

YKSINELÄVIEN KOKEMUKSIA ASIAKASTYÖN KOHTAAMISISSA

**SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLTOALAN
SEKÄ SINKKUTOIMINNAN
PALVELUIDEN KÄYTTÄJINÄ**

Elina Pulli

Opinnäytetyö, kevät 2012

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Diak Länsi, Pori

Sosiaalialan koulutusohjelma

Diakonisen sosiaalityön suuntau-
tumisvaihtoehto

Sosionomi (AMK)

+ diakonin virkakelpoisuus

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ.....	3
ABSTRACT	4
1 KOHTAAJINA YKSINELÄVÄ JA TYÖNTEKIJÄ.....	5
2 YKSINELÄVÄT YHTEISKUNNASSA	6
2.1 Yksinelävän määritelmä ja yksinelävät marginaaliasemassa	6
2.2 Kolmas sektori yksinelävien tukena	12
2.3 Kohtaamisen teoriaa ja sen vaikeus	15
2.4 Yksinelävät stereotyyppien ja syrjinnän kohteina	17
3 TUTKIMUSASETTELU.....	21
3.1 Tutkimuskysymykset	21
3.2 Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä ja haastattelujen toteutus.....	22
3.3 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi ja sen soveltaminen	25
4 TUTKIMUSTULOKSET	28
4.1 Yksinelävä koki tullessa kohdatuksi.....	28
4.2 Yksinelävää ei tunnisteta.....	30
4.3 Yksinelävät kohtasivat syrjintää	34
4.4 Yksinelävällä on oma vastuu asiakastilanteessa.....	37
4.5 Yksinelävien toiveet kohtaamistilanteilta	38
5 JOHTOPÄÄTÖKSET	42
5.1 Työn tutkimuksellisuuden arviointia	42
5.2 Huomiota huomaamatta jääneille yksineläville.....	44
LÄHTEET.....	48
LIITTEET	

TIIVISTELMÄ

Pulli, Elina. Yksinelävien kokemuksia asiakastyön kohtaamisissa sosiaali- ja terveydenhuoltoalan palveluiden käyttäjinä. Diak Länsi, Pori, kevät 2012, 56 s., 3 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, Diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK) + diakonin virkakelpoisuus.

Tämä tutkimus selvitti yksinelävien kokemuksia sosiaali- ja terveydenhuoltoalan asiakastyön kohtaamisissa sekä heidän toiveitaan kohtaamisilta julkisen sektorin ja kirkon Sinkkutoiminnan asiakastyössä. Tutkimus on laadullinen ja teorialähtöinen. Aineisto pohjautuu haastatteluihin.

Yksinelävät ovat yhteiskunnan jatkuvasti kasvava suuri vähemmistö, jonka tarpeisiin perhepolitiikasta kiinnostunut yhteiskunta ei ole herännyt. Yksinelävät ovat sosioekonomisesti marginaaliasemassa. Heitä koskevaa tutkimusta on saatavilla vähän heidän yhä lisääntyvästä määrästä huolimatta. Koska julkisia yksineläville suunnattuja sosiaali- ja terveystalvetauja ei ole, oletettiin, että yksinelävät eivät tule kohdatuiksi asiakastyön kohtaamisissa.

Aineisto hankittiin haastattelemalla kuutta yksin elävää henkilöä käyttäen teemahaastattelumenetelmää. Haastattelut suoritettiin yksilöhaastatteluina. Ne nauhoitettiin sekä litte-roitiin. Aineisto käsitti 44 sivua. Se käsiteltiin käyttäen laadullista aineistoanalyysiä käyttäen Microsoft Excel- ja Word -ohjelmaa.

Keskeisiä tutkimuksen tuloksia olivat: Yksinelävät tulivat kohdatuiksi, yksinelävää ei tunnistettu, heitä syrjittiin ja yksinelävällä oli oma vastuu asiakastilanteessa. Tulosten pääpaino oli sillä, etteivät yksinelävät kokeneeet tulleeensa tunnistetuiksi ja että heitä syrjittiin. Yksinelävät kokivat tulleeensa kohdatuiksi pääasiassa Sinkkutoiminnan piirissä.

Toiveet kohtaamisia kohtaan jakautuivat tasan sen suhteen, haluttiinko yksinelämisestä puhua työntekijän kanssa. Kohtaamisilta toivottiin työntekijän aktiivista otetta yksinelämisen puheeksi ottamiseksi ja puheeksi oton voimaannuttavaa vaikutusta. Kirkko, ja sen sisällä erityisesti Sinkkutoiminta, koettiin ainutlaatuiseksi instituutioksi, jolla on julkisilta palveluntuottajilta puuttuvaa yksineläviä koskevaa tietämystä.

Tuloksia syrjityiksi tulemisesta vahvisti professori Arja Mäkisen tutkimus yksinelävistä naisista sekä amerikkalainen ja saksalainen tutkimus yksin elävien syrjinnästä. Tutkimuksen otos on pieni, mutta tulokset ovat suuntaa-antavia.

Asiasanat: diakonia, yksinelävä, sinkkutyö, kokemukset, kohtaaminen, syrjintä

ABSTRACT

Pulli, Elina. Single Persons as Clients Within Social and Health Care. 56p., 3 appendices. Language: Finnish. Pori, Spring 2012.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Option in Diaconal Social Work. Degree: Bachelor of Social Services + Deacon.

This research studied single persons within social and health care as well as their wishes concerning the meetings within the client work of the public sector and church social work for Singles. The research is qualitative and theory based. The data are based on interviews.

Single people are a continuously growing minority group in society, whose needs society focused on family politics has not awakened to notice. Single persons are socio-economically a marginal group. There are few studies concerning single people despite their continuous growing. As there are no public social and health care services, it was assumed, that single people are not met within the client work meetings.

The data were collected by interviewing six single persons individually using theme interview method. The interviews were recorded and transcribed. The data consisted of 44 pages. The data were processed by using qualitative content analysis using Microsoft Excel and Word programmes.

Central results of the study were: Single people were met, single persons were not recognized, they faced discrimination and the single person had his or her own responsibility when meeting workers. The emphasis was on experiencing discrimination and being ignored. Single people experienced being met basically within the work for Singles.

The wishes concerning whether singlehood was a theme that the interviewees wanted to talk about with the worker were divided evenly. The active role of the worker in bringing up singlehood and the empowering affect of this were desirable when meeting with the workers. The Evangelic Lutheran Church, and particularly work for Singles, was experienced as an unique institution, which has knowledge concerning single people the public sector lacks.

The results of being discriminated were confirmed by professor Arja Mäkinen's research on single women and American and German researches on discrimination of single people. The sample of the study is small, but the results are directional.

Keywords: deacon, single, work for Singles, experiences, meeting, discrimination

1 KOHTAAJINA YKSINELÄVÄ JA TYÖNTEKIJÄ

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, millaisia kokemuksia yksinelävillä on sosiaali- ja terveydenhuoltoalan kohtaamisissa palvelun tuottajan kanssa. Mielenkiintoni pohjautui ristiriitaan yksinelävien heikosta yhteiskunnallisesta asemasta, heidän lisääntyvistä määrästään sekä yhteiskunnan vähäisestä kiinnostuksesta yksinelävien asemaan. Tämä tarjosi tilaisuuden tutustua aiheeseen, jonka huomioonottaminen yhteiskunnassa voi kasvaa välttämättömäksi tulevaisuudessa.

Tutkimuskysymykseni selvittävät, millaisia kokemuksia yksinelävillä on kohtaamisessa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita tuottavan henkilön kanssa ja mitä yksinelävät toivovat kohtaamistilanteilta. Tutkimus pohjautuu haastatteluihin kuuden yksinelävän kanssa sekä siitä tehtyyn aineistosisältöanalyysiin.

Yksineläviä koskevaa aihetta tarjosi Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymän Sinkkutoiminnan diakoni Kaija Jokinen. Opinnäytetyö tulee tarpeeseen seurakunnan käyttöön, koska yksineläviä koskevaa tutkimusta on vähän saatavilla. Opinnäytetyö tukee yksinelävien parissa tehtävää työtä seurakunnan sisällä ja tarjoaa tietoa sosiaalipalveluista päättävälle taholle. Seurakunnat ovat heränneet Sinkkutoiminnan merkitykseen diakonian sisällä, mutta yhteiskunnallisella taholla mielenkiinto puuttuu yksineläviä koskevista faktoista huolimatta.

Yksinasuvien haastatteleminen tarjosi laajan vaihtoehdon haastatteluaiheista. Työn rajaus tapahtui varsinaisesti haastattelujen jälkeen. Koska yksinelävistä tiedetään vähän eikä heitä ole otettu huomioon palvelurakennetta suunniteltaessa, mielenkiintoni kohdistui kohtaamistilanteeseen yksinelävän ja palvelua tarjoavan työntekijän välillä. Miksi rajasin aiheen juuri kohtaamiseen? Minua on aina kiinnostanut ihmisten välisen kohtaamisen onnistuminen ja epäonnistuminen ja tässä tarjoutui hyvä tilaisuus selvittää mahdollisia epäkohtia marginaaliasemassa olevan väestöryhmän kannalta.

2 YKSINELÄVÄT YHTEISKUNNASSA

”Yksinelävä” on yhteiskunnallinen käsite, joka tullakseen käsiteltäväksi tarvitsee oman määritelmänsä. Yksin elävien marginaaliasemaa yhteiskunnassa kartoitetaan taloudellisesta ja terveydellisestä näkökulmasta sekä tutkimuksen kentällä. Yksinelävien tukena toimivat Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymän diakoniakeskuksen Sinkkutyö sekä Suomen Yksinelävät ry. Sosiaali- ja terveydenhoitoalan ammattilaisen kohtaamisen taidon taustalla on dialogin teoria, mutta sen soveltaminen käytännössä ei ole itsestäänselvyys. Yksinelävät ovatkin usein stereotyyppien ja syrjinnän kohteina.

2.1 Yksinelävän määritelmä ja yksinelävät marginaaliasemassa

Yksinelävän määrittelyssä on eri näkökulmia. Yhteistä näkökulmille on se, että yksinelävä määritellään ei avo- tai avioliitossa eläväksi naimattomaksi, eronneeksi tai leskeksi. Yksinhuoltajat määritellään perheellisiksi, mutta he kokevat itsensä monesti yksineläviksi. (Suomen Yksinelävät i.a.) Amerikkalainen tutkimus erottaa yksinelävät virallisiin ja sosiaalisiin yksineläviin. Virallisesti yksinelävien ryhmä kattaa SY:n määritelmän yksinelävistä. Sosiaalinen määritelmä pohjautuu yksinelävän parisuhdetilanteeseen. Tämän määrittelee kuitenkin yksinelävä itse sekä muu sosiaalinen piiri. Yksinelävä voi siis olla myös sosiaalisesti sinkku tai parisuhteessa. (DePaulo 2006, 251.)

Perhepainotteisen yhteiskunnan lähtökohdista katsoen määritellään käsite perhe yksinelävän erottamiseksi perheestä. Perheen muodostavat yhdessä asuvat avio- tai avioliitossa olevat tai parisuhteensa rekisteröineet henkilöt ja heidän lapsensa, jompikumpi vanhemmista lapsineen sekä avio- ja avopuolisot sekä parisuhteensa rekisteröineet henkilöt, joilla ei ole lapsia. Yhdessä asuvat sisarukset tai serkukset eivät ole perhe, eivätkä kuulu perheväestöön. Yksin tai samaa sukupuolta olevan henkilön kanssa asuvat ihmiset eivät kuulu perheväestöön. Asuntoloissa asuvat perheet kuuluvat perheväestöön. Sen sijaan laitoksissa kirjoilla olevista henkilöistä ei muodosteta perheitä. Perheessä voi olla korkeintaan kaksi perättäistä sukupolvea. (Tilastokeskus i.a.) Myös asuntokunnat jaetaan perhekäsitteestä käsin perheasuntokuntiin ja muihin asuntokuntiin, joihin lasketaan yhden hengen asuntokunta (Tilastokeskus i.a.).

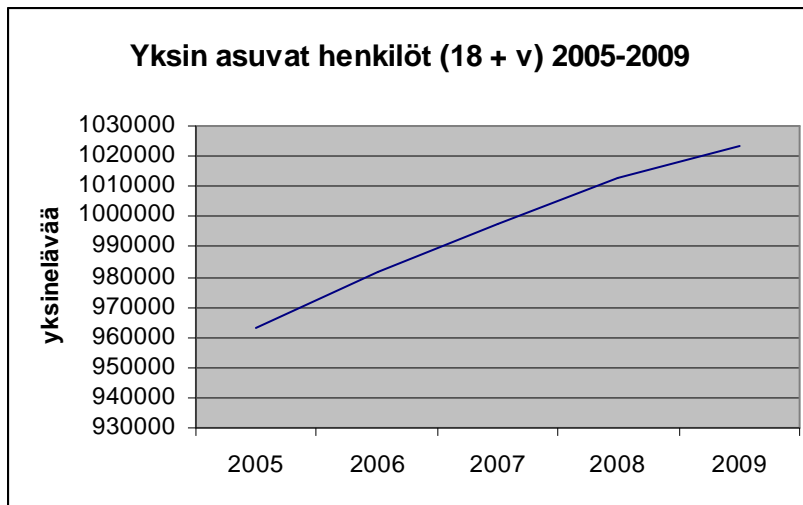
Taloudellisesti tarkasteltuna yksineläviin rinnastetaan yksinhuoltajat, sillä yhden tulonsaajan kotitalous on yhtä haavoittuvainen, olipa lapsia tai ei. Kelan johtavan tutkijan Mikko Niemelän mukaan yhteinen tekijä köyhyysriskille onkin se, että kotitaloudessa on vain yksi tulonsaaja. (Taloussanomien 2011.) Työttömyys on suuri uhka yhden tulonsaajan kotitaloudessa. Kuluttajatutkimuskeskuksen tutkimuspäällikkö Anu Raijas rinnastaa yksinhuoltajat yksinasuviin toisen tulonsaajan puuttuessa. Käytännössä yksinhuoltajat ovat vielä tiukemmalla kuin lapsettomat sinkut. (Taloussanomien 2010.)

Yksin elämistä pidetään yhteiskunnassa ohimenevänä vaiheena. Nuoruuden ja opiskeluiden aikana löytyy jokaiselle kumppani, jonka kanssa jakaa elämänsä. Näin yksinkertaista elämä ei kuitenkaan ole. Yhteiskunta on moninaistunut ja ihmisten väliset ongelmat lisääntyneet. Avo- ja avioerot ovat lisääntyneet. Kaikki eivät löydä itselleen elämänkumppania. Perhe elämänmuotona ei ole enää itsestäänselvyys, vaan sen rinnalle on tullut yksin elämisen muoto. Jollekin se on valinnan pohjalta tehty päätös, joku on päätenyt siihen olosuhteiden pakosta. Yhteistä heille kuitenkin on tiettyjen elementtien olemassa olo ja tiettyjen puuttuminen, joiden välissä yksinelävä tasapainoilee.

Yksinasuminen on kasvanut 1960-luvulta lähtien Suomessa tasaisesti. Alle 250 000:sta yhden hengen asuntokunnasta on tultu jo miljoonaan ja on 40 % kaikista asuntokunnista. Yksinasumisen yleistymiselle on esitetty kolme syytä. Nuorten irtautuminen vanhempien kodista on aikaistunut, avioerojen määrä on yleistynyt, jolloin syntyvästä kahdesta asuntokunnasta toinen on yhden hengen sekä eliniän piteneminen. (Hänninen, Palola & Kivonurmi 181, 188-189.) Erityisesti työikäisissä yksinelävissä kasvavaa määrää selitetään elämän hektisyydellä, avioerojen lisääntymisellä ja pidentyneellä eliniällä. (YLE 2010.)

Yhteiskunta rakentuu yhteisöille tuotettujen palveluiden varaan. Yhteiskunta tarkastelee kuluttajaa/palveluiden käyttäjää yhteisöiden näkökulmasta. Yhteisöistä esille nousevat erityisesti perheet. Perhe onkin ihmisen ensimmäinen luonnollinen yhteisö, jonka tukeminen yhteiskunnassa on tärkeää. Palveluiden suuntauksesta kertoo myös pääministeri Mari Kiviniemen esittämä tarve perheministerille uuteen hallitukseen (YLE Uutiset 2011). Kuitenkin samaan aikaan on Suomessa miljoona yksinelävää ja heidän määränsä lisääntyy (ks. taulukko 1). Monet lait eivät ota yksineläviä huomioon riittäväällä tavalla. (YLE 2010.)

TAULUKKO 1. Yksin asuvien osuus 18 vuotta täyttäneestä väestöstä. Lähde: Tilastokeskus.



