoria ja haastatteluilla kerätty tutkimusaineisto keskustelemaan sujuvasti keskenään. Analyysin jälkeen opinnäytetyössä esitetään yhteenveto saaduista tuloksista. Opinnäytetyön viimeinen luku koostuu opinnäytetyön tekijän omasta pohdinnasta.

2 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

2.1 Tutkimustehtävä

Tavoitteena tässä opinnäytetyössä oli selvittää, minkälaisia kokemuksia asiakkailla on Tukipajan tarjoamista palveluista. Tässä tutkimuksessa oltiin kiinnostuneita siitä, ovatko Tukipajan tuottamat palvelut vastanneet asiakkaiden odotuksia ja toivomuksia. Tutkimuskysymykset, joihin tässä tutkimuksessa lähdettiin hakemaan vastauksia, olivat:

1. Millaisia kokemuksia asiakkailla on Tukipajan tarjoamasta perhetyöstä?
2. Miten Tukipajan palvelut ovat vastanneet asiakkaiden toiveita ja odotuksia?

2.2 Tiedonkeruumenetelmät

Opinnäytteessä keskityttiin erityisesti tutkimaan Tukipajan asiakkaiden kokemuksia Tukipajalta saamista palveluista, joten kyseessä on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Tutkimuksen kohdejoukko koostui niistä Tukipajan asiakkaista, jotka ovat saaneet Tukipajalta perhetyön palveluita. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan jotain ilmiötä tai tapahtumaa tai ymmärtämään tiettyä toimintaa tai kokemuksia. Tästä syystä on tärkeää, että haastateltavat tietävät mahdollisimman paljon tutkittavasta ilmiöstä tai heillä on kokemuksia asiasta. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 87 - 88.) Tutkimuksessa päädyttiin haastattelemaan Tukipajan asiakasperheiden vanhempia sillä perusteella, että Tukipaja keskittää palvelunsa suurimmalta osin vanhemmuuden tukemiseen perheiden vaikeassa arjessa. Kohdejoukko valikoitui tarkoituksenmukaisesti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161, 164). Haastatellut olivat saaneet Tukipajalta palveluja useampaan kertaan, joten oletuksena oli, että he kykenevät arvioimaan saamaansa palvelua laajemmin ja syvemmin kuin ne henkilöt, jotka olivat vasta asiakkuuden alkutaipaleella.

Koska tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä ja tutkia Tukipajan asiakkaiden kokemuksia Tukipajalta saamista palveluista, valikoitui tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi haastattelu. Laadullisessa tutkimuksessa on tyypillistä, että ihmistä suositaan mittausvälineiden sijaan tiedon keruun välineenä. Laadullisessa tutkimuksessa suositaan sellaisten metodien käyttöä, joissa tutkittavien henkilöiden näkökulmat, mielipiteet ja kokemukset pääsevät esille. Tällaisia metodeja voi olla esimerkiksi teemahaastattelut, ryhmähaastattelut tai osallistuva havainnointi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161, 164.) Haastattelun käyttöön tässä opinnäytetyössä päädyttiin pohtimalla ja vertailemalla kirjallisen kyselylomakkeen ja haastattelun etuja sekä haasteita. Kirjallisessa kyselylomakkeessa tutkijalla ei ole mahdollista tarkistaa, ymmärsikö asiakas kysymyksen oikein, eikä vastauksissa oletettavasti tulisi niin paljon asioita esiin kuin haastattelun avulla. Haastattelun etu on ennen kaikkea joustavuus. Haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymys, oikaista väärinkäsityksiä sekä käydä keskustelua tiedonantajan kanssa. Haastattelussa tärkeintä on saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta, mikä tässä tapauksessa oli asiakkaiden kokemukset Tukipajan palveluista. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 75.) Opinnäytetyön tekijä laski haastattelun eduksi myös sen, että lupauduttuaan haastatteluun ja antaessaan luvan omien yhteystietojen antoon tutkijan yhteydenottoa varten, Tukipajan asiakkaat ovat oletettavasti orientoituneita todella osallistumaan haastatteluun. Tutkijalla oli pelko, että asiakkaille lähetetyt kirjalliset lomakkeet saattaisivat päätyä roskakoriin ja vastaukset jäisivät saamatta.

Haastatteluun johtaneina toimenpiteinä Tukipajan työntekijät tiedustelivat alustavasti edellä mainitut kriteerit täyttävien asiakkaiden halukkuutta osallistua tutkimukseen ja tämän jälkeen antoivat halukkaille osallistujille tutkijan laatiman kirjallisen lupa-anomuksen yhteydenottoa varten sekä saатteen, jossa kerrottiin opinnäytetyön tarkoituksesta ja toteutuksesta. Kun asiakkaat olivat palauttaneet tutkijan yhteydenottamista varten annetut luvat, otti tutkija yhteyttä haastateltaviin ja sopi haastatteluaiakatauluista. Luvan tutkijan yhteydenottoon oli antanut viisi Tukipajan asiakasta, mutta useista yrityksistä huolimatta tutkija sai yhteyden vain neljään asiakkaaseen. Lopulta haastateltavaksi opinnäytetyötä varten päätyi siis neljä asiakasta. Tutkija uskoi, että kyseisen kohdejoukon avulla saisi opinnäytetyöhön riittävästi aineistoa, sillä laadullisessa tutkimuksessa pyritään

sen nimen mukaisesti kuvaamaan jotain ilmiötä, selvittämään kokemuksia tai ymmärtämään jotain tiettyä toimintaa tilastollisen yleistyksen sijaan (Tuomi & Sarajärvi 2006, 87).

Haastattelumuotona opinnäytetyössä päädyttiin käyttämään puolistrukturoitua haastattelua eli teemahaastattelua. Lomakehaastattelun suljetut kysymykset eivät anna tiedonantajalle mahdollisuutta jakaa kokemuksiaan ja monet asiat jäävät valmiiksi annettujen vastausvaihtoehtojen ulkopuolelle (Tuomi & Sarajärvi 2006, 77). Lomakehaastattelu olisi ollut oiva väline esimerkiksi mielipidetäi tyytyväisyyskyselyn tekoon, mutta tässä tutkimuksessa haluttiin päästä hie-man syvemmälle ja kerätä asiakkaiden kokemuksia Tukipajan palveluista sekä mahdollisia kehittämisajatuksia Tukipajalle. Teemahaastattelu on lähellä syvähaastattelua avoimuudessaan, mutta eroaa syvähaastattelusta suunnitel-mallisuudellaan. Syvähaastattelu on täysin avoin, strukturoimaton, keskustelu-nomainen haastattelumuoto, joka vaatii tutkijalta paljon osaamista haastattelijajana. Syvähaastattelussa haastattelun sisältö on määritelty ilmiön kautta, tutki-mustehtävään tai tutkimuksen ongelmanasetteluun liittyen, mutta kysymyksiä ei ole etukäteen valmisteltu. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 77 - 78.) Tämän opinnäyte-työn tekemiseen teemahaastattelu sopi paremmin, sillä tutkimuksen tekijällä ei ollut aikaisempaa kokemusta haastatteluiden tekemisestä. Teemahaastattelus-sa kysymykset on mietitty etukäteen tavoitteena saada tiedonantajalta merki-tyksellisiä vastauksia opinnäytetyön tutkimustehtävän mukaisesti (Tuomi & Sa-rajärvi 2006, 77).

Opinnäytetyön aineistonkeruuta varten tehty haastattelupohja koostui taustakysymyksistä ja varsinaisista kysymyksistä. Taustakysymyksillä pyrittiin sel-vittämään haastateltavien ominaisuuksia, kuten ikää, sukupuolta ja asuinpaik-kakuntaa. Taustakysymyksiin sisältyi myös pyrkimys selvittää kohdejoukon käyttämiä palveluita, Tukipajan asiakkuuteen johtaneita polkuja sekä muita pe-rustietoja kohdejoukon elämästä Tukipajan asiakkuuteen liittyen. Taustakysy-myksien tarkoituksena oli luoda mahdollisuus tyypitellä tiedonantajat tunnista-mattomaan muotoon sekä auttaa lukijaa saamaan käsitys siitä, millaisia asiak-kaita Tukipajalla on ja mistä syystä he ovat päätyneet Tukipajan asiakkaiksi. Varsinaisissa kysymyksissä keskityttiin selvittämään asiakkaiden kokemuksia,

toiveita ja odotuksia Tukipajan palveluista. Opinnäytetyötä varten tehty haastattelupohja sisälsi sekä kvalitatiivisia kysymyksiä, kuten ”millaisia palveluja olette Tukipajalta saaneet”, että kvantitatiivisia eli määrällisiä kysymyksiä kuten ”kuinka kauan olette olleet Tukipajan asiakkaina”. (Liite 1.) Tämä ei kuitenkaan tarkoita, ettei tutkimus olisi laadullinen. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään kohtaamaan ja tutkimaan kohdetta tai ilmiötä mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Määrälliset kysymykset voivat auttaa sekä tutkijaa että lukijaa ymmärtämään kohdetta paremmin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161, 164.)

2.3 Aineiston analyysimenetelmät

Tässä opinnäytetyössä tutkimusaineisto purettiin ja käsiteltiin käyttäen aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Sisällönanalyysia tehdessä on erityisen tärkeää pystyä rajaamaan ilmiö, jota halutaan tutkia ja kertoa siitä kaikki mahdollinen (Tuomi & Sarajärvi 2006, 110). Aineistolähtöisessä analyysissa pyritään aineiston kautta luomaan teoreettinen kokonaisuus sen sijaan, että aineistoa tutkittaisiin suoraan teorian kautta. Aineistoa luetaan useaan kertaan etsien vastauksia tutkimuskysymyksiin. Analyysissa yhdistellään käsitteitä ja näin lopulta saadaan vastaus tutkimustehtävään (Tuomi & Sarajärvi 2006, 97, 111), mikä tässä tapauksessa oli selvittää asiakkaiden kokemuksia Tukipajan palveluista.

Tätä opinnäytetyötä varten kerätty aineisto koostui neljästä nauhoitetusta haastattelusta. Kerätty aineisto pelkistettiin aluksi litteroimalla haastattelut ja koodaamalla litteroidusta materiaalista tutkimustehtävälle olennaiset lauseet. Tämän jälkeen aineistosta poimitut lauseet redusointiin eli niistä tehtiin lyhyempiä ilmauksia. Tämän jälkeen aineisto klusterointiin eli ryhmiteltiin. Tällä tarkoitetaan menetelmää, jossa aineistosta koodatut ja redusoidut ilmaisut käydään läpi, ja vastauksista etsitään samankaltaisuuksia. Samaa asiaa tarkoittavat ilmaukset ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi sekä nimetään luokkaa vastaavalla käsitteellä. Tällaisen luokittelun avulla aineisto tiivistyy, koska yksittäiset ilmaukset sisällytetään yleisempiin käsitteisiin. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 110 - 115.) Luokittelua tehtiin rinnan teorian lukemisen kanssa ja teoria antoi tukea abstrahoinnille eli yläkäsitteiden muodostamiselle. Tällaista päättelyä kutsutaan abduktiivi-

seksi päättelyksi. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 97.) Tutkimuksessa käytetyt työorientaatiot nousivat aineistosta, kun tutkija huomasi, miten haastateltujen vastaukset olivat ryhmittyneet. Näin ollen analyysia tehtäessä sekä tutkimusaineisto että teoria ovat olleet vuorotellen ”äänessä”.

3 TUKIPAJAN TARJOAMAT PALVELUT

Tukipajan toiminnassa korostuu ennalta ehkäisevän työn merkitys. Tukipajan tavoitteena on ”edistää ja ylläpitää erityistä tukea tarvitsevien yksityisten henkilöiden ja perheiden sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä, opastaa ja ohjata tarvittaessa sekä heitä, että yhteistyötahoja.” (Tukipaja 2010a.) Tukipajan palvelut on kehitetty lähinnä perheille, joissa on erityistä tukea tarvitsevia lapsia. Erityistä tukea tarvitsevalla lapsella tarkoitetaan sellaista lasta, joka voi tarvita ”tukea fyysisen, tiedollisen, taidollisen tai tunne-elämän tai sosiaalisen kehityksen osa-alueilla eripituisia aikoja” (Aula 2006, 18). Tällainen erityisen tuen tarve voi syntyä myös tilanteissa, joissa lapsen kasvuolot vaarantavat tai eivät tue lapsen kehitystä (Aula 2006, 18). Lemisen, Peltomaan, Purhon ja Sorsan (2005) kirjoittamassa oppaassa määritellään, että erityistä tukea voi tarvita lapsi, jonka ”psyykinen, fyysinen tai sosiaalinen kehitys on viivästynyt tai häiriintynyt, jonka kehityksestä vanhemmat ja/tai päivähoiton henkilökunta on huolestunut, jonka puheenkehitys on viivästynyt, jolla on sosiaalisia vaikeuksia tai oppimisvaikeuksia tai joka jonkun muun syyn takia tarvitsee erityistä hoitoa tai huolenpitoa”.

Tukipajan palveluiden tarkoituksena on jakaa asiakkaille Tukipajassa omien kokemusten pohjalta kehitettyjä tai testattuja toimintamalleja helpottaakseen erityistä tukea tarvitsevien lapsiperheiden arkea sekä edistääkseen vanhempien jaksamista. Tukipaja tarjoaa palveluinaan myös tuen tarpeen kartoitusta, tukihenkilötoimintaa, neuvottelutukea, apua tukien hakemiseen, ohjausta työelämään sekä vertaisryhmiä. Tukipajan palvelut on keskitetty enimmäkseen yksityisille henkilöille ja perheille, mutta yksityisasiakkaiden lisäksi palveluita voivat ostaa asiakkailleen heitä edustavat tahot, kuten esimerkiksi kaupunkien toimielimet tai seurakunnat. (Tukipaja 2010a.)

