



**”PIENI JUTTUHETKI KAHVIKUPIN ÄÄRESSÄ
VOI TEHDÄ IHMEITÄ”**

Kriisikeskus Osviitta asiakkaiden kokemana

**Niina Reiman
Tiina Vilkuna**

Opinnäytetyö
Marraskuu 2009
Sosiaalialan koulutusohjelma
Palveluohjauksen ja sosiaalityön vaihtoehtoiset
ammattiopinnot
Pirkanmaan ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Pirkanmaan ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Palveluohjauksen ja sosiaalityön vaihtoehtoiset ammattiopinnot

REIMAN, NIINA & VILKUNA, TIINA:

”Pieni juttuhetki kahvikupin ääressä voi tehdä ihmeitä” – Kriisikeskus Osviitta asiakkaiden kokemana

Opinnäytetyö 45 s.
Marraskuu 2009

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuoda esiin asiakkaiden kokemuksia Kriisikeskus Osviitasta ja Osviitan asemaa palvelukentällä. Miten Osviittaa löydetään ja koetaanko se tarpeelliseksi? Tutkimamme teemat ovat kriisityö ja vuorovaikutussuhteet, joita ilmenee Osviitan työntekijöiden/tukihenkilöiden ja asiakkaiden välillä.

Opinnäytetyössä on käytetty laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Aineisto on kerätty asiakkaille jaetuilla kyselylomakkeilla, työntekijän haastattelulla ja työntekijöille/tukihenkilöille lähetetyllä sähköpostikyselyllä. Aineiston analysointiin on käytetty aineistolähtöistä sisällönanalyysimenetelmää. Tutkimuksen teoreettisessa osiossa perehdyimme kriisityöhön ja erilaisiin asiakastyön vuorovaikutussuhteisiin.

Asiakkaiden kulku Osviitassa noudattaa samoja piirteitä ja näin ollen saimme muodostettua asiakkaan tien Osviitassa. Asiakkaille kokemukset Kriisikeskus Osviitasta olivat erittäin positiivisia. Odotukset vastasivat tarjottua palvelua. Asiakkaat kokivat, että voisivat käyttää Osviitan palveluita tulevaisuudessakin.

Opinnäytetyön tulosten perusteella voi tehdä muutamia johtopäätöksiä. Osviitasta ollaan tietoisia tamperelaisella palvelukentällä. Sinne osataan ohjata asiakkaita. Sosiaalisen verkoston puute näkyy hyvin Osviitan asiakaskunnassa. Asiakkaiden odotukset Osviitasta ovat hyvin käytännönläheisiä. Tukihenkilön on hyvä järjestää asiakkaalle aikaa ja osata aktiivisen kuuntelun taito. Hän ei myöskään saa liian innokkaasti tarjota omia ajatuksiaan asiakkaalle. Tapaamisen jälkeen tukihenkilöillä on hyvä olla mahdollisuus keskustella muiden tukihenkilöiden tai työntekijöiden kesken tapaamisen aikana heränneistä tunteista.

ABSTRACT

Pirkanmaa University of Applied Sciences
Degree Programme in Case Management and Social Work

REIMAN, NIINA & VILKUNA, TIINA:

“A little talk with a cup of coffee can do wonders” – Crisis center Osviitta – how the customers see it.

Bachelor’s thesis 45 pages.
November 2009

The purpose of this study is to present the experiences of Crisis Center Osviitta and its position among the social services. How do people find their way to Osviitta and do they consider it necessary? The themes we have studied are crisis work and reciprocal relations which can be found between employees/support persons and customers.

In this study a qualitative method of study has been used. The subject matters have been gathered by delivering questionnaires to customers, by interviewing the employees and the inquiry which was sent by e-mail to the employees / support persons. In the theoretical part of this study we handle crisis work and different reciprocal relations of the work with customers.

The customers’ way in Osviitta has many similar features and because of that it was possible to form the customer’s way in Osviitta. The customers’ experiences of Osviitta were very positive. The expectations corresponded to the service that was offered. The customers felt that they could use the services of Osviitta also in the future.

On the ground of the results of this study a few conclusions can be drawn. People are aware of Osviitta. They know how to direct customers there. The lack of social network can be seen among the customers of Osviitta. The customers’ expectations of Osviitta are very practical. The support persons should arrange time for the customers and they also should have the ability to listen to them actively. They mustn’t be too eager to offer their own thoughts to the customers. After the meeting the support persons should have an opportunity to discuss with other support persons or employees handling the emotions that have appeared during the meeting.

Keywords: crisis work, interaction, customer orientation, third sector

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 KRIISITYÖ	7
2.1 KRIISI	8
2.2 KRIISIN VAIHEET JA TUKEMINEN KRIISIN ERI VAIHEISSA	10
2.3 KRIISIKESKUS OSVIITTA.....	12
3 ASIAKASKOHTAAMISEN LÄHTÖKOHTIA	14
3.1 ASIAKASTYÖN VUOROVAIKUTUSSUHTEET	15
3.1.1 Liittämis- ja kontrollisuhde	16
3.1.2 Kumppanuussuhde	17
3.1.3 Huolenpitosuhde	18
3.1.4 Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde	19
3.2 PALVELUOHJAUS	20
4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	22
4.1 TUTKIMUSTEHTÄVÄT JA – KYSYMYKSET	22
4.2 TIEDONHANKINTA JA TUTKIMUSAINEISTOT	22
4.3 AINEISTOJEN ANALYYSITAPA	23
4.4 AINEISTOJEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS	24
5. ASIAKKAAN TIE KRIISIKESKUS OSVIITASSA	26
6. VUOROVAIKUTUSSUHTEET KRIISIKESKUS OSVIITASSA	30
7. KRIISIKESKUS OSVIITTA ASIAKKAIDEN KOKEMANA.....	34
8. JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	36
8.1 OMAN TYÖN KRIITTINEN ARVIOINTI	38
LÄHTEET	40
LIITTEET.....	42
LIITE 1	42
LIITE 2	44
LIITE 3	45

1 JOHDANTO

Huono taloudellinen tilanne aiheuttaa työntekijöiden vähentämistä, lomautuksia, kiireistä työtahtia ja palveluiden tehostamista. Kaikki nämä tekijät osaltaan vaikuttavat siihen, että ihmisten elämäntyyli muuttuu entistä kiireisemmäksi ja stressaantuneemmaksi. Sosiaaliset verkostot heikkenevät ja kasvokkain tapahtuvat kohtaamiset vähenevät entisestään. Yhteyttä pidetään yhä enemmän esimerkiksi internetin välityksellä. Stressaantuneisuus, rahahuolet ja sosiaalisten kontaktien vähyys saattavat aiheuttaa muun muassa ahdistuneisuutta, ongelmia parisuhteessa ja asioiden kriisiytymistä.

Kriisi voi eri ihmisille tarkoittaa hyvin erilaisia asioita. Joku kokee pienetkin asiat kriiseinä, kun taas toiset kestävät suuriakin vastoinkäymisiä. Lähes jokainen on jossain vaiheessa elämää kokenut jonkinlaisen kriisin. Muuttuvat elämäntilanteet muodostavat ihmisille haasteita. Haasteista voidaan selvitä arjen tutuilla hallintakeinoilla, jotka ihmisestä riippuen saattavat olla hyvinkin erilaisia. Kun arjen omat hallintakeinot eivät riitä, voi kriisin kohdannut henkilö hakea ulkopuolista apua tilanteen käsittelyyn. Apua tarjoavat esimerkiksi Suomen mielenterveysseuran paikalliset kriisikeskukset. Kriisikeskukset antavat kaivattua ensiapua silloin, kun vakava sairaus on kohdannut itseä tai läheistä, parisuhteessa on ongelmia, kun läheinen ihminen kuolee tai jonkin muun vastoinkäymisen kohdatessa.

Ihmisten ahdistuneisuus ja vastoinkäymiset näkyvät myös Tampereella kriisiapua tarjoavassa Kriisikeskus Osviitassa. Palvelun pariin hakeutuu yhä enemmän asiakkaita ja matalan kynnyksen paikkana sinne on helppo hakeutua. Osviitassa apua saa heti, toisin kuin monissa Tampereen palveluissa, joihin on pitkät jonot. Kriisikeskus on kolmannen sektorin palvelu ja vahvuutena on ihmisläheinen työote sekä aika. Yleishyödyllisenä yhteisönä Osviitta pystyy antamaan aikaa ja huolenpitoa avuntarvitsijalle tavalla, joka ei kunnille ole mahdollista tiukkojen talousraamien puristuksissa.

Aiheen ajankohtaisuuden takia kiinnostuimme matalan kynnyksen kriisiauttamisesta ja otimme yhteyttä Osviitan toiminnanjohtajaan. Keskustelimme opinnäytetyön mahdollisesta tekemisestä kriisikeskus Osviitan asiakkaiden näkökulmasta. Ollessamme harjoittelussa kriisikeskus Osviitassa pystyimme tutustumaan paikan toimintatapoihin parem-

min ja tekemään taustatyötä opinnäytetyötämme varten. Tänä aikana opinnäytetyömme aihe selkeytyi ja muokkaantui asiakkaiden kokemusten tutkimiseksi.