Amerikkalaisen tutkimuksen mukaan yksinelävät kuolevat nuorempina kuin naimisissa olevat. Yksinelävien miesten kuolleisuusriski kasvaa 32 prosentilla ja -naisten 23 prosenttia. Käytännössä miehet voivat kuolla siis 8-17 vuotta, naiset 7-15 vuotta aikaisemmin kuin naimisissa olevat. Tutkijoiden mukaan alhaisemman eliniän takana on heikompi taloudellinen tilanne sekä sosiaalisen tuen puute. (Tohtori 2011) Yksinelävää kohtaa siis lähisuhteessa elävää suurempi riski sairastua fyysisesti ja psyykkisesti. Valtaosa itsemurhista on työikäisen yksinasuvan tekemiä. (Diakoniakeskus)

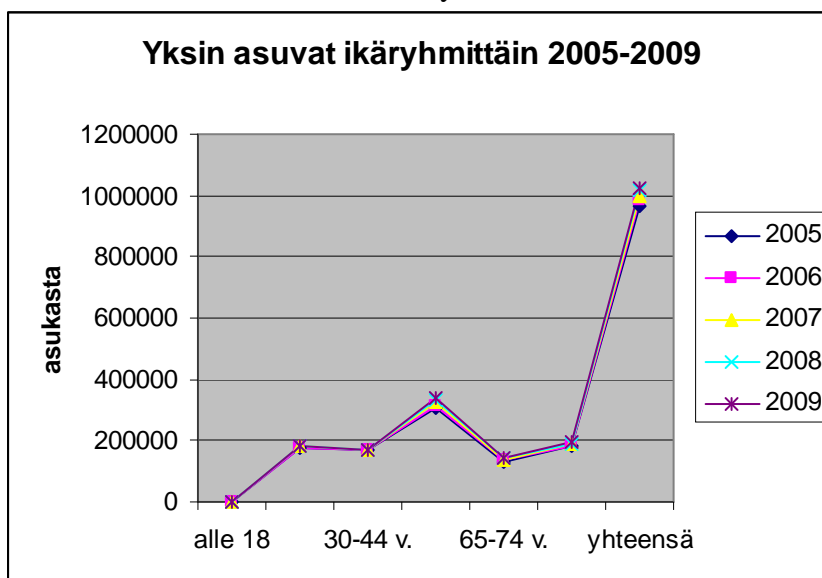
Samaan aikaan yhteiskunta suosii sinkkuelämän ihanuutta. Yksinelävistä yleisin käytetty nimitys onkin sinkku. Yksinelävän elämään kohdistuu kuitenkin elementtejä, joita nimensä mukainen amerikkalainen TV-sarja ei tuonut esille. Yksinelävällä ei ole arjen huolien jakajaa ja tulotilanteen tasapainottajaa. Jos perheellinen sairastuu tai jää työttömäksi, tarjoaa perhe taloudellista, sosiaalista ja jopa fyysistä turvaa.

Yksinasuvat muodostavat lukumäärältään suurimman pienituloisten ryhmän. Köyhyysriskin alapuolella elää noin 30 % yksinasuvista. Vuonna 2007 köyhyysriskin raja oli noin 1100 euroa/kuukausi. Yksinelävien keskuudessa yksinasuminen on yleisintä 45-64-vuotiaiden piirissä. Kymmenestä yksinelävästä noin 6 on naista. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos i.a.)

Yksinasuvien köyhyyttä ei ole totuttu lähestymään samalla tavalla kuten esimerkiksi lapsiperheiden köyhyyttä. Lapsiperheeseen pystytään kiinnittämään sosiaali- ja terveyden-

huollon palveluilla erilaisia etuuksia, kun taas yksin asuminen ei sellaisenaan oikeuta etuihin. Yksin asuvien joukko on myös hyvin heterogeeninen muodostuen opiskelijoista, nuorista, työikäisistä työttömistä tai työssäkäyvistä sekä eläkeläisistä (ks. taulukko 2). Yksin eläminen voi olla lyhyt- tai pitkäaikaista. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos i.a.) Huomionarvoinen seikka on erään haastateltavan (Seija, 54 v.) kommentti, että myös nykypäivän perheet ovat heterogeenisiä: pieni- ja hyvätuloisia perheitä, opiskelijaperheitä, yksinhuoltajaperheitä ja uusioperheitä. Silti se ei ole este heille suunnatuille etuuksille.

TAULUKKO 2. Yksin asuvat ikäryhmittäin 2005-2009. Lähde: Tilastokeskus.



Yhteiskunta on rakentunut kahden tulonsaajan mallin pohjalle. Asumiskustannukset vievät yksinelävän tuloista suurimman osan. Yksinasuminen tulee kalliimmaksi kuin yhdessä asuminen. Sama koskee välillisiä asumiskustannuksia, kuten sähkö- tai vakuutusmaksuja. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos i.a.) Yksinelävä maksaa elämisestä noin puolitoista kertaa enemmän kuin kahden työssäkäyvän perheen aikuinen. (Taloussanomien 2010)

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa onkin huomattu vinoutuneita käsityksiä palveluiden tarpeiden ja tarjonnan välillä. Suomen yksinelävät ry:n puheenjohtaja Raija Eeva ottaa esille, että sosiaaliset ja terveydenhoidolliset tukijärjestelmät suunnataan perheille. Hänen mukaansa palvelurakennetta pitäisi alkaa miettiä uudelleen väestönrakenteen muutoksen myötä. Myös Helsingin kaupungin sosiaaliviraston taloudellisen ja sosiaali-

sen tuen päällikkö Leila Parviaisen mukaan yhteiskunnan huomio kiinnittyy perheisiin ja yksinelävistä puhutaan vähän, vaikka jälkimmäisten määrä kasvaa. Kelan johtavan tutkijan Mikko Niemelän mukaan keski-ikäisiä yksineläviä ei juuri ollut silloin, kun nykyistä järjestelmää luotiin. (Taloussanomat 2011.)

Yksinelävät tulevat esille myös siinä, että syrjäytyminen on käsitettävissä laajemmin kuin aikaisemmin. Perinteisten vähäosaisiksi määriteltyjen väestöryhmien, työttömien ja päihdeongelmaisten, rinnalle on tullut uusia: yksinhuoltajat, opiskelijat, pienituloiset lapsiperheet ja ylivelkaantuneet. Yksinasuvista nousevat esille iäkkäät naiset, joiden köyhyysaste on noussut voimakkaasti 2000-luvulla. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 12.) Vuonna 2006 yli 75-vuotiaista yksinasuvista naisista köyhyysrajan alitti 30,5 %. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos i.a.)

Yksinelävät ovat myös tutkimuksen kentällä marginaaliasemassa. Tähän on useita syitä. Yksinelävien kasvava osuus yhteiskunnassa on uusi ilmiö, johon yhteiskunnan mielenkiinto ei ole vielä herännyt. Samalla kuntia on lainsäädännöllä velvoitettu panostamaan lapsiperheisiin, joiden uhkana 1990-laman jälkeen ovat olleet työttömyys, pienituloisuus ja lasten kasvava pahoinvointi. Poliittisen kiinnostuksen kohdistuessa lapsiperheisiin jäävät yksinelävät väistämättä sivuun. (Raija Eeva, henkilökohtainen tiedonanto 16.7.2011.)

Yksinelävien sinkkujen leimaamisesta kirjoitettiin Turun Sanomien Extrassa. Artikkelissa haastateltiin yksin elävistä naisista vuonna 2008 väitöstyön tehnyttä yhteiskuntatieteiden tohtori Arja Mäkistä. Hänen mukaansa rahoitusta aihetta koskevalle tutkimukselle on nyt kuitenkin lähes mahdotonta saada. Yksinelävien kokemuksia ei mielletä yhteiskunnalliseksi asiaksi, jonka tutkimuksella olisi taloudellista tai muutenkaan yksilöä itseään laajempaa merkitystä. Diakoni Raija Eeva ja Mäkinen perustelevat yksinelämisen tutkimusta sillä, että tutkittavien määrä, nyt jo 40 prosenttia kaikista kotitalouksista Suomessa, lisääntyy ja he ovat eriarvoisessa asemassa yhteiskunnan palveluiden käyttäjinä. Yksinelävien verorahoilla tuotetaan perheiden palvelut, mutta tarpeen vaatiessa yksinelävä ei saa vastinetta rahoilleen, vaan joutuu itse turvautumaan toimeentulotukeen. (Akimo & Patana 2012, 6, 8.)

Yksinelävistä tuotettua tutkimuksellista tietoa on vähän ja koska sitäkään ei oteta huomioon, eivät yhteiskunnan käsitykset ja palvelurakenteet muutu tarpeita vastaaviksi. Suomen yksinelävät ry:n puheenjohtaja ja Turun kaupungin valtuutettu Raija Eeva oli jättänyt Turun peruspalvelulautakunnalle aloitteen työikäisten yksinasuvien turkulaisten palvelujen parantamiseksi vuonna 2010. Aloitteensa Eeva pohjusti yksinasuvien 34 %:n määrään Turun kaupungin aikuisista asukkaista sekä heistä 30-64-vuotiaiden 47 %:n määrään sekä turkulaisten työikäisten yksin asuvien heikkoon sosioekonomiseen tilanteeseen. Aloitteessa todettiin, että Turun kaupungilla ei ole tarjolla erityisesti yksin asuville kaupunkilaisille kohdistettuja palveluja ja että yksinelävät ovat palvelujen priorisoinnissa unohdettu ryhmä. Eeva haki aloitteessaan mm. kokonaisvaltaista selvitystä työikäisistä yksinelävistä palveluiden käyttäjinä sekä sosiaali- ja terveystieteiden palveluiden henkilöstölle suunnattua yksineläviä koskevaa koulutusta. Aloite sai 15.12.2010 hylkäävän päätöksen, jota perusteltiin sillä, ettei yksin asuviin kohdistuvan työn priorisoinnille ole perusteita. Päätöksen mukaan sosiaali- ja terveystoimen hoito- ym. päätökset tehdään yksilöllisten tarpeiden mukaan. Yksinelävien ryhmän ”puutteena” palveluiden rakentamisessa pidettiin myös ryhmän heterogeenisyyttä. Yksinelävät otettaisiin huomioon rakennettavan päihde- ja mielenterveyssuunnitelman yhteydessä sekä riskiryhmänä työikäisten ja vanhusten ryhmissä. Vastauksessa ei otettu kantaa, miten tietämystä yksinelävistä ja yksin elämisestä lisättäisiin. Yksinelävien esille nostaminen on kuvattu ympäröivästi ilman tarkennusta.

Asiakastyötä ohjaa hyvin pitkälle tieto, jonka varaan yhteiskunta rakentuu. Kansankielellä voitaisiin sanoa ”sitä saa mitä tilaa”. Sosiaalipalvelut on rakennettu elämänkaaren ja ratkaisukeskeisyyden pohjalta. Yksin eläminen on elämäntapa, joka ei vastaa kumpaankaan palveluntuotantomalliin. Asian otti esille myös Ojala ja Kontunen asiakkaan kertoman esimerkin pohjalta, jossa yksinelävä oli pyytänyt kodinhoitoapua käsileikkauksen jälkeiseen ajankohtaan. Työntekijän vastaus on paljonpuhuva: ”Hyvänen aika, mihinkäs kategoriaan sinut oikein laitetaan. Sinä et kuulu lapsiperhepalveluihin etkä vanhustenholtoon.” (Ojala & Kontula 2002, 68.)

2.2 Kolmas sektori yksinelävien tukena

Kolmas sektori toimii yksinelävien tukena kirkon Sinkkutoiminnan ja Suomen yksinelävät ry:n toimesta. Evankelisluterilaisen kirkon tehtävä sekä diakonian paikka siinä toimivat pohjana Sinkkutoiminnalle. Kirkon tavoitteet suhteessa seurakuntalaiseen ilmaisee, millaista kohtaamista seurakuntalaiseen haetaan.

Kirkkolain (KL) mukaan

”kirkko julistaa Jumalan sanaa ja jakaa sakramenteja sekä toimii muutenkin kristillisen sanoman levittämiseksi ja lähimmäisen rakkauden toteuttamiseksi”. (KL 1, § 2)

Diakonia on määritelty näin kirkon tehtäviin sisältyväksi toiminnaksi. Seurakunnan toiminnan osalta on määritelty, että ”toteuttaakseen kirkon tehtävää seurakunta huolehtii (...) diakoniasta (...) ja muista kristilliseen sanomaan perustuvista julistus- ja palvelutehtävistä.” (KL 4, § 1) Seurakuntaa kehoitetaan harjoittamaan diakoniaa, jonka ”tarkoituksena on kristilliseen rakkauteen perustuva avun antaminen erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta.” (KJ 4, § 1) Diakonia auttaa niitä, joita yhteiskunnan apu ei tavoita ja jotka ovat heikoimmassa asemassa yhteiskunnassa. Kirkkohallituksen suosittamassa seurakunnan diakoniatyön johtosääntömallissa diakoniaa on profiloitu suhteessa yhteiskuntaan siten, että

diakonian tavoite on etsiä ja tunnistaa kärsimystä ja hätää sekä lieventää ja poistaa sitä sekä edistää tasa-arvoisen elämän, oikeudenmukaisuuden ja vastuullisuuden toteutumista. (Vastuun ja osallisuuden yhteisö 2004, 17.)

Kirkko lähtee asiakkaan asemasta käsin rakentamaan suhdetta asiakkaaseen. Kirkon vuoropuhelun viestintästrategian pääperiaatteita onkin jokaisen arvon kunnioittaminen, kuunteleminen ja kyseleminen, vastaanottajalähtöinen viestintä sekä yhteyden rakentaminen. Kirkko kuuntelee ihmistä ja aikaansa. Vuoropuhelun kirkko antaa tilaa erilaisuudelle. Jokaisella on oikeus tulla kuulluksi. Vastaanottajalähtöisyyden myötä hyväksytään se, että kirkon jäsenistö koostuu hyvin erilaisista ryhmistä. Kirkko on tunnistanut, että kohtaamisen syntymiseksi sen on otettava jäsentensä elämäntilanteet todesta. (Vuoropuhelun kirkko 2004, 17-18.)

Läsnäolon kirkon vuoden 2010 vision mukaan Jumalan läsnäolon yhteisönä kirkko on mukana koko suomalaisessa todellisuudessa ja kohtaa ihmiset siinä elämänpiirissä, jossa he elävät (Läsnäolon kirkko 2010, 2). Individualistinen elämäntapa nostetaan esille Vastuun ja osallisuuden yhteisö- ja Läsnäolon kirkon linjauksissa. Väestörakenteen muutos seurauksena kaupunkeihin jatkuvasta muutosta haastaa kirkon kohtaamaan juuriltaan muuttaneita ihmisiä (Vastuun ja osallisuuden yhteisö 2004, 33; Läsnäolon kirkko 2010, 3). Kirkko kohtaa ihmiset siellä, missä he ovat. Yhteisöllisyyden vähentyessä kirkon tehtävänä on luoda elävä yhteys kaupunkilaisen elämäntavan keskellä sekä jäsentensä kesken. Kirkon toiminta vahvistaa asuinalueen sosiaalista verkostoa aikana, jolloin asuinalueen pohjalta sosiaalisia verkostoja ei juurikaan luoda. Kirkko kantaa vastuuta heikoimmista ja syrjäytyneimmistä. Jumalanpalveluselämän vahvistamiseksi jäsentensä elämässä kirkko kohtaa ihmiset henkilökohtaisella tasolla ja niin, että sillä on merkitystä ja että se ymmärretään. (Läsnäolon kirkko 2010, 3-4, 6-8).

Turun Tuomiokirkkoseurakunnan alueella Sinkkutoiminta sai alkunsa vuonna 1998 diakoni Raija Eevan aloitteesta (Eeva 2002, 13). Seurakuntalehdessä oli pieni artikkeli, mutta ilta kokosi paikalle lähes kaksisataa yksinelävää. Tiedostettiin, että toiminnalle on kysyntää. Työmuoto kohtasi vastustusta kirkon sisältä ja oli lakkautusuhan alla. Toiminta asetettiin vastakkain kirkon perhearvojen kanssa (Laaksonen 2002, 43.) Singularistyö, kuten toimintaa kutsuttiin silloin, sai jatkaa puolensa pitävien osallistujien vaikutuksesta. Paras palaute, jonka Eeva työstään sai, olivat erään miehen sanat: ”Sinkkutyö on pelastanut minut itsemurhalta.” (Raija Eeva, henkilökohtainen tiedonanto 16.7.2011.) Sittemmin työmuoto on siirtynyt Diakoniakeskuksen alaisuuteen.

Turun keskusta-alueen kotitalouksista jopa 70 % on yksinasuvia (Turun Sanomat 2012, Leimatut sinkut). Yhteiskunnallisesta syrjäytymisriskistä kertoo se, että sosiaalitoimen toimeentulotukikotitalouksista 71 % on yksinasuvia. Mielenterveystoimistojen, työvoima- toimistojen ja päihdehuollon asiakkaista vastaava luku on 60 % ja diakoniatuimistojen 54 %. Sinkkutyön tavoitteena on vaikuttaa tarjoamalla mahdollisuuden yhteisöön, kohdatuksi tulemiseen ja keskinäiseen tukeen. Osallistujien elämäntilanteiden laaja skaalilla tuo myös oman haasteensa työhön. Toiminta koostuu asiantuntijaluonnoista, moniryhmäiltoista, erilaisista retkistä, karaoke- ja kulttuurikahvilailloista, elokuvailloista, mökkitoiminnasta sekä hengellisistä tapahtumista. Kuukausittain järjestetään n. 10 tilaisuutta. (Diakoniakeskus.) Kaija Jokinen jaotteli osallistujat karkeasti kolmeen: 30 %:lla

osallistujista on psyykkisiä ongelmia, 30 % käy läpi kriisivaihetta ja loput elävät tasapainoista yksinelävän elämää (Henkilökohtainen tiedonanto 2.2.2011).

Työtä aloittaneen Eevan mukaan toiminnan tavoite on diakoninen: poistaa yksinäisyyttä ja inhimillistä hätää tarjoamalla luontevia väyliä tutustua uusiin ihmisiin ja seurakuntaan sekä tukea heitä vaikeissa elämäntilanteissa. Jokainen tarvitsee yhteisön, johon kuulua. Eeva kysyykin, mikä on nykyajan yksinelävän yhteisö: internet-kulttuurissa, televisio-maailmassa vai ravintolaelämässä. (Eeva 2002, 10-11.)