Tukipajan toiminnan keskeisin lähtökohta on vertaistuellinen näkökulma, joka pohjautuu työntekijöiden omaan elämään AD/HD ja autismikirjoon diagnosoitujen läheisten rinnalla. Vanhemmat kokevat tarvitsevansa tukea erityistä tukea tarvitsevan lapsen kasvattamisessa selvimmän ensitiedon aiheuttaman kriisin aikana, mutta tuen tarve ei lakkaa kriisistä selviytymisen jälkeenkään. Vaikka tiedon tarve väheneekin selvästi alkuvaiheesta, on tärkeää, että lapsen van-

hemmat saavat tietoa perheelle oikeutetuista palveluista sekä erityistä tukea tarvitsevan lapsen kehityksestä ja kasvusta. (Kinnunen 2006, 22.) Invalidiliitossa (2005) vertaistuki määritellään yksilön tai perheen saamaksi vapaaehtoisuuteen perustuvaksi tueksi ja ohjaukseksi sellaiselta henkilöltä tai ryhmältä, jolla on ”omakohtainen kokemus vastaavanlaisesta vammasta, sairaudesta tai traumaattisesta kokemuksesta”. Omaishoitajat ja läheiset – liitto ry puolestaan määrittelee vertaistuen olevan ”samanlaisessa elämäntilanteessa elävien ihmisten keskinäistä ja tasavertaista tukea”. Vertaistuen on huomattu antavan erityistä tukea tarvitsevien lasten vanhemmille kanavan syyllisyyden ja riittämättömyyden tunteiden käsittelemiseen (Kinnunen 2006, 3). Ainoastaan omat kokemukset elämästä erityistä tukea tarvitsevien lapsien rinnalla eivät riitä takaamaan työntekijöiden ammatillisuutta, vaan tämä lähtökohta ja lisäksi työntekijöiden sosiaalialan perustutkinto sekä vankka työkokemus syvästi kehitysvammaisten lasten ja nuorten laitos- ja kotihoidosta ovat luoneet työntekijöille mahdollisuuden kehittää perhetyön menetelmiä omien kokemusten pohjalta. (Tukipaja 2010d.)

Tukipaja tarjoaa asiakkailleen ensisijaisesti opastusta, neuvontaa ja erilaista tukea perheille ja vanhemmille. Yrityksen tekemän työn yksi tärkeimpiä elementtejä on sosiaali- ja terveyspalveluja ohjaava periaate, asiakaslähtöisyys. Asiakaslähtöisyys on myös johtava periaate sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Tukipajassa onnistuneen asiakassuhteen lähtökohtana on asiakkaan kuunteleminen ja heidän elämänsä kunnioittaminen. Asiakas osallistuu ja vaikuttaa alusta alkaen palveluidensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tukipajassa pidetäänkin toiminnan onnistumisen kannalta erittäin merkityksellisenä asiakkaan omaa panostusta ja mielenkiintoa sekä vapaaehtoisuutta ja halua ottaa vastaan yrityksen tarjoamaa palvelua. Asiakaslähtöisyyden periaate tarkoittaa sitä, että perheet, sekä aikuiset että lapset, nähdään aktiivisina ja itsenäisinä toimijoina sekä oman elämänsä asiantuntijoina. (Arvola & Putkisaari 2010; Järvinen ym. 2007, 17; Tukipaja 2010a.)

Tuentarpeen kartoitus ja tukien hakeminen

Tukipaja tarjoaa asiakkailleen tuentarpeen kartoitusta, jonka päämääränä on löytää asiakkaalle palvelujärjestelmästä sellaisia tukimuotoja, joista asiakas koki eniten hyötyvänsä. Tukipaja myös ohjaa asiakkaita heille tarpeellisten palvelujen piiriin. Tuentarpeen kartoitus aloitetaan haastattelun avulla selvittämällä ja käymällä läpi asiakkaan arjessa kohtaamia haasteita. Tätä kautta päästään kartoittamaan asiakkaan näkemys hänen perheessään olevasta päivittäisestä tuen tarpeesta. Kartoitusyhteenveto hyväksytetään asiakkaalla mahdollisten asiavirheiden korjaamiseksi, ja lopullinen versio lähetetään aina asiakkaalle. Näin varmistetaan, että tuentarpeen kartoitus perustuu aina asiakkaan esittämiin kokemuksiin ja toiveisiin. Tällaisen kartoituksen tavoitteena on toimia asiakkaan ja yhteistyötahojen välisen tilanteen arvioinnin tukena sekä edesauttaa jatkotyöskentelyä ja helpottaa ohjautumista asiakkaalle sopivien palveluiden piiriin. (Tukipaja 2010e.)

Yksi Tukipajan tarjoamista palveluista on tukien hakeminen asiakkaalle. Tukipaja auttaa asiakkaita hakemaan heille kuuluvia erilaisia tukia, kuten esimerkiksi vammaistukia, omaishoidontukea tai kuntoutusrahaa. Saattaa olla, etteivät asiakkaan voimavarat haasteellisessa elämäntilanteessa riitä hakemusten täyttämiseen, asiakas ei ole tietoinen, mitä tukia hänen on mahdollista hakea tai kaavakkeiden täyttäminen on muista syistä hankalaa. Tukipaja ei tietenkään voi vaikuttaa tuen saamiseen, koska päätöksistä vastaa se viranomaistaho, jolle hakemus osoitetaan. Tukipajan vahvuus tukien hakemisessa asiakkaalle on koulutuksella ja työkokemuksella saavutetun ammattitaidon lisäksi omat kokemukset tukien hakemiseen vaadituista kriteereistä sekä hakemusten teon haasteellisuudesta. (Arvola & Putkisaari 2010, Tukipaja 2010e.)

Neuvottelutuki

Tukipajan tarjoamiin palveluihin sisältyy myös mukanaolo asiakkaan hoitoverkoston kanssa tehtävässä yhteistyössä (Tukipaja 2010e). Tämän palvelun, neuvottelutuen, tavoitteena on saada asiakkaan ääni esiin häntä koskevissa

asioissa sekä tukea asiakasta haastavissa tilanteissa (Arvola & Putkisaari 2010). Tällaisia tilanteita saattavat olla esimerkiksi verkostoneuvottelut, sosiaali-toimessa käytävät neuvottelut tai koulupalaverit. Neuvottelutukea hankitaan esimerkiksi neuvottelutilanteissa jännittämisen, kommunikaatiovaikeuksien tai väärinymmärretyksi tulemisen pelon vuoksi. Tukipaja tekee asiakkaan toivo-muksesta neuvotteluun tueksi palaverimuiston, joka työntekijöiden kokemusten mukaan helpottaa yhteistyötahoja ymmärtämään entistä paremmin asiakkaan tarpeita. (Tukipaja 2010e.)

Tukihenkilötoiminta ja sosiaalinen kuntoutus

Tukipaja järjestää asiakkailleen mahdollisuuden ostaa itselleen tukihenkilötoi-mintaa. Tukipajan tarjoaman tukihenkilöpalvelun tarkoitus on tukea asiakasta erilaisten elämään kuuluvien käytännön asioiden hoitamisessa. Asiakkaalla saattaa olla erilaisia käytännön arkeen vaikuttavia haasteita, kuten esimerkiksi kommunikointi-, omantoiminnanohjaus tai hahmotusvaikeuksia. Tukihenkilön kanssa asiakkaalla on mahdollisuus turvallisesti harjoitella haastaviksi tai jopa ylivoimaiseksi kokemiaan tilanteita. Tukihenkilötoiminnan tavoitteena on opettaa asiakas suunnitelmallisen harjoittelun avulla selviytymään tilanteista mahdolli-simman itsenäisesti, vahvistaa asiakkaan itsetuntoa, vähentää yksinäisyyttä sekä kannustaa asiakasta hyödyntämään omia yksilöllisiä vahvuuksiaan. (Tuki-paja 2010e.)

Erilaisia kuntoutusmuotoja AD/HD ja autismin kirjoon kuuluville henkilöille on muun muassa erilaiset terapiat, kuten kognitiivinen psykoterapia, psykoterapia, musiikkiterapia, toimintaterapia, puheterapia, taideterapia, fysioterapia, joiden lisäksi esimerkiksi lääkehoidolla voidaan lievittää elämään vaikuttavia oireita ja sitä kautta mahdollistaa erilaisten kuntoutusmuotojen onnistuminen. Tukipajas-sa tarjotaan asiakkaalle sosiaalista kuntoutusta keskustelun, tuen, ohjauksen ja puutteellisten toimintamallien täydentämisen kautta. Sosiaalisen kuntoutuksen päätavoite on saada asiakkaalle kokonaisvaltaisesti hyvä elämä. Asiakasta au-tetaan sopeutumaan osaksi yhteiskuntaa esimerkiksi pyrkimällä korjaamaan asiakkaan virheellisiä käsityksiä sosiaalisista tilanteista keskustelemalla ja ole-

malla tukena asiakkaalle vaativissa tilanteissa. Tällaisia tilanteita saattaa autistisia piirteitä omaaville asiakkaille olla esimerkiksi bussilla liikkuminen. Ennen varsinaista kuntoutusta kartoitetaan asiakkaan ongelmaverkko ja tuetaan keskeisiä kohtia. Kartoituksen tarkoitus on selvittää asiakkaan sosiaalinen verkosto, sosiaalisen toiminnan puutteet, sosiaalisten tilanteiden pelot ja virheelliset käsitykset. Sosiaalisen kuntoutuksen kartoituksen tehtävänä ei suinkaan ole antaa diagnoosia tai leimata asiakasta, vaan enemmänkin saada lista niistä asioista, jotka vaikeuttavat asiakkaan sosiaalista toimintaa. Tätä kautta päästään etsimään niitä keinoja, jotka auttavat asiakasta toimimaan paremmin ja varmemmin sosiaalisissa verkostoissa. (Tukipaja 2010b, Tukipaja 2010c.)

Sosiaalisessa kuntoutuksessa on ehdottoman tärkeää hyväksyä asiakas yksilönä ilman vaatimuksia ja odotuksia sekä muistaa, ettei kuntoutuksesta saa tulla asiakasta sairastuttava tekijä. Joitakin keskeisiä keinoja Tukipajassa tehtävässä sosiaalisessa kuntoutuksessa on asiakkaan kuunteleminen ja ymmärtäminen, asiakkaan tukeminen luomalla uskoa muutoksen mahdollisuuteen, ratkaisukeskeisyys, oman toiminnan ymmärtäminen ja hyväksyminen, vaihtoehtoisten käyttäytymismallien tukeminen ja uusien mallien antaminen poikkeustilanteisiin, toiminnan tukeminen erilaisin kartoin ja kuvin, lähiverkoston ohjaus ja neuvonta, pelkotilojen ja ahdistusten poistaminen asteittain sekä ahdistuksen helpottaminen järkeistämällä. On tärkeää, että tukitoimet ovat riittäviä ja että asiakasta ei jätetä yksin ahdistusta aiheuttaviin tilanteisiin. (Tukipaja 2010b.)

Nepsy-perhetyö

Tukipaja tarjoaa asiakkailleen Nepsy -perhetyötä, joka on tarkoitettu kaikille perheille, jotka kokevat arjen erityistä tukea tarvitsevien lastensa kanssa haasteelliseksi. Nepsy -lyhenteellä tarkoitetaan neuropsykiatrisia erityisvaikeuksia, joihin voidaan lukea esimerkiksi autismikirjon häiriöt, Touretten oireyhtymä sekä ADHD ja ADD -häiriöt (Tampereen kaupunki 2011). Perhetyöllä voidaan tarkoittaa joko yleensä perheiden kanssa tehtävää työtä tai sitten perheiden kanssa tehtävää työtä erityisesti näiden kotona. Perhetyö on määritelty uudessa lastensuojelulaissa yhdeksi avohuollon tukitoimeksi, mistä johtuen perhetyöhön koh-

distuu erilaisia lastensuojelullisia odotuksia, kuten huostaanottojen vähentymistä. Perhetyöllä saadaan perheiden haastavat tilanteet paremmin näkyviksi, mutta huostaanottoja sillä ei välttämättä vähennetä. Perhetyö on kuitenkin muutakin kuin lastensuojelua. Sillä voidaan tarkoittaa myös perheterapeuttisia tai preventiivisiä eli ennaltaehkäiseviä palveluja. Perhetyö on lähestymistapa ja työmenetelmä, työntekijän ammatillista ja tavoitteellista työskentelyä perheen tukemiseksi erilaisissa elämäntilanteissa. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2007, 10 - 12.)

”Perhetyö tarjoaa tukea arjen sujumiseen, vanhemmuuden, lasten kasvatuksen ja parisuhteen haasteisiin” (Sosiaaliportti 2008). Perhetyö on kontekstisidonnaista: se muotoutuu sen mukaan, missä, millaisessa tilanteessa ja mihin tavoitteeseen pyrkien sitä tehdään. Ainoa perhetyölle oma erityinen tehtävä kontekstista riippumatta on perheen tukeminen muutoksessa. (Järvinen ym. 2007, 10.) Perhetyön työmuotoina käytetään keskusteluita, kotikäyntejä, vertaisryhmiä, vanhempainiltoja, verkostoyhteistyötä, henkilöstön ohjausta, konsultointia ja koulutusta (Sosiaaliportti 2008). Perhetyön toiminta-alue ja työnkuva on siis todella laaja ja monimuotoinen. Perhetyö voi toimia lain tarkoittamana ennalta ehkäisevänä lastensuojeluna. Lastensuojelun avohuollossa tehtävän perhetyön tavoitteina voi olla lapsen ja perheen tukeminen, arjen rakenteiden ja perheen voimavarojen vahvistaminen. Perhetyöksi voidaan laskea myös peruspalveluissa, kuten esimerkiksi neuvolassa, koulussa, kotihoidossa yms. tehty työ. Perhetyö on usein keskustelullista apua ja tarvittaessa perhetyöstä ohjataan asiakas hänen tarvitsemansa tuen piiriin. (Sosiaaliportti 2008.)