Asiakkaiden kokemukset kertovat palvelun laadusta ja erityisesti tämän tyyppisen palvelun laatuun vaikuttaa ihmisten keskinäinen vuorovaikutus. Onnistunut vuorovaikutus auttaa asiakasta selviämään arjen haasteista. Opinnäytetyössämme kerromme tarkemmin Osviitassa tapahtuvista vuorovaikutussuhteista, erilaisista tavoista kohdata asiakas. Tarkastelemme asiakkaan kulkua Osviitassa ja sitä minkälaisia kokemuksia asiakkailta on Osviitan toiminnasta. Pohjana on asiakkaille laatimamme kyselylomake ja siitä saamme vastaukset, yhden Osviitan työntekijän haastattelu ja työntekijöille/tukihenkilöille lähetetyt sähköpostikyselyt. Lisäksi olemme käyttäneet lähteenä omia harjoittelukokemustemme havaintoja kriisikeskus Osviitassa.

Opinnäytetyön alussa kerromme mitä kriisi ja kriisityö ovat ja kerromme hieman tarkemmin kriisikeskus Osviitasta. Sitten perehdymme siihen minkälaisia vuorovaikutussuhteita työntekijöiden ja asiakkaiden väliltä löytyy ja mitä palveluohjaus pitää sisällään. Käymme myös hieman läpi asiakaslähtöisyyden peruslähtökohtaa, koska mielestämme kriisityön tapauskohtaisuus vaatii tukihenkilöltä asiakaslähtöistä toimintamallia. Tämän jälkeen kerromme, miten olemme opinnäytetyömme toteuttaneet ja mitkä ovat työn tulokset. Lopuksi pohdimme mitä tulokset meille kertovat.

2 KRIISITYÖ

Kriisit voivat koskettaa ketä tahansa elämän eri vaiheissa. Kriisejä on hyvin monenlaisia, kuten elämänkriisejä, kehityskriisejä ja traumaattisia kriisejä. Kriisit kuitenkin sairastuttavat harvoin, mutta terveet ja luonnolliset reaktiot voivat olla niin voimakkaita, että ne silti aiheuttavat hämmennystä ja voivat pilata arjen. Läheisten ja ystävien antama tuki on tällöin tärkeää. Kohdataan yhdessä pelkoa, kipua ja tuetaan vahvuuksia eikä jätetä ketään yksin. Kun läheiset eivät pysty auttamaan tai heitä ei ole, on silloin ammativun saaminen erityisen tärkeää. (Palosaari 2007, 38–39.)

Kriisityöllä tarkoitetaan ihmisten tukemista tilanteissa, jolloin heitä on kohdannut ennalta arvaamaton onnettomuus tai suru. Tarkoituksena on edistää selviytymistä järkyttävistä kokemuksista, sekä lievittää psyykkistä stressiä ja sen seurauksia, jotka ovat syntyneet onnettomuuksista ja muista äkillisistä järkyttävistä tapahtumista. Kriisityöhön kuuluu kaikkien kriisiryhmiä tai vastaavien toiminta välittömästi äkillisen traumaattisen tilanteen jälkeen tapahtuman kohdanneiden ihmisten auttamiseksi. Kriisityöhön kuuluu tukeminen kriisin kohtaamisessa ja sen läpikäymisessä: Sen tarkoituksena on auttaa löytämään selviytymis- ja elämönhallintakeinoja. (Leppävuori, Paimio, Avikainen, Nordman, Puustinen & Riska 2009, 15–16.)

Akuutin kriisityön järjestämisessä avainasemassa ovat paikalliset terveyskeskusten yhteydessä toimivat kriisirahmit (Palosaari 2007,157). Kriisirahmi koostuu moniammatillisista koulutetuista terveyden- ja sosiaalihuollon ammattihenkilöistä ja siihen kuuluu lisäksi muiden hallinnon alojen henkilöstöä sekä vapaaehtoistyöntekijöitä. Rahmin jäsenet antavat tarpeenmukaista välitöntä psyykkistä ensiapua ja neuvontaa sekä järjestävät purku- ja jälkipuinti-istuntoja. He arvioivat myös jälkihoidon tarpeen, ohjaavat jatkohoitoon, sekä huolehtivat tarvittavasta seurannasta. (Leppävuori ym. 2009, 208.) Kriisirahmistä suurin osa toimii kuitenkin vain virka-aikana, joten tarvetta löytyy myös muille toimijoille. Kriisirahmien tarjoamia palveluita täydentävät ainakin 16 Suomen mielenterveysseuran ylläpitämää kriisikeskusta ja seurakunnat.

Kriisityö on sekä henkistä, että psyykkistä ensiapua. Psyykkisen ensiavun tarkoituksena on rauhoittaa ja tukea hädässä olevaa, selkiyttää tilannetta paremman elämönhallinnan

saavuttamiseksi, sekä lisätä turvallisuuden tunnetta. (Leppävuori ym., 2009, 210.) Henkisellä tuella tarkoitetaan kaikkea ammattihenkilöiden ja läheisten antamaa traumaattisen tapahtuman jälkeistä apua. Henkinen ensiapu on aktiivista kuuntelua, läsnäoloa, käytettävissä olemista ja kykyä rauhoittaa. Henkiseen ensiapuun ei vielä kuulu auttajan toimesta tapahtuma tapahtuman aktiivinen käsittely. (Hynninen & Upanne 2006, 50.) Kriisin kohdanneiden oma tahto ja tahti ovat määrääviä, mutta heitä ei kuitenkaan saisi jättää yksin kriisin kanssa. (Palosaari 2007, 38–39.)

Hyvin karkeasti ajatellen kriisityön voidaan sanoa yksinkertaisesti olevan aivokeskusten ja hermoston palauttamista normaaliin tasapainoon. Se ei kuitenkaan tapahdu nopeasti vaan palauttaminen tapahtuu psyykeen määräämässä tahdissa. Kun kriisiä työstetään moni huomaa, että menetyksestä pulpahtaa jotain yllättäen mieleen tai, että rentoutumisen hetkellä mieleen tulee hyvän olon sijasta epämääräinen ankeus. Kriisiä työstettäessä usein mennäänkin eteenpäin periaatteella, jos jaksaa ottaa askeleen taaksepäin, kaksi seuraavaa askelta menee huomattavasti keveimmin eteenpäin. (Palosaari 2007, 41, 48.)

Kriisityön tavoitteena on tukea äkkitalanteeseen joutuneen ihmisen voimavaroja parempaan suuntaan. Tuetaan ihmisen luonnollisia mekanismeja, itsenäistä selviytymistä ja sosiaalisia verkostoja, sekä annetaan oikeaa tietoa ihmisistä heittelevistä ilmiöistä. Kriisauttamisessa suuria puheita ei tarvita, vaan kuunteleminen on tärkeämpää. Myös kuulijan pitää osoittaa se, että ei pelkää asioita joiden äärellä ollaan. Auttamistyössä on tärkeää, että yhdessä löydetään ne voimavarat ja elementit joiden avulla kriisistä voidaan selviytyä. Avuntarvitsija itse määrittää sen, miten paljon apua ja tukea tarvitsee. (Palosaari 2007, 89, 91.) Kriisityöntekijän ei tarvitse olla sosiaali- ja terveystieteiden ammattilainen, hänen ei tarvitse olla kriisityön asiantuntija vaan myös lähimmäinen voi olla avuksi läsnäolollaan. Tärkeää kriisiavussa on rohkaista kriisiin joutunutta aktivoimaan omat voimavaransa. (Merikanto & Viitanen 2005, 34–35.)

2.1 Kriisi

Ihmisen kohtaamasta traumaattisesta kokemuksen seurauksesta syntyvästä olotilasta käytetään useita eri nimityksiä; kriisi, trauma, psyykinen kriisi, traumaattinen kriisi ja

psykkinen trauma. Nämä nimitykset ovat tavallaan synonyymejä toisilleen. Niissä puhutaan sisällöllisesti samaan asiaan liittyvästä asiakokonaisuudesta.

Kriisi sanana tulee kreikankielen sanasta krisis ja merkitsee varsinaisesti ratkaisevaa käännettä, äkillistä muutosta, kohtalokasta häiriötä. (Leppävuori ym. 2009, 208). Kriisillä siis tarkoitetaan sellaista elämäntilannetta, jossa ihmisen aikaisemmat kokemukset ja opitut tavat eivät enää riitä tilanteen ymmärtämiseen ja sen psykkineseen hallitsemiseen. Arkipäivä antaa jokaiselle sopeutumishaasteen, josta suoriudutaan yleensä tutuilla yksilöllisillä sopeutumis- ja hallintakeinoilla. Elämäntapahtumista aiheutuvan psykkinen kuorman kasvaessa omat hallintakeinot eivät toimi normaalisti, vaan on aktiivisesti ponnisteltava pystyäkseen säilyttämään psykkinen tasapainon ja elämänhallinnan tunteen. Psykkinen tasapaino järkkyy, kun ihminen kohtaa jonkin sellaisen tilanteen, jonka hallitsemiseksi hänen käytössään olevat sopeutumiskeinot eivät enää riitä. Kun nämä ulkoiseen tai mielen sisäisiin tapahtumiin liittyvät selviytymiskeinot eivät auta nopeaan tasapainoon pääsemiseen, kehittyy psykkinen kriisi. (Lönnqvist ym. 1999, 276 – 278.)