Sinkkutyötä selvittäneen Armi Laaksosen mukaan toiminta todistaa tarpeellisuudestaan jo kävijäluvuilla: vuonna 1999 toimintaan osallistui n. 3000 kävijää, kun 2001 luku oli noussut n. 3600:een (Laaksonen 2002, 57). Kävijämäärä on ilmeisesti vakiintunut 3500:een vuoden 2010 raportin mukaan (Diakoniakeskus).

Tänä päivänä Sinkkutoiminta kuuluu diakonian yksilö- ja perhekohtaiseen työhön painotuviin työaloihin. Sen diakoninen näkökulma on yksinäisten tukeminen ja heidän asioitensa ajaminen. (Helin, Hiilamo & Jokela 2010, 51.) Toinen silloisen Tuomiokirkkoseurakunnan alaisuudessa toimineen Singularistyön perustajadiakoneista oli Raija Eeva, joka perusti Suomen yksinelävät ry:n. Yhdistys perustettiin yksinelävien etujen ajamista varten. Esimerkiksi perheillä on Suomessa useita yhdistyksiä, yksinelävillä ei ole. Järjestö vaikuttaa alueellisesti Turussa, Helsingissä, Vantaalla ja Kotkassa. Eevan mukaan yhteiskunnalle koitua hyötyä yksinelävien yhteiskunnallisen aseman parantamisesta on taloudellinen. Lainsäädännöllä ehkäistään syrjäytymistä. (Raija Eeva, henkilökohtainen tiedonanto 16.7.2011.)

Yksinelävät tulevat vastaan Diakoniakeskuksen työmuodoista myös yhteiskunnallisessa työssä. Diakoni Erja Viherkosken (henkilökohtainen tiedonanto 23.9.2011) mukaan suurin osa toimintamuodon asiakkaista on yksineläviä. Toiminta kohdistuu mm. työpaikkoihin, irtisanottuihin, työttömiin sekä asunnottomiin. Työn tavoitteena on jakaa arkea asiakkaan kanssa. Seurakunnan tehtävä on olla asiakkaalle perhe.

2.3 Kohtaamisen teoriaa ja sen vaikeus

Dialogi tulee sanoista *dia* ja *logos*, ja tarkoittaa väliin kerättyä tai välillä olevaa. Dialogissa kerätään siis väliin, suhteessa toiseen ihmiseen jotain, mitä yksin ei voi saavuttaa. Dialogi tarkoittaa tarkoitusten ja ajatusten selvittämistä ja yhteistä tiedonvirtaa. Yhdessä oppimista ja tiimioppimista korostavissa teksteissä korostetaan paljon dialogi-sanan yhteisöllisyyttä. Dialogin ja keskustelun erona pidetään sitä, että keskustelu katsotaan tavoitteelliseksi toiminnaksi, kun taas dialogi on vuoropuhelua. Edellisen tavoitteena on tuoda omat ajatukset julki, kun taas jälkimmäisessä pääpaino on kuuntelemisessa ja avoimuudessa tuleville asioille. Dialogisuus on siis tapa toimia ja tapa kohdata toinen toisensa. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2008, 86.)

Isaacsin mukaan dialogia on kyky ottaa vastaan sanoja ja hiljentää oma sisäinen hälinä. Dialogissa hidastetaan ajattelua eli yritetään välttää nopeiden johtopäätösten tekemistä. Mielipiteiden muodostamista pitkitetään. Tarkoituksena on aidosti kuunnella niin itseään kuin muitakin. Saavalaisen mukaan dialogin käyttö mahdollistaa toisen ihmisen ymmärtämisen. Sen avulla voi ylittää omaa kapasiteettiaan ja saavuttaa sellaista, mitä yksin ei koskaan saavuttaisi. Dialogissa työntekijä osaa olla myös tietämätön ja luottaa asiakkaan asiantuntijuuteen, jolloin syntyy kokemus jaetusta asiantuntijuudesta. Dialogi korostaa tasa-arvoisuutta, ei valtasuhdetta. Vastavuoroisuus ja yhdenvertaisuus eivät kumoa asiakaslähtöisyyttä. (Vilén ym. 2008, 86-87.)

Mäkisalo-Ropposen mukaan keskeinen taito hoitotyössä on kyky tavoitteelliseen vuorovaikutukseen. Hoitotyöntekijä kuulee, näkee ja havaitsee sekä sanallista että ei-sanallista viestintää. Taito olla läsnä ja eläytyä vaatii kykyä nähdä näkyvän käyttäytymisen taakse, todelliseen tarpeeseen, viestiin tai tunteeseen. Olennaista on hyödyntää potilaan elämäntarinaa. Tavoitteena ei saisi olla tehtävien tekeminen vaan ihmisen auttaminen. Tähän pätee lausahdus: sitä saa mitä hakee. Hoitotyöntekijä saa valitsemansa lähestymistavan mukaisen vastauksen. Kohtaamisen tavoitteena olla kumppanuus, jossa asiakas on itse vaikuttamassa oman elämänsä ratkaisuihin. Tutkimuksen mukaan kolmasosa sosiaalipalveluiden asiakkaista oli sitä mieltä, että heidän ehdotuksiaan ja toivomuksiaan ei otettu huomioon. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 168, 171-172.)

Julkisen sektorin lait eivät ilmaise näin suoraan dialogin sisältämiä periaatteita, mutta ne ovat luettavissa rivien välistä. Julkinen sektori määrittelee, mitkä ovat asiakkaan tai potilaan asema ja oikeudet. Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) mukaan

asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielenä ja kulttuuritaustansa. (4§)

sekä Lain potilaan asemasta ja oikeuksista (1992/785) mukaan

potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. (...) häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan. Potilaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa on mahdollisuuksien mukaan otettava hänen hoidossaan ja kohtelussaan huomioon. (3§)

Asiakkaan kohtaamisen periaatteet on kirjoitettu sosiaali- ja terveydenhuollon lakiin hänen oikeuksiensa nimissä. ”Hyvää kohtelua ilman syrjintää, ihmisarvoa ei loukata, vakaumusta kunnioitetaan, yksilölliset tarpeet otetaan huomioon” ilmaisevat, miten asiakas tai potilas tulee kohdata asemassaan palvelunkäyttäjänä.

Teoria ja käytäntö eivät kuitenkaan kohtaa, mistä kirjoittavat seuraavassa Lindqvist ja Mattila. Mattila (2007, 12-17) kirjoittaa asiakastyön kohtaamisen vaikeudesta. Mattilan mukaan kaikki ihmisten välinen kohtaaminen voi tapahtua vain ihmisyyden välityksellä. Jotta kohtaaminen tapahtuisi, olisi unohdettava suorittaminen. Jos työntekijällä on vastaus valmiina, ei voikaan kuulla, mitä asiakas sanoo. Tämä johtuu siitä, että työntekijän tavoitteena on antaa neuvo. Aidon kohtaamisen tila syntyy, kun ihmisten elämänpiirit saavat kosketuspinnan toisiinsa. Se ei edellytä ymmärtämistä, vaan vakavasti ottamista, läsnäoloa ja jakamista. Läsnäolon avulla asiakkaan kuuleminen mahdollistuu, jolloin asiakas kokee tuleensa kohdatuksi ja arvostetuksi. Tämän esille tuleminen mahdollistuu, kun työntekijä suostuu elämän keskeneräisyyteen. Mattilan mukaan ammattitaito onkin kaksiteräinen miekka. Toisaalta se antaa varmuutta ja luottamusta omaan pätevyyteen - toisaalta se voi antaa väärää turvaa. Ammatillisuus sinänsä ei auta kohtaamisessa. Jos

ammattitaitoisella henkilöllä ei ole ihmisyyttä, kohtaaminen epäonnistuu. Ammatillisuutta voi käyttää kuin verhoa: näkyy vain ammatillisuuden verho, muttei ihmistä.

Jokinen ja Juhila (2008, 117, 139) kirjoittavat tuen ja kontrollinen merkityksestä sosiaalialan asiakastyössä. Tuen tarkoituksena on kuunnella, ymmärtää ja hyväksyä asiakkaan tilannetta hänen silmillään. Tuki on kulkemista asiakkaan rinnalla eläytyen hänen tarinaansa. Tuki kohtaamisen muotona on muodoltaan avointa, jolloin valmiiksi olevia vastauksia ei ole. Tuettava henkilö on kohtaamisen keskipisteessä. Tavoitteena on asiakkaan maailman ymmärtäminen.

Ammatilliselle toiminnalle on tyypillistä vastata ihmisen tarpeisiin, turvata heitä riskeiltä, helpottaa kriisitilanteiden läpikäymistä ja vähentää heidän avuttomuuttaan. Ammatittaidolla on kuitenkin varjopuolensa. Professionaalistuminen uhkaa asiakkaita yhteiskunnallisen aseman tavoittelulla, toiminnan itsenäisyyden korostamisella ja teoriapohjan hakemisella. Syntyy tilanne, jossa jotkut asiakkaat unohtuvat tai jäävät kiistojen väliin. Työntekijä ottaa tilanteissa aktiivisen, tavoitetietoisin roolin, jonka pohjalta kohtaaminen asiakkaan kanssa epäonnistuu. Lindqvistin mukaan kaikissa auttamisammateissa olisi lisättävä huomattavasti eläytyvää työskentelyä, jossa harjoitellaan spontaanien roolien ottamista ja roolinvaihtoja. Lindqvist pohjaa väitteensä näkemykselle, jonka mukaan auttamyö ilman empatiaa on tuomittu epäonnistumaan eikä sitä suojaa paraskaan koulutus. Persoonatasoinen auttaminen ei voi toteutua empatian puuttuessa. (Lindqvist 1990, 46-47, 50-51, 74.)

2.4 Yksinelävät stereotyyppien ja syrjinnän kohteina

Edellä kuvatut kohtaamisen ongelmakohdat tulevat esille mm. yksinelävien kohdalla, jotka joutuvat kohtaamaan kohtaamisen sijasta stereotypiasointia ja syrjintää. Yksineläviin kohdistuvan syrjinnän taustalla on yhteiskunnan asettamat normit. Normit ovat sääntöjä, jotka kertovat, miten kussakin asemassa olevan henkilön odotetaan käyttäytyvän ja millainen hänen odotetaan olevan. Kun ihminen toimii normien mukaan, häntä pidetään normaalina henkilönä. Yhteiskunta asettaa normeja jäsenilleen. Normeja asettavien yhteisöjen koko vaihtelee hyvin laajasti. Aikuisen ihmisen odotetaan elävän heteroparisuhteessa isänä tai äitinä. Miehen ja naisen muodostama ydinperhe edustaa ihanteiden mu-

kaista elämäntilannetta, johon muita perhemalleja ja yksineläjyyttä verrataan. (Mäkinen 2008, 60-61.) Työikäisille kohdistetuilla normeilla käsitetään lähinnä yhteiskunnan tasolla asetettuja käyttäytymissäantöjä. Näissä on vaihtelevuutta miesten ja naisten asettamien normien välillä. Erityisesti naiset kokevat tulevansa naisten osalta leimatuksi puutteellisina. Sanat *perheetön*, *puolisoton* ja *lapseton* ilmaisevat, mitä puutteita naisessa nähdään. (Mäkinen 2008, 176; Ojala & Kontula 2002, 45.)

Normista poikkeamiseen suhtaudutaan pääsääntöisesti kahdella tavalla. Liian erilaista joko pyritään muuttamaan vallitsevan käyttäytymisen mukaiseksi tai häntä rangaistaan odotusten rikkomisesta. Esimerkki rangaistuksesta on leimaaminen tai jättäminen ”sisäpiiriin” ulkopuolelle. Yksineläjiä saatetaan leimata elämänsä jättäneinä ja kehitystehtävistään suoriutumaan kykenemättömiksi ihmisiksi, koska vallitsevan odotuksen mukaista kehitysvaihetta vanhempana ei saavuteta. Yksinelävän iän ja elämäntilanteen katsotaan olevan ristiriidassa ja yksinelävä nähdään sosiaaliselta iältään huomattavasti nuoremaksi. Hänet sijoitetaan perheettömien nuorten aikuisten kanssa samaan ryhmään ja pidetään elämänsä vasta aloittelevana henkilönä. (Mäkinen 2008, 62-63, 69.)

Stereotypiat ovat yleisesti tunnettuja, mutta vahvasti liioiteltuja tai kokonaan paikkansa pitämättömiä uskomuksia tiettyyn ikäryhmään kuuluvien henkilöiden käyttäytymisestä ja ominaisuuksista. Useimmiten stereotypiat kohdistuvat johonkin vähemmistöön eli valtaväestöstä poikkeavaan ihmisryhmään. Stereotypiat rakentuvat myös useimmiten valtaa pitävien tavoitteista ja eduista käsin eikä niinkään kohderyhmän itse määrittelyn pohjalta. Stereotypiat kuvailevat yksineläviä ei-toivottuina luonteenpiirteitä omaavina, seksuaalisuudeltaan muista poikkeavina ja pohjimmiltaan onnettomina ihmisinä. Mäkinen löysi kolme yksineläviä kuvaavaa stereotypiaa: vanhapiika, city-sinkkunainen ja pelästynyt reppana. (Mäkinen 2008, 71-79.) Toisaalta yksineläviin kohdistuu myös toivottujakin piirteitä. Perheelliset ovat usein kateellisia yksinelävän elämäntilanteen vapautta kohtaan. (Ojala & Kontula 2002, 42).

Raija Eevan tämän opinnäytetyön valmistuessa vielä julkaisematon pro gradu -työ selvittää yksinelävistä käytävää verkkokeskustelua Taloussanomien 2010 julkaistussa artikkelissa 20 000 euroa – sinkku maksaa tuplasti. Eevan mukaan keskusteluissa nousi esille neljä teemaa: yksin eläminen omana valintana, yksin elämisen sisältö ja yksinelävien

persoonallisuus, perheelliset ja perheiden tarpeet sekä yhteisasuminen. Teemoille oli yhteistä se, että yksinelävistä kirjoitettiin negatiiviseen sävyyn ja psyykkisiltä kyvyiltään rajoittuneiksi. Yksinelävistä käytettiin sanoja ja käyttäytymisen kuvauksia, jotka voidaan liittää lapsenomaisiin käyttäytymistapoihin tai olivat sävyiltään väheksyviä. Perheelliset asettivat vastakkain sinkkujen ´ruikutuksen´ perheiden yhteiskunnallisten velvollisuuksien veronmaksajina ja suurten menojen kanssa. (Eeva, henkilökohtainen tiedonanto 16.7.2011) Raija Eeva ottaakin esille sen, että yksinelävät rinnastetaan etuineen liiallisesti perheellisten kanssa vastakkain, vaikka perheitä ja maahanmuuttajia ei aseteta samalle viivalle samalla tavalla (Taloussanomat 2011).

Amerikkalaisen ja saksalaisen tutkimuksen mukaan yksinelävät kohtaavat stereotyyppiasointia, ennakkoluuloja ja syrjintää aviosäätynsä tai parisuhdetilansa vuoksi. Tutkimuksen mukaan eri ikäluokkiin kuuluviin yksineläviin suhtauduttiin negatiivisemmin kuin parisuhteessa eläviin. Myös iän nähtiin vaikuttavan asennoitumisessa yksineläviin. 40-vuotiaat nähtiin huonommin sopeutuvaisina, sosiaalisesti epäkypsinä, itsekeskeisempinä tai kateellisina, vähemmän kiinnostavina ja itsenäisimpänä tai urakeskeisempinä kuin 25-vuotiaat yksinelävät. Myös sukupuoli vaikutti asenteeseen: vähemmän kriittisyyttä osoitettiin samaa sukupuolta edustavaan kuin vastakkaista sukupuolta edustavaan yksinelävään. Saksalainen tutkimus osoitti, että tutkittavien mukaan yksinelävillä on huono itsetunto, he ovat vähemmän sosiaalisia, myötämielisiä ja fyysisesti viehättäviä, tyytymättömiä elämäänsä ja neuroottisempia kuin parisuhteessa elävät. (Morris, DePaulo, Hertel & Taylor 2008, 3, 11, 16.)

Amerikkalainen tutkimuksen mukaan yksinelävät ovat stereotyyppien kohteita. Koehenkilöt liittivät yksin eläviin huomattavasti enemmän negatiivisia ominaisuuksia kuin naimisissa oleviin. Ominaisuuksien joukossa mainittiin ´yksinäinen´. Ennakkoluuloja yksineläviä kohtaan löydettiin myös avoimilla vastauksilla, joissa yksineläviä ja parisuhteessa eläviä pyydettiin kuvaamaan adjektiiveilla. Naimisissa olevia kuvattiin useammin adjektiiveilla kypsä, vakaa, rehellinen, onnellinen, ystävällinen ja rakastava. Yksinelävät saivat vastauksiksi epäkypsä, epävarma, itsekeskeinen, onneton, yksinäinen ja ruma. Eroavaisuudet kuvauksien välillä olivat suuria: naimisissa olevista käytettiin tiettyjä positiivisia adjektiiveja 50 %, kun yksinelävät saivat vastaavia vastauksia vain 2 %. (DePaulo & Morris 2006, 251.)