Perhetyö on tällä hetkellä vielä muodoiltaan ja toimintatavoiltaan osin jäsenymätöntä. Kenttä, jossa perhetyötä tehdään, on niin laaja ja monimuotoinen, että sinne on ollut vaikeaa saada yhteisiä toimintamalleja. Lisäksi perheen käsite ja perheiden elämäntilanteet ovat niin moniulotteiset, että perhetyön määrittely yksiselitteisesti on haastavaa. Perhetyössä tärkeä ja laajalti esiin nouseva teema on kuitenkin perhelähtöisyys, lapsilähtöisyys ja asiakaslähtöisyys. Nämä teemat nousevat myös Tukipajan toiminnassa selkeästi esiin. (Järvinen ym. 2007, 12; Tukipaja 2010a.)

Perhetyötä tehdään perheiden kanssa, mikä haastaa työntekijän pohtimaan perheen merkitystä käsitteenä. Perheen käsitettä ja lapsen suhdetta vanhempiin voidaan pohtia biologiselta, sosiaaliselta, juridiselta ja psykologiselta kannalta. Biologisesti ajateltuna lapsen vanhemmat ovat ne, jotka ovat lapsen saaneet alulle, juridisesti lapsen vanhemmat puolestaan ovat ne, joille vanhemmuus on lain mukaan tai oikeudessa määritelty, sosiaaliselta kannalta lapsen vanhempina ajatellaan olevan ne aikuiset, jotka huolehtivat lapsen käytännön arjesta ja puolestaan psykologisesti määriteltynä perheen suhde rakentuu tunteille ja sille, kenet lapsi kokee tunnetasolla vanhemmikseen. Perhetyötä tehdessä ammattilaisen tulee omassa toiminnassaan huomioida perheiden monimuotoisuus ja tiedostaa, kenellä milloinkin on oikeudet ja velvollisuudet vanhemmuuteen. (Järvinen ym. 2007, 13.)

Tukipajan toteuttama perhetyö on ennalta ehkäisevää työtä, jonka tarkoituksena on tukea vanhempia kuntouttamaan erityistä tukea tarvitsevia lapsiaan kotona erilaisin keinoin. Perhetyön tavoitteena on, että vanhemmat jaksaisivat sitoutua lapsensa tai nuorensa kuntoutukseen mahdollisimman hyvin sekä lisätä vanhempien voimavaroja arjessa toimimiseen. Tukipaja käyttää perhetyössään useita erilaisia toimintamalleja, joista pyritään löytämään jokaiselle asiakkaalle parhaiten sopivat menetelmät. Perheitä tuetaan toimivan päivästruktuurin rakentamisessa, opetetaan valo-ohjauksen ja kuvien käyttöä sekä sovelletaan erilaisia palkkiojärjestelmiä ja sopimuksia selkeyttämään haastavaa arkea. Tukipaja tarjoaa myös tiivistä tukea kriisitilanteisiin ja tarvittaessa asiakkaalle annettaviin palveluihin voidaan sisällyttää myös puhelinohjaus. (Tukipaja 2010e, Arvola & Putkisaari 2010.) Perhetyön avulla asiakkaat voivat kokeilla ja oppia uusia toimintatapoja erityistä tukea tarvitsevan lapsen kasvatuksessa. Tukipaja pääsee asiakasta lähelle, sillä työntekijöillä on monen vuoden kokemus erityistä tukea tarvitsevien lasten vanhempina ja erilaisten palveluiden käyttäjinä. (Tukipaja 2010d.)

Ryhmät ja ohjausta työelämään

Tukipaja järjestää sekä vertaistukiryhmiä että yhteistyötahojen tilauksesta ryhmiä nuorille. Vertaistukiryhmien tarkoitus on järjestää asiakkaille mahdollisuus keskustella ja jakaa kokemuksia samankaltaisessa elämäntilanteessa olevien ihmisten kanssa. Tukipaja tarjoaa lisäksi ryhmäläisille myös pieniä tietoisuuksia heidän toivomistaan aiheista. Nuorten ryhmissä käydään läpi nuorten kanssa elämän haasteellisia asioita, kuten esimerkiksi omatoiminnanohjausta, omaa elämänhallintaa, koulua, motivaatiota, terveen itsetunnon kokemista, seksuaalisuutta, päihteitä, vastuuta ja vapautta. Ryhmät ovat kohdistettu erityisesti nuorille, jotka tarvitsevat tukea esimerkiksi sosiaaliseen kanssakäymiseen tai oman elämänsä hallintaan. Keskeistä nuorten ryhmissä on luottamuksellisen keskustelun syntyminen ja nuorten omien kokemusten kuuleminen. Ryhmässä pyritään arvostelun sijaan etsimään yhdessä nuorten kanssa erilaisia näkökulmia ja toimintamalleja, joiden avulla nuoret voivat halutessaan muuttaa toimintaansa. Keskustelun lisäksi aiheita työtetään myös käyttämällä erilaisia luovia menetelmiä, kuten näyttelemistä, piirtämistä ja erilaisia ryhmätöitä. (Tukipaja 2010e.)

Tukipajan palveluihin lukeutuu jo aikaisemmin mainittujen lisäksi ohjaus sellaisille henkilöille, jotka tuntevat tarvitsevansa tukea työelämän alkumetreille tai henkilöille, jotka palaavat pitkän katkon jälkeen työelämään. Ohjauksessa kannustetaan oma-aloitteisuuteen ja panostetaan asiakkaan omien taitojen tehokkaaseen kehittämiseen. Onnistunut ja antoisa työelämä turvataan asettamalla tavoitteet sopivalle tasolle, jolloin asiakas saa mahdollisimman paljon positiivista palautetta. Tällaisen ohjauksen tavoite on vahvistaa asiakkaan työssä selviytymistä erilaisten keinojen avulla niin, että ohjaaja tulee lopulta tarpeettomaksi. (Tukipaja 2010e.)

4 ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA TUKIPAJAN PALVELUISTA

Haastateltaviksi tätä opinnäytetyötä varten päätyi neljä Tukipajan asiakasta, jotka olivat käyttäneet Tukipajan palveluista juuri perhetyötä haastavissa elämäntilanteissaan. Kaikki haastatellut olivat naisia ja iältään 27–50 -vuotiaita. Haastateltaviksi valikoituivat asiakasperheiden vanhemmat, koska Tukipaja keskittyy perhetyössään vanhemmuuden tukemiseen, vaikka työskentelee myös perheen kanssa kokonaisuudessaan. Kaikkien neljän haastatellun asuinpaikkakunta oli Tampere ja jokainen haastatelluista oli käyttänyt ennen Tukipajan asiakkuuttaan jotain muita sosiaalialan palveluita, kuten kaupungin tarjoamaa perhetyötä tai Nepsy- perhetyötä, tai asioinut Paussin kanssa. Kaksi vastaajista oli saanut kuulla Tukipajasta sosiaalitoimen kautta ja päätyneet sosiaalitoimen suosittelemina Tukipajan asiakkaiksi. Molemmat perheet olivat käyttäneet kaupungin tarjoamaa perhetyötä ennen Tukipajan asiakkaiksi tuleamistaan. Toiselta perheeltä kaupungin perhetyö oli lopetettu, koska siitä ei ollut riittävästi hyötyä perheelle ja toisen perheen saama kaupungin perhetyö kesti tietyn pituisen jakson ajan ja jakson loputtua sosiaalitoimi ehdotti perheelle Tukipajan palveluita. Yksi haastatelluista kertoi kuulleen Tukipajasta asianajajaltaan ja toinen puolestaan tunsu yhden Tukipajan työntekijöistä jo ennen Tukipajan perustamista ja käytti ennen perhetyön palveluja Tukipajaa apuna erilaisten lomakkeiden täyttämiseksi. Yhtä haastateltua lukuunottamatta kaikki saivat Tukipajan perhetyön palvelut kaupungilta eli eivät joutuneet maksamaan saamastaan perhetyöstä itse.

Kaksi haastateltua olivat käyttäneet Tukipajan palveluita noin puolen vuoden ajan, yksi muutaman kuukauden ja neljäs puolestaan noin neljä vuotta. Haastatellut olivat eri vaiheissa asiakkuudessaan; kahdella asiakkuus oli loppuvaiheessa, yhdellä alkuvaiheessa ja yhden haastatellun varsinainen asiakkuus Tukipajalla oli jo päättynyt, mutta asiakas saattoi edelleen olla yhteydessä Tukipajaan, jos kaipasi keskustelua. Tukipaja oli työskennellyt jokaisen haastatellun perheenjäsenten kanssa sekä yhdessä koko perheen kanssa että vanhempien ja lasten kanssa erikseen. Vanhemmat olivat kuitenkin olleet pääosin palvelujen vastaanottajina ja käyttäneet asiakaslapsia ahkerammin esimerkiksi Tukipajan puhelinpäivystystä. Tukipaja pyrki työskentelemään myös lasten toisessa kodis-

sa silloin, kun vanhemmat olivat eronneet ja toinen vanhempi oli halukas ottamaan perhetyötä vastaan. Tukipajalta saadut palvelut koostuivat puhelinpäivystyksestä, erilaisten lomakkeiden täyttöavusta, varsinaisesta kotiin tehdystä perhetyöstä, palaverieissa tukena olemisesta sekä erilaisista käytännön asioiden hoitamisesta.

Kolmen haastatellun perheeseen kuului yksi tai useampi erityistä tukea tarvitseva lapsi, ja vanhemmat kokivat tarvitsevansa apua ja tukea haasteisiin, joita erityistä tukea tarvitsevaa lasta kasvattaessa oli noussut esiin. Vanhemmat kokivat haasteellisiksi lapsen iästä riippuen esimerkiksi ruokailu- ja wc-asiointitilanteet, ongelmat koulunkäyntiin liittyen, haasteet lapsen käyttäytymisessä, lapsen ohjaukseen, omaan jaksamiseen ja vanhemmuuden taitoihin sekä parisuhteen toimivuuteen liittyvät asiat. Useampi haastatelluista kertoi myös erilaisten palaveritilanteiden ja lääkärissä asioinnin lapsen asioissa olevan haastavaa. Yhden haastatellun lapsi ei ollut erityistä tukea tarvitseva, mutta aiheutti omalla käytöksellään vaikeuksia itselleen, ja vanhempi koki tarvitsevansa tukea lapsen ohjaukseen, omaan vanhemmuuteen ja jaksamiseensa haastavassa tilanteessa. Kolmen haastatellun perheessä Tukipaja kävi asiakkuuden alussa kaksi tai useamman kerran viikossa ja asiakkuuden edetessä tapaamisia vähennettiin. Asiakkaat olivat myös puhelimitse yhteydessä Tukipajaan viikottain tarpeen tullessa kotona tehdyn perhetyön lisäksi. Haastatellut kokivat, että heillä oli matala kynnyks soittaa Tukipajaan, jos he tunsivat tarvitsevansa keskustelua tai -ohjausta. Yhdessä haastateltujen asiakkaiden perheessä perhetyö ei ollut yhtä tiivistä muihin perheisiin verrattuna. Tapaamisia oli muutaman kerran ja keskusteluja käytiin paljolti puhelimitse. Tukipaja oli ollut jokaisen haastatellun tukena erilaisissa palaverieissa ja auttanut esimerkiksi lääkärikäyntien suhteen.

4.1 Aineiston analyysi

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä on tarkoitus yhdistellä eri käsitteitä ja tätä kautta saada vastaus tutkimustehtävään. Sisällönanalyysi perustuu ennen kaikkea tulkintaan ja päättelyyn, ja siinä edetään yksittäisestä yleiseen ja empii-

risestä aineistosta kohti käsitteellisempää, teoreettisempaa näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. Tässä prosessissa tutkija pyrki muodostamaan kuvauksen tutkittavasta ilmiöstä yleiskäsitteiden kautta. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä tutkijan on tärkeää muistaa pyrkiä ymmärtämään tutkittavia heidän omista näkökulmistaan läpi koko tutkimusprosessin. (Tuomi & Sarajärvi, 115.)

Aluksi teemahaastatteluna kerätty aineisto kuunneltiin ja litteroitiin eli aukikirjoitettiin sanasta sanaan, minkä jälkeen kirjoittaja ryhtyi pelkistämään aineistoa. Aineiston pelkistäminen voidaan toteuttaa, kuten tässä tapauksessa tehtiin, niin, että litteroidusta aineistosta etsitään tutkimustehtävän avulla ilmauksia, jotka sitten esimerkiksi alleviivataan erivärisillä kynillä ja merkitään esimerkiksi ensin aineiston sivun reunaan ja sen jälkeen kootaan erilliselle paperille (Tuomi & Sarajärvi 2006, 112). Kirjoittaja koodasi alkuperäisvastaukset neljään eri kategoriaan vastausten yhteneväisyyksien mukaan. Kategoriat muodostuivat tässä vaiheessa työtä positiivisista palautteista, mitä ja mistä asiakkaat kokivat hyötynensä Tukipajan palveluissa; negatiivisista palautteista, mitä kehitettävää haastatellut näkivät Tukipajan toiminnassa; puheet muista haastateltujen saamista palveluista ja niiden vertailu Tukipajasta saatujen palvelujen kanssa; sekä siitä, millaisia menetelmiä, toimintamalleja ja palveluja haastatellut olivat Tukipajalta saaneet (Kuva 1).