Monesti kriisi liittyy johonkin kielteiseen elämäntapahtumaan, kuten erilaisiin ihmishuoneongelmiin, äkilliseen sairastumiseen tai tärkeän ihmisen menettämiseen. kriisitilanne voi siis johtua kehitys- tai elämänkriisistä tai äkillisestä ja odottamattomasta ulkoisesta tilanteesta eli traumaattisesta kriisistä. (Pohjola-Pirhonen, Poutiainen, Samulin 2007, 13–18.)

Elämänkriisejä ovat elämässä eteen tulevat tapahtumat, jotka aiheuttavat sopeutumishaasteita uudessa tilanteessa. Ne ovat tapahtumia, jotka tapahtuvat yksittäiselle henkilölle. Kehityskriiseillä taas tarkoitetaan esimerkiksi siirtymistä lapsuudesta nuoruuteen. Kehityskriisit ovat kaikille ihmisille yhteisiä, ennakoitavissa olevia tapahtumia. Elämänvaiheet eivät sinänsä ole kriisejä, mutta ne sisältävät mahdollisuuden kriisiin. Traumaattiseen kriisiin liittyy ulkoinen, äkillinen ja yllättävä tapahtuma kuten välivallan kohteeksi joutuminen, onnettomuus tai läheisen ihmisen kuoleminen. (Pohjola-Pirhonen ym. 2007, 13–15.)

Kukaan harvemmin tahtoo kriisiä omalle kohdalleen, koska se tuottaa aina tuskaa, oli sitten kyseessä kehitys-, elämän-, tai traumaattinen kriisi. Mielestämme kriisi voidaan kuitenkin nähdä eräänlaisena tienhaarana elämässä, sen kautta voi eteen tulla niin hyviä kuin huonojakin asioita. Kriisit ovat muutoksia, jotka antavat ja samalla opettavat. Muu-

tokset voivat olla käytännöllisiä, ulkoisia tai sisäisiä elämänmuutoksia. Jotta voi kohdata jotain uutta, se edellyttää vanhasta luopumista, vaikka vanhat tavat luovatkin jatkuvuutta ja turvallisuutta elämään. Kun omat voimavarat eivät riitä kriisistä selviytymiseen yksin, on silloin syytä hake apua.

2.2 Kriisin vaiheet ja tukeminen kriisin eri vaiheissa

Kriisin kohdatessa useat ihmiset reagoivat tapahtumiin tietyllä tavalla, toki yksilöllisiä erojakin löytyy. Ihmisissä on suunnattomia voimavaroja, jotka äärimmäisessä tilanteessa käynnistyvät. Ihmisiin on sisäänrakennettuna hyvin tarkoituksenmukaisia reagointija käsittelymalleja, jotka auttavat meitä selviytymään traagisistakin kokemuksista. Ne lähtevät käyntiin automaattisesti, mutta meillä ihmisillä on tapana, että tietoisesti pyrimme puuttumaan tähän prosessiin ja siten estämme kokemuksen käsittelyä. (Saari 2000, 41.)

Kriisin eteneminen jaetaan yleensä neljään luonnolliseen vaiheeseen. Ensimmäiseen eli shokkivaiheeseen, joka sitten muuttuu reaktiovaiheeksi, reaktiovaiheen jälkeen tulee varsinainen läpityöskentelyvaihe, joka jatkuu aina uudelleen orientoitumiseen asti, mikä merkitsee yleensä täydellistä toipumista. Näille jokaiselle vaiheelle on oma luonteenomainen sisältönsä ja ongelmansa. Ne eivät aina erotu toisistaan ja joskus niistä saattaa jokin vaihe jäädä pois tai esiintyä yhdessä jonkin toiseen vaiheen kanssa. On kuitenkin hyvä huomioida, että näitä kriisin vaiheita ei pidä pitää kankeana kaavana, vaan ne ovat apukeinoja kriisin kulkuun perehdyttäessä. (Cullberg 1991, 141–142.)

Ensimmäistä vaihetta kutsutaan siis shokkivaiheeksi, se kestää yleensä hyvin vähän aikaa, korkeintaan kaksi vuorokautta. Kuulemamme tai kokemamme ei tunnu ollenkaan todelliselta, vaikka itse olisi ollut mukana tapahtumassa. Kysymys on siitä, että mieleemme suojaa meitä sellaiselta tiedolta ja kokemukselta, jota se ei pysty vastaanottamaan. (saari 2000, 42.)

Sokkivaiheessa ihminen saattaa kokea esimerkiksi tunteettomuutta, jähmeyttä, tuskaisuutta, ahdistuneisuutta ja levottomuutta. Henkilö voi jopa nauraa vakavassa tilanteessa, koska ei osaa tai tunne uskaltavansa itkeä. Käyttäytymistavat vaihtelevat yksilöittäin;

henkilö voi esimerkiksi olla hyvin puhelias tai täysin hiljainen, taikka hysterinen tai tyyni. Osa sokkivaiheessa olevista henkilöistä saattaa tarttua eiliseen ja menneeseen, osa pyrkii ajattelemaan tulevaisuutta ja jatkuvuutta. Sokkivaiheessa ihminen saattaa esimerkiksi kokea suurta tarvetta päästä kiireesti kotiin, omalle reviirille ja turvaan. Hän saattaa kokea myös tarvetta olla itsekseen omien olojen ja ajatustensa kanssa. (Cullberg 1991, 142–143; Saari 2000, 42–49.)

Sokkivaiheessa olevalle on tärkeää luoda rauhallinen ja luotettava ympäristö, sekä turvallinen olo. Auttajan tulee olla rauhallinen ja selkeä. Ei jätetä shokkivaiheessa olevaa yksin vaan pidetään huolta ja autetaan käytännönasioissa, sekä pyritään normalisoimaan reaktiot. Shokkivaiheessa apua annetaan tuen muodossa. (Leppävuori ym. 2009, 17; Saari 2000 48–49.)

Shokkivaihetta seuraa reaktiovaihe ja siinä mukaan tulevat tunteet. Kriisin kokenut alkaa eritavoin reagoida tapahtuneeseen, kokee erilaisia tunteita sekä ruumiillisia reaktioita, kuten vapinaa, pahoinvointia tai väsymystä. Reaktiovaiheessa ihminen tulee tietoisiksi siitä, mitä on tapahtunut ja mitä se merkitsee. (Leppävuori ym. 2009, 17.) Siirtyminen reaktiovaiheeseen edellyttää, että vaara ja uhkatilanne ovat ohitse. Tapahtumat, asiat ja mielikuvat kuitenkin pyörivät kriisin kohdanneen mielessä. Tietoisuuden myötä tulevat tunteet ja reaktiovaihe onkin usein melkoista tunteiden myllerrystä. Suru, epätoivo, tyhjyyden tunne, syyllisyydentunnot ja itsesyytökset ovat tyypillisiä. Jotkut keskittyvät myös syyllisten etsintään. Nämä ovat suojamekanismeja, jotka suojaavat kriisin kohdannutta omilta vaikeilta tunteilta. (Saari 2000, 52–53.)

Turvallisen tunteen luominen, läsnäolo ja kuunteleminen ovat reaktiovaiheessa olevan auttamismuotoja. Annetaan mahdollisuus puhua tai olla vain hiljaa, jäsentää todellisuutta ja kerrata tapahtumia. Auttaja auttaa kuuntelemalla ja olemalla paikalla, ei tarvitse välttämättä kommentoida mitenkään kriisissä olevan kerrontaa. Auttajan täytyy kuitenkin sietää erilaisia tunteita, joita autettava kokee. Reaktiovaiheen apu on tapahtuman psykososiaalista läpikäyntiä luonnollisessa ympäristössä kuten perheessä, työpaikalla tai koulussa. Käydään läpi tapahtuneesta heränneitä reaktioita ja tunteita sekä annetaan ohjeita stressinhallintaan. (Saari 2000, 57–60; Leppävuori ym. 2009,18.)

Reaktiovaiheen kanssa osittain päällekkäin alkaa läpityöskentelyvaihe. Sen aikana ihminen alkaa aktiivisesti etsiä tietä pois traumaattisen tapahtuman aiheuttamasta kivusta

ja suuntaamaan katseensa tulevaisuuteen. Ihminen pohtii miten tilanteesta selvitään, käsittelee ja työstää tapahtunutta. Käsittelyvaiheessa opetellaan luopumaan entisestä, surraan mennyttä, ennakoidaan uutta sekä suuntaudutaan tulevaisuuteen. Tälle vaiheelle tyypillisiä oireita ovat muisti- ja keskittymisvaikeudet. Tyypillistä on myös joustokyvyn hävittäminen ja sen seurauksena saatetaan menettää maltti helposti. Tässä vaiheessa oleva saattaa saada myös epätyypillisiä raivokohtauksia, joiden kohteena ovat läheiset sekä täysin ulkopuoliset ihmiset. Läpityöskentely vaiheessa olevalle on ominaista halu olla yksin ja työstää yksinään omia kokemuksiaan, joka myös usein tuottaa tulosta. Tässä vaiheessa apuna käytetään erilaisia kriisiterapioita ja vertaistukea. Kartoitetaan kriisissä olevan tukiverkostot ja selvitetään tarvitseeko hän lisäapua ja erikoisasiantuntijaa, kuten psykologia ja psykiatria. (Cullberg 1991, 151–153; Saari 2000, 60–66.)

Uudelleensuuntautumisvaihe on kriisin neljäs ja viimeinen vaihe. Se jatkuu yleensä koko loppuelämän. Traumaattiset tapahtumat ovat yleensä sellaisia, että ne aiheuttavat elämään muutoksia. Traumaattinen tapahtuma säilyy muistoissa, mutta se ei enää estä elämästä täysipainoista elämää. (Saari 2000, 67–68.)