Yhteisöllisyyden häviämisen myötä erityisesti ydinperheestä on muodostunut turvan ja läheisyyden lähde, jolloin kaikki sen ulkopuolella saatetaan nähdä korvikkeena. Yksinolo, yksin eläminen ja yksinäisyys ovatkin asioita, jotka helposti sekoitetaan keskenään. Asia on mielenkiintoinen siitä näkökulmasta, että käsityksen mukaan elämäntapa määritteli elämänlaadun. Yksinäisyys on tunnetason ilmiö. Yksineläville sosiaalinen tuki merkitsi ennen kaikkea henkistä tukea kokemusten jakamisena - keskustelua ja läsnäoloa. Useimmat yksineläjät kaipasivat myötäelämistä, kuulluiksi ja ymmärretyiksi tulemistä nimenomaan yksinelävinä. (Ojala & Kontula 2002, 32, 34, 54,79.)

Kolmas tutkimustulos oli, että yksinelävät kohtasivat syrjintää etsiessään asuntoa. Asunnon myyjä tai vuokraaja asetti naimisissa olevat pariskunnat kaikkien yksinelävätyyppien (asuintoverit, avoparin ja vastakkaista sukupuolta olevat ystävät) edelle. Yksineläviä pidettiin rikollisempina kuin naimisissa olevat. Kysyttäessä, miksi asunnon omistaja suosi naimisissa olevia pareja, vastaus oli: koska he olivat naimisissa. Tutkimuksen mukaan yksineläviin kohdistuvaa syrjintää pidetään ongelmattomana ja hyväksyttävänä. Kirjoittajat arvioivat, että syy tähän löytyy siitä, että kontrolloitaviin stigmoihin kohdistuvaa syrjintää pidetään laillisempana kuin kontrolloimattomiin stigmoihin kohdistuvaa. Yksinelävät olivat harvoin myös tietoisia tästä, että he olivat syrjinnän kohteita. (Morris ym. 2008, 20-21.)

3 TUTKIMUSASETTELU

Tutkimuskysymyksiä edeltävä olettaus syntyi edellä kuvatun pohjalta: marginaaliase-massa elävät yksinelävät eivät todennäköisesti tule kohdatuiksi. Tähän lähdettiin hake-maan vastausta. Tutkimuskysymysten lisäksi esitellään haastattelu aineistonkeruumene-telmänä, laadullinen aineistoanalyysi tutkimusmenetelmänä sekä sen käyttö tässä tutki-muksessa, sekä luodaan yleiskatsaus haastateltaviin.

3.1 Tutkimuskysymykset

Haastattelukysymykset nousivat edellä esitetyistä tiedoista yksinelävistä yhteiskunnassa. Yhteiskunnan mielenkiinto suuntautuu perheiden hyvinvointiin. Erityisesti lasten ja nuor-ten hyvinvoinnista ollaan huolissaan. Kuitenkin yksinelävät muodostavat miljoonan hen-gen hyvin heterogeenisen joukon, jolle suunnattuja palveluja ei ole kolmatta sektoria lukuun ottamatta. Koska yksineläville suunnattuja palveluita ei ole, oletin, että myös yk-sinelävien erityispiirteitä koskeva tietämys puuttuu.

Koska haastatteluvaihe ei pitänyt sisällään tutkimuskysymysten tarkkaa rajausta, tehtiin se analyysivaiheessa. Haastattelut tuottivat materiaalia kahteen kysymykseen: yksinelä-vän kohdatuksi tulemiseen sekä palveluiden kohtaavuuteen yksinelävillä. Tutkimuskysymykseksi päätin rajata vain toisen. Mielenkiintoni yksilön kohtaamista kohtaan ohjasi rajaamaan palvelut tutkimuksen ulkopuolelle. Työ käsittelee siksi sitä, miten yksinelävät tulivat kohdatuiksi palveluja hakiessaan sekä mitä toiveita heillä on kohtaamistilanteelta. Kohtaaminen ja palvelut eivät ole luonnollisestikaan täysin erotettavissa toisistaan jo haastattelukysymyksen asettelun vuoksi, joten palvelut tulevat esille tutkimuskysymyk-sen ohella olematta silti tutkimuksen aiheena.

Kiinnostuksen kohteeksi nousi siis yksinelävän ja terveydenhuolto- ja sosiaalipalveluja tuottavan työntekijän välinen kohtaaminen. Tutkimuskysymyksiksi muotoutuivat:

1. Miten yksinelävät tulivat kohdatuiksi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden käyttäjinä?
2. Mitä toiveita yksinelävillä on kohtaamistilanteilta?

Ensimmäisellä kysymyksellä haetaan vastausta yksinelävien kokemusten luonteeseen. Kohdattiinko yksinelävä hänen tarvitsemallaan tavalla, mitä kohtaamisessa tapahtui? Jos ei kohdattu, miksi, jos kohdattiin, miten ja mitä yksinelävä jäi kaipaamaan kohtaamiselta.

Tutkimuskysymykset kohdistettiin kaikille kolmelle sektorille, kuten haastattelurungosta käy ilmi. Kokemusten erilaisuutta haluttiin tuoda esille eri sektoreiden välillä. Tässä näkyy tutkijan lähtöoletus siitä, että julkisella sektorilla kohtaamista ei juuri tapahdu, mutta kolmannella sektorilla yksinelävä kokee tullessa kohdatuksi.

3.2 Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä ja haastattelujen toteutus

Aineistonkeruumenetelmiksi harkittiin ohjaajan kanssa haastattelua ja kyselyä. Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 36-37) mukaan kysely sopii menetelmäksi selvitettäessä konkreettisia ja yksiselitteisiä ilmiöitä. Haastateltavalla on haastattelussa enemmän mahdollisuuksia tulkita kysymyksiä ja haastattelijalla mahdollisuus vaikuttaa kysymysten tulkitaan ja aihealueen ohjautuvuuteen. Haastattelun avulla saadaan kuvaavia esimerkkejä omakohtaisista kokemuksista. Yksinelävien aihealueen tuntemattomuus ja tutkimuskysymysten luonne sulki kyselyn tutkimusmenetelmänä pois.

Hirsjärvi ja Hurme kirjoittavat, että haastattelu sopii lomaketta paremmin arkoihin ja vaikeisiin aiheisiin (2000, 35-36). Yksinelävän elämäntilanne on haasteellinen siinä mielessä, että haastateltavan kynnys luottaa vieraaseen henkilöön voi olla korkea (Kaija Jokinen, henkilökohtainen tiedonanto 2.2.2011). Yksinelävällä ei välttämättä ole lähipiirissä henkilöä, jolle hän kertoisi ajatuksiaan. Tällöin haastattelulla ja kyselyllä on puolensa. Kyselyllä todennäköisesti tavoitettaisiin henkilö, joka ei uskoudu haastateltavaksi, mutta tällöin aineisto jäisi suppeaksi. Haastattelulla tavoitetaan kyselyyn nähden pienempi joukko, mutta aineistosta saattaa tulla kattavampi.

Haastattelua suositellaan käytettäväksi myös silloin, kun aihe on vähän kartoitettu alue eikä tutkija voi ennakoida annettavia vastauksia (Hirsjärvi & Hurme 2000, 35). Yksinelävät ovat tutkimuksen alalla marginaaliasemassa sosiaalisena ryhmänä. Heistä löydettävää tietoa on vähän, ja se on luettavissa hajallaan eri tutkimuksien yhteydestä (Raija Eeva, henkilökohtainen tiedonanto 16.7.2011). Haastattelu palvelee tällöin aihetta syventävänä menetelmänä, joka jättää haastateltavan vastausmahdollisuuden avoimeksi.

Työssä päädyttiin käyttämään teemahaastattelua. Teemahaastattelu soveltuu tutkimukseen, jossa haastateltavien oletetaan kokeneen tietty tilanne, josta voidaan tehdä tiettyjä oletuksia (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47). Tutkimuksen kohteena on joukko yksineläviä, joilla on kokemuksia terveydenhuollon ja sosiaalialan palveluiden käyttäjinä. Kysymyksenä oli, millaisia kokemuksia yksinelävillä oli kohtaamisissa terveydenhuolto- ja sosiaalialan palveluiden käyttäjinä ja mitä he toivoivat kohtaamisilta. Haastattelurunko toimi haastattelun kulun ohjaajana tutkittavien subjektiivisiin kokemuksiin (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47). Runko rakentui perustietokysymyksistä sekä avoimista ja puoliavoimista kysymyksistä (liite 3).

Laadullinen tutkimus ei tähtää tilastolliseen yleistykseen. Sen tavoitteena on kuvata jokin ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtämään jotain toimintaa tai antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle. Siksi haastateltavien määrää tärkeämpää on, että henkilöt, joilta tietoa kerätään, tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon tai että heillä on kokemusta asiasta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 75, 87.)

Haastattelumenetelmiksi harkittiin yksilö- ja ryhmähaastattelua siten, että haastateltavia olisi maksimissaan kuusi. Ryhmähaastattelun etuna pidettiin sen tuottamaa monipuolista tietoa ja soveltuvuutta tiedonkeräämiseen haastateltavien sosiaalisesta ympäristöstä (Hirsjärvi & Hurme 2000, 61). Ryhmähaastattelusta luovuttiin kuitenkin sen luottamus- kysymyksen vuoksi. Yksinelävän kohdalla on otettava huomioon tavallista korkeampi kynnys avautua ryhmälle, joka ei ole henkilön lähipiiriä. Ryhmähaastattelua todennäköisemmäksi vaihtoehdoksi muotoutui parihaastattelu kahden toisilleen tutun haastateltavan kesken sekä yksilöhaastattelu. Parihaastattelun avulla saataisiin nopeasti tietoa samanaikaisesti kahdelta vastaajalta ilman, että luottamus- kysymys tulisi kuitenkaan haastattelun esteeksi. Sinkkutoimintaan osallistuville jaetussa opinnäytetyöstä kertovassa esitteessä (liite 1) mainittiin yksilö- ja parihaastattelumahdollisuuksista. Käytännössä parihaastatte-

luja ei saatu. Parihaastattelujen puute ei kuitenkaan työn kannalta ollut olennainen, sillä aineistoa saatiin riittävästi yksilöhaastattelujen avulla.

Edellä kuvatun yksinelävien korkean luottamuskyvyn pohjalta haastateltavien tavoittaminen oli yksi opinnäytetyön haaste. Tätä varten tehtiin alustavaa työtä. Kirjoittaja teki itseään tutuksi pitämällä hartauksia ja osallistumalla muuten toimintaan yksinelävien kesäviikolla seurakuntayhtymän leirikeskuksessa Hennalassa sekä yhdessä sinkkuillassa. Tutustuminen toiminnan puitteissa on hiljaista kulkemista asiakkaan rinnalla vaikka henkilökohtaista suhdetta ei olisikaan vielä luotu.

Haastateltavien mielenkiinnon herättäminen haastattelua kohtaan tapahtui kertomalla opinnäytetyöstä syyskuussa 2011 kolmessa sinkkutoiminnan illassa ja ohjaajan kertomana yhdessä vapaaehtoisten illassa. Opinnäytetyöideaa esiteltäessä kerrottiin haastatteluisista. Asiakkaiden motivoimiseksi kerrottiin haastatteluiden merkityksestä yksinelävän kannalta: opinnäytetyöllä lisätään vaikuttavuutta päättävälle taholle. Lisäksi kerrottiin haastatteluaiheesta, haastateltavan edellytyksistä, haastatteluiden anonymiteetistä sekä haastattelumateriaalin tuhoamisesta opinnäytetyön valmistuttua. Samalla jaettiin asiakkaille aiheesta tehtyjä esitteitä (liite 1), joissa oli yhteystiedot haastatteluun ilmoittautumiseksi.

Haastattelun edellytyksiksi haastateltavan elämäntilanteen tuli olla suhteellisen vakaa ja kokemusta yksin elämisestä oltava karttunut pidemmältä ajalta. Esimerkiksi eron jälkeisessä kriisivaiheessa olevan haastatteleminen ei olisi otollinen. Siksi esitteessä ilmaistiin, että yksin elämisen on täytynyt kestää yhdenjaksoisesti vähintään vuoden.

Haastattelun vastaanotto oli varautunut. Haastateltavista oma-aloitteisesti ilmoittautuneita oli kolme, joista yksi soveltui haastatteluun. Kolme henkilöä tavoitettiin ottamalla henkilökohtaisesti kontaktia Sinkkutoiminnan illoissa. Kaksi haastateltavaa tavoitettiin ohjaaja Kaija Jokisen ehdotuksesta, jolloin haastateltavia oli yhteensä kuusi. Haastateltavat esihaastateltiin lyhyesti. Lopuksi haastateltiin kuutta Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymän sinkkutoimintaan osallistuvaa yksinelävää. Haastattelutiloina käytettiin asiakkaille neutraaleja paikkoja Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymän Diakoniakeskuksen kappelia ja Eerikinkatu 3:n tiloja. Haastateltaville lähetettiin etukäteen haastattelurunko (liite 3) haastattelukysymyksiin tutustuttavaksi. Tutkimusmateriaalin käytettävyyden takaamiseksi annettiin haastateltaville allekirjoitettavaksi suostumus (liite 2). Neljältä

haastateltavalta pyydettiin peitenimi haastattelun yhteydessä ja kahdelle keksin peitenimen jälkeenpäin.

Jälkikäteen kirjoittaja huomasi, ettei ollut antanut suostumuksesta kopiota haastateltaville. Suostumus jäi vain tutkijan haltuun, mikä mahdollistaisi periaatteessa materiaalin väärinkäytön.

Haastateltavat jakoutuivat sukupuolittain puoliksi: kolme naista ja kolme miestä. Ikäkauma oli 42-57 vuotta. Haastateltavien keskimääräinen ikä oli 52 vuotta. Kaksi haastateltavaa oli työttömänä, yksi osa-aikatyössä ja yksi eläkkeellä. Kaksi oli yhdistänyt elämäntilanteeseensa opiskelun – toinen työttömyyteen, toinen eläkkeeseen. Puolet haastateltavista oli eronneita, puolet naimattomia. Samoin jakautui lapsia saaneiden ja lapsettomien suhde. Haastateltavilla ei ollut kotona asuvia lapsia vaan he muodostivat kotitalouden yksin. Haastateltavat olivat eläneet 5-13 vuotta yksin tai lapsen kanssa ja yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta käyneet pitkään Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymän Sinkkutoiminnassa.

3.3 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi ja sen soveltaminen

Sisällönanalyysi on menetelmä, jolla voidaan analysoida kirjoitettua ja suullista kommunikaatiota ja jonka avulla voidaan tarkastella asioiden ja tapahtumien merkityksiä, seurauksia ja yhteyksiä. Yhteistä sisällönanalyysin eri lähestymistavoille on se, että niiden tavoitteena on löytää tutkimusaineistosta toimintatapoja, samanlaisuuksia tai eroja. Menetelmää voidaan käyttää kvantitatiivisena ja kvalitatiivisena. Weberin (1990) mukaan sisällönanalyysin avulla voidaan tutkia kommunikaation sisältyviä merkityksiä, määrittellä yksilöiden tai ryhmien psykologisia tilanteita sekä selittää kommunikaation asenteellisia ja käyttäytymiseen liittyviä reaktioita. (Janhonen & Nikkonen 2003, 21-22.)

Sisällönanalyysillä tarkoitetaan kerätyn tietoaineiston tiivistämistä niin, että tutkittavia ilmiöitä voidaan lyhyesti ja yleistävästi kuvailla tai että tutkittavien ilmiöiden väliset suhteet saadaan selkeinä esille. Laadullisiin aineistoihin lukeutuvat verbaalisessa tai kuvallisessa muodossa olevat aineistot, kuten päiväkirjat, kirjeet, raportit ja kuvat. Sisällönanalyysin tavoite on löytää aineistosta samanlaisuudet ja eroavaisuudet. Samaa merkitsevät

yksiköt luokitellaan merkityksen perusteella samaan luokkaan. (Janhonen & Nikkonen 2003, 23.)

Sisällönanalyysiprosessista voidaan erottaa seuraavat vaiheet: analyysiyksikön valinta, aineistoon tutustuminen, aineiston pelkistäminen, aineiston luokittelu ja tulkinta sekä sisällönanalyysin luotettavuuden arviointi. Eri vaiheet voivat esiintyä samanaikaisesti. (Janhonen & Nikkonen 2003, 24.)

Seuraavassa kuvaan menetelmän käyttöä litteroinnista lähtien. Kaikki haastattelut tallennettiin nauhurilla ja litteroitiin Microsoft Word -ohjelmalla. Haastattelujen kesto vaihteli 70 minuutista kahteen tuntiin. Litteroitua materiaalia oli yhteensä 44 sivua yhden rivivälillä. Materiaali litteroitiin lähes tulkoon kokonaisuudessaan. Litteroinnin ulkopuolelle jäi muutama lyhyt ote, jotka käsittelivät tutkimuskysymyksen kannalta hyvin kaukaisia aiheita ja yhdestä haastattelusta kohtia, joista ei saanut selvää useasta kuuntelukerrasta huolimatta. Haastattelut litteroitiin osittain sanatarkasti, osittain tukisanoja käyttäen, kuitenkin ilman ei-sanallisia merkityksiä, kuten äänenpaino, huokaukset ja nonverbaaliset eleet. Hakasulkeisiin kirjatut ovat kirjoittajan omia lisäyksiä.

Analyysia varten määritin aineistosta analyysiyksikön. Kun kysymyksenä on, millaisia kokemuksia kohtaamisista yksinelävällä on terveydenhuolto- ja sosiaalialan palveluiden käyttäjinä, on yhden sanan vastaus käytännössä mahdoton. Analyysiyksiköksi muodostui lausuma, joka koostuu useammasta sanasta tai virkkeestä.