Positiiviset palautteet, mitä ja mistä asiakkaat kokivat hyötynensä Tukipajan palveluissa	Negatiiviset palautteet, mitä kehitettävää Tukipajan toiminnassa	Puheet muista asiakkaiden saamista palveluista ja niiden vertailu Tukipajasta saatuihin palveluihin	Millaisia menetelmiä, toimintamalleja ja palveluja asiakkaat olivat saaneet Tukipajalta
---	--	---	---

Kuva 1. Aineiston pelkistäminen vastausten yhteneväisyyksien mukaan.

Tämän jälkeen tutkija poimi tutkimustehtävälleen olennaiset vastaukset aineistosta sellaisenaan, jonka jälkeen asiakkaiden suoraan antamat vastaukset redusoiitiin tiiviiksi ilmaisuiksi. Näistä tiivistä ilmaisuista muodostuivat ryhmittelytaulukon alaluokat.

Esimerkki 1:

”Niin no kyllä ainakin ihan alusta alkaen, ensimmäisessä puhelin keskustelussa, kun mä xxx kanssa puhuin, niin me ymmärrettiin he-

ti toisiamme.” (Haastateltava 1) = asiakkaan tilanteen ymmärtäminen

”...tukena ollu koulu-lääkäripalavereissa, se on yks sellanen asia, että kun itse osaa olla, mut sit kuitenkin, kun ne tietää tietyistä asioista enemmän...” (Haastateltava 2) = asiakkaan tukeminen arjessa

Redusoinnin jälkeen tutkija aloitti varsinaisen ryhmittelyn eli klusteroinnin yhdistämällä alaluokat yläluokkiin niiden työorientaatioiden mukaan, jotka tutkijan mielestä tukivat parhaiten jo esiin nousseita teemoja tai kun kyseiset elementit selkeästi sisältyivät työorientaatioihin. Jo alaluokkia muodostaessa tutkija oli alkanut nähdä sekä selkeästi toistuvia teemoja että huomata niiden kytkeytyvän olennaisesti eri työorientaatioihin. Tutkija tutustui erilaisiin teorioihin ja työorientaatioihin sen mukaan, mitä teemoja löysi aineistosta. Luokittelussa aineisto tiivistyi, koska yksittäiset tekijät sisällytettiin niitä yhdistäviin yleisempiin käsitteisiin (Tuomi & Sarajärvi 2006, 113).

Esimerkki 2:

Asiakkaan tilanteen ymmärtäminen -> Luottamuksellinen suhde

Asiakkaan tukeminen arjessa -> Ohjaus ja tuki

Tämän jälkeen ryhmittelyä jatkettiin yhdistämällä yläluokat ja muodostamalla kolme kokoavaa käsitettä eli pääluokkaa. Pääluokat muodostuivat eri työorientaatioista eli dialogisuudesta, voimaantumisen ja vuorovaikutuksellisen tukemisesta. Dialogisuus koostuu luottamuksellisesta suhteesta, molemminpuolisesta osallisuudesta ja jaetusta ymmärryksestä. Voimaantuminen puolestaan koostuu sisäisestä voimantunteesta ja positiivisesta suhtautumisesta. Vuorovaikutuksellinen tukeminen pitää sisällään vastavuoroisen suhteen rakentamisen, asiakaslähtöisyyden, tavoitteellisuuden, ohjauksen ja tuen sekä yhdessä kokemisen ja kokemusten jakamisen. Nämä pääluokat toimivat ikäänkuin sateenvarjona kaikille aineistosta löytyneille ja tutkimustehtävälle olennaisille ilmauksille ja käsitteille. (Kuva 2.)

ALALUOKAT	YLÄLUOKAT	PÄÄLUOKAT
<p>tasa-arvoinen kohtaaminen keskusteluyhteyden luominen asiakkaan tilanteen ymmärtäminen luottamussuhteen rakentaminen</p> <p>asiakkaan toiveiden mukaan toimiminen asiakas tiiviisti mukana toiminnan suunnittelussa asioiden kohtaaminen ja niistä suoraan puhuminen</p> <p>avoin keskustelu rajojen asettaminen asiakkaan tarpeiden huomioiminen asioista puhuminen selkokielellä</p>	<p>luottamuksellinen suhde</p> <p>molemminpuolinen osallisuus</p> <p>jaettu ymmärrys</p>	<p>Dialogisuus</p>
<p>asiakkaan äänen esiin tuominen vastuun antaminen asiakkaalle asiakkaan uskon itseensä vahvistaminen</p> <p>usko asiakkaan kykyihin kannustaminen tilanteen normalisointi</p>	<p>sisäinen voimantunne</p> <p>positiivinen suhtautuminen</p>	<p>Voimaantuminen</p>
<p>kiireettömyys luontevuus asiakkaan arvokas kohtelu luotettavuus toimiva vuorovaikutus</p> <p>asioiden läpikäynti asiakkaan tilanteen ottaminen vakavasti tilan antaminen erilaisille tunteille vertaistuki</p> <p>vanhemmuudessa tukeminen asiakkaan toiminnan tukeminen asiakkaan tukeminen arjessa tiedon jakaminen konkreettinen apu käytännön tilanteissa</p>	<p>vastavuoroisen suhteen rakentaminen</p> <p>Yhdessä kokeminen ja kokemusten jakaminen</p> <p>ohjaus ja tuki</p>	<p>Vuorovaikutuksellinen tukeminen</p>

toimintamallien käyttöönotto ja opastus		
työntekijä tavoitettavissa säännöllinen yhteydenpito asiakkaaseen	asiakaslähtöisyys	
tehokas apu, ei odottelua liiallisen byrokratian puuttuminen riipeä toiminta perhekeskeisyys		
intensiivinen työskentely monipuolinen työskentely monimuotoinen toiminta	tavoitteellisuus	

Kuva 2. Asiakkaiden kokemuksia Tukipajan palveluista

Yllä oleva taulukko (kuva 2.) auttaa lukijaa näkemään analyysin prosessin vaihe vaiheelta sekä ymmärtämään tutkimuksessa tehtyjä havaintoja ja niistä saatuja tuloksia.

4.2 Tulokset

Kaikkien haastateltujen mielestä Tukipajan palvelut erosivat merkittävästi heidän aiemmin käyttämistään sosiaalialan ja perhetyön palveluista. Kaikki neljä haastateltua kokivat saaneensa Tukipajan palveluista eniten apua ja tukea haastavaan arkeen ja vanhemmuuteen. Kaikki haastatellut nostivat esiin myös puhelinpäivystyksen merkityksen. Heistä oli tärkeää, että Tukipajan työntekijät olivat aina tavoitettavissa, ja he kokivat saaneensa keskusteluapua aina, kun sitä tarvitsivat. Kaikki haastatelluista puhuivat myös vertaistuen merkityksestä. Haastatellut kokivat, että Tukipajassa ymmärrettiin hyvin heidän perheidensä kohtaamat haasteet ja he tunsivat tulleen kohdelluksi tasavertaisesti. Vertaistuki näkyi asiakkaiden mukaan myös vuorovaikutuksessa. Haastatellut arvostivat sitä, että asioita jaettiin ja he kokivat olevansa yksilöitä, eivät vain asiakkaita muiden joukossa. Eräs haastatelluista koki Tukipajan olleen ainoa taho, josta heidän perheensä oli saanut konkreettista apua ja jossa oli toimittu heidän toiveidensa mukaisesti. Useassa haastattelussa asiakkaat puhuivat myös joustavuuden ja kiireettömyyden merkityksestä heille ja kertoivat juuri noiden ominai-

suuksien olleen tärkeitä heidän verratessaan Tukipajan palveluita muihin saamiinsa perhetyön ja sosiaalialan palveluihin.

4.2.1 Dialogisuus

Asiakassuhdetta ja työntekijän roolia kyseisessä suhteessa voidaan selittää Mönkkösen (2007, 38, 63, 86) mukaan kolmella tavalla: asiantuntijakeskeisellä ja asiakaskeskeisellä vuorovaikutuksella sekä asiakastyön dialogisuudella. Asiantuntijakeskeisestä vuorovaikutuksesta puhuttaessa tarkoitetaan lähinnä sellaista toimintaa, jota ohjaavat vahvasti työntekijän tai järjestelmän määrittelemät tavoitteet ja tulkinnat. Tällaisessa vuorovaikutussuhteessa työntekijästä tulee asiakkaalle auktoriteetti, jota on kuunneltava ja uskottava. Informaatio ja taidot vääristävät vuorovaikutussuhteen, ja asiakas alentuu asemaan, jossa hänen taitojaan ei pidetä arvossa, eikä häntä kohdata oman elämänsä asiantuntijana. Asiakkaan ja työntekijän suhteessa tulee olla hyvin tarkkana valankäytössä, sillä asiantuntijakeskeisyys ei ole aina näkyvää, vaan on kätkeytynyt asioihin, kuten tyyliin, jolla asiakkaalle puhutaan tai siihen, kuinka asiakkaita puhutaan kollegoille. (Mönkkönen 2007, 38 – 50.)

Asiakaskeskeisellä vuorovaikutuksella puolestaan tarkoitetaan sellaista näkökulmaa asiakkaan ja asiantuntijan suhteessa, jossa lähtökohtana on asiakkaan kunnioittaminen ja hänen tarpeidensa huomioiminen. On kuitenkin tärkeää pitää erillään asiakaskeskeinen palvelu ja asiakaskeskeinen vuorovaikutus, sillä ne tarkoittavat kahta eri asiaa. Asiakaslähtöisyys sopii käsitteenä palveluista puhuttaessa, sillä se sisältää ajatuksen, että palvelunantaja pyrkii toimimaan asiakkaan tarpeet lähtökohtanaan. Vuorovaikutus sen sijaan ei voi toimia ainoastaan asiakkaan lähtökohdista niin, että se olisi täysin asiakkaan eduksi. Riskinä asiakaslähtöisessä vuorovaikutuksessa on, että työntekijä myötäelää liiaksi asiakkaan tunteissa, eikä siten kykene tuomaan vuorovaikutukseen omaa aktiivisuuttaan. On myös pohdittava sitä, onko asiakkaan edun mukaista vain kuunnella tämän tarpeita jättämällä asiantuntijan osuus taustalle. Erityisen tärkeää tätä on pohtia, kun asiakkaana on lapsi tai nuori. (Mönkkönen 2007, 63 – 66.)

Kolmas tapa hahmottaa asiakassuhdetta asiantuntijakeskeisen ja asiakaskekskeisen orientaatioiden lisäksi on asiakastyön dialogisuus. Asiakastyön dialogisuudella tarkoitetaan ”pyrkimystä yhteisen ymmärryksen rakentumiseen ja taitoa edesauttaa vuorovaikutuksen kulkua siihen suuntaan” (Mönkkönen 2007, 86). Termiä dialogi voidaan käyttää kapeassa merkityksessä, jolloin sillä usein tarkoitetaan samaa kuin keskustelulla. Dialogi kuitenkin eroaa keskustelusta, sillä keskustelu ei ole aina dialogista, vaikka siinä olisi pyrkimys tasavertaisuuteen (Mönkkönen 2007, 86; Seikkula & Arnkil 2005, 85 – 86). Kun dialogista puhutaan vuorovaikutuksen tyylinä, tarkoitetaan sillä vuorovaikutusta, jossa sen pääominaisuus on vastavuoroisuus, ja ymmärrys määritellään yhdessä. Asiakastyön dialogisuudessa sekä asiakas että työntekijä tuovat vuorovaikutukseen oman osuutensa, ja kumpikin osapuoli pääsee luomaan tilannetta ja vaikuttamaan asiakassuhteeseen. Asiakastyön dialogisuus on ikäänkuin asiakastyön kultainen keskitie, jossa ei mennä liikaa asiantuntijan ehdoilla, mutta ei myöskään pelkästään asiakkaan mukaan. (Mönkkönen 2007, 87; Väisänen, Niemelä & Suua 2009, 9 - 11.)

Tätä tutkimusta varten tehdyissä haastatteluissa Tukipajan asiakkaat nostivat toistuvasti esiin asioita, jotka tutkijan mielestä kuvaavat hyvin asiakastyön dialogisuutta. Haastatellut kertoivat päässeensä tiiviisti mukaan toiminnan suunnitteluun ja kokivat, että heidän toiveensa työskentelystä oli kuultu ja niiden mukaan toimittu. Asioista oli puhuttu suoraan ja työntekijä oli tuonut mukaan oman ammattitaitonsa jakamalla tietoa, eikä vain kuuntelemalla sanomatta mitään. Asiakkaat kokivat, että vuorovaikutus oli tasapuolista ja molemminsuuntaista. Tämä osoittaa selkeitä merkkejä dialogisuuteen vaadittavasta molemminpuolisesta osallisuudesta, kun sekä asiakas että työntekijä tuovat oman osuutensa vuorovaikutukseen yhteisenä tarkoituksenaan toimia asiakkaan hyväksi (Mönkkönen 2007, 86).