Periaatteena kriisityössä on, että asiakasta tuetaan ja vahvistetaan siinä, mitä hänen mielessä kulloisenakin hetkenä tapahtuu. Interventioiden tarkka ajoitus on ammattitaitoisessa kriisityössä olennaisen tärkeää. (Leppävuori ym. 2009, 17). Toivottu lopputulos saadaan, kun traumaattisesta kokemuksesta tulee tietoinen ja levollinen osa itseä. Tapahtumaan voidaan joko ajatella tai olla ajattelematta, se ei ole mielessä jatkuvasti, niin kuin se on alussa. Tämän kaiken tavoitteena on siis, että kokemus ei ole torjuttu tai kielletty vaan se on läpityöstetty. (Saari 2000, 68.)

2.3 Kriisikeskus Osviitta

Kriisikeskus Osviitta on yksi 16:sta Suomen Mielenterveysseuran ylläpitämästä kriisikeskuksesta. Opinnäytetyömme aineisto on kerätty Osviitan asiakkailta, työntekijöiltä ja tukihenkilöiltä. Tässä luvussa kerromme tarkemmin kriisikeskus Osviitasta.

Kriisikeskus Osviitta on Tampereen keskustassa sijaitseva matalan kynnyksen auttamispaikka. Osviitassa työskentelee kolme kriisityön ammattilaista ja lisäksi koulutettuja

tukihenkilöitä. Asiakkaaksi ovat tervetulleita kaikki, jotka tuntevat tarvetta keskustelulle (Meri-kanto & Viitanen 2005, 8). Osviittaa voi ottaa yhteyttä puhelimitse, varata ajan tai mennä käymään paikan päällä. Kaikki Osviitan palvelut ovat maksuttomia.

Toimintansa Osviitta on aloittanut vuoden 1993 syksyllä. Osviitan taustaorganisaationa toimii Tampereen Mielenterveysseura Ry, jonka kattojärjestönä taas toimii Suomen Mielenterveysseura. Osviitta on sitoutunut kattojärjestönsä toiminta- ja eettisiin periaatteisiin.

Tampereen Mielenterveysseuran ja samalla kriisikeskus Osviitan ylimpänä päättävänä elimenä toimii kahdeksanhenkinen hallitus, joka tekee päätökset toiminnan yleisistä linjauksista. Rahoituksensa kriisikeskus Osviitta saa Raha-automaattiyhdistykseltä sekä Tampereen kaupungilta. Näiden tahojen rahoituksella on mahdollistettu palvelujen maksuttomuus.

Osviitassa tarjottavan kriisituen ohella kriisikeskus Osviitassa pidetään ryhmiä, joissa apua tarvitseville on tarjolla vertaistukea. Tällä hetkellä kriisikeskus Osviitassa on meillä neljä ryhmää: masennuksen itsehoitoryhmä, toipumisryhmä narsistien läheisille, eronneiden ryhmä ja parisuhderyhmä pariskunnille. (Tampereen Kriisikeskus Osviitta. Luettu 3.3.2009. <http://www.osviitta.fi/>).

Kriisikeskus Osviitan asiakastyössä keskeistä on vapaaehtoisten tukihenkilöiden toteuttama ammatillisesti ohjattu kriisikeskustelu (Merikanto & Viitanen 2005, 8). Kriisikeskus Osviitta kouluttaa itse omat tukihenkilönsä. Tukihenkilö koulutuksia järjestetään kaksi kertaa vuodessa keväisin ja syksyisin. Myös tukihenkilökoulutukset ovat maksuttomia. (Tampereen Kriisikeskus Osviitta. Luettu 3.3.2009. <http://www.osviitta.fi/>.)

3 ASIAKASKOHTAAMISEN LÄHTÖKOHTIA

Asiakaslähtöisyys on ajattelutapa, joka ohjaa työntekijöiden ajattelua tiettyyn suuntaan. Tässä ajattelutavassa lähdetään asiakkaan tarpeista ja päädytään siihen, että asiakas on tyytyväinen. Asenteet ovat hyvin keskeisessä osassa, joten asiakaslähtöisyys on hyvä aloittaa siitä, että työntekijällä ei ole mitään ennakko-oletuksia asiakasta koskien asiakkuuden alkaessa. Alussa ei ole heti tarkoitus lähteä tekemään tulkintaa vaan kuunnella rauhassa, mitä asiakkaalla on sanottavaa ja antaa hänen puhua rauhassa, mitä mieleen tulee. On parempi kysyä kuin tehdä omia johtopäätöksiä asiasta. On tärkeä, että asiakkaasta ajatellaan kykenevän yhteistyöhön ja olevan pikemminkin työskentelyn kumppani kuin työskentelyn kohde. Yhteistyöhön kykenevä asiakas pystyy tekemään omat tavoitteensa, joihin hän sitoutuu. Periaatteena on, että edetään vain sen verran, mihin asiakas on valmis. Kaiken kaikkiaan asiakaslähtöisyys on sitä, että asiakkaan kanssa yhdessä pyritään löytämään keinot ja kyvyt arjen hallintaan. Tämä tarkoittaa sitä, että jokaisella asiakkaalla on omat ainutlaatuiset tapansa selviytyä, eikä työntekijän tehtävänä ole määritellä asiakkaan tavoitteita omista lähtökohdistaan käsin, vaan tavoitteet tulee sopia nimenomaan asiakkaan kannalta mielekkäiksi. Kun puhutaan asiakkaan lähtökohdista, on selkeämpää ajatella myös, että asiakkaan kanssa käydään rohkaisevia keskusteluja pikemminkin kuin motivoivia keskusteluja. (Honkola & Juonela 2000, 18 – 19; Koskinen 2007, 28.)

Asiakaskohtaamisissa lähdetään liikkeelle asiakasnäkökulmalla. Tavoitteena on asiakkaan kuntoutuminen voimaantumisprosessin kautta, sekä valtaistuminen lisäämällä yhteiskunnallista osallisuutta. Asiakkaalle pyritään herättämään tietoisuus omasta tilanteesta ja niistä tekijöistä mitkä siihen vaikuttavat, näin lisääntyy luottamus omaan itseen ja mahdollisuuksiin saada ohjaus omaan elämäänsä takaisin. (Koskinen 2007, 22–23.)

Pelkästään asiakkaan oma voimaantuminen ei yleensä riitä vaan hänen ympäristössään täytyy myös tapahtua muutoksia. Asiakkaan kanssa käydään läpi hänen omat voimavaransa ja etsitään yhdessä selviytymiskeinoja tilanteesta, jotka johtavat eteenpäin tulevaisuuteen. Kartoitetaan ihmisiä, jotka voisivat auttaa ja toimintoja, mitkä voisivat auttaa. Asiakas on koko ajan mukana häntä koskevissa asioissa, mikä varmistaa sen, etteivät työntekijät kiirehdi liikaa. (Koskinen 2007, 22–23.)

3.1 Asiakastyön vuorovaikutussuhteet

Asiakastyössä asiakkaiden ja työntekijöiden välille muodostuu tiiviitä vuorovaikutussuhteita. Nämä vuorovaikutussuhteet ovat hyvin tärkeitä asioiden eteenpäin viemisessä ja asiakkaan tilanteen parantamisessa. Asiakkaan kohtaamista ei voi kuitenkaan opetella kirjoista ja vaatii rohkeutta todella kohdata asiakas. Vuorovaikutteisuus ja kohtaaminen ovat pysähtymistä, viipymistä ja yhdessä kulkemista, vaikka lopputulosta ei aina tiedettäisikään. (Mattila 2007, 33.)

Asiakastyössä usein tavoitteena on saada aikaan muutos asiakkaan tilanteessa. Muutostyössä keskitytään mahdolliseen muutokseen, ei ratkaisuun. Asiakasta kohdatessa täytyy olla avoin erilaisille toimintatavoille, koska muutos ei ole suunniteltavissa. Muutostyöllä vastataan haasteisiin ja mietitään erilaisia mahdollisuuksia. Sosiaalinen muutos ei tule itsestään eikä sitä ole mahdollista ”antaa”. Elämäntilanteista lähtevässä muutostyössä on tavoitteena vahvistaa ihmisen toimintaedellytyksiä ja osallisuutta. Muutostyön tavoite ei siis ole muuttaa asiakasta vaan auttaa asiakasta muuttumaan. (Koskinen 2007, 16–17.)

Muutosprosessin loppuvaiheessa työntekijä on ratkaisevassa asemassa rakentamassa asiakkaan kanssa menneestä ja tulevasta sellaista tulkintaa, joka auttaisi asiakasta pitävyytymään muutoksessa ja vahvistaisi hänen luottamusta omiin kykyihinsä ja voimavaroihinsa. Näin muutoksesta tulisi ylläpitävä muutos. (Koskinen 2007, 40, 43.)