Kunkin haastattelun koodasin värillä haastattelun tunnistamiseksi. Litteroidusta materiaalista poimin Microsoft Excel -ohjelmalle haastatteluotteet, jotka käsittelivät tutkimusaihetta. Koodasin repliikit aihealueittain mm. palvelusektorilla, johon kyseinen ote liittyy, sekä lausuman lyhyellä kiteytyksellä: *hän ymmärsi mun tilannetta (mtt)*. Koodatussa tekstissä oli useita koodauksia, myös sellaisia, joita työssä ei lopulta käytetty. Lopullisiin analyysihin poimin koodauksista ne ilmaukset, jotka vastasivat suoraan tutkimuskysymykseeni. Lopulliset analyysikaaviot (2) tein Microsoft Word -ohjelmalla leikkaa ja liimaa -menetelmällä Nikkosen & Janhosen (2001, 26-29) esimerkin mukaisesti. Ilmaukset ryhmiteltiin luokkiin ja annettiin sen sisältöä kuvaava nimi. Samansisältöiset luokat yhdistettiin, jolloin saatiin yläluokkia. Yläluokat yhdistettiin pääluokaksi, joka vastasi tutkimuskysymykseen.

Aineistoa käsiteltiin lähtökohtaisesti ilmisisällön pohjalta. Tämä ilmenee ilmaisuja etsittäessä, joiden varaan analyysi pohjautuu ensisijaisesti. Piilosisältö otetaan kuitenkin huomioon niissä kohdin, kuin se ilmaisujen yhteydessä tulee esille. Näin esimerkiksi *Kukaan ei kysynyt yksinelämisestä* -ilmauksen kohdalla tulkittava toive, että yksinelämisestä kyttäisiin tai *Hän ei vastannut, vaan alkoi puhua muusta* -ilmaus pitää sisällään ohitetuksi tulemisen tunteen, joka on yksi kohtaamisen ydinasioista.

Sisällönanalyysi luokitellaan teorialähtöiseksi tai -ohjaavaksi. Teorialähtöinen sisällönanalyysin aineiston luokittelu perustuu teoriaan, teoreettiseen viitekehykseen tai käsitejärjestelmään. Lähtökohtana voi olla myös tutkijan ennakkokäsitys tutkittavasta ilmiöstä. (Nikkonen & Janhonen 2003, 30.) Työ on teorialähtöinen viimeksi mainitun kriteerin pohjalta. Yksinelävien kohtaamisesta ei ollut saatavilla aikaisempaa tutkimusta, mutta tutkimukset ryhmän yhteiskunnallisesta asemasta herättivät ennako-oletuksen siitä, että yksinelävät eivät tule kohdatuiksi. Teorialähtöisyys pohjaa sille oletukselle, että asiakkaan ja työntekijän välinen kohtaaminen pohjautuu yhteiskuntaryhmille suunnatuille palvelurakenteille. Vanhukset, lapset, kehitysvammaiset ym. yhteiskuntaryhmät saavat vastineensa palveluista, jotka ovat heidän tarpeidensa pohjalta rakennettuja. Yksineläville vastaavia palveluja ei ole, jolloin kohtaaminenkin on epätodennäköistä. Edellä kuvattu yksinelävien yhteiskunnallinen asema näkyy yhdessä haastattelukysymyksessä, numerossa 12. *Miten edellä arvioimasi kohdat saisivat paremman arvosanan? Mitä jäit kaipaamaan?* Muut kysymykset jättävät vastauksen ennakkokäsityksistä vapaaksi: *Millaisia kokemuksia, miten sinut kohdattiin, kuinka hyvin palvelu jne.*

4 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustulokset olivat oletetun suuntaiset. Tuloksia selvennetään haastateltavien sanoittamalla esimerkeillä sekä molempiin tutkimuskysymyksiin taulukoilla, jotka selventävät, miten laadullista aineistoanalyysia on käytetty.

4.1 Yksinelävä koki tulleet kohdatuksi

Kohdatuksi tulemisen kokemukset jäivät oletetun mukaisesti vähäisiksi. Tekstissä esille otetut kokemukset ovat ainoita haastatteluissa kohdatuksi tulemisen kokemuksia. Kysymykset 8 *Millaisia kokemuksia sinulla on ko. tilanteista?* ja 10 *Kuinka hyvin sinut kohdattiin yksinelävänä asiakastilanteessa?* antavat haastateltavalle mahdollisuuden kertoa kokemuksistaan omin sanoin.

Kohtaaminen ymmärretään tässä yhteydessä kappaleessa 2.3 kuvatun mukaiseksi vuorovaikutukseksi. Yksinelävä koki tulleet kohdatuksi eri tavoin: ohjauksen avulla, työntekijän samaistumisen kautta sekä tasavertaisessa asemassa työntekijän kanssa.

Ohjaus on vuorovaikutuksellisesti yhdensuuntaista, mutta lausuma ”Sanottiin, että pitää saada rytmi, kun asun yksin.” osoittaa, että työntekijä on ymmärtänyt asiakkaan tilanteen ja suhtautuu siihen asiaankuuluvalla vakavuudella. Sepi, 57 v., oli hakeutunut terveyskeskukseen paniikkihäiriön vuoksi. Hän kuvasi tilannettaan yksinelämisen kannalta haasteelliseksi, koska sairauskohtaus lamaannuttaa toimintakyvyn. Hän oli 1980- ja 1990-luvuilla ollut asiakkaana Turussa, Raisiossa ja Kaarinassa päiväsairaalassa, jonka ajalta yllä mainittu lausuma on. Päiväsairaala toimi niin, että Sepi asui kotona ja kävi päivisin sairaalassa, jolloin hän kohtasi paniikkihäiriöisen pelot – julkisissa kulkuneuvoissa liikkumisen. Kaarinan päiväsairaalasta Sepillä on hyviä kokemuksia. Kuvatun ajankohdan aikaan yksinelävien määrä ei ollut vielä noussut esille edes samalla tavoin kuin 2000-luvulla, mutta kohtaamisessa tulee esille asiakkaan tilanne yksinelävänä ja sairauden välinen suhde. Asiakas on tullut kuulluksi, mikä mahdollistaa yhteyden asiakkaan ja työntekijän välillä.

Ville, 45 v., kertoi yksinelämisen tulleen puheeksi mielenterveystoimistossa ”ihan riittävästi”. Hänelle oli sanottu, että yksin asuminen saattaa heikentää mielenterveyttä ja saanut siksi ohjausta paikkoihin, joissa voi tutustua muihin ihmisiin, kuten Happy House ja ITU:n kahvila. Happy House -monitoimikeskus on Turun Seudun Vammaisjärjestön kaikille avoin toiminta- ja kohtaamispaikka (TVJ, Happy House i.a.). ITU on Turun Mielenterveysyhdistys, joka tarjoaa mielenterveyskuntoutujien keskinäistä tukea (ITU i.a.). Terveystuolissa Villeä oli kannustettu uimiseen, joka on työttömille suunnattu etuus. Haastattelijan roolini olisi voinut olla Villen kohdalla aktiivisempi, sillä epäselväksi jäi, oliko palvelunohjaus suunnattu vain mielenterveysongelman vai myös yksinelämisen pohjalta. Todennäköistä kuitenkin on, että yksinelämisen näkökulma on otettu ainakin Mielenterveystoimiston palvelunohjauksessa huomioon Villen yllä olevan lausuman perusteella.

Turun Mielenterveystoimiston asiakkaana ollessaan Ellaa, 42 v., hoitava työntekijä oli itsekin yksinelävä. Ella koki tullessaan ymmärretyksi, koska työntekijällä oli samanlainen elämäkokemus: ”Hän ymmärsi mun tilannetta.” Hän pystyi jakamaan yksinelävän sosiaalista tilannetta ihmisen kanssa, joka pystyi asettamaan sen omakohtaista kokemusta vasten ja samaistumaan asiakkaan tilanteeseen. Piilosisältöä tulkiten kohdatuksi tulemisella oli suuri merkitys haastateltavalle. Se korostui erityisesti negatiivisten kokemusten jälkeen. Ella sanoittikin tilanteen niin, että yksinelävää ymmärtää parhaiten toinen yksinelävä. Merkityksellistä ei ole niinkään se, mikä on kohtaamiseen osallistuvan henkilön asema suhteessa yksinelävään, vaan kokemus yksinelämisestä itsessään. Toinen kanssaihminen antaa parhaimmillaan vertaistukea. Vastaavia kokemuksia kuvasi useampi haastateltava. Haastattelu ajautui näissä kohdin vertaistuen merkitykseen, jota käsitellään sinkkutoiminnan yhteydessä.

Sinkkutoiminta nousi esille tuloksissa vain kohdatuksi tulemisen kokemuksissa. Sinkkutoiminta koettiin ainutlaatuisena muista yhteiskunnan sosiaalipalveluista poikkeavaksi palvelujen tuottajaksi. Kokemuksissa ilmenee kohtaamisen osallistuvien tasa-arvoisuus. Yksilö kokee tuleensa kuulluksi ja hyväksytyksi. Tässä on muutamia otteita haastateltavien kokemuksista Sinkkutoiminnasta.

Hienoa, että siellä on muita yksineläviä ja tietää, että voi puhua elämäalueista, joista ei voi puhua muualla seurakunnassa eikä yhteiskunnassa. (Seija, 54 v.)

Kirkolla näkemystä ottaa huomioon yksinelävät. (Sepi, 57 v.)
 Helposti tullaan juttelemaan. (Ville, 45 v.)
 Se on paikka, missä minut hyväksytään kirkossa. (Seija, 54 v.)
 Siellä on niin vapaata, et annetaan kaikkien kukkien kukkia. (Marja, 57 v.)

Kirkon ainutlaatuisuus nousee sen viestintästrategiasta, jonka periaatteen mukaan kohdataan ihminen siinä elämänympäristössä, jossa hän elää. Yksilö kohdataan yksilönä masapalvelun sijasta. Kirkon ainutlaatuisuus ihmisen kohtaajana kuuluu Sepin sanoissa:

Kirkolla on enemmän tietoutta ja toimintaa, jota julkisilla palveluilla ei ole. Missään muualla yhteiskunnassa ei ole tällaista toimintaa. (Sepi, 57 v.)

Vastaanottajalähtöinen viestintä rakentuu jäsenryhmän tarpeista käsin. Viestintä muuttuu osallistujien mukaan. Kirkko kokoaa Sinkkutoiminnan avulla samassa elämäntilanteessa olevat ja toteuttaa toimintansa jäsenryhmän tarpeista käsin. Tätä kuvaa alla oleva haastattelukatkelma Ellan kanssa:

H: Miten samalla tavalla ajattelemisen näkyy?

E: Yksinasumisessa, koska siitä on paljon puhuttu.

H: Entä messuissa?

E: Sama kaava mut papin saarna on hiukan erilainen. (Ella, 42 v.)

4.2 Yksinelävää ei tunnisteta

Yllä on kuvattu, millaisia kokemuksia yksinelävillä on ollut tullessaan kohdatuksi työntekijän kanssa. Haastattelujen mukaan pääpaino kokemuksissa oli kuitenkin kohtaamattomuus. Yksinelämisestä puhuttaessa työntekijä on viestinnällään osoittanut, ettei vastavuoroista ymmärrystä tapahdu ja että hänen käsityksensä yksinelävistä on puutteellinen. Haastattelumateriaalin ja teorian pohjalta voidaan olettaa, että tämä johtuu puutteellisesta yleisestä tietämyksestä yksinelävistä. Tässä luvussa käsitellään, miten yksinelävää ei tunnisteta omaksi asiakasryhmäkseen.

Tiedon puuttumisesta johtuvia kokemuksia haastateltavilla olivat: yksinelämisestä ei osata kysyä, yksinelämisestä on väärä käsitys tai yksinelävän tilannetta ei yksinkertaisesti ymmärretä eikä oteta huomioon asiakastilanteessa.

Sairastaessaan syvää masennusta Seija hakeutui terveydenhuoltopalveluihin hakemaan tilanteeseensa apua. Puhuessaan pitkällisestä avunhakuprosessistaan jälkeenpäin, hän huomasi, ettei hänen elämäntilannettaan oltu otettu asiakastapaamisissa millään tavalla huomioon. Mielenterveystoimistossa, terveydenhuollossa, työterveydessä ja muutamalla terapeutilla asioinnin jälkeen hän oli hämmästynyt, että vain yksi työntekijä kysyi, seurusteliko hän. Useiden negatiivisten kokemusten, syyllistetyksi ja ohitetuksi tulemisen jälkeen Seija oli kuitenkin tullut niin varovaiseksi ja epätoivoiseksi, ettei pystynyt enää puhumaan asiasta. Yksinelämisestä oli tullut kipeä asia, koska hän ei ollut saanut minäkäänlaista apua yhteiskunnalta yksinelämiseen. Yksin eläminen on konkreettinen elämäntapa, johon liittyvät omat käytännön asiansa, kuten lapsiperheen tai vanhuksen arjessa.

H: olisitko toivonut että siun olosta olisi enemmän puhuttu?

S: Joo, ihan konkreettisesti, et niinku kaikesta, mitä on asua yksin, miten pärjään kotiaskareissa, taloudellinen tilanteeni, ystävät, sukulaiset, sukulaisia oli kuollut ja muuttanut pois, ystäviä oli mennyt naimisiin tai muuttanut ulkomaille, taloudellinen tilanteeni ja (...) kaikki tämä. (Seija, 54 v.)

S: Mutta kukaan ei koskaan kuitenkaan kysynyt että jaksatko laittaa ruokaa, jaksatko käydä kaupassa, saatko hoidettua asioita, käykö joku sun luona, tietääkö joku et miten voit, onko sulla apua jos tulee jotain. (Seija, 54 v.)

Kokemuksiensa pohjalta Seija arvioi, ettei hänen kohtaamiensa työntekijöiden koulutus sisällä mitään yksinelämiseen liittyvää. Kohtaaminen perustuu koulutuksessa saadun tietämyksen varaan.

S: Tai ehkä hänen [...] koulutuksessaan ei ollut mitään ohjeita mitä tehdä jos joku alkaa puhua yksinelämisestä. (Seija, 54 v.)

Seija sai Kelan tukeman yksilöterapijan, jossa hän käsitteli lapsuuttaan. Hoitomenetelmänä terapia ei kuitenkaan soveltunut hänen tilanteeseensa, koska ongelmat eivät juontuneet lapsuudesta, vaan elämäntilanteesta. Yksi Seijaa hoitanut lapsuuteen keskittynyt psykiatri sanoikin, ettei hänen hoitomuotonsa auta asiakasta ja ettei yksinelämiseen keskittyntä terapiaa ole olemassa. Arkielämästä puhumisen sijaan Seija sai ratkaisukeskeisiä neuvoja masentuneeseen elämäntilanteeseensa: lähde ulos, hanki parisuhde. Psykiatrialta Seija sai

avuksi lääkkeitä. Masennuksensa kannalta Seija koki terapian olleen hukkaan menneitä rahoja, niin hänen kuin yhteiskunnan taholta.

Toinen esimerkki oli Seijan kokemus, jossa hänen tietonsa ei soveltunut työntekijän odottamaan tietoon. Masennuksen hoitoon hakeutuessaan Seija kuvasi tilannetta, jossa työntekijä odottaa tietyn tyyppistä tietoa. Seija koki, että kaava toistui käydessä eri työntekijöillä, eikä tapaamisissa puhuttu yksin elämisestä.

Et joskus näki oikein et heillä oli paperi edessä ja ruksasi paperiin ja melkein näki että heillä oli mielessään sellainen kaava et he kysyivät kaikki samat asiat. Mut kukaan ei kysynyt mitään yksin elämisestä. Eikä mitään arkipäivään. Juuri sitä et miten pärjää arkipäivässä. Et parisuhteesta he kysyivät, perhe-elämästä, seksistä, mut kukaan ei kysynyt mitään et olenko yksineläjä tai onko minulla ihmisiä ympärillä, ei mitään. Ja kun minä sitten vähän yritin sanoa, niin se ei loksahanut paikalleen. Se ei sopinut siihen kuvioon mihin he olivat tottuneita. (Seija, 54 v.)

Kolmas puutteellisen tiedon ohjaamia asiakastilanteita on yksinelämisen mieltäminen yksinäisyydeksi. Yksinäiseksi ihminen voi kokea itsensä, olipa parisuhteessa tai ei, ihmisten kesken tai fyysisesti yksin. Yksin eläminen itsessään ei kerro, onko ihminen yksinäinen. Seija määritteli yksinelämisen käsitteen laajemmaksi kuin yksinäisyydeksi:

Ja hänkin näki että se johtui hyvin paljon – niin hänkin käytti sanaa – yksinäisyydestä. Se on aivan väärä sana. Se on paljon enemmän, se on koko elämäntilanne. (Seija, 54v)

Kohtaamistilanteeseen vaikuttaa kaksi olennaista tekijää: työntekijän yleinen tietämys asiakkaansa tilanteesta yhteiskunnallisia olosuhteita vasten sekä ammattitaito kuunnella asiakkaan viestejä. Yllä olevassa esimerkissä asiakas on kertonut ongelmalliseksi kokeestaan asiasta terapeutin luona. Psykiatri ei kuitenkaan ymmärrä asiakkaan viestiä yksin eläminen samanmuotoisena, vaan kuulee ongelmaksi yksinäisyyden. Syntyy tilanne, jossa asiakas ei koe tulleensa ymmärretyksi siinä laajuudessa kuin hän ongelmansa kokee. Tilanteen kuviteltu kulku voisi olla seuraavanlainen: asiakas selittää, mitä hän yksin elämisen ongelmallisuudella tarkoittaa, jolloin työntekijällä on mahdollisuus päästä ongelman ytimeen. Koska Seija oli kuitenkin kokenut tulleensa yksin eläjänä torjutuksi, niin kyseisellä terapeutilla kuin muillakin työntekijöillä tilanne jäi selvittämättä.