...että xxx kanssa kun puhu niin tiesi, että mikä on ongelma ja välttämättä se ei poistu vaan sillä, että puhutaan keskenään, että sit vähän tarkkaillaan sitä. (Haastateltava 1)

...siis tää ei ollu mitään jeesustelua, aina käytiin asiaan, ihan sama, ihan samallain, kun ruvetaan halkoja hakkaamaan niin ryhdytään töihin. (Haastateltava 1)

... tommonen perhetyö, joka kuuntelee ja sillä on sitten jotain sanomistakin siihen tilanteeseen heti, et miten kannattaa toimia...(Haastateltava 3)

Dialogisessa asiakastyössä on ehdottoman tärkeää onnistua rakentamaan luottamuksellinen suhde asiakkaan kanssa. Jos luottamuksellista suhdetta ei pääse syntymään, saattaa dialogisen suhteen muodostuminen olla myös vaarassa. Jos asiakas ei luota työntekijään, voi tämä kokea työntekijän esittämän erilaisen ajatuksen uhkana, eikä keskustelu tuolloin välttämättä aja oikeuksiaan. Ei ole taattua, että toinen osapuoli haluaisi lähteä vuoropuheluun mukaan, vaikka toinen osapuoli haluaisi luoda toimivan, avoimen ja rehellisen vuorovaikutussuhteen. Dialogisessa asiakastyössä työntekijän tärkeiksi ominaisuuksiksi voidaan laskea kärsivällisyys ja niin sanottu tilanteen lukutaito. Työntekijän on osattava olla kärsivällinen ja ajoittaa sanansa oikeaan aikaan. Kärsivällisyyttä ja kiireetömyyttä tarvitaan myös luottamuksen syntymiselle ja sille, että osaa antaa asiakkaan purkaa omia ajatuksiaan ja pyrkiä antamaan asiakkaalle aikaa määrittämään omaa huoltaan. Dialogisuuden kannalta on myös tärkeää, että työntekijä osaa olla hienovarainen ja sensitiivinen käyttämiensä sanojen suhteen, sillä samat sanat eivät merkitse samaa asiaa kaikille ja esimerkiksi samalla lauseella voi olla eri tilanteissa hyvin eri merkitys. (Ahonen 1997, 121 – 122; Mönkkönen 2007, 89, 91; Seikkula & Arnkil 2005, 88.) Luottamuksellisen suhteen merkitys asiakastyölle nousi esiin myös Tukipajan asiakkaille tehdyissä haastatteluissa. Haastatellut puhuivat siitä, kuinka vuorovaikutus oli lähtenyt käyntiin onnistuneesti ja kaikki haastatelluista kokivat suhteensa Tukipajan työntekijöihin olevan tasa-arvoinen ja luottamuksellinen. Tämä loi tukevan pohjan dialogiselle vuorovaikutukselle. Haastatellut toivat esiin useissa vastauksissaan, miten keskusteluyhteys työntekijöihin oli löytynyt ja kertoivat kokeneensa tulleen ymmärretyksi ja kuulluiksi.

Niin no kyllä ainakin ihan alusta alkaen, ensimmäisessä puhelin-keskustelussa, kun mä xxx kanssa puhuin, niin me ymmärrettiin heti toisiamme. (Haastateltava 1)

Mönkkönen (2007, 92) puhuu kirjassaan jaetun ymmärryksen merkityksestä dialogisuudessa. Jaetulla ymmärryksellä ei tarkoiteta jatkuvasti voimassa olevaa yhteistä ymmärrystä, vaan enemmänkin hetkittäin, spontaaneissa tilanteis-

sa tapahtuvaa jaettua ymmärrystä, toisen todellista kohtaamista. Tällainen jaettu ymmärrys voi syntyä vain vastavuoroisissa neuvotteluprosesseissa, kun molemmat osapuolet testaavat, tarkistavat ja kyseenalaistavat toisen puhetta. Tällaisten prosessien kautta sekä asiakas että työntekijä luovat itseään uudelleen ja muovaavat käsitystä itsestään ja suhdettaan toisiin. Dialoginen asiakastyö eroaa tässä kohtaa selkeästi asiakaslähtöisestä orientaatiosta, sillä dialogisuudessa on tärkeää, ettei kumpikaan osapuoli ole vain passiivinen vastaanottaja ja kuuntelija, vaan molemmat osapuolet tuovat selkeästi oman osuutensa vuorovaikutukseen. Jaettu ymmärrys voi muodostua juuri niiden ihmisten välillä, jotka ovat osallisia asiaan, eivätkä näin ollen osapuolet ole sattumanvaraisesti vaihdettavissa (Seikkula & Arnkil 2005, 79).

...Tukipajan työntekijä oli ihana, et se niinkun sano, et nyt hän tekee semmosen diilin, et sä käyt siellä kerran viikossa, että saat ittes kuntoon, että se on parempi, kun paineita ottas siitä ja sit mä toimin, Tukipajan työntekijä niinku mullekin asetti todella rajoja, et kun mä en ite ymmärtäny omia voimiani ja et pitäs vähän niinku itteki rajottaa, kun mä vaan menin ja menin ja menin ja menin. (Haastateltava 4)

...me ollaan jaettu ihan kaikkia sellasia kokemuksia, mitä, mitä lapset voi ikimaailmassa keksiä ja sit tavallaan siinä avautuu sitten enemmän niitten erityislasten mieli, että mitenkä ne voi nyt tollain ajatella ja just se, että, että mitä, että on sitä muitakin olemassa, keillä on tämmöstä kun mulla. (Haastateltava 3)

Molemminpuolinen vuorovaikutus ja jaettu ymmärrys nousivat esiin myös Tukipajan asiakkaiden vastauksissa. Haastatellut puhuivat siitä, miten Tukipajan työntekijät olivat pelkän kuuntelemisen lisäksi tuoneet esiin omia ajatuksiaan ja ehdotuksiaan sekä jopa asettaneet asiakkaille tietyllä tavalla rajoja. Tämä osoittaa, että työntekijät ovat olleet aktiivisia vuorovaikutuksessaan asiakkaiden kanssa, eivätkä ole passivoituneet ainoastaan kuuntelijan asemaan. Toiminta on kuitenkin ollut dialogista, sillä asiakkaat ovat tunteneet olevansa myös aktiivisia toimijoita omissa asioissaan sen sijaan, että olisivat vain tyytyneet tottelemaan kuuliaisesti työntekijän ohjeita. Esiin nousee jälleen vastavuoroisuuden, molemminpuolisuuden ja eriytyneisyyden merkitys dialogisessa asiakastyössä, jossa nämä ominaisuudet on valjastettu asiakassuhteen voimavaraksi (Mönk-

könen 2002, 59; Seikkula & Arnkil 2005, 79; Väisänen, Niemelä & Suua 2009, 12).

4.2.2 Voimaantuminen

Haastatteluissa nousi esiin se, miten asiakkaiden usko itseensä oli vahvistunut ja kasvanut heidän ollessaan Tukipajan asiakkaina. Tukipaja auttoi asiakkaita tuomaan heidän ääntään esiin tilanteissa, joissa asiakkaat olivat kokeneet jäävänsä ikään kuin alikynteen. Tällaisia tilanteita olivat muun muassa erilaiset palaverit, joissa oli paljon eri alan ammattilaisia. Asiakkaat kokivat, että ammattilaiset olivat kaikki ”toisella puolella pöytää” heidän ollessaan yksin toisella puolella. Tukipaja rohkaisi asiakkaita uskomaan itseensä kuuntelemalla asiakkaan omia mielipiteitä, ajatuksia ja tunteita ja vahvistamalla asiakkaalla jo olevia kykyjä ja voimavaroja. Tukipaja antoi vastuun työskentelyn raamien luomisesta asiakkaalle pyytämällä asiakasta määrittelemään, mitä he toivoisivat elämässään muuttuvan ja kyselemällä asiakkaalta, miten tämä haluaisi tilanteessa toimia. Tukipaja otti lähtökohdaksi asiakkaan toiveet, ja sitä kautta lähdettiin yhdessä työskentelemään. Vastuuttaminen ja asiakkaaseen uskominen voivat tukea ja vahvistaa asiakkaan voimaantumista.

Empowerment eli voimaantumisen käsite on laaja ja monimutkainen erityisesti, koska sillä on alkuperäisessä merkityksessään ollut poliittisia tarkoituksia (Stepney & Ford 200, 125). Empowerment- käsite syntyi 1960- luvulla Yhdysvalloissa osoittamaan sitä prosessia, jossa yksilön tai ryhmien mahdollisuudet vaikuttaa omaan elämäänsä vahvistuvat ja samalla vallan puute ja avuttomuus vähenevät (Adams 2003, 28; Ekström, Leppämäki & Vilen 2002, 151). Tässä yhteydessä empowerment-käsite on kuitenkin riisuttu sen poliittisista ominaisuuksista ja keskitytty käsitteen merkitykseen perhetyössä. Englannin kielinen sana empowerment on käännetty suomeksi usein voimaantumiseksi tai esimerkiksi perheestä puhuttaessa valtaistumiseksi. Voimaantumisella tarkoitetaan ennen kaikkea sisäisen voimantunteen syntymistä, jonka voi saavuttaa omien kokemusten ja oivallusten kautta. Sosiaalisella vuorovaikutuksella on suuri merkitys ihmisen voimaantumiselle, sillä ihminen tutkii ja peilaa itseään ja ajatuk-

siaan toisten avulla. Voimaantuminen eli empowerment tarkoittaa tässä yhteydessä myös aktiivista asiakkuutta, jossa korostetaan asiakkaan omaa asiantuntemusta ja sitä, että asiakkailla on valtaa heidän perheensä asioissa, eivätkä he ole vain ammattilaisten armoilla. (Ekström, Leppämäki & Vilen 2002, 26, 152.) On tärkeää muistaa voimaantumisen käsitettä käyttäessä, että ketään ei voi voimauttaa tai valtaistaa ulkopuolelta. Voimaantumisen prosessissa yksi tärkeimmistä elementeistä on se, että se voi lähteä vain ihmisen sisältä päin. Vaikka vuorovaikutuksella ja toiminnalla voi tukea ja vahvistaa yksilön voimaantumista, ei sitä voi ikäänkuin antaa kenellekään. (Siitonen 2001, 2.)

...kuunnellaan nimenomaan ja kuunnellaan ensin, että mitä mulla on mielessä, eikä ruveta heti työntämään omia neuvoja ja jotain johtopäätöksiä veteleen tai ainakin ei syyllistellä mitään eikä moitita eikä mitään vaan pyritään keskustelemaan sillai niinku ihmiset keskenänsä, että voin sanoa, että olen tullut siellä kuulluksi, ymmärrettyksi... (Haastateltava 1)

... semmonen niinkun, että mä en ookaan ihan paska jätkä, että tää homma kyllä hoitaantuu ja et me pärjätään tässä... (Haastateltava 1)

Hyvin lähellä voimaantumista eli empowerment - käsitettä on Dennis Saleebeyn (1997) esittelemä strengths perspective. Strengths perspektivelle ei ole varsinaista suomenkielistä suoraa käännöstä, mutta siitä voitaisiin puhua tässä yhteydessä esimerkiksi voimavarakeskeisenä työskentelynä. Voimavarakeskeinen työskentely on sosiaalialalla käytetty työmuoto, joka eroaa sosiaalialalla tavallisesti tehdystä ongelmalähtöisestä työstä niin, että kaiken työntekijän toiminnan tulee lähteä siitä näkökulmasta, että asiakkaalla on vahvuuksia ja voimavaroja, jotka voidaan nostaa esiin ja joita voidaan käyttää asiakkaan tavoitteiden ja unelmien saavuttamiseen. Voimavarakeskeisessä työskentelyssä korostetaan luovuutta, aitoutta, rohkeutta ja niin sanotusti maalaisjärkeä sekä asiakkaan että työntekijän toiminnassa. Voimavarakeskeinen työskentely vaatii työntekijältä valmiuksia muuttaa näkökulmaansa sekä asiakkaaseen että itse tekemäänsä työhön ja rohkeutta muuttaa toimintatapojaan niin, että kaiken toiminnan lähtökohtana on todella keskittyä ongelmien sijaan toivoon ja mahdollisuuksiin. Voimavarakeskeisen työskentelyn tarkoituksena on valjastaa asiakkaan vahvuudet, tietous, kapasiteetti ja voimavarat asiakkaan elämäntilanteen parantamiseksi.

Kuten voimaantumisessa, voimavarakeskeisessä työskentelyssä korostetaan asiakkaan aktiivisuutta ja kykyä muuttaa itse omaa elämäänsä. (Saleebey 1997, 3 – 4.)

Voimavarakeskeisessä työskentelyssä olennaista on keskittyä löytämään asiakkaan vahvuudet ja tukea asiakasta luomalla ja järjestelemällä mahdollisuuksia, joissa asiakas pääsee käyttämään omia voimavarojaan. Tässäkin voimaantumisen periaate näkyy vahvasti. Voimavarakeskeinen työskentely korostaa myös ihmisten tarvetta kuulua johonkin. Työntekijän tehtävänä onkin tukea ja auttaa omalla toiminnallaan asiakasta tuntemaan yhteenkuuluvuutta ja löytämään paikan itselleen yhteiskunnasta ja ympäristöstä, aivan kuten voimaantumisessakin. Voimavarakeskeisessä työskentelyssä ei suljeta silmiä siltä, että ongelmat ja vaikeudet elämässä satuttavat ja muuttavat ihmisiä ja jättävät näihin jälkensä, mutta niihin ei myöskään jäädä vellomaan, vaan keskitytään siihen, että vakavistakin ongelmista on yhteiskunnissa selvitty. Voimavarakeskeisessä työskentelyssä uskotaan, että ihmisellä on kyky parantua, muuttua ja suojata itseään, ja tämä perusajatus muuttaa sen lähtökohdan, että vain asiantuntijoilla olisivat vastaukset asiakkaiden ongelmiin. Voimavarakeskeisessä työskentelyssä pidetään vuorovaikutusta ja ihmisten välistä yhteistyötä tärkeänä työkaluna yksilön voimaantumisessa. Siinä korostetaan asiakkaan ääntä asiakassuhteessa. Työntekijän on keskityttävä toimimaan asiakkaan asian ajajana ja tukijana sen sijaan, että pyrkii olemaan asiantuntija asiakkaan asiassa. (Saleebey 1997, 8 – 15.)