Alkuvaiheen kriisitilanne työskentely painottuu hyvin pitkälti kuunteluun. Onkin sanottu, että asiakastyössä 30 % on menetelmiä ja 70 % kuuntelemista. Muutostyössä keskeisiä ja tärkeitä asioita ovat se, että alkuvaiheeseen panostetaan ja mennään asiakkaan rytmin mukaan, mutta kuitenkin tiivistä yhdessä työskennellen. Asiakassuhdetta lähdetään yhdessä rakentamaan, eikä tehdä omia diagnosoiteja ja tulkintoja. Asiakkaan omia verkostoja on syytä korostaa; haetaan hänelle tärkeitä yhteyshenkilöitä. Vertaistukea ja toimintaa olisi myös hyvä löytää. Muutokselle on tarpeellista antaa aikaa ja tilaa, mikään suuri muutos ei tapahdu hetkessä. Koskinen korostaa myös sitä, että asiakasta ei heti lähdetä ohjaamaan jonnekin muualle. Samaa asiaa korosti Osviitan työntekijä, joka

piti tärkeänä juuri sitä kohtaamista mikä Osviitassa syntyy. Kaikki tämä kohtaaminen, läsnäolo ja muutostyö lähtevät syntymään siitä, että asiakkaan annetaan puhua mistä hän haluaa. (Koskinen, 2007, 27, 47.)

Todellisessa läsnäolossa meidän on unohdettava suoritukset. Ei ole olemassa oikeita vastauksia, tapoja ja asioita mitä kuuluu missäkin tilanteessa tehdä. Läsnäoloon eivät päde yleispätevät ohjeet. Kuunteleminen ei onnistu jos jo mietimme vastausta valmiiksi. On opeteltava suorittamisen ja neuvomisen tilalle jakamista ja välittämistä. (Mattila 2007, 12.)

Läsnä oleminen on aktiivista toimintaa. Herkistyminen ja kuunteleminen vaativat voimia. Aika on tärkeimpiä asioita, mitä auttajalla on tarjottavana asiakkailleen. On tilanteita, joissa puhujat eivät juuri kiinnitä huomiota siihen, miten heitä kuunnellaan. Joillekin ihmisille näyttäisi riittävän se, että he saavat puhua ja toinen ihminen on hiljaa lähettyvillä. Puhuminen voi siis usein olla tärkeämpää kuin se, että joku todella kuuntelee. Tällöin kuuntelija on enemmänkin läsnäolija tai pelkästään vuodatuksen vastaanottaja. Aina puhumiseen ei edes tarvita suoraa yhteyttä toiseen ihmiseen. Ihmiset voivat puhua itsekseen ääneen. Kaiken kaikkiaan ihmisillä on erilaisia odotuksia sen suhteen, miten he toivovat tulevansa kuulluiksi. Toiset odottavat kuuntelijalta täydellistä eläytymistä, toisille riittää vähäisempikin huomio. (Rantanen 1997, 8, 11–12, 52, 55.)

Kirsi Juhila (2006) mainitsee kirjassaan sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina neljän tyyliä vuorovaikutussuhteita. Näitä vuorovaikutussuhteita ovat: liittämisen- ja kontrollisuhde, kumppanuussuhde, huolenpitosuhde ja vuorovaikutuksessa rakentuva suhde.

3.1.1 Liittämisen- ja kontrollisuhde

Liittämisen- ja kontrollisuhde on erityisesti kyseessä silloin, kun mietitään lakisääteisiä sosiaalipalveluita ja sosiaalietuuksia ja niiden takia tapahtuvia kohtaamisia. Liittämisen- ja kontrollisuhteessa työntekijä on aktiivisessa roolissa ja asiakas on toiminnan kohteena. Työntekijä yrittää aktiivisesti liittää asiakasta yhteiskuntaan ja tarvittaessa kontrolloi niitä, joiden liittämisen ilmentymä ilmenee vaikeuksina. Liittäminen nähdään syrjäytymisen vastakohtana, osattomuutena. Osattomuus voi olla työttömyyttä, harrastamattomuutta, kouluttamattomuutta ja yleistä valtakulttuurista poikkeavuutta. Myös ihmisellä ilmenevä

kriisi voidaan nähdä valtakulttuurista poikkeavuutena. Tärkeänä nähdään asiakkaiden elämänhallinnan lisääminen. Se on se tavoite, mihin liittämällä pyritään. (Juhila 2006, 49, 53, 61.)

Työntekijällä on tässä suhteessa asiakasta kohtaan asiantuntijavaltaa. Hän omistaa tietoa mitä asiakkaalla ei ole. Vallankäyttö liittyy liittämisen- ja kontrollisuhteeseen. Työntekijä tietää mikä on asiakkaalle itselleen parhaaksi ja toimii sen mukaan. Tiedon omistaminen oikeuttaa vallankäyttöön. Vallankäytön suhteen työntekijän ja asiakkaan välille muodostuu vastakkainasettelua. Työntekijä valta-asemaansa perustuen määrittää asiakkaan tarpeet ja tavoitteet, mitä vastaan ovat taas nykyaikana arvostettu individualismi, kyky selviytyä omin avuin, omavastuu ja tehokkuus. (Juhila 2006, 89–90, 97, 99.)

3.1.2 Kumppanuussuhde

Kumppanuussuhteessa työntekijä ja asiakas toimivat rinnakkain ja yhdessä. Asiakkaan tilannetta, ongelmia ja mahdollisuuksia jäsenellään työntekijän kanssa yhdessä. Kumppanuussuhteessa on myös tärkeää se, että otetaan asiakkaiden erilaiset lähtökohdat huomioon. (Juhila 2006, 103, 109–110.)

Aivan kuin asiakkaista, niin myös työntekijöistä löytyy eroja. Heidän kohtaamis- ja lähestymistapansa voivat olla hyvin vaihtelevia. Heillä voi itsellään olla takana hyvin samantapaisia ongelmia ellei kriisejäkin, kuten asiakkailla. Näin ollen jonkin asiakkaan ja työntekijän välille voi muodostua aivan erityinen suhde. Jotkut vain tulevat toimeen paremmin keskenään kuin jotkut toiset. (Juhila 2006, 112.)

Työntekijän ja asiakkaan arvojen eroavaisuudet saavat aikaan hankalia tilanteita ja ristiriitoja. Työntekijä on veloitettu toimimaan tietyllä tavalla, niin omien arvojensa kuin sen instituution kautta missä hän toimii. Hänellä on tietyt ohjeet siitä, mitä hän saa sanoa ja miten toimia. Vaikka hän omien arvojensa mukaan haluaisi kehottaa asiakasta toimimaan tietyllä tapaa, ei se välttämättä ole sen instituution toiminnan mukaista missä hän työskentelee. Sellaisissa tilanteissa missä monta asiakasta kohtaa kerrallaan, tulee esiin monia arvojen ristiriitoja. (Juhila 2006, 112, 114, 130.)

Näissä tilanteissa työntekijän asema on hyvin hankala. Hän joutuu sovittelijan rooliin ja toisinaan myös valitsemaan puolensa. Vertaisuus synnyttää ihmisten välille keskinäistä vuorovaikutusta spontaanisti, mutta toisinaan sitä pyritään aktivoimaan ammattilaisten avustuksella. Vertaisryhmät toimivat ihmisten selviytymistä tukevin ja ongelmia ratkaisevin voimavaroina. (Juhila 2006, 112, 114, 130.)

Kumppanuutta on myös se, että pyritään rakentamaan yhteistyötä kaikkien olennaisten toimijoiden kesken. Olennaiset toimijat voivat olla asiakkaan perhe ja läheiset, myös työkaverit ja koko hänen verkostonsa missä hän toimii päivittäin. Kumppanuutta voisi olla myös palveluohjaus, jota käsitellään tässä luvussa myöhemmin. Rakennetaan siltoja sinne missä niitä ei vielä ole. Kerrotaan paikoista missä asiakkaan valtaistumista voitaisiin entisestään lisätä ja mitä hän voisi omaksi hyväkseen vielä tehdä. (Juhila 2006, 127.)

3.1.3 Huolenpitosuhde

Huolenpitosuhteessa on kyse jokaisen kansalaisen oikeuksista, joiden toteutumiselle ei voida asettaa ehtoja. Työntekijä pitää huolta, että asiakkaan oikeudet hyvään elämään toteutuvat. Se tosiasia myönnetään, että tulee tilanteita, mistä ei yksinkertaisesti selviä omillaan vaan tarvitsee tukea ja apua. Kyse on kokonaisvaltaisesta huolenpidosta. (Juhila 2006, 151–153.)

Huolenpitosuhde ja riippuvuus tulevat myös hyvin lähelle toisiaan. Riippuvuus avusta, siitä helpotuksen tunteesta kun saa tuoda mieltään painaneita asioita julki ja riippuvuus itse siitä tukihenkilöstä joka tämän helpotuksen tunteen sai aikaan. Riippuvuus aiheuttaa asiakkaalle tarpeen tietää, että koska hän vain apua tarvitsee hän voi tulla sitä hakemaan. (Juhila 2006, 166–169.)

Huolenpitosuhteeseen liittyy vielä enemmän palveluohjaus kuin kumppanuussuhteeseen. Huolenpitosuhteessa työntekijä ottaa vastuun siitä, että asiakas saa tarvitsemaansa apua ja ajaa asioita hänen puolestaan. Tämänkään takia huolenpitosuhteen tyyppinen vuorovaikutus ei ole sitä tyyppisintä mitä Osviitasta voi löytää. Osviitassa ongelmat pyritään pääasiassa ratkaisemaan paikan päällä (Juhila 2006, 179).