Yksinäisyys näyttäytyi haastattelijan ja haastateltavan välisessä kommunikaatiossa jopa negatiivisesti koettuna leimana. Kysyin haastateltavalta, millä tavalla yksinelävien messuissa ilmenee niiden kohdistaminen juuri yksineläville.

H: Puhutaanko siellä yksinäisyydestä?

A: Joo mut en mä kaipaa säärittelyä enkä mä tykkää et yksin elävistä käytetään synonyymiä yksinäinen. Se on pikkasen ärsyttävää. (Ella, 42)

Haastattelijana huomaan sortuneeni samaan väärin tulkittuun käsitykseen kuin psykiatriyllä olevassa Seijan kokemuksessa. On mahdollista, että näiden kahden välinen yhteys juontuu siihen, että perhe ja parisuhde on yhtä kuin tuntea kuuluvansa johonkin. Kuten yllä todettiin, yksilön asema yhteisössä ei ole sama kuin yksinäisyyden kokeminen. Yksin elävien näkeminen yksinäisinä on leimaavaa ja tutkimuksen mukaan syrjintää.

Tässä luvussa esitellyissä esimerkeissä yksinelävien toiveet kohtaamisista asiakastilanteissa eivät toteutuneet puutteellisen tai väärän tiedon ohjatessa asiakastilannetta. Kaikista elämäntilanteista ei ammattiauttajalla voi olla kokemusta. Sellaisen edellyttäminen olisi jopa epäeettistä. Työntekijän tehtävä on kuitenkin kysyä asiakkaalta, miksi hän kokee juuri tekijän X ongelmalliseksi. Kuvatussa esimerkissä työntekijällä on vastaus kysymykseensä: asiakas potee yksinäisyyttä. Tilanne ohjautuisi toiseen suuntaan, kun hän Mattilan ja Lindqvistin mukaisesti suostuisi omaan tietämättömyyteensä, antaisi asiakkaan kertoa tarinaansa ja reagoisi kuulemaansa empaattisesti.

Neljäs yksinelävien kokema puutteellisen tiedon ohjaamasta tilanteesta on tilanne, jossa asiakas otettuaan kontaktin ei koe tulleen ymmärretyksi. Sepi kääntyi terveyskeskuksen puoleen pahimmassa paniikkihäiriötilanteessa pyytäen lähetettä poliklinikalle. Yksinelävänä hän oli vaikeassa tilanteessa, sillä sairaus puhjetessaan esti lähtemästä kotoa. Terveyskeskuksessa hänet käännyttiin useasti kotiin. Lääkäri neuvoi ottamaan yhteyttä, kun kohtaaminen tulee päälle. Ohje on absurdi, sillä juuri kohtaaminen estää ottamasta yhteyttä. Sepi sai avun sairauteensa, kun kohdalle tuli lääkäri, joka ymmärsi tilanteen vakavuuden.

Yksin asumisesta ei tullut puhetta. Näkyyhän se papereissa. Lääkäri sanoi, että soita, jos tilanne pahenee. Joo soitan, kun olen yksin kotona ja pyörryn, mitäs sitten? Ei kannanottoa. Unohtuu, että jos ihminen on yksin, se jää helposti kotiin. Se voi olla virhe, jossa käy niin, että tulee tajuttomuuskohtaaminen, ettei itse pysty soittamaan. Sitä ei ajatella usein. Lääkärit eivät ota huomioon sitä, että millaista on elää yksin paniikkihäiriön kanssa. (Sepi, 57 v.)

Seija oli soittanut kirkon Palvelevaan puhelimeen pyytäen apua masennustilaansa. Puhelimen päässä ollut henkilö ei ollut ymmärtänyt, mistä Seija puhui. Seija kuvasi puhelua ”turhaksi puheluksi”, sillä henkilö ei ymmärtänyt, mikä Seijan ongelma oli. Työterveyspsykiatrilla Seija koki absurdin tilanteen, jossa lääkärin mukaan hän paransi hankkimalla itselleen parisuhteen.

Tuli sellainen loppukeskustelu ja kysyin häneltä että mitä hän ajattelee et mikä minulla on ja mitä mun pitää tehdä. Ja sit hän sanoi että sinä tarvitset parisuhteen. Huono parisuhdekin on parempi kuin ei mitään parisuhdetta. Ja olin aivan ihmeissäni – tuskin jaksoin käydä suihkussa ja laittaa tukkaani – oikeastaan makasin vain sängyssä, olin silloin sairaslomalla. Kysyin sitten että eikö ole mitään muuta, että en minä jaksa. Ja hän sanoi, että ei hän voi sanoa – ei hänellä ole muita neuvoja. Et siihen se jäi.. et ei hän ollenkaan puhunut siitä ... miten koin. (Seija, 54v)

Tilanteita kuvaa se, että ymmärrystä asiakkaan ja työntekijän välillä ei tapahdu. Tilanteet olisivat olleet helposti muutettavissa molempien voitoksi niin, että työntekijä antaa asiakkaalle luvan kuvata tilannettaan ja työntekijä yrittää asettua asiakkaan asemaan. Palvelevan puhelimen vapaaehtoisia ei voi verrata täysin ammattilaisiin, mutta Seijan sanoin kaikesta pitäisi voida puhua. Kuunteleminen ei kysy tutkintoa. Psykiatrin antama ”paranuskeino” on jo niin absurdi, että kirjoittaja ei löydä sanoja.

Asiakastilanteen roolijakoa tarkasteltaessa perinteinen auttaja - autettava -asetelma kääntyy päinvastoin: tieto, vastaukset ovat asiakkaalla, eivät työntekijällä. Tilanne kysyy ammattilaiselta antautumista omaan tietämättömyyteensä oman tiedon ja vallan käytön sijaan sekä kohtaamisen luovuttamista asiakkaan ohjaamaksi.

4.3 Yksinelävät kohtasivat syrjintää

Haastattelut osoittivat, että yksinelävät kokivat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden käyttäjinä syrjintää. Koska työ käsittelee yksinelävien kokemuksia kohtaamisissa, käsitellään tässä syrjintää vuorovaikutuksen näkökulmasta. Palveluiden ulkopuolelle joutuminen tulee esille kuvatuissa esimerkeissä, mutta ei ole itse käsittelyn kohteena.

Yksineläviin kohdistuva syrjintä ilmeni kolmella tavalla: ohittavana, syyllistävänä ja siten, ettei asiakasta uskottu. Palveluiden tarjoajista esille nousee mielenterveystoimisto (3

mainintaa), yksityinen terapeutti (3), seurakunta (2), terveydenhuolto (2) sekä kela (1). Seurakunnalla ei tarkoiteta tässä Sinkkutoimintaa, vaan seurakunnassa sielunhoitoa antanutta henkilöä. Syrjymisen muodoista eniten kuvauksia sai syyllistäminen, jossa myös mainitaan kaikki mielenterveystoimistossa ja seurakunnassa kuvatut tilanteet.

Syrjintää kuvaavat kaksi haastateltua henkilöä. Syyllistävää asennetta oli kokenut yksi henkilö, Seija. Syyllistämiseen liittyy kaikissa tapauksissa yksinelävän aseman vertaaminen johonkin toiseen yhteiskuntaryhmään. Esimerkeissä tulevat esille tilanteessa oleva työntekijä itse, perheet sekä muut yksinelävät. Viitataan perheiden ja pariskuntien ongelmiin, työntekijän asemaan yksinelävänä ja elämäntilanteen ongelmattomuuteen. Syyllistävimmillään asenne sisälsi viittauksen siihen, että yksinelävä voisi olla kiitollinen siitä, että on päässyt helpommalla tai miksi sinulla on vaikea olla, kun muilla yksinelävillä ei ole. Alla olevat otteet ovat työntekijöiden vastauksia Seijan hätään ja toivottomuuteen.

Miksi sinulla on vaikea olla yksin, kun muilla yksineläjillä ei ole?
Yksin elävien olisi hyvä kuulla, millaisia vaikeuksia perheissä ja pariskunnilla on.
Minäkin olen yksineläjä, eikä minulla ole ongelmia.
Olen itsekin elänyt ajoittain yksin ja pystynyt hoitamaan asioitani.
Voisit olla kiitollinen, että olet päässyt helpommalla (Seija, 54 v.)

On totta, että perheissä ja pariskunnilla on ongelmia, mutta se ei poista sitä tosiasiaa, että yhtä hyvin yksinelävälläkin voi olla vaikeaa ja hänen kokemuksensa on yhtä arvokas kuin edellisten. Yhden väestöryhmän ongelmilla ei poisteta toisen kokemusta – eihän vanhuksiakaan muistuteta terveyden heikentyessä siitä, millaisia kärsimyksiä nälänhätä saa aikaan. Kokemus on aina henkilökohtainen ja siitä pitää Seijan sanoin saada puhua.

Minä lähinnä ajattelin, että kaikista elämäntilanteista pitäisi voida puhua. (Seija, 54 v.)

TAULUKKO 3. Yksinelävien kokemuksia kohtaamisissa sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden kanssa, yläluokkana syrjintä

Lausuma	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Hän vastasi, että miksi sinulla on vaikea olla yksin kun muilla yksineläjillä ei ole?	Syylöstävä		Yksinelävien kokemuksia kohtaamisissa sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden kanssa
Yksinelävä joutuu taistelemaan oikeuksista.	Minua ei uskota	Syrjintä	
Hän ei vastannut vaan alkoi puhua muusta.	Ohittava		

Toinen syrjintää ilmentävä tilanne on asiakkaan kokemus, ettei häntä uskota. Asia tulee ilmi implisiittisesti Sepin kertomana. Hän kertoi tilanteista, joissa yksinelävä ei tule kuuluksi ja uskotuksi palveluluukulla. Kokemukset kohdistuivat terveydenhuoltoon ja Kelaan. Yksinelävä ei pysty todistamaan esimerkiksi sairaskohtausta. Sepin tilanteessa kyseessä oli paniikkihäiriö, joka lamaanutti hänen toimintakykynsä päivistä kuukausiin. Terveydenhuollon palveluun tullessaan hänellä on todisteena oma sanansa, jota Sepin kertomuksesta päätellen ei helposti uskota. Hän painotti, että jos vieressä on toinen, asia menee paremmin läpi. Toinen tilanne oli, jossa lääkäri oli kirjoittanut Sepille todistuksen, ettei voi käyttää julkisia kulkuneuvoja paniikkihäiriön vuoksi ja on siksi oikeutettu taksikuljetukseen. Kelan virkailija ei suostunut luukulla hyväksymään todistusta. Sepi painottaakin yksinelävän sosiaalisen verkoston merkitystä. Se ikään kuin korvaa perhettä, jolta yksilö saa tukea ja turvaa.

Kun oot yksin, joudut taistelemaan enemmän oikeuksistasi. Kun ei ole ketään, joka voisi todistaa. Toinen voi kertoa oireista ym. Yksin vaikeampi todistaa asioita. Tehdään päätös ja kerrotaan, että on valitusoikeus. Valitusoikeudesta pitäisi aina kertoa yksinelävälle. (Sepi, 57 v.)

En pystynyt kulkemaan bussissa. Lääkäri kirjoitti todistuksen, että kuljen taksilla kaksi viikkoa. Kela ei hyväksynyt sitä. Kelan tarkastaja oli sattumalta paikalla, kun olin asioimassa. Hän kuuli tilanteen ja puuttui siihen - täytyy hyväksyä. Kelassa testataan, pystytkö hoitamaan asiiasi. (Sepi, 57 v.)

Kolmas syrjinnän muoto ilmeni asiakkaan ohittamisena, josta Seijalla on kokemus. Seija koki yksityisen terapeutin vastaanotolla kahdesti tilanteen, jossa terapeutti ei vastannut

Seijan aloitteeseen yksinelämisen vaikeudesta. Tilanne on valitettava asiakkaan kannalta siinäkin, että kahden peräkkäisen ohitetuksi tulemisen jälkeen työntekijä vastasi asiakasta syyllistävästi. Ohittaminen viestii työntekijän mitätöivää ja asiakasta vähättelevää asennetta. Asetelma on altis haavoittuvuudelle, sillä asiakas on sairautensa vuoksi hakeutunut hoitoon. Hoitoon hakeutuessaan ihminen paljastaa haavoittuvuutensa, mikä on otettava kaikessa auttamistyössä huomioon.

No sitten aloin puhua hänellekin.. (...) Se oli (...) hyvin herkkä aihekin puhua yksinelämisestä, koska hänelle puhuin syvemmillä tasolla, ja henkilökohtaisemmalla ja konkreettisella tasolla kuin näille muille (...) Mutta (...) otin puheeksi ja hän alkoi vain – (...) hän ei yhtään vastannut siihen vaan alkoi puhua jostain muusta asiasta. No sitten ajattelin, että otan sen uudestaan puheeksi ja taas kävi samalla tavalla. Ja ajattelin, että yritän vielä ker- ran.. ja... no sitten hän vastasi minulle, että minkä takia sinun on vaikea olla yksin, kun muilla yksineläjillä ei ole vaikeuksia.

4.4 Yksinelävällä on oma vastuu asiakastilanteessa

Neljäs tutkimustulos yksinelävien kokemuksista kohtaamisissa oli kahden miehen esille ottama oman vastuun merkitys kohtaamistilanteessa. Haastatteluotoksen vähäisen määrän vuoksi on vaikea tehdä johtopäätöstä, onko toimintatapa ominaista juuri miehille enemmän kuin naisille. Ottaen huomioon miehen ja naisen sukupuoliset erot, voisi kuitenkin tehdä varovaisen oletuksen siitä, että miehistä löytyy enemmän oman vastuun korostajia.

Kalevi, 56 v., on sairastanut paniikkihäiriötä. Keskustelimme siitä, kenellä on vastuu siitä, että yksin eläminen tulee puheeksi. Kalevi toivoi, että jos aloite ei tule yksinelävältä, palveluiden tarjoajilla olisi oltava malli, joka varmistaisi elämäntilanteen selvittämisen. Koska näin ei kuitenkaan ole, Kalevin mielestä osa vastuusta on yksinelävällä. Kalevi pitää huolen siitä, että lääkäri tietää ja tuntee hänet ja hänen taustansa, vaikka akuutilla hetkellä ei mikään vaivaisi. Lääkärin kanssa keskusteluissa onkin tullut esille asema yksinelävänä. Ennen Turussa asumistaan Kalevi oli työttömänä ollessaan ollut aktiivinen myös työvoimatoimiston asiakkaana. Hän kävi joka päivä toimistossa pistäytymässä. Pienen paikkakunnan virkailijoilla oli aikaa puhua. Turussa tilanne on toinen.

Mä varaan ajan terveyskeskuslääkärille, vaikka mikään ei vaivaisi, haluan että lääkäri näkee mut, juttelee mun kanssa. (Kalevi, 56 v.)

Haastattelussa ei tullut esille syytä toimintatapaan, mutta oletettavaa on, että näin toimiessaan Kalevilla on enemmän mahdollisuuksia vaikuttaa tilanteeseensa yksinelävänä. Sen lisäksi, että aktiivisuus tuottaa sosiaalisia suhteita, yksinelävällä on enemmän ”pelivaraa”, kun on työntekijälle valmiiksi tuttu sen sijaan, että hakeutuu vastaanotolle akuutissa tilanteessa. Tekemällä kasvonsa tutuiksi työvoimatoimistolle, mahdollisuudet työllistyä voivat lisääntyä vastoin kuin suurten työttömyysmassojen paikkakunnilla.

Sepin kertoma vahvistaa Kalevin tarinaa. Kelan virkailijoiden kanssa olleiden tilanteiden jälkeen Sepi on kertonut virkailijoille, mikä sairaus hänellä on ja miten se häneen vaikuttaa.

Kelassa testataan, pystyykö ihminen hoitamaan asiansa. Kun olet yksin ja huonossa kunnossa, sä saatat jäädä ilman tukea. Silloin täytyy olla niitten [viranomaisten] kanssa tiukkana. Olen myös sanonut, että mulla on paniikkihäiriö. Mulla voi tulla paha olo ja saatan häipyä luukulta hyvin äkkiä. He ovat oppineet ymmärtämään mun sairautta ja tietävät mistä on kyse. Osavat suhtautua nyt. (Sepi, 57)

Sepi ymmärtää sairaustaustansa ja yksineläjän aseman vuoksi niitä, jotka eivät pysty pitämään puoliaan. Hän on kääntänyt haasteensa voimavaraksi niille, joilla ei vielä kyseistä kokemusta ole toimimalla Mielenterveyskeskusliiton tukihenkilönä ja luennoimalla paniikkihäiriöstä jopa Kellokosken lääkäreille.

4.5 Yksinelävien toiveet kohtaamistilanteilta

”Yksineläminen ei tullut puheeksi” -lausumia oli yhteensä yhdeksän. Kaikki sijoittuivat julkisten palveluntuottajien pariin. Lausumat tulivat esille työvoimatoimiston (3 mainintaa), kelan (2) ja terveydenhuollon (3) kohtaamisissa. Niiden yhteydessä haastateltavat mainitsivat, että yksineläminen näkyi hänen jättämässään dokumentissa, kuten asumistukihakemuksessa, mutta viranomainen ei ottanut yksinelämistä puheeksi.