...kun ne on alottanu puhuun omista lapsistaan, omasta elämästään, et niinkun ne on uskaltanu puhua mulle luottamuksella omasta elämästään ... niin tuntuu hyvältä kuulla, että on, että mä en oo ainoo ihminen, jolla on tämmönen nääs helvetin käyny läpi, että on muitakin... (Haastateltava 4)

...nää on hirveen hyviä, että nää on niinkun auttanu siinä, että ne on niinkun tavallaan tuotu uudestaan esille se tieto, mitä mullakin oli, niin ne on nyt vaan tuotu käytäntöön. (Haastateltava 2)

Tätä opinnäytetyötä varten tehdyissä haastatteluissa nousi esiin selkeitä elementtejä voimaantumisesta ja asiakkaan vahvuuksiin luottamisesta. Usko asiakkaan kykyihin ja siihen, että asiakkaalla on jo valmiuksia ja taitoja vastata

elämänsä haasteisiin oli Tukipajan työskentelyn lähtökohta asiakkuuden alkaessa. Asiakkaalta tiedusteltiin, mitä hän Tukipajalta toivoo ja mihin hän haluaisi muutoksen, minkä jälkeen asiakkaalta kyseltiin, miten hän itse haluaisi toimia. Tämä lähtökohta vahvistaa asiakkaan uskoa itseensä ja siihen, että hän kykenee pääsemään tavoitteisiinsa. Asiakkaan kykyjä vahvistetaan läpi asiakkuuden kannustamalla ja keskustelemalla, sellaisella molemminpuolisella vuorovaikutuksella, johon voimaantuminen eli empowerment ja sen sisarperiaate strengths perspective eli voimavarakeskeinen työskentely nojautuu. Asiakkailla oli jo taitoja, mutta he eivät osanneet välttämättä käyttää niitä. Tukipajan asiakkuuden myötä asiakkaat saivat vahvistuksen sille, että heillä itsellään on tarvittava tieto ja osaaminen, joskus vain tarvitsee jonkun toisen tukea löytääkseen sen. Tilanteen normalisointi vertaistuen ja keskustelujen avulla osoittaa asiakkaalle, että hänen haastava elämäntilanteensa ei ole ylitsepääsemätön, vaan vaikeudet voi voittaa. Vaikeiden kokemusten merkitystä ei yritetäkään minimoida tai poistaa, vaan sen sijaan valaista sitä, että syvimmistäkin kuopista on keino löytää pois (Saleebey 1997, 13).

4.2.3 Vuorovaikutuksellinen tukeminen

Ekström, Leppämäki ja Vilen (2002, 11 - 12) kertovat teoksessaan Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla counselling- tason työstä. Englannin kielessä käytetty sana counselling kuvaa vuorovaikutustyötä sosiaali- ja terveysalalla ja sillä on tahdottu erottaa kyseinen työmuoto psykoterapiasta. Vuorovaikutuksellisella tukemisella tarkoitetaan samaa kuin counsellingilla. Se kuvaa sosiaalialalla toteutettua ohjaamista, neuvojen antamista ja kehottamista sekä sitä, miten yhdessä asiakkaan kanssa tehdään johtopäätöksiä ja päätelmiä, ei suinkaan psykoterapian kaltaisia syväanalyseja. Vuorovaikutuksellinen tukeminen kuvaa sitä ammattitaitoa, joka sosiaalialan työntekijän tulisi olla, riippumatta siitä, miten lyhyt tai pitkä asiakkaan kohtaamisaika on. Joskus asiakkaan kohtaaminen voi kestää vain hetken ja vuorovaikutukselliseen tukemiseen voi riittää empaattinen kuuntelu ja rohkaisun sanat, kun taas joskus se voi vaatia pitkän asiakassuhteen ja syvän perehtymisen asiakkaan tilanteeseen (Ekström, Leppämäki & Vilen 2002, 24). Vuorovaikutuksellinen tukeminen on ti-

lanne, jossa keskitytään asiakkaan sen hetkiseen tilanteeseen ja lähitulevaisuuteen ja asiakkaalla itsellään on oikeus määritellä, miten paljon hän haluaa tuoda tilanteeseen menneisyyttään. Työntekijän rooli vuorovaikutuksellisessa tukemisessä on pyrkiä tukemaan asiakkaan tietoista puolta ja olemassa olevia voimavaroja. (Ekström, Leppämäki & Vilen 2002, 24.)

Vuorovaikutuksellisesta tukemisesta puhuttaessa on syytä avata käsitettä vuorovaikutus. Viestintä voidaan ymmärtää lähinnä tiedonvälityksenä, joka toteutuu enimmäkseen ihmisten laatimien erilaisten symbolien ja merkkien kautta. Viestintä voi olla sekä suoraa että epäsuoraa ja yksi- tai kaksisuuntaista. Epäsuoralta viestinnällä tarkoitetaan sellaista piiloviestintää, jossa esimerkiksi viestin sanoma on ristiriidassa viestinantajan ilmeiden ja eleiden kanssa. Yksisuuntaisessa viestinnässä ei vastaanottajalla ole mahdollisuuksia vaikuttaa millään tavalla viestin sisältöön. Kaksisuuntaisessa viestinnässä puolestaan molemmat osapuolet voivat vaikuttaa toisiinsa ja juuri tällä tarkoitetaan vuorovaikutusta. Vuorovaikutus voidaan määritellä tulkintaprosessiksi, jossa luodaan yhteyttä, viestitään toisille osapuolille ja saadaan palautetta omasta itsestä ja toiminnasta ja tätä kautta osapuolet vaikuttavat toisiinsa. (Ekström, Leppämäki & Vilen 2002, 19.) Vuorovaikutuksessa viestitään monella eri tasolla, joista puhuttu kieli on vain yksi viestinnän väline muiden joukossa. Vuorovaikutusta tapahtuu myös kokemalla, tuntemalla, kuuntelemalla ja näkemällä. (Ahonen 1997, 107; Lishman 1994, 19.)

Ammatillinen vuorovaikutus on taito, jota voi jatkuvasti kehittää ja oppia. Se on monipuolinen osa-alue, joka voi koostua vaikuttamisesta, tiedon hankkimisesta ja jakamisesta, tiedottamisesta, asioiden eteenpäin viemisestä, neuvomisesta, opettamisesta ja ohjaamisesta, mutta pitää myös sisällään viestimistä eleillä, sanoilla, ilmeillä ja toiminnan avulla tai toisen toiminnan aktiivista seuraamista. Kaikki edellä mainitut osa-alueet eivät yksinään ole vuorovaikutuksellista tukemista. Vuorovaikutuksellinen tukeminen pitää kyllä sisällään edellä mainittuja ominaisuuksia, mutta siinä pyritään lisäksi vastavuoroisempaan vuorovaikutukseen, samalla tavoin kuin dialogisessa asiakastyössä. Ennen kaikkea ammatillinen vuorovaikutus on ajatusten ja tunteiden vaihtamista asiakkaan ja kollegoiden kanssa, yhdessä tekemistä ja olemista, johon mahtuu myös hiljaisuutta ja

tilaa ajatuksille ja ymmärrykselle. (Ahonen 1997, 107; Ekström, Leppämäki & Vilen 2002, 19, 21 – 22, Lishman 1994, 15 - 33.)

Vuorovaikutuksellisessa tukemisessä tavoite on kuunnella ja tukea asiakkaassa jo olevia voimavaroja ja auttaa tätä ratkomaan elämänsä ongelmia ja synnyttää voimaantumisen kokemus (Ekström, Leppämäki & Vilen 2002, 23). Kuten aikaisemmin empowermentista eli voimaantumisesta kertovassa osuudessa puhuttiin, ei voimaantumista ole mahdollista antaa kellekään, vaan voimaantuminen lähtee ihmisestä itsestään. Vuorovaikutuksellinen tukeminen pyrkii kuitenkin melko lailla samaan päämäärään kuin empowerment – asiakkaan voimaantumiseen. Vuorovaikutuksellisessa tukemisessä asiakasta tuetaan ja kannustetaan saavuttamaan päämääränsä ja selvittämään ongelmansa käyttäen hänessä jo olemassa olevia voimavaroja. Voitaisiin sanoa, että vuorovaikutuksellinen tukeminen nitoutuu tätä kautta vahvasti yhteen sekä voimaantumisen että vahvuuden näkökulman kanssa. Haastatteluaineistoa läpikäydessä tutkija löysi vuorovaikutukselliseen tukemiseen viisi selkeästi liittyvää luokkaa: vastavuoroisen suhteen rakentamisen, yhdessä kokemisen ja kokemusten jakamisen, ohjauksen ja tuen, asiakaslähtöisyyden sekä tavoitteellisuuden. Osa luokista voisi olla lisäksi dialogisuuden alla, sillä myös vuorovaikutuksellisesta tukemisesta ja dialogisesta asiakastyöstä löytyy paljon yhteneväisyyksiä. Kuitenkin se, mikä vahvimmin linkittää nämä orientaatiot yhteen, on vastavuoroisen suhteen rakentaminen. Sekä dialogisessa asiakastyössä että vuorovaikutuksellisessa tukemisessä korostetaan vuorovaikutuksen molemminpuolisuutta asiakassuhteessa.

Tätä opinnäytetyötä varten tehdyissä haastatteluissa nousi esiin Tukipajan asiakkaiden kokemuksia työntekijöiden luontevuudesta ja kiireettömyydestä. Nämä ominaisuudet vaikuttivat olevan tärkeitä elementtejä toimivan ja vastavuoroisen asiakassuhteen rakentamisessa. Tilanteiden kiireettömyys ja työntekijöiden luontevuus loivat asiakkaille tunteen siitä, että heitä kohdeltiin arvokkaasti. Tällainen empatia ja asiakkaan kunnioitus ovat esimerkkejä vastavuoroisen suhteen rakentamisen taidoista, jotka vuorovaikutukselliseen tukemiseen kykenevällä työntekijällä on (Ekström, Leppämäki & Vilen 2002, 27; Väisänen, Niemelä & Suua 2009, 19 - 21). Kun asiakas tunsi olonsa arvokkaasti kohdel-

luksi ja työntekijälle merkittäväksi, oli asiakkaan helpompi myös luottaa työntekijään. Asiakkaan luottamus työntekijään on yksi tärkeä edellytys molemminpuolisen vuorovaikutussuhteen rakentamiselle, sillä se sekä helpottaa avoimen keskusteluyhteyden syntymistä että asiakkaan kykyä ja halua vastaanottaa työntekijän neuvoja ja ehdotuksia.

...se ei oo semmosta, että kytätään kelloa, et nyt meiän täytyy lähtee, et nyt meiän täytyy lähtee, et on saanu olla ihan rauhassa oikein ajan kanssa. (Haastateltava 4)

...siis se oli se niitten semmonen helpottava ja semmonen se avas sen keskustelun heti, että se oli heti siitä ensimmäisestä puhelinkeskustelusta semmonen, että tässä ollaan niinku samoilla linjoilla... (Haastateltava 1)

Vuorovaikutuksellisen tukemisen yksi tärkeistä elementeistä on yhdessä kokeminen ja kokemusten jakaminen asiakkaan kanssa (Ahonen 1997, 107; Ekström, Leppämäki & Vilen 2002, 23). Vertaistuen merkitys vuorovaikutuksellisessa tukemisessa on suuri, vaikka usein työpaikoilla korostetaankin työntekijän omien asioiden ja elämän pitämistä erillään työasioista. Monissa paikoissa tätä perustellaan työntekijöiden jaksamisella. Vuorovaikutuksellisessa tukemisessa yhdessä kokeminen ja kokemusten jakaminen nähdään kuitenkin merkityksellisenä voimavarana (Ekström, Leppämäki & Vilen 2002, 23) ja tärkeänä osana molemminpuoleisen vuorovaikutuksen rakentumiselle. Työntekijän on kuitenkin osattava nähdä asiakkaan negatiiviset tunteet vastaamatta niihin käyttäytymällä epäkohteliaasti (Ekström, Leppämäki & Vilen 2002, 25). Työntekijän vuorovaikutuksellisen tukemisen taitoihin kuuluu taito jakaa ja kokea asioita yhdessä asiakkaan kanssa, mutta olla kuitenkin kuormittamatta asiakasta omilla murheiltaan. Vertaistuki voi olla oiva työväline, kun työntekijä on tietoinen omista lähtökohdistaan ja tavoitteistaan työskentelyssä ja on käsitellyt omat ongelman- sa niin, että on riittävän tasapainoinen ja eheä käyttääkseen omaa menneisyyttään työvälineenä. Kokemusten jakaminen sisällyttää tilan antamisen erilaisille tunteille. Työntekijän on ymmärrettävä, että asiakas saattaa olla väsynyt tai pelokas ja saattaa purkaa oman stressinsä työntekijälle. Työntekijä voi vuorovaikutuksen kautta joko lisätä tai viedä asiakkaan voimavaroja riippuen siitä, miten työntekijä kohtaa asiakkaan. Pienessäkin hetkessä työntekijän on mahdollista kannustaa tai rohkaista asiakasta ja tukea tätä haastavassa tilanteessa

tai puolestaan käyttäytyä epäammattillisesti ja vastata asiakkaan epäkohteliaaseen käyttäytymiseen samalla tavalla (Ekström, Leppämäki & Vilen 2002, 25).