Huolenpitoon liittyy voimakkaasti jaksaminen ja uupuminen. Toisesta huolta pitäminen ja vastuun kanto ovat hyvin voimakkaasti uupumusta aiheuttavia. Vaikka Osviitassa ei niin voimakasta huolenpitoa asiakkaista olekaan, on sielläkin varmasti monia asioita, mitkä jäävät asiakaskohtaamisten jälkeen mietityttämään. On tärkeää, että työntekijä ja tukihenkilö pääsevät purkamaan tunteitaan, ajatuksiaan ja asioita, jotka ovat jääneet askarruttamaan tai vaivaamaan asiakastapaamisten jälkeen. On hyvä, että Osviitassa tukihenkilöitä on niin paljon, joten he voivat valita kuinka monta asiakasta ottavat itselleen yhdelle päivälle ja kuinka usein kohtaavat asiakkaita. Näin asiakaskohtaamisissa pystytään välttämään kiireen tuntu, mikä on myös yksi suuri uupumusta aiheuttava tekijä. Asiakas voidaan kohdata rauhassa, minkä myös asiakas itse huomaa. Tällöin asiakas pystyy tuntemaan rauhallisen tilanteen paljon henkilökohtaisemmaksi. (Juhila 2006, 188–189.)

3.1.4 Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde

Tämän tyyppisessä suhteessa työntekijän ja asiakkaan roolit eivät noudata tiettyä kaavaa vaan ne vaihtelevat täysin tilanteen mukaan. Lähestymistavat voivat olla hyvin moninaisia. Auttamistyön lähtökohtana on hyvin usein ongelmien määrittely, se minkä takia asiakas on hakeutunut autettavaksi ja kuultavaksi. Sillä miten ongelma nimetään, on väliä. Ongelman nimeäminen ratkaisee hyvin pitkälti sen, minkälaisia ovat ne lähestymistavat, joilla ongelmaa lähdetään ratkomaan. Se miten esimerkiksi Osviitassa asiakas tuo kriisitilanteensa julki ja keskustelun aiheeksi, ohjaa hyvin paljon tukihenkilön suhtautumista. Myös tukihenkilöiden itse olisi hyvä tunnistaa näitä omia lähestymistapojaan, mitä he käyttävät tietyissä tilanteissa. (Juhila 2006, 201, 210.)

Asiakkaita tulkitaan myös instituution itsensä läpi. Jokainen instituutio odottaa asiakkaikseen tietyn tyyppisiä ihmisiä. Esimerkiksi Osviittaaan odotetaan hakeutuvan asiakkaita, jotka ovat kohdanneet kriisin tai elävät parhaillaan sitä. Jos asiakas esimerkiksi kärsiikin mielenterveysongelmista, mutta ei pääse mielenterveystoimiston asiakkaaksi riittävän nopeasti, saattaa hän hakeutua esimerkiksi Osviittaaan. Asiakkaiden kannalta nämä instituutioiden omat tulkintakehikot, eivät välttämättä ole kovin hyväksi. Se estää työntekijöitä näkemästä asiakkaita yksilöinä, omine ongelmineen. Eihän Osviitta välttämättä olekaan paras paikka mielenterveysongelmista kärsivälle, mutta kyllä sieltä

varmasti jonkinlaista ensiapua asiakas pystyisi saamaan jos häntä ei liikaa tulkita sitä kautta, mihin hän on hakeutunut. (Juhila 2006, 223.)

Asiakaslähtöisyyden tavoite ja haaste aiheuttavat aina keskustelua. Miten toimia asiakaslähtöisesti, saada asiakkaan tilanne parempaan suuntaan, vaikka hän ei itse sitä näytä tajuavan mikä hänelle olisi hyväksi. Tukihenkilöt joutuvat moniin vaikeisiin tilanteisiin yrittäessään ohjata asiakasta heidän mielestään oikeaan suuntaan asiakkaan ollessa aivan eri mieltä tilanteestaan. (Juhila 2006, 249–250.)

Tärkeää on nähdä vaihtoehdot ja moninaisuus. Yhden mallin tai mallien varaan ei kannata työtään rakentaa. (Juhila 2006, 262.)

3.2 Palveluohjaus

Palveluohjaus on asiakastyömenetelmä, joka on asiakaslähtöinen ja asiakkaan etua korostava työtapa. Asiakastyömenetelmän lisäksi palveluohjaus tarkoittaa palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla. Työtapa, tuki, tavoitteet ja palvelut räätälöidään jokaisen asiakkaan tarpeen mukaan. Menetelmä perustuu asiakkaan ja työntekijän luottamukselliseen suhteeseen ja tavoitteena on asiakkaan itsenäisen elämän tukeminen. Palveluohjaus on prosessi, jossa on tarkoitus määrittää asiakkaan palvelutarpeet sekä voimavarat ja löytää asiakkaan tarpeita parhaiten vastaavat palvelut ja tukimuodot. Palveluohjausta voisi myös kutsua työmuodoksi, jossa kootaan kaikki asiakkaan tarvitsemat tuki ja palvelut saumattomaksi ”yhden luukun palveluksi”. Palveluohjauksen käyttäminen on erityisen antoisaa silloin, kun asiakkaalla on pitkäaikainen ja monimutkainen palveluntarve, mutta se on myös hyvä työtapa lyhytaikaisissa asiakassuhteissa. Palveluohjaus on useiden asiakasryhmien tarpeisiin sopiva työmuoto. (Hänninen 2007, 11–12.)

Palveluohjaus on lähtöisin Yhdysvalloista, josta se on rantautunut Suomeen 1990-luvulla. Yhdysvalloissa se on ollut yksilökohtainen asiakastyömenetelmä jo 1920-luvulta lähtien. Viime vuosien aikana palveluohjauksen työmenetelmää on alettu käyttämään entistä enemmän sosiaali- ja terveydenhuollossa. Yhteiskuntamme epävarmuus, kansalaisten suojaverkkojen ja perhesiteiden heikentyminen, sekä työttömyyden lisää-

tyminen ovat muuttaneet yhteiskuntamme sosiaalisia rakenteita. Nämä muutoksen ajat yhteiskunnassamme johtavat siihen, että yhä enemmän tarvitaan palveluohjausta. (Hänninen 2007, 11.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristön muutosten johdosta palvelujärjestelmässämme on siirrytty asiakaskeskeisyydestä asiakaslähtöisyyteen. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakas nähdään kumppanina, joka otetaan alusta lähtien täysivaltaisena jäsenenä mukaan miettimään ratkaisuja ja tekemään päätöksiä. Asiakaslähtöisesti toteutetussa palveluohjauksessa asiakas nähdään yksilöllisenä persoonana ja kokonaisuutena, jolla on oma kulttuurinsa, yhteisönsä ja jäsenyytensä yhteiskunnassa. Keskeisessä asemassa on toiveikkuuden ylläpitäminen ja suuntautuminen tulevaisuuteen sekä voimavarojen tukeminen. (Hänninen 2007, 11.)

Palveluohjauksen tärkeimpiä elementtejä on palveluohjaajan ja asiakkaan aito, luottamuksellinen kohtaaminen. Kysymys on muun muassa tasavertaisuudesta, vastavuoroisuudesta, luottamuksellisuudesta, epävarmuuden sietämisestä, sekä tukemisesta ja siihen luottamisesta, että voimavarat löytyvät vuorovaikutussuhteesta, eikä siihen ole mitään valmista käsikirjoitusta. Nämä aidon kohtaamisen osatekijät luovat pohjan avoimelle dialogille. (Hänninen 2007, 12.)

Tavoitteena palveluohjauksessa on asiakkaan voimaantuminen. Pyritään siihen, että asiakas osaa omatoimisesti ja itsenäisesti tehdä omaa elämäänsä koskevia ratkaisuja. Asiakkaan itsemääräämisoikeus säilyy, samoin kuin tunne siitä, että hän itse kykenee vaikuttamaan elämänsä kulkuun. Voimaantuminen on ennen kaikkea henkilökohtainen prosessi, mistä seuraa hyvinvoinnin kokemus. Vasta voimaantumisen jälkeen on nähtävissä, mitkä palvelut parhaiten palvelevat asiakasta. (Hänninen 2007, 13–14.)

Palveluohjaus voidaan luokitella kolmenlaiseen työotteeseen. Niitä ovat ohjaus/neuvonta, yksilökohtainen palveluohjaus sekä palveluohjauksellinen työote. Näitä kaikkia voidaan käyttää samankin asiakkaan kanssa asiakkuuden eri vaiheissa. Osviitassa on eniten käytössä resurssienkin takia ohjaus ja neuvonta. Osviitan päätehtävänä on kuitenkin kriiseissä tukeminen. (Hänninen 2007, 14.)

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

4.1 Tutkimustehtävät ja – Kysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on pohtia kriisikeskus Osviitan toimintaa asiakkaan näkökulmasta sekä selvittää, millaisia lähestymistapoja ja työmuotoja Osviitassa on käytössä. Tutkimustehtävämme on tutkia Kriisikeskus Osviitan toimintaa asiakkaiden näkökulmasta. Mitä odotuksia ja minkälaista avuntarvetta asiakkailla on. Halusimme tietää minkälaisia kohtaamisia ja vuorovaikutusta asiakkaiden ja tukihenkilöiden/työntekijöiden välille syntyy. Viimeisenä tehtävänä on halu tutkia mahdollista tarvetta avulle, tuelle ja palveluille tulevaisuudessa. Sosionomin työtä ajatellen, olemme myös asettaneet tavoitteeksi tarkastella, minkälaisia eri työmuotoja kriisikeskus Osviitassa käytetään. Tutkimuksen kohderyhmänä ovat Osviitassa paikanpäällä käyvät asiakkaat sekä heidän kokemuksensa ja mielipiteensä.