Haastateltujen toiveet jakautuivat sen mukaan, haluttiinko yksinelämisestä puhua, mikä rooli työntekijällä kohtaamisessa on ja millaista vaikutusta kohtaamiselta toivottiin. Lisäksi haastateltavat esittivät keskustelevia toimintatapoja Sinkkutoiminnalle. Palveluntarjoajille suunnatuista maininnoista määrällisesti osoitettiin eniten Kelalle (5 mainintaa), työvoimatoimistolle (4), sosiaalityöntekijälle (3), Sinkkutoiminnalle (3) sekä terveyden-

huollolle (3). Jotkin toiveet on yleistettävissä muihinkin kuin juuri siihen palveluntuottajaan, kuten voimaannuttava ja kannustava kohtaaminen. Toiveet kohtaamisia kohtaan sisältävät myös huomattavasti laajemman skaalan palveluntuottajia kuin edellisessä osiossa käsitellyt asiakkaiden kokemukset. Tämä selittyy sillä, että kaikilla haastateltavilla ei ollut kokemuksia kohtaamisista viranomaisen tai muun palveluntuottajan kanssa. Tämä puolestaan johtuu siitä, että haastateltavat eivät toimi aktiivisina osapuolina kohtailutilanteissa, kuten toiveet työntekijän roolia kohtaan osoittavat.

Se, haluttiinko yksin elämisestä puhua viranomaisen kanssa, jakautui lausumissa tasan. Kelalle osoitettuja mainintoja siitä, että yksin elämisestä puhuminen ei ollut toivottavaa, esiintyi eniten. Ville, 45 v., ja Ella, 42 v., ottivat esille, ettei Kelan virkailija tunnu luontevalta henkilöltä eikä toimisto luontevalta paikalta yksityiselämän käsittelyyn.

H: Kaipaanko että yksin asuminen tulisi puheeksi?

V: Ei, se on pikemminkin...en mä tiedä... jos siitä heidän kanssa puhuis, se tuntuis hassulta.

H: Onko joku kenen kanssa haluaisi puhua siitä [yksinelämisestä]?

V: Luotettavan kaverin kanssa. Ei missään virastossa. Mitä hyötyä tai iloa siitä on? (Ville, 45 v.)

E: Mun mielestä ne tapaamiset on yleensä tosi lyhyitä, ja sit jos ei oo toimistossa niin ei oo varmaa, kuuleeko muut, mitä sanot, niin ei silloin hirveesti huvita uskoutua. (Ella, 42 v.)

Kalevi taas piti Kelassa yksin elämisestä puhumista tärkeänä. Hän pohti kuitenkin, ettei asiakaskohtaamisen malli ole sellainen, jossa kohtaaminen mahdollistuisi. Kiire selittää osittain tämän, mutta hän epäili myös virkailijoiden kiinnostusta asiakkaan elämäntilannetta kohtaan. Pienellä paikkakunnalla ja Turussa asuneena Kalevi tuntee sen, miten paikkakunnan koko vaikuttaa siihen, millaisessa asemassa asiakas on virkailijaan nähden. Ellan tarina kertoo, että yksityiselämästään uskoutuminen ei ole luontevaa Kelan toimistossa. Tämä voisi olla yleistettävissä kehen tahansa asiakkaaseen, mutta toisaalta herää kysymys, onko Kelan puitteet luotu tarkoituksellisesti sellaisiksi, ettei siellä käsitellä yksityiskohtaisia elämänsasioita. Haastattelu kuitenkin osoittaa, että asiakas voi toivoa myös Kelan virkailijasta kohtaavaa työntekijää, jonka kanssa asumistukihakemuksen jätön yhteydessä voi puhua elämänsä kiemuroista.

Määrällisesti eniten lausumia esitettiin työntekijän roolista kohtaamisessa. Työntekijältä toivottiin aloitteentekijän roolia yksinelämisen puheeksiotossa. Toive kohdistettiin erityisesti sosiaalityöntekijälle, mutta myös työvoimatoimistolle, yksityiselle psykiatrille ja työterveydelle sekä terveydenhuollolle. ´Kysellä, miten pärjää, kysellä vointia, vois rehellisesti kysyä mitä kuuluu´ olivat ryhmän tyypillisiä lausumia. Haastatteluissa tuli esille, että (sosiaali)työntekijä tietää asiakkaansa elävän yksin, mutta asiaa ei käsitellä tapaamisissa. Ilmaisista voidaan päätellä, että yksinelävälle ei ole luontaista asiakastapaamisessa aktiivisen roolin ottaminen, vaan hän on odottava osapuoli, joka reagoi, jos työntekijä ottaa yksin elämisen puheeksi.

Toivoin, että joku olisi kysynyt arkipäivän asioita (Seija, 54 v.)
 Vois vaikka kysyä mitä kuuluu, mimmonen mieli eikä vaan sitä rahapuolen kartotusta. (Ella, 42 v.)
 Vois rehellisesti kysyä mitä kuuluu eikä vaan höpötellä ihan niinku olis kauheen hauskaakin olla sosiaalitoimen asiakas. (Ella, 42 v.)

Elämäntilanteesta kysyminen asetettiin vastakkain rutiininomaisia toimia vastaan, kuten taloudellisen puolen kartoitus, hakupapereiden täyttäminen tai ´jutella niitä näitä´. Työntekijän toimenkuvaan liittyvien tehtävien lisäksi viranomaiselta odotetaan asiakkaan näkemistä, hänen elämäntilanteensa tuntemista, pysähtymistä asiakkaan kohdalle – kohtaamista.

TAULUKKO 4. Toiveet kohtaamisilta, yläluokkana työntekijän rooli

Lauseke	Alaluokka	Pääloukka	Yläluokka
Toivoin, että olisin saanut puhua.	Kuunteleva	Työntekijän rooli	Toiveet kohtaamisilta
Toivoin että joku olisi kysynyt arkipäivän asioita.	Kyselevä		

Yksi maininta kohdistui toiveeseen työntekijän roolista kuuntelevana osapuolena. ´Toivoin, että olisin saanut puhua´ kuvaa tilanteita, joissa asiakas oli kuvaamansa mukaan ´sammutettu´ ohittavalla tai syyllistävällä tavalla.

Toiveet kohtaamisen vaikutuksesta jakautuivat voimaannuttaviin ja ohjaaviin. Ilmaisuis-
sa painottuivat edelliset. Kokonaisuudessaan ilmaiset kohdistuivat Kelaan ja työvoima-
toimistoon. Haastateltavat toivoivat kannustusta ja rohkaisua talouteen, jaksamiseen ja
työnhakuun. Työvoimatoimistolta kaivattiin myös neuvoja ja keskustelua ohjaavana tuki-
toimenpiteenä.

Kalevi, 56 v., esitti toiveen kahdenkeskisestä keskustelumahdollisuudesta Sinkkutoimin-
nan sisällä. Moniryhmäillat tarjoavat keskustelutilaisuuden osallistujien sisällä, mutta
toive kohdistuu kahdenkeskiseen keskusteluun. Keskustelun toiseksi osapuoleksi ehdo-
tettiin Sinkkutoiminnan palkattua työntekijää tai muuta henkilöä. Kalevi otti esille, että
tapahtumia on Sinkkutoiminnan sisällä paljon. Ilmeisesti tarpeena on yksilöllinen koh-
taamisen tarve. Käytännössä keskustelutilaisuutta ehdotettiin toteutettavaksi moniryh-
mäillan jälkeen tai siten, että halukkaat yksinelävät voisivat toimia päivystävinä, jotka
tarjoaisivat keskustelumahdollisuuden silloinkin, kun palkattu työntekijä ei ole saatavilla.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Johtopäätöksissä pohditaan tutkimuksen toteutusta, sen validiteettia ja eettisyyttä. Tutkimustulokset analysoivat yksinelävien asemaa asiakastilanteissa, asiakastilanteiden oikeudenmukaisuutta yksinelävän ja palveluntuottajan näkökulmasta. Yhteiskunnan tehtävä tiedontuottajana ja sen intressi yksineläviä kohtaan ovat myös tarkastelun alla. Lopuksi luodaan katsahdus yksinelävien asemaan tulevaisuudessa.

5.1 Työn tutkimuksellisuuden arviointia

Menetelmä soveltui tutkimukseen hyvin, sillä se tuotti syvällistä tietoa aiheesta, josta ei ole löydettävissä aikaisempia tutkimuksia. Tutkimus ontui kuitenkin aiheen rajauksessa, joka tehtiin vasta haastattelujen litteroinnin jälkeen. Aihepiirin rajausta *ennen* haastatteluja olisi tuottanut todennäköisesti tarkempaa tietoa kohtaamistilanteista. Haastattelurunko osoittautui turhan pitkäksi – profiilitietojen lisäksi olisi riittänyt 2-3 kysymystä saman tiedon hankkimiseksi. Litterointia tehdessä lyhyitä pätkiä haastattelua jätettiin litteroimatta eikä haastattelua litteroitu sanatarkasti. Tämä aiheutti tilanteita, joissa haastattelijan oli toimittava muistinsa varassa.

Haastattelijan roolini olisi voinut olla vielä rohkeampi. Monet haastattelijan avaamat aiheet jäivät aukaisematta, koska en tehnyt lisäkysymyksiä. Toimin hienovaraisesti enkä halua udella liikaa -ajatuksen olisin voinut jättää pois. Huomasin haastattelijan roolissani arkuutta. Jätin aiheen aukaisemisen haastateltavan tehtäväksi. Toisaalta on tilanteita, joissa kysymyksillä hain haastateltavan kokemusta kohtaamisesta, mutta haastateltava vastasi siitä ohi. Kyseessä voi olla kyseisen kokemuksen puuttuminen tai haastateltavan haluttomuus käsitellä kyseistä aihetta. Yksinelävälle on kynnyksensä luottaa haastattelijaan. On todennäköistä, että haastattelun annosta huolimatta haastateltava pitää rajallisena haastateltavan pääsyn kokemusmaailmaansa. Näissä tilanteissa totesin haastattelijankin olevan loppujen lopuksi haastateltavan käsissä: jos haastatteliija esittää tutkimuksensa mukaisia kysymyksiä, riippuu haastateltavasta, saadaanko häneltä kaivattua tietoa.

Haastateltavien kokemukset tutkimuskysymyksistä jakautuivat myös epätasaisesti. Haastateltavat tuottivat runsaasti kokemuksia palveluiden käyttäjinä, mikä kuitenkin haastattelujen jälkeen rajautui tutkimuskysymysten ulkopuolelle. Kaikilla haastatelluilla ei ollut kokemuksia tai he eivät osanneet sanoittaa kokemuksiaan kohtaamisista lisäkysymyksistä huolimatta. Kuudesta haastateltavasta runsaasti kokemuksia oli kahdella. Kolmannelta sektorilta saadut kokemukset jäivät vähäisiksi kirkkoa lukuun ottamatta. Yllä kirjoitettuun luottamuksen rajallisuuteen viitaten on eri asia kertoa kokemuksista palveluiden käyttäjänä kuin kohtaamisesta työntekijän kanssa. Jälkimmäinen on jonkin verran henkilökohtaisempi ja intiimimpi aihe.

Tutkimus on eettisesti toteutettu. Anonymiteettiä suojaa paikkakunnan koko, jossa tutkimus tehdään sekä peitenimen käyttö. Pienellä paikkakunnalla anonymiteetin suoja on pienempi kuin suurella paikkakunnalla, joskaan ei täysin poista tunnistettavuuden mahdollisuutta. Kaikki tutkimusmateriaali hävitetään. Haastateltavan tunteva voi tunnistaa haastatellun, mutta muuten haastatellut jäävät tuntemattomiksi jopa Sinkkutoiminnan sisällä. Lopuksi valmis lopputyö lähetettiin haastateltaville kommentoitavaksi kutakin koskevan kirjoitetun osalta. Työ otettiin positiivisesti vastaan. ”Hyvää tekstiä” ja ”Hieno että sinkut saavat huomiota lopputyön muodossa” olivat haastateltavien kommentteja. Yksi lisäys tuli haastateltavan huomiosta yksineläville suunnattujen etujen ongelmallisuudesta kohderyhmän heterogeenisyyden vuoksi, josta on hänen mukaansa tullut yksineläville punainen vaate. Perheetkin ovat heterogeenisiä, ja silti niille suunnataan etuuksia.

Aikaisemmin tutkimattomana aihealueena työn yleistettävyyden haastateltavien määrään nähden on hyvin pieni. Yleistettävyyden kannalta tarvittaisiin laajempi laadullinen tutkimus. Tämän työn tulokset toimivat kuitenkin uskoakseni suuntaa-antavina. Arja Mäkinen, Ojalan ja Kontulan sekä Morris ym:n ja DePaulo ym:n tutkimusten tulokset vahvistavat tämän työn tuloksia. Tämän tyyppisiä kokemuksia yksin elävillä on kohtaamisissa työntekijöiden kanssa. Syrjintä ja tiedon puute ovat asioita, jotka ovat tuttuja yksineläville – ensimmäinen tiedostamattomalla tasolla, jälkimmäinen tiedostetulla.

5.2 Huomiota huomaamatta jääneille yksineläville

Tutkimuksen mukaan yksinelävät kokivat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden käyttäjinä, että heidät kohdattiin, heitä ei tunnustettu yksineläviksi, heitä syrjittiin, ja että yksinelävällä on oma vastuu kohtaamistilanteissa. Voimakkaimmin esille nousivat yksinelävien tunnistamattomuus ja heidän syrjintä. Sinkkutoiminta koettiin palvelujen tuottajaksi, jolla on tietämystä, jota muilla julkisen sektorin palveluiden tuottajilla ei ole. Jokaisen haastateltavan mukaan Sinkkutoiminnassa osataan kohdata yksinelävä hänen tarpeistaan ja maailmastaan käsin. Julkisen sektorin palveluntuottajat eivät pääosin tunnista yksineläviä tai syrjivät heitä.

Yksin elävien toiveet kohtaamiselta jakautuivat seuraavasti: halutaanko yksinelämisestä puhua, mikä on työntekijän rooli kohtaamisessa sekä kohtaamisen vaikutus. Lisäksi Sinkkutoiminnalle esitettiin toiveita sielunhoidollisesta keskustelumahdollisuudesta. Toiveet jakautuivat tasan sen suhteen, haluttiinko yksinelämisestä puhua. Toiveet kohdistuivat lähinnä julkisen palvelun tuottajia kohtaan. Määrällisesti eniten toiveita ilmaistiin työntekijän aktiivisesta roolista yksin elämisen puheeksi ottajana. Kysyvällä otteella toivottiin henkilökohtaista kiinnostusta yksinelävän elämää kohtaan. Yksinelämisestä puhuminen koetaan luontevampana työntekijän kuin asiakkaan aloitteesta. Kohtaamiselta toivottiin pääsääntöisesti voimaannuttavaa – kannustavaa ja rohkaisevaa – sekä ohjaavaa vaikutusta. Työntekijän rooli yksinelävän kohdalla arjen jakajana ja kannustajana kasvaa perheyhteisön ja useimmiten lähipiirin puuttuessa.

On huomionarvoista, että yksinelävä jää elämäntilanteessaan näin usein kohtaamatta. Asiakkaan suojaksi säädetyt lait ja teoriat eivät toteudu yksineläville. Heidän ihmisarvoaan loukataan eikä heidän yksilöllisiä tarpeita oteta huomioon. Viranomaisen saattaa olla ainoa sosiaalinen kontakti yksinelävälle, joka on yllä mainittujen sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden piirissä. Työvoimapalvelut edellyttävät aktiivista työnhakua, mutta yksinelävältä puuttuu arjen kannustaja ja rohkaisija. Yksinelävällä viranomaisen asema arjen kannustajana ja rohkaisijana korostuu perheyhteisön puuttuessa. Siksi olisi erityisen tärkeää, että työntekijä havaitsisi asiakkaan tilanteen yksinelävänä ja tämän tarpeet.

Lapsiperheen pahoinvoinnista huolestutaan enemmän, koska sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa lapsiperheet asetetaan etusijalle. Sen sijaan yksinelävälle kohdennettua sosiaaliturvaa ei ole. Kysyttäessä haastatelluilta tuliko yksin eläminen asiakastilanteissa puheeksi, tuloksena oli useita kielteisiä vastauksia ja muutamia mainintoja siitä, että yksinelävän asema tulee esille papereissa. Vastaanottava henkilö on siis tietoinen yksinelävän tilanteesta, mutta ei ota sairauskohtausta vakavasti. On todennäköistä, että työntekijän asennetta ohjaa DePaulon ja Morrisin tutkimien tiedostamattomalla tasolla yksineläviin kohdistuva ennakkoluuloisuus.

Asiakkaan ymmärtäminen ei edellytä ammattilaiselta omakohtaista kokemusta. Sellaisen edellyttäminen olisi epäeettistäkin. On käytännön mahdottomuus, että työntekijällä olisi samat elämänkokemukset kuin asiakkaalla. Kuinka siis voimme ymmärtää toista, jonka kokemukseen minulla ei ole minkäänlaista yhteyttä? Jos tarkastellaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja, löytyy asiakasryhmiä, joille suunnatut palvelut perustuvat tietoon. Perhe-, mielenterveys- ja päihdepalvelut, parisuhde-, työvoima- ja vammaispalvelut, muiden muassa, pohjautuvat yhteiskunnan tuottamaan tietoon: rakennetyöttömyyden syntymisestä tuotetun tiedon varassa työvoimaviranomainen asettaa asiakkaan tiettyyn kontekstiin, ja suuntaa hänelle tilanteeseen sopivia palveluita. Yksinelävästä viranomaiselta puuttuu kyseinen tietämys eikä jatkopalvelun tuottaminen mahdollistu.