Niin just niinku kaikkii näitä siis elämän konkreettisia, normaalia, käytännön tilanteita, mikä heillä on toiminu, niin voisin kokeilla, toimiiko se meillä sekä lasten että aikuisen kans keskenään tiettyjä juttuja, että kaikkii tollasii pienii vinkkejä on löytyny... (Haastateltava 2)

...me ollaan jaettu ihan kaikkia sellasia kokemuksia, mitä, mitä lapset voi ikimaailmassa keksiä ja sit tavallaan siinä avautuu sitten enemmän niitten erityislasten mieli, että mitenkä ne voi nyt tollain ajatella ja just se, että, että mitä, että on sitä muitakin olemassa, keillä on tämmöstä kun mulla. (Haastateltava 3)

Kuten jo kappaleen alussa mainittiin, vuorovaikutuksellinen tukeminen ammattilaisena toimintana sisältää myös asiakkaan ohjausta, tukea, neuvontaa ja tiedonantoa (Ekström, Leppämäki & Vilen 2002, 21). Koska kaksisuuntaisessa viestinnässä eli vuorovaikutuksessa molemmat osapuolet ovat aktiivisia, on työntekijän tehtävä tuoda asiakassuhteeseen omaa ammattillista osaamistaan ja ammattinsa kautta saavuttamaansa tietoutta. Työntekijällä on usein hallussaan sellaisia toimintamalleja ja tietoja, joista asiakas saattaisi hyötyä omien ongelmiansa ratkaisemisessa. Tätä tutkimusta varten tehdyissä haastatteluissa tuli ilmi, miten Tukipajan työntekijät olivat tuoneet asiakkaille uusia toimintamalleja esimerkiksi erityistä tukea tarvitsevien lasten ohjaukseen ja opastaneet niiden käyttöönottamisessa. Toimintamallien käyttöä oli harjoiteltu yhdessä, jotta niistä olisi todellista hyötyä asiakkaan arjessa. Erityistä tukea tarvitsevien lasten perheissä tehdyssä työssä keskityttiin usein vanhemmuuden tukemiseen erilaisten ohjauskeinojen ja kannustuksen avulla. Tukipaja auttoi asiakkaita myös arjen käytännön asioissa, kuten lasten viemisellä hammaslääkəriin, lasten kuljettamisella tai kouluasioiden hoitamisella. Työtä tehtiin asiakkaiden arjessa, harjoitettiin lasten ohjausta sitä erityisesti vaativissa tilanteissa, kuten nukkumaanmeno- tai ruokailutilanteissa. Työntekijä jakoi ammattillista osaamistaan ja tietouttaan sellaisissa tilanteissa, joissa asiakkaan oma tietämys ei riittänyt. Asiakkaat kokivat saaneensa konkreettista apua erilaisten lomakkeiden täyttämässä ja erilaisissa palavereissa, joihin he olivat toivoneet ammattilaisen osaamista puolelleen.

... lapsen erityisvaikeuksiin mulle ollu mitään hajua, et miten mä saisin kou, tota, kontaktia siihen lapseen, kun mulle lyötiin vaan, edellinen perhetyöntekijä toi mulle vaan kortteja, kuvat ja anto vaan kuvat käteen ja mä olin, et mitä mä näillä teen. Kommunikoit sen lapses kanssa. Mä olin, että miten? En mä osaa! Niin sitten Tukipajan kautta on saanu siihenkin apua ja sitte se rupeski jotenki iteki automaattisesti toimimaan, kun huomasi, että ne toimii ja kun ne käytti niitä ja vähän mallia otti ja. Niihin just on apua saanu. (Haastateltava 4)

...pottakäyntiä ollaan opeteltu ja ulkona tossa syksyllä, kun lapsella oli tapana, että hän niin ei viihtynyt missään, että hänellä oli niitä omia reissujaan, että lapselle opetettiin, että äiti määrää, mihkä mennään ja täällä ollaan näin, niin sitä harjoteltiin tuolla ulkona ja sitä ruokaa, että ruoka syödään pöydässä ja se syödään niin kauan kun sitä syödään ja sitten se laitetaan pois. Ja sit toi nukkumaanmeno, et siihenkin montaa konstia kokeiltiin ennen kun löyty se oikee... (Haastateltava 4)

...ihan konkreettisesti ne puhelut on auttanut sillai, et me saatiin heti tonne nuorisopsykiatriaan aika. Ei me saatu, vaikka me ollaan siis koulu ja kaupungin perhetyö ja kaikki oltiin yhteistyössä koulun psykologit ja kaikki niin ei mitään muuta, ko lähete pyörii kädestä käteen, eikä tiedetä, kuka sen lähettää, mutta nyt kun Tukipaja tuli, niin ne soitti heti sinne ja sano, että lähete, onko siellä vai eikö, ja meneekö se perille ja koska on aika ja ilmeisesti niin tehokas puhelu, et sai aikaan, että se tuli niinku heti sit. (Haastateltava 3)

Asiakaslähtöisyys on yksi osa-alue vuorovaikutuksellisessa tukemisessä. Asiakaslähtöisyydellä ei tarkoiteta työntekijän passivoitumista ainoastaan kuuntelijan asemaan, vaan enemmänkin sitä, että vuorovaikutusta rakennetaan yhdessä asiakkaan kanssa ottaen huomioon se, että jokainen asiakas on erilainen ja täten vuorovaikutus on rakennettava jokaisen asiakkaan kanssa erikseen käyttäen tarjolla olevia aineksia. Asiakaslähtöisyys sisältää ajatuksen siitä, että vuorovaikutussuhteessa sekä asiakas että työntekijä ovat subjekteja. (Ekström, Leppämäki & Vilen 2002, 31.) Kuten jo aiemmin dialogisuudesta puhuttaessa mainittiin, asiakaslähtöisessä vuorovaikutuksessa on riski, että työntekijä lähtee liiaksi myötäelämään asiakkaan tunteita (Mönkkönen 2007, 63 – 66) ja onkin pidettävä mielessä, että asiakaslähtöisyydellä tässä tarkoitetaan ennen kaikkea sitä, että tunnustetaan asiakkaan subjektius. Ammatillisessa vuorovaikutuksessa työntekijä osaa omalla asiantuntemuksellaan ohjata vuorovaikutuksen kulkua niin, että se etenee ja palvelee asiakasta. Yhteisen kielen löytäminen on tärkeää, jotta asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksellinen suhde voi auttaa ja

tukea asiakasta tämän voimaantumisen. Työntekijän on tärkeää myös osata erottaa oma subjektiivisuus siitä, että osaa myös tarvittaessa irrottautua omasta ajatus- ja kokemusmaailmastaan ja tarkastella asiakasta subjektiivisena toimijana ja ajattelijana. (Ekström 2002, 32.) Asiakaslähtöisyydestä puhutaan tässä enemmänkin palveluna, jolloin tarkoitetaan sitä, että työntekijä toimii asiakkaan tarpeet lähtökohtanaan (Mönkkönen 2007, 63 – 66). Tukipaja pyrkii palveluissaan asiakaslähtöisyyteen (Tukipaja 2010a). Se tuli myös ilmi haastatteluissa, kun asiakkaat puhuivat kokemuksistaan saamistaan Tukipajan palveluista. Asiakkaat kokivat saaneensa apua ja tukea juuri silloin, kun eniten sitä tarvitsivat ja kokivat hyötynensä siitä, että työntekijä oli aina tavoitettavissa. Asiakkaat arvostivat Tukipajan tehokasta ja ripeää toimintaa sekä byrokratian vähyyttä palveluiden saamisessa. Asiakkaan toivomiin asioihin tartuttiin saman tien ja toimintasuunnitelmaa aloitettiin kehittää siitä, miten tullaan työskentelemään.

...voin soittaa, koska tahansa, että ei tarvi miettiä, että, et mikä aika siellä on ja kuka puhuu ja kuka työntekijä siellä nyt vastaa... (Haastateltava 3)

Joo, se oli sellasta, että vaikka ei ollu virallista ja toimitaan niin se ei kuitenkaan ollu semmosta, sillai byokraattista... (Haastateltava 1)

Vuorovaikutuksellisen tukemisen tavoitteena on asiakkaan kokemus voimaantumisen eli sisäisestä voimantunteesta, joka syntyy asiakkaan itsensä oivaltamien ja kokemien asioiden kautta. Kukaan ei voi antaa tai jakaa voimaantumista toiselle, vaan se lähtee ennen kaikkea yksilön sisäisistä tunteista ja ajatuksista. Voimaantumista voi kuitenkin tapahtua sosiaalisissa prosesseissa ja vuorovaikutuksessa, kun ihminen saa järjesteltyä ja selkeytettyä ajatuksiaan ja suhteutettua omia kokemuksiaan muiden kokemuksiin ja näkökulmiin. Tavoitteellisuus vuorovaikutuksellisessa tukemisessä voi olla myös suuremman tavoitteen pilkkomista pienempiin, helposti lähestyttävämpiin tavoitteisiin. Pienempien tavoitteiden saavuttaminen voi tukea ja auttaa asiakkaan voimaantumista. (Ekström, Leppämäki & Vilen 2002, 26 - 27.)

...siis xxx tuli mukaan mun kanssa semmoseks, että tota noin niin, se toi tavallaan semmosen tuen ja semmosen tiukemman, jämpimmän linjan ja oli aina niinku valmis sellaseen, ja sanokin mulle

aina, että sano vaan, miten sä haluat, että se esitetään niin hän pistää paperille ja sitä voi sitten työstää. (Haastateltava 1)

...sitten xxx kysy, että mitä sä toivot, että mihinkä tulee muutos ja millä tavalla ja sen jälkeen niitä ruvettiin sitten pykälä kerrallaan sitä miettimään, että mitä jos tää vaikuttaa näin ja hän tekee näin ja hän laitto ne paperit ja sano, että lue nää tästä näin, että hän laittaa ne sähköpostiin, että haluaks sää, että lähetän korjauksia tai muuta sellasta tai sillai... (Haastateltava 3)

Tässä tutkimuksessa haastatellut toivat esiin intensiivisen ja monipuolisen työskentelyn merkityksen tavoitteiden saavuttamisessa. Tukipajan asiakkaat kertoivat, että he olivat aluksi jakaneet huolensa työntekijöille ja esittäneet toiveensa, mitä tilanteessa voitaisiin tehdä. Tukipajan työntekijät olivat kirjanneet suunnitelman työskentelystä asiakkaiden toiveiden mukaisesti ja antaneet lisäksi omia ehdotuksiaan siitä, miten asiakkaan toivomiin tavoitteisiin voitaisiin päästä. Kirjallinen suunnitelma käytiin läpi ja annettiin asiakkaalle, jotta asiakas pystyi varmistamaan, että suunnitelma oli sellainen, minkä hän toivoi ja hyväksyi. Suunnitelmaa toteutettiin asiakkaalle parhaiten soveltuvilla tavoilla. Joillakin asiakkailla työ sisälsi alkuun hyvin intensiivistä, monta kertaa viikossa kotona tehtävää perhetyötä, kun taas joillain riitti muutama tapaaminen ja työskentely painottui puhelinkeskusteluihin ja -tukeen.

4.3 Yhteenveto tuloksista

Tutkimuksessa asiakkaiden kokemukset nousivat esiin suurimmilta osin positiivisina ja monipuolisina. Asiakkaat eivät puhuneet Tukipajan palveluista negatiiviseen sävyyn, vaan keskittyivät lähinnä tyytyväisyyteensä ja myönteisiin kokemuksiin, joita heillä oli Tukipajan palveluista. Asiakkaat toivoivat Tukipajalle lisää sekä julkisuutta että työntekijöitä. Yksi asiakkaista nosti esiin yksittäisen tilanteen, jossa hän ei ollut tyytyväinen Tukipajan työntekijän toimintaan, sillä asiakkaan lapsi oli kokenut, ettei työntekijä ollut kuunnellut häntä. Tätä tapahtumaa lukuunottamatta asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä Tukipajalta saamiinsa perhetyön palveluihin. He arvostivat erityisesti tasa-arvoista kohtelua ja saamaansa vertaistukea. He puhuivat useaan otteeseen toimivasta vuorovaikutuksesta ja sen merkityksestä saamalleen palvelulle. Lisäksi haastatellut pitivät

erityisen arvokkaana Tukipajan työntekijöiden hyvää tavoitettavuutta ja kokivat saaneensa apua ja tukea aina, kun sitä olivat tarvinneet. Myös työn konkreettisuus oli haastateltujen mielestä tärkeää. Työn tekeminen asiakkaiden arjessa nousi haastatteluissa merkittäväksi. Asiakkaat arvostivat apua, jota he saivat tavallisissa arjen ongelmissa, kuten lasten kuljettamisessa tai siinä, että työntekijät varmistivat lasten menevän kouluun vanhempien ollessa jo töissä. Lisäksi haastatellut kiittelivät byrokratian vähyyttä Tukipajan toiminnassa. Asiakkaat olivat tyytyväisiä siihen, ettei heidän tarvinnut jonottaa pitkiä aikoja saadakseen tukea perheelleen.