Aineistomme pohjalta tutkimuskysymyksiksemme muotoutuivat:

1. Mikä on asiakkaan tie Kriisikeskus Osviitassa?
2. Minkälaisia vuorovaikutussuhteita Kriisikeskus Osviitassa on?
3. Mitä mieltä Kriisikeskus Osviitan asiakkaat ovat sen toiminnasta?

4.2 Tiedonhankinta ja tutkimusaineistot

Opinnäytetyömme on laadullinen tutkimus. Mielestämme laadullinen tutkimus on perusteltu menetelmä tässä työssä, koska keräämme tietoa henkilökohtaisista kokemuksista ja mielipiteistä. Laadullisella tutkimusmenetelmällä tarkastellaan merkityksiä, jotka ovat ihmisten välisiä ja sosiaalisia. Merkitykset näkyvät suhteina ja niiden muodostamina kokonaisuuksina. Nämä kokonaisuudet vuorostaan ilmenevät ihmisestä peräisin olevina ja ihmiseen päättyvinä tapahtumina, kuten ajatuksina, toimintana ja yhteiskunnan rakenteina. Tavoitteena on saada ihmisiltä kuvauksia heidän kokemastaan todellisuudesta.

ta. Näiden kuvausten ajatellaan sisältävän niitä asioita, mitä ihminen pitää itselleen tärkeänä. (Vilkkä 2005, 97.)

Tutkimuksemme sisältää kolme eri aineistoa. Ensimmäisen aineiston tutkimukseemme keräsimme harjoittelujaksomme aikana omien kokemusten kautta sekä kesän 2008 aikana puolistrukturoitujen kyselylomakkeiden (liite 1) avulla. Kriisikeskus Osviitan tukihenkilöt ja työntekijät jakoivat kyselylomakkeita ja palautuskirjekuoria postimerkkeineen asiakkaille tapaamisen jälkeen. Kyselylomakkeen esittelyssä pyysimme asiakkaita palauttamaan kyselylomakkeen noin kuukauden kuluttua käynnistä postitse Osviittaan. Kyselylomakkeeseen sai vastata nimettömänä. Kyselylomake sisälsi avoimia ja suljettuja kysymyksiä. Kyselylomakkeita jaettiin 30 kappaletta ja niitä palautui 15 kappaletta.

Toisen aineistomme hankimme haastattelemalla yhtä Kriisikeskus Osviitan työntekijää. Halusimme saada tutkimukseemme aineistoa työntekijän näkökulmasta. Työntekijän haastatteluun olimme tehneet valmiita kysymyksiä (liite 2), joiden pohjalta kävimme läpi mitä Osviitassa tapahtuu ja mitä ajatuksia Osviitan toiminnasta ja asiakkaista siellä pitkään työskenneellä työntekijällä on. Kolmannen aineistomme keräsimme lähettämällä sähköpostikyselyn (liite 3) kriisikeskus Osviitan työntekijöille ja tukihenkilöille. Kyselyyn tuli yhdeksän vastausta. Kaikki nämä kolme tutkimusaineistoa on kerätty vain tätä opinnäytetyötä varten.

4.3 Aineistojen analyysitapa

Lähdimme analysoimaan kolmea eri aineistoa sisällönanalyysimenetelmällä. Sisällönanalyysillä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus yleisessä ja tiivistetyssä muodossa. Tällä analyysimenetelmällä saadaan kerättyä aineisto vain järjestetyksi johdopäätösten tekoa varten.

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi voidaan jakaa karkeasti kolmeen vaiheeseen, johon kuuluu aineiston pelkistäminen, ryhmittely ja teoreettisten käsitteiden luominen. Pelkistämässä tiivistetään ja karsitaan aineistosta tutkimukselle epäolennainen tieto pois. Ryhmittelyssä aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä liittyen tutkimusteemoihin. Samantyyppiset käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään

yhdeksi luokaksi. Näin aineisto tiivistyy. Käsitteiden luomisessa edetään alkuperäisinformaatiosta teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. Voidaankin sanoa, että sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105, 110–115.)

Ennen kuin lähdimme analysoimaan aineistoja, mietimme mitä oikeasti haluamme tietää. Luimme kaikki vastaukset läpi muutamaaan kertaan. Ensimmäiseksi ryhmittelimme vastauksia aineistoissa nousseisiin teemoihin. Jokaisesta aineistosta nousi esiin samoja teemoja, joten pystyimme yhdistelemään ne koko aineistoa koskeviksi teemoiksi. Ensimmäiset teemat olivat; Mistä saanut tietää Osviitasta, minkä takia tullut Osviittaaan, minkälaista ohjausta paikasta saa, miten työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen sujui ja minkälainen mielikuva jäi paikasta. Kun olimme saaneet vastaukset näiden teemojen mukaisten ryhmien alle, mietimme antavatko nämä ryhmät vastaukset tutkimuskysymyksiimme. Luimme ryhmien vastaukset uudelleen läpi ja lähdimme vielä yhdistää niitä pienimmiksi tarpeitamme vastaaviksi ryhmiksi. Lopullisiksi ryhmiksi saimme asiakkuus Osviitassa, vuorovaikutussuhteet ja ajatukset käynnin jälkeen. Näiden ryhmien avulla mielestämme saimme vastaukset tutkimuskysymyksiin.

Vaikka laadullisessa tutkimuksessa ei ole tarkoitus pyrkiä yleistettävyyteen, olemme kuitenkin tehneet joitakin päätelmiä aineiston pohjalta, koska kyselyn vastaukset ovat hyvin samantyyppisiä (Vilkka 2005, 126). Esimerkiksi suurin osa kyselyyn vastanneista ovat tyytyväisiä Osviitan toimintaan. Kuitenkin on syytä pohtia sitä, jättivätkö ne ihmiset vastaamatta kyselyyn, jotka eivät olleet tyytyväisiä Osviitan toimintaan.

4.4 Aineistojen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuudella tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta. Luotettavuus tarkoittaa sen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 231). Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa tutkimuksen tekijät ja heidän rehellisyytensä, koska arvioinnin kohteena on tekijöiden tutkimuksessaan tekemät teot, valinnat ja ratkaisut. Luotettavuuden arviointia pitäisi tehdä koko ajan suhteessa teoriaan, tutkimusaineiston ryhmittelyyn, analyysitapaan, tulkintaan ja johtopäätöksiin. Näin ollen tutkija arvioi tutkimuksensa luotettavuutta jokaisen tekemänsä valinnan kohdalla.

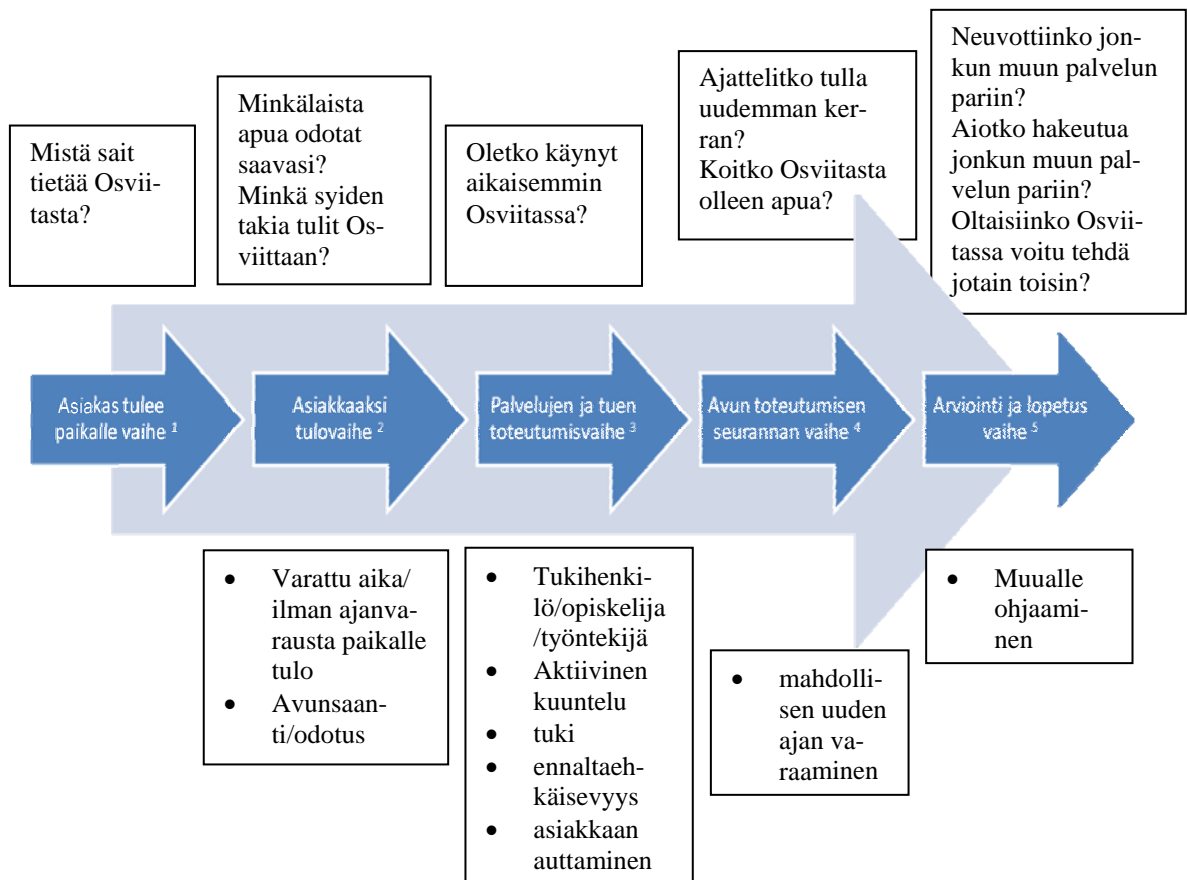
Kirjoittaessaan tekstiä, täytyy pystyä perustelemaan ja kuvaamaan aineiston pohjalta tekemänsä tulkinnat. (Vilka 2005, 158–159.)