Kuten aiemmin todettiin, yksinelävällä virkailijan rooli kannustajana korostuu. Yksinelävän sosiaalinen verkosto voi olla hyvin vähäinen, jolloin arjessa saatava tuki jää vähäiseksi. Yksin eläminen voi myös laskea itsetuntoa ja uskoa työllistymiseen. Yksi sosiaaliturvaverkostomme etu on siinä, että se pakottaa yksilön hakemaan taloudellista apua Kelasta, työvoimatoimistosta, sosiaalitoimesta tai diakonialta. Tällöin viranomaisen tehtävä on huomata, että asiakas on yksinelävä ja että hän voi olla tänä päivänä tai tällä viikolla ainoa ihminen, jonka kanssa asiakas puhuu. Viranomaisen rooli tukipiirin korvaajana kasvaa erityisesti yksinelävällä, joka tarvitsee taloudellisen avustuksen lisäksi henkistä tukea.

Yhteiskunnan tehtävä on tuottaa yksineläviä koskevaa tietoa ja heille suunnattuja palveluita, jotta asiakasta arvostava kohtaaminen ja palveluntuotanto pääsisivät syntymään. Kaikkien yllä mainittujen tilanteiden takana on ammattilaisen mieltämä 'oikea tieto', joka ohjaa tilanteen ajautumista umpikujaan. Ammattilainen toimii oikeaksi näkemänsä

tiedon varassa, mikä estää todellisen tiedon esille tulemista. Ammatilaisen vaara on tukeutua oikeaksi näkemäänsä tietoon. Tarkoituksena ei ole syyllistää ammatilaisia, sillä hekin ovat julkisen tiedon, koulutuksen ym. varassa. On yhteiskunnan yhteinen tehtävä murtaa vääriä käsityksiä ja tuottaa ennakko-oletuksista vapaata tietoa.

Käytännön ohjeena asiakkaan kohtaamiseen toimii ajatus, jonka mukaan jokaisen asiakkaan elämäntarina on arvokas sellaisenaan. Jokainen asiakas pitää sisällään oman elämänsä kirjan, johon työntekijällä on mahdollisuus tutustua, kun antaa asiakkaan avata kirjansa.

Kuinka tietoista syyllistämisen työntekijöiden taholta sitten on? Haastateltavien kokemuksissa tulee esille Morris ym:n tutkimustulos ”koska naimisissa oleva pari on naimisissa”. Leima ohjaa kohtelua, josta syntyy itseään ruokkiva kehä. Kehän rikkominen tapahtuisi oikean tiedon tuottamisella, mikä rikkoisi leiman jatkuvuuden. Raija Eevan mukaan sinkkututkimuksen tuottaminen ei ole kuitenkaan mutkaton asia, sillä tutkimusten ja politiikan perheoletus estää pätevän tiedon tuottamisen (Taloussanommat 2011). Herää kysymys, mitkä ovat yhteiskunnan intressit, kun se jättää huomiotta näin suuren marginaaliryhmän. Kotitalouksien määrän perusteella ei voida puhua enää edes marginaaliryhmästä, vaan perinteisen perhemuodon rinnalle syntyneestä toisesta asumismuodosta ja elämäntavasta, jonka huomioiminen tulee yhteiskunnalle väistämättömäksi.

Jotain edistystä poliittisissa päätöksissä yksinelävien kannalta on sentään tapahtunut. Vuoden 2011 lopussa voimaan tullut mediamaksu ottaa huomioon pienituloiset (Yle 2012). Yle-vero on progressiivinen, jolloin se vapauttaa hyvin pienituloiset, kuten opiskelijat ja eläkeläiset maksusta kokonaan (Kansanuutiset 2011). Kansanedustaja Timo Heinosen mukaan lähes kaikissa tilanteissa, kun ihminen asuu yksin, hänen mediamaksunsa tai yle-vero tulee olemaan selkeästi pienempi kuin nykyinen (Yle 2012).

Kalevin kynnyks auttaa lähimmäistä on matala, sillä hän kertoi, että hän voisi mennä kuuntelemaan toista vaikka keskellä yötä. Vastaavaa altruismia ei tapaa helposti, mutta siihen ei pidä velvoittaakaan. Kirkko tarjoaa paljon mahdollisuuksia luottamukselliseen keskusteluun, mutta Villen ja Ellan sanoin yksinelävää ymmärtää parhaiten toinen yksinelävä. Nähtäväksi jää, onko Kalevin idea yksinelävien toisilleen tarjottavasta tuesta toteutuksen veroinen.

Sen sijaan oman vastuun korostamisen selvittäminen ja sen hyödyntäminen olisivat jatkotutkimuksen kannalta mielenkiintoisia. Missä määrin yksinelävä voi vaikuttaa kohtaamiseen, uskottavuuteensa ja palvelun saamiseensa omalla panoksellaan? Sinkkutoiminta voisi hyödyntää toimintaan osallistuvien kokemuksia ja tietämystä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakaspalvelun kohtaamisissa syntyneitä tietämystä myös sisäisenä voimavarana. Sisäistä tietämystä on hyödynnetty Sinkkutoiminnassa pienryhmissä, joissa ryhmänvetäjä pitää johonkin teemaan liittyvän illan. Oman vastuun merkityksen palveluiden käyttäjänä olisi tarpeellinen resurssi jaettavaksi Sinkkutoimintaan osallistujien kesken. Sinkkutoiminta voisi hyödyntää tässä omia sisäisiä vahvuuksiaan, joko luentotyypillisesti tai pienryhmänä.

Toinen lisätutkimukseen kohdistuva kysymys liittyy siihen, minkä verran Sinkkutoiminta voisi käyttää kävijäkunnallaan ja työntekijöillä sekä vapaaehtoisilla olevaa tietämystä niiden palveluntuottajien tiedottamiseksi, joilta kyseinen tietämys puuttuu. Raija Eevan peruspalvelulautakunnan aloitteeseen saama vastaus osoittaa, että tiet päättyvät lyhyeen julkisen sektorin kautta edetessä. Voisiko Sinkkutoiminta ottaa aktiivisen roolin yksinelävien puolestapuhujana ja koulutuksen tarjoajana suoraan yksityisen sektorin palveluiden tuottajille? Todennäköisesti yksityinen sektori hyväksyy vain julkisesti tunnustetun tiedon. Yhteiskunnan tehtävä on tuottaa sitä koskevaa virallista tietoa, mutta se ei ole herännyt tai tunnusta yksin elävien tarpeita. Yhteiskunnan perusarvoista pidetään kiinni toisen yhteiskuntaryhmän kustannuksella. Umpikujassa ollaan, kun kirkolla kyseistä tietoa olisi, mutta sitä ei huolitata.

Yksinelävien määrä tulevaisuudessa kasvaa, jolloin yksinelävien tarpeet tulevat yhä olennaisemmiksi. Kysymys on, minkä verran määrä kasvaa. Yksin elävien aseman ajaminen kysyy pitkän linjan työtä niin kirkon sisällä kuin sen ulkopuolella. Tällöin myös Sinkkutoiminnan merkitys lisääntyy valtakunnallisesti. Kysymykseksi muodostuvat tulevaisuuden henkilöstöresurssit. 3 500 osallistujan Sinkkutoiminta pyörii Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymässä tällä hetkellä yhden palkatun työntekijän ja vapaaehtoisten varassa. Kirkon resurssit ovat ajautuneet kriisiin ja tulevaisuudessa kustannusten suunnauksessa ollaan vaikeiden valintojen edessä. Mikä Sinkkutyön merkitys tällöin on kirkon sisällä ja yhteiskunnassa?

LÄHTEET

- Akimo, Minna & Patana, Marja-Leena Leimatut sinkut. 2012. Turun Sanomat, Extra. 21.1.2012. 5-8.
- DePaulo, Bella M. & Morris, Wendy L. 2006. The Unrecognized Stereotyping and Discrimination Against Singles. *Current directions in psychological science* 15 (5), 251-254.
- Diakoniakeskus. Sinkkutyö - vuoden 2009 raportti. Tuloste tekijän hallussa.
- Eeva, Raija 2002. Singularistyö – toimintaa yksin asuville työikäisille Turun Tuomiokirkkoseurakunnassa vuosina 1998-2001. Diakonian viranhaltijoiden erityiskoulutus 2000-2002.
- Eeva, Raija 2011. Diakonityöntekijä, Turun Tuomiokirkon seurakunta. Henkilökohtainen tiedonanto 16.7.2011.
- Helin, Matti, Hiilamo, Heikki & Jokela, Ulla 2010. Diakoniatyö asiakkaan palveluksessa. Helsinki: Edita.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hänninen, Sakari, Palola, Elina & Kaivonurmi, Maija (toim.) 2010. Mikä meitä jakaa? Sosiaalipolitiikkaa kilpailuvaltiossa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino. Artikkelit: Kärkkäinen, Sirkka-Liisa: Yksin asuminen Suomessa.
- Inkeroinen, Hanna, Rasinkangas, Jarkko & Kyheröinen, Hanna 2008. Miten hyvin Turku voi? turkulaisten hyvinvoinnin muutossuuntia 1995-2008. Turun kaupungin sosiaalikeskuksen julkaisu nro 2A.

- Janhonen, Sirpa & Nikkonen, Merja (toim.) 2003. Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Helsinki: WSOY.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.
- Jokinen, Kaija 2011. Diakonityöntekijä. Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymän diakoniakeskus. Henkilökohtainen tiedonanto 2.2.2011.
- Kansanuutiset 16.12.2011. Verkkolehti. Mediamaksu muuttui Yle-veroksi. Viitattu 13.4.2012.
<http://www.kansanuutiset.fi/mielipiteet/paakirjoitus/2703340/mediamaksu-muuttui-yle-veroksi>
- Laaksonen, Armi 2002. Sinkkutoiminta – uusi diakoniatyön muoto. Turun yliopisto. Sosiologian laitos. Pro gradu -työ.
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785, 17.8.1992. Viitattu 5.3.2012.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812. 22.9.2000. Viitattu 5.3.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>
- Lindqvist, Martti 1990. Auttajan varjo. Keuruu: Otava.
- Mattila, Kati-Pupita 2007. Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Morris, W. L., DePaulo, B. M., Hertel, J., & Taylor, L. C. 2008. Singlism - Another problem that has no name: Prejudice, stereotypes, and discrimination against singles. Teoksessa: T. G. Morrison & M. A. Morrison (Eds.), *The Psychology of Modern Prejudice*. s.165-194. Hauppauge, NY: Nova Science Publishers.
- Mäkinen, Arja 2008. Vanhojapiikoja ja vapaita naisia. Hämeenlinna: Kirjapaja.

- Mäkisalo-Ropponen, Merja 2011. Vuorovaikutustaidot sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi.
- Ojala, Eija Maarit & Kontula, Osmo 2002. Tarvitseeko minua kukaan? Keski-ikäiset yksineläjät perhekeskeisessä yhteisössä. Väestötutkimuslaitoksen julkaisusarja D 40. Helsinki: Väestöliitto.
- Taloussanomat 29.10.2010. Sinkun talous kaatuu näin helposti. Viitattu 13.2.2012.
<http://www.taloussanomat.fi/raha/2010/10/29/sinkun-talous-kaatuu-nain-helposti/201014968/139> Tuloste tekijän hallussa.
- Taloussanomat 29.9.2010. 20 000 euroa – sinkku maksaa tuplasti. Viitattu 14.2.2012.
<http://www.taloussanomat.fi/omatalous/2010/09/29/20-000-euroa--sinkku-maksaa-tuplasti/201013438/139> Tuloste tekijän hallussa.
- Taloussanomat 6.6.2011. Näin sinkku häviää pelin. Viitattu 15.2.2012.
<http://www.taloussanomat.fi/i ihmiset/2011/06/06/nain-sinkku-haviaa-pelin/20117806/139> Tuloste tekijän hallussa.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos i.a. Yksinasuvilla on korkea köyhyysriski. Viitattu 15.2.2012.
http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tutkimus/hankkeet/stop_koyhyys/yksinasuvilla_on_korkea_koyhyysriski Tuloste tekijän hallussa.
- Tilastokeskus i.a. Tilastot, asuminen, asunnot ja asuinolot, käsitteet ja määritelmät. Viitattu 19.3.2012. <http://tilastokeskus.fi/til/asas/kas.html>
- Tilastokeskus i.a. Tilastot, väestö perheet, käsitteet ja määritelmät. Viitattu 19.3.2012.
<http://tilastokeskus.fi/til/perh/kas.html>
- Tohtori 21.8.2011. Tutkimus: Sinkut kuolevat nuorempina. Viitattu 3.3.2012.
<http://www.tohtori.fi/?page=1616302&id=4426621> Tuloste tekijän hallussa.
- Toimintaympäristö 2012-2015. Maarit Holmberg 14.4.2011.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Turun mielenterveysyhdistys ITU i.a. Viitattu 12.2.2012. www.itu.fi

TVJ Happy House i.a. Viitattu 12.2.2012.

http://www.tvj.fi/index.php?option=com_content&task=view&id=16&Itemid=29

Vastaus aloitteeseen työikäisten yksin asuvien turkulaisten palvelujen parantamiseksi. Turun kaupunki. Peruspalvelulautakunta. 15.12.2010. Tuloste tekijän hallussa.

Vastuun ja osallisuuden yhteisö. Diakonia- ja yhteiskuntatyön linja 2010. Toimittanut Juhani Veikkola. Suomen ev.lut. kirkon keskushallinto. Sarja C 2003: 9. Helsinki: Kirkkohallitus.

Vilén, Marika, Leppämäki, Päivi & Ekström, Leena 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki: WSOY.

YLE Uutiset 22.2.2011. Kiviniemi: Suomeen tarvitaan perheministeri. Viitattu 23.9.2011.

http://yle.fi/uutiset/talous_ja_politiikka/2011/01/kiviniemi_suomeen_tarvitaan_perheministeri_2307070.html Tuloste tekijän hallussa.

YLE.fi 11.4.2012. Yle Häme. Kansanedustajat kiittelevät: Yle-laki on mediamaksua parempi. Viitattu 13.4.2012.

http://yle.fi/alueet/hame/2012/04/kansanedustajat_kiittelevat_ylelaki_on_mediamaksua_parempi_3396981.html

YLE.fi 23.5.2010. Sinkkujen määrä kasvaa koko ajan. Viitattu 2.11.2011.

http://yle.fi/uutiset/kotimaa/2010/05/sinkkujen_maara_kasvaa_koko_ajan_1704686.html Tuloste tekijän hallussa.

Hei!

Olen sosionomi-diakoniopiskelija Porin Diakonia-ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötä yksinelävien tarpeista ja toiveista eri sosiaali- ja terveydenhoitopalveluiden käyttäjinä. Haluaisitko kertoa, millaisia kokemuksia sinulla on? Haastatteluun voit tulla yksin tai ystävän kanssa. Olethan elänyt jo vuoden yksin/lasten kanssa.

Kaikki tiedot käsitellään luottamuksellisesti ja nimettöminä.

Jos kiinnostuit, tule juttelemaan!

Elina Pulli

sosionomi-diakoniopiskelija

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Pori

Liite 2. Suostumus

SUOSTUMUS

Tällä lomakkeella annan suostumukseni antaa haastattelun aiheesta yksinelävän palvelujen tarpeet ja toiveet sekä käyttää antamaani haastattelumateriaalia Elina Pullin sosionomi-diakoni-tutkinnon (amk) lopputyötä (Diak Pori) varten.

Antamiani tietoja käytetään nimettömästi. Aineisto tuhoetaan opinnäytetyön valmistumisen jälkeen (vuonna 2012).

Allekirjoitukset:

Turussa, _____ 2011 _____

Turussa, _____ 2011 _____

Liite 3. Haastattelurunko

HAASTATTELURUNKO

1. Ikäsi?
2. Sukupuolesi?
3. Oletko
 - a. työtön
 - b. työssä
 - c. eläkkeellä
 - d. muu?
4. Oletko
 - a. naimaton
 - b. eronnut
 - c. leski?

5. Onko sinulla lapsia?

6. Kuinka kauan olet elänyt yksin?
7. Mitä hyvää yksin elämisessä on?
8. Millaisia haasteita yksinelävä kohtaa?

9. Mitä julkisia/yksityisiä/kolmannen sektorin sosiaali- ja terveystalvveluja olet käyttänyt viimeisen vuoden aikana?
 - terveyskeskus
 - sairaala
 - mielenterveyspalvelut
 - sosiaalitoimi
 - Kela
 - työvoimatoimisto
 - kirkon tilaisuudet/palvelut, mitkä?muu, mikä?

10. Millaisia kokemuksia sinulla on ko. tilanteista? Mitä hyvää, mitä huonoa?

11. Miten tilanteesi yksinelävänä otettiin huomioon?
12. Kuinka hyvin sinut kohdattiin yksinelävänä asiakastilanteessa (lääkäri, virkailija tms.)? Asteikolla 1-5?
13. Kuinka hyvin tuote (työnhakusuunnitelma, hartaus tms.) kohtasi sinut yksinelävänä? Asteikolla 1-5?
14. Miten edellä arvioimasi kohdat saisivat paremman arvosanan? Mitä jäit kaipaamaan?
15. Kuinka usein käyt kirkon tilaisuuksissa?
16. Kuinka kauan olet ollut mukana Sinkkutoiminnassa?
17. Mitä Sinkkutoiminta sinulle antaa?
18. Kuinka hyvin kirkon toiminta yleisesti kohtaa yksinelävän, asteikolla 1-5?
19. Miten valtio/kunta/kirkko voisivat ottaa yksinelävät paremmin huomioon?