Haastateltujen vastauksista löytyi tärkeitä elementtejä eri työorientaatioista, joita Tukipajan toiminnassa käytettiin. Dialogisuudessa, voimaantumisen ja vuorovaikutuksellisessa tukemisessa on paljon yhtäläisiä piirteitä, mutta kussakin orientaatioissa painottuivat hieman eri asiat, jotka myös haastatteluissa nousivat esiin. Luottamuksellinen suhde, molemminpuolinen osallisuus ja jaettu ymmärrys olivat asiakkaiden kokeman dialogisuuden tukipilareita, kun taas voimaantumisen korostetaan asiakkaan sisäistä voimantunnetta. Haastatteluissa tuli useaan otteeseen esiin, miten Tukipaja hyödyntää asiakkaiden valmiuksia ja vahvuuksia, ja se vaikuttaakin olevan siellä tehdyn työn perusta. Vuorovaikutuksellista tukemista käsiteltiin asiakkaiden vastausten perusteella erityisesti ohjauksen ja tuen, asiakaslähtöisyyden ja tavoitteellisuuden kautta. Myös vastavuoroisen suhteen rakentamisen ja yhdessä kokemisen ja jakamisen merkitys korostui asiakkaiden kokemuksissa. Kaikkia kolmea työorientaatiota yhdistävät voimakkaasti samankaltaiset ajatukset voimaantumisen. Jos analyysia oltaisi viety vielä pidemmälle, olisi voimaantuminen voinut olla kaikkien työorientaatioiden yllä oleva käsite. Dialogisuudessa ja vuorovaikutuksellisessa tukemisessa voimaantumisen merkitys nousee esiin monessa kohtaa. Voitaisiin melkein nähdä, että dialogisuus ja vuorovaikutuksellinen tukeminen olisivat keinoja voimaantumiseen.

5 POHDINTA

Tämä opinnäytetyö osoitti, miten tärkeää on nähdä asiakkaiden omat, jo voimassaolevat voimavarat ja ottaa ne käyttöön sen sijaan, että työntekijä pitää asiakasta voimattomana ja avuttomana. Tulokset osoittavat Tukipajan toiminnassa, kuinka tärkeää on huomioida asiakkaan subjektiivisuus ja kunnioittaa asiakkaan asiantuntijuutta omassa elämässään. Asiakkaan omien vahvuuksien tunnistaminen tulee ottaa huomioon kaikissa työntekijöiden tekemistä eleistä ja käytetyistä sanoista lähtien. Vastuun antaminen asiakkaalle voi auttaa ja tukea asiakasta tämän voimaantumisen osalta. Tässä opinnäytetyössä tuli myös ilmi miten tärkeää on se, miten asiakkaat kokevat tulleensa kohdelluiksi työntekijöiden taholta. Se, että työntekijä kohtaa asiakkaan vertaisenaan, eikä näe tätä vain passiivisena avun vastaanottajana, kehittää asiakkaan luottamusta ja uskoa itseensä sekä tukee hyvän asiakassuhteen syntymistä. Opinnäytetyö nosti esiin sosiaalialalle ja sosionomikoulutukselle keskeiset osaamisalueet. Dialogisuus, voimaantuminen ja voimavarakeskeinen työskentely sekä vuorovaikutuksellinen tukeminen ovat olennainen osa sosionomin ammatillista osaamista.

Opinnäytetyötä tehdessä tutkija pohti, miksi sosiaalialalla usein kehoitetaan työntekijöitä erottamaan työ omasta elämästään. Miksi omaa elettyä elämää ja kokemuksia ei voisi käyttää työn tukena. Tässä opinnäytetyössä tuli hyvin esiin vertaistuen merkitys Tukipajan asiakkaille. Vertaistuen avulla Tukipajan työntekijät pääsivät lähelle asiakasta, ja asiakkaat tunsivat olevansa arvokkaita ja tasavertaisia. Jos työntekijä on käsitellyt menneisyytensä ja osaa käyttää sitä ikään kuin työvälineenä, miksi me kehoitamme niin tiukasti pitämään työn ja muun elämän erillään? Usein sitä perustellaan työntekijöiden jaksamisella, mutta sosiaalialalla olisi varmasti enemmän annettavaa, jos työntekijät saisivat olla inhimillisempiä. Vertaistuellinen kohtaaminen vaikutti Tukipajan työntekijöiden ja asiakkaiden välisiin suhteisiin positiivisesti. Haastatteluissa tuli ilmi vuorovaikutuksellisen tukemisen ja dialogisuuden merkitys, joka syntyi paljolti tasavertaisen kohtaamisen kautta. Työntekijä ei astunut asiantuntijan kenkiin, vaan kohtasi asiakkaan hänen oman elämänsä asiantuntijana.

Tässä opinnäytetyössä eettisyydestä pyrittiin pitämään kiinni muun muassa niin, että tutkija hankki luvan opinnäytetyön tekemiseen ensimmäisenä Tukipajan omistajilta. Tämän jälkeen mahdollisille haastateltaville annettiin haastattelulupa-anomus, jonka mukana oli liite, jossa kerrottiin opinnäytetyön aihe, tekijä sekä opinnäytetyön ohjaava opettaja. Haastattelun lupa-anomuksessa oli myös tutkijan lupaus siitä, että nauhoitetut haastattelut tuhotaan, kun opinnäytetyö on arvosteltu, eivätkä nauhoitukset joudu väriin käsiin. Tutkija soitti haastateltaville sopiaukseen haastattelun ajankohtaa vasta, kun haastateltaviksi suostuneet olivat antaneet kirjallisesti luvan tutkijan yhteydenottoon. Eettisyyteen pyrkiminen näkyi läpi koko opinnäytetyön toteutuksen, kun tutkija tyypitteli haastattelujen taustakysymysten avulla haastateltavat tunnistamattomaan muotoon. Yksittäiset henkilöt eivät siis ole tunnistettavissa opinnäytetyössä. Lainauksia käyttäessään tutkija nimesi asiakkaat Haastateltava 1:ksi, 2:ksi, 3:ksi ja 4:ksi, jotta kukaan ei voisi tunnistaa asiakkaita esimerkiksi iän perusteella.

Opinnäytetyön luotettavuus saattoi kärsiä siitä, kun Tukipajan työntekijät jakoivat mahdollisille haastateltaville tutkijan laatiman haastattelulupa-anomuksen. Tukipajan työntekijät saivat valita, kenelle he lupa-anomuksen ja pyynnön haastattelusta osoittavat sen mukaan, mitä oli puhuttu asiakkuuden kestosta, ja sitä kautta tutkimuksesta saattoi tulla puolueellinen. Haastateltujen valinnan perusteena oli kuitenkin se, että valituilla asiakkailla saattoi olettaa olevan sitä tietoa, josta tutkija oli kiinnostunut. Opinnäytetyö on kooltaan pieni ja siinä käytetty otos sen mukainen. Suppea otos Tukipajan asiakkaista saattoi vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen ja käytettävyyteen, eikä opinnäytetyön tuloksia voi yleistää.

Opinnäytetyön tekeminen ei ollut aina helppoa, päinvastoin haasteita tuli esiin tämän tästä. Suurimmiksi haasteiksi opinnäytetyön tekemisessä osoittautuivat aiheen rajaaminen ja aineistolähtöisen sisällönanalyysin toteuttaminen. Opinnäytetyö oli kirjoittajan ensimmäinen tutkimus, joka on toteutettu aineistolähtöistä sisällönanalyysia käyttäen. Tämä loi kirjoittamiselle uusia, suuria haasteita, kun teoria pyrittiin saamaan tekstissä sujuvasti keskustelemaan aineiston kanssa sen sijaan, että teoria olisi esitelty erikseen vastauksista saadun aineiston kanssa. Opinnäytetyön prosessin aikana tutkijan ensimmäinen haaste oli tutki-

muksen tehtävän rajaaminen. Tutkijaa kiinnosti asiakkaiden kokemusten lisäksi esimerkiksi Tukipajan sijoittuminen sosiaalialan työkentälle Pirkanmaalla ja Tukipajan työn vertaileminen esimerkiksi kaupungin tarjoamaan perhetyöhön. Nämä lähtökohdat voisivatkin olla mahdollisia tulevien tutkimusten aiheita.

LÄHTEET

Adams, R. 2003. Social work and empowerment. Third edition. New York: Palgrave Macmillan.

Ahonen, H. 1997. Vuorovaikutus auttamisen välineenä. Tampere: Kirjayhtymä Oy.

Arvola, K. & Putkisaari, S. tukipalvelukoordinaattorit. Haastattelu 14.4.2010. Haastattelija Pitkänen, J. Ylöjärvi.

Aula, M. 2006. Arvioita erityistä tukea tarvitsevien lasten oikeuksien toteutumisesta. Puheenvuorosta Autismin talvipäivillä. Autismi 2, 18. Luettu 18.2.2010. http://www.autismiliitto.fi/files/233/erityislapsen_oikeudet.pdf

Ekström, L., Leppämäki, P. & Vilen, M. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Sosiaali- ja terveysala. Juva: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Invalidiliitto ry. 2005. Vertaistuki. Vertaistukihenkilö- ja vertaistukiperhetoiminta. Luettu 18.2.2010. http://www.invalidiliitto.fi/portal/fi/tietoa_ja_tukea/vertaistuki/.

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2007. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. Helsinki: Edita Prima. s.10 – 13.

Kinnunen, T. 2006. Vertaistuki erityislasten vanhempien voimavarana. Tampere: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Leminen, J., Peltomaa, J., Purho, H. & Sorsa, M. 2005. Erityinen osaksi arkea-projekti 2004-2005. Erityistä tukea tarvitseva lapsi päivähoidossa-opas. Kontiolahti. Luettu 18.2.2010. http://www.isonetti.net/varhaiskasvatus/Erityinen_osaksi_arkea.pdf.

Lishman, J. 1994. Communication in Social Work. New York: Palgrave.

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

Omaishoitajat ja läheiset- liitto ry. Mitä vertaistuki on? Luettu 18.2.2010. <http://www.omaishoitajat.com/vertaistuki/main1-2.html>.

Saleebey, D. 1997. The Strengths Perspective in Social Work Practice. Second Edition. New York: Longman Publishers USA, A Division of Addison Wesley Longman inc.

Seikkula, J. & Arnkil, T. 2005. Dialoginen verkostotyö. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Siitonen, J. & Robinson, H. 2001. Pohdintaa voimaantumisesta. Teoksessa: Järvisalo, L. (toim.) Muutoksen kautta kasvuun. Kotilo ry:n julkaisuja. Pieksämäki: RT-Print Oy. s. 2. Luettu 4.10.2011. <http://www.voimaantuvasuomi.org/sirob.pdf>.

Sosiaaliportti. 2008. Varhaiskasvatuksen perhetyö. Luettu 18.2.2010. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyvakaytanta/kuvaus/?Practiceld=8a7570a0-32b0-4bbe-8aac-84185c14b946>.

Stepney, P. & Ford, D. 2000. Social work models, methods and theories. Russell House Publishing Ltd.

Tampereen kaupunki. 2011. Neuropsykiatriset erityisvaikeudet. Päivitetty 2.11.2011. Luettu 7.11.2011. <http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/neptunus.html>.

Tukipaja. 2010a. Luettu 26.8.2010. <http://www.tukipaja.fi/>.

Tukipaja. 2010b. Sosiaalinen kuntoutus. Esite.

Tukipaja. 2010c. Sosiaalinen kuntoutus ja neuropsykiatriset kehityshäiriöt. Esite.

Tukipaja. 2010d. Toiminnan esittely. Luettu 14.9.2010. <http://www.tukipaja.fi/info.html>.

Tukipaja. 2010e. Tuki- ja ohjauspalvelut. Luettu 14.9.2010. <http://www.tukipaja.fi/palvelu.html>.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2006. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Väisänen, L., Niemelä, M. & Suua, P. 2009. Sanat työssä. Vuorovaikutus ammattitaitona. Sastamala: Vammalan Kirjapaino Oy. s. 9 – 12, 19 – 21.

LIITTEET

Liite 1.

Haastattelukysymykset

Taustakysymykset:

Vastaaja/-t: mies vai nainen?

Ikä?

Asuinpaikkakunta?

1. Mitä kautta löysitte Tukipajan?
2. Miten päädyitte Tukipajan asiakkaiksi?
3. Millaisia erityishaasteita perheenne kohtaa arkielämässä?
4. Kuinka kauan olette olleet Tukipajan asiakkaina?
5. Perheenjäsenet, joiden kanssa Tukipaja on työskennellyt?
6. Oletteko käyttäneet aikaisemmin perhetyön palveluja?
7. Jos kyllä, ovatko Tukipajan palvelut eronneet mielestänne aikaisemmin käyttämistänne palveluista? Miten?

Varsinaiset kysymykset:

1. Millaisia palveluja olette Tukipajalta saaneet?
2. Mihin toivoitte saavanne tukea/apua Tukipajasta?
3. Millaisia odotuksia teillä oli asiakkuuden alkaessa?
4. Kuinka usein olette tavanneet Tukipajan työntekijöitä?
5. Miten Tukipajan palvelut ovat vastanneet odotuksianne?
6. Mihin olette olleet tyytyväisiä Tukipajan palveluissa?
7. Mihin olette olleet tyytymättömiä Tukipajan palveluissa?
8. Millaisiin asioihin Tukipajan toimintamallit ovat tuoneet apua?
9. Mitä muuttaisitte Tukipajan toiminnassa?
10. Miten vertaistuki on mielestänne näkynyt Tukipajan toiminnassa?