Meidän aineistossamme oleellisesti luotettavuuteen vaikuttaa se, kuinka kyselylomakkeen kysymykset on ymmärretty. Myös vastausten tulkinnoissa voi tulla ongelmia luotettavuuden kanssa. Analysoija voi ymmärtää vastaukset aivan eri tavalla kuin vastaaja oli sen tarkoittanut. Me tutkijoina vaikutamme luotettavuuteen myös sillä, mitä päättämme aineistosta kertoa ja mitä jätämme kertomatta. Tähän tutkimukseen käytimme aineistosta sitä tietoa, joka meidän mielestämme liittyi olennaisesti tutkimuskysymyksiimme. Tutkimuksen luotettavuutta lisää se, että tutkijoita oli kaksi ja olimme yksimielisiä kaikista tekemistä valinnoista. Asiakkaiden vastauksista olemme ottaneet suoria lainauksia työhömmä, olemme kuitenkin ottaneet työhön vain sellaisia pätkiä, joista ei voi asiakasta tunnistaa. Luotettavuutta lisäsi se, että kyselyyn sai vastata nimettömänä ja vastauksen palauttaa Osviittaan suljetussa kirjekuoressa. Asiakkaiden ei tarvinnut vastatessaan miettiä sitä, että hänen vastauksensa saataisiin kohdistettua juuri häneen.

Opinnäytetyön eettisyyteen vaikuttaa se, miten opinnäytteen tekijät käyttävät, käsittelevät ja säilyttävät aineistojaan ja siinä olevia tietoja. Tekijät ovat aina vastuussa siitä, mitä työhönsä kirjoittavat. Tekijöiden on tutkimuksen aikana myös tarkkailtava eettisessä mielessä sitä, mitkä tiedot hän on saanut yksityishenkilönä ja mitkä tutkijana. Opinnäytetyön tuloksia julkistettaessa on oltava tarkkana, ettei ketään tutkimuksen kohteena ollut loukata. Ihmisarvon kunnioittaminen on keskeisenä ohjenuorana. Tärkeää on, että tutkimukseen osallistuneiden nimiä tai muita tunnistetietoja ei kirjoiteta tekstiin. (Vilka 2006, 113–115.)

Tärkeimpänä eettisenä periaatteena opinnäytteessämme oli oikeus yksityisyyteen. Kyselylomakkeeseen vastattiin nimettömänä. Kyselylomakkeeseen vastaaminen oli vapaaehtoista ja kyselylomakkeen esittelykirjeessä kerroimme mihin tarkoitukseen tuloksia kerätään ja siitä löytyivät myös meidän yhteystietomme jos asiakkaat olisivat halunneet lisätietoa tutkimuksesta. Painotimme kirjeessä myös sitä, että tulokset tulevat vain meidän käyttöömme ja ovat luottamuksellisia.

5. ASIAKKAAN TIE KRIISIKESKUS OSVIITASSA



Ennen tutkimuksen toteutusta teimme Asiakkaan tie Osviitassa-kuvion. Kuvioista selviää asiakasprosessi, eli toisin sanoen asiakkaan tie Osviitassa ja ne vaiheet mitä se sisältää. Kaavion pohjalta muodostimme kyselylomakkeen kysymykset asiakkaille. Kaavio toimi pohjana myös sille, kun lähdimme käymään läpi asiakkaiden vastauksia vaihe vaiheelta.

Asiakkaan tie Osviitassa alkaa siitä kun hän hakeutuu Osviittaaan. Tiedon siitä, että tällainen paikka on olemassa ihmiset löytävät työterveyshuollon, tuttavien tai ystävien, puhelinluettelon, Setlementti naapurin tai esimerkiksi työvoimatoimiston kautta.

Osviittaaan hakeudutaan monen erilaisen syyn vuoksi. Kyselyssämme asiakkaat saivat valita useamman vaihtoehdon. Aineistoston perusteella suurimmaksi Osviittan tulon syyksi nousi ihmissuhde- sekä parisuhdeasiat. Mielensterveysasiat, traumaattisen

kokemukset ja muut syyt olivat seuraavaksi yleisimmät vastaukset. Osviitasta haetaan myös apua yksinäisyyteen ja kaivataan ohjausta tai neuvoja.

”Odotimme saavamme ulkopuolista, mutta myös kuuntelevaa ja osallistuvaa keskustelua parisuhdeongelmissa. Ettei menisi asiat vain meidän kahden välillä samaa rataa. Osviitan avulla pääsemme ehkä keskustelun alkuun.” (asiakas)

Tänä päivänä yhteiskunnan ollessa taantumassa ihmisten mieltä painavat raha-asiat. Huono raha-tilanne aiheuttaa muidenkin huolien kasaantumista: parisuhdeongelmia, huolta tulevaisuudesta ja esimerkiksi masentumista.

”Vuonna 1993 näkyi selvästi laman vaikutukset, silloin ihmisiä huolettivat takaukset ja raha-asiat yleensäkin. Nyt näkee, että ihmisten mielessä pyörii jälleen raha-asiat, joista puhutaan paljon” (työntekijä)

Collin (1998) tutki gradussaan Osviitan vakioasiakkaita. Gradussa vakioasiakkaiden syyt yhteydenottoihin tukihenkilöiden näkemyksen mukaan olivat päivän tapahtumat ”niitä näitä”; yksinäisyys; kerrasta toiseen samat asiat; suuri menetys menneisyydessä, jokin iso ongelma; ei akuuttia kriisiä; psyykinen sairaus; halu jutella jonkun kanssa, ajan kuluminen; puhuu itsestään, omasta voinnistaan tai pahasta olostaan. (Collin 1998, 19.) Voimme todeta, että kymmenessäkään vuodessa asiakkaiden yhteydenottojen syyt eivät ole suuresti muuttuneet, vaan heidän huolenaiheensa koskettavat hyvin paljon samoja asioita.

Kun asiakas on tullut Osviittaan, lähdetään tarkastelemaan minkälaista apua ja tukea asiakas tarvitsee. Aineiston perusteella keskeisimmäksi teemaksi asiakkaiden tarpeista nousi kuunteleminen. Kun asiakas tulee ensimmäisen kerran Osviittaan, hän on tyytyväinen, kun joku kuuntelee ja hän saa kaiken pahan olon kerrottua jollekin, purettua ongelmansa. Kun saa asiat puhuttua, seuraa siitä useimmiten suuri helpotus, mikä taas tuo tunteen, että asioista voi selvitä. Osviitassa yritetään aukoa solmuja, mennä asian ytimeen, etsiä vaihtoehtoja sekä sanoa asioita ääneen. Tästä hyvänä esimerkkinä on pieni pätkä erään asiakkaan vastauksesta:

”Sain neuvoja ja selkeän kontrollin elämäni. Polku on vielä pitkä, mutta sain vastauksen moniin kysymyksiini ja kerrankin pystyin puhumaan kunnon. Sain puhua asioista joita olen kätkenyt vuosia.” (asiakas)

Hyvin samantapaisia päätelmiä on tehnyt Päivi Rantanen Pro gradu-tutkielmassaan. Rantasen keskeiseksi teemaksi nousi myös kuunteleminen. Kuuntelemista ja tilan antamista puhumiselle on korostettu kriisiauttamisesta käydyssä keskustelussa. Suomalaisien selviytymiskeinoja kartoittaneessa tutkimuksessa vaikeita kriisejä kokeneet ihmiset kertoivat saaneensa apua puhumisesta. Keskusteleminen ystävien tai ammattiauttajien kanssa auttoi heitä selkiyttämään omaa tilannettaan. Puhumalla ihmiset saivat ilmaistua ääneen tunteuksiaan ja löysivät myös ratkaisuja ongelmiinsa. Puhumista helpotti se, että auttaja keskittyi kuuntelemaan kriisissä olevaa ihmistä. (Rantanen 1997, 7.)

Avun odotus Osviitan asiakkailta on hyvin käytännönläheistä. Haetaan kuuntelua, rohkaisua ja kannustusta sekä tukea omille ratkaisuilleen. Kukaan ei varsinaisesti kertonut odottavansa saavansa ratkaisua ongelmiinsa.

”Sain purettua kuormaani. Ekan käynnin jälkeen oloni oli kevyempi ja työkyky säilyi. Reilun kuukauden kuluttua alkoi kertyä taas kysymyksiä ja tunteuksia mieleen ja varasin ajan samalle ihmiselle.” (asiakas)

Suurimmalla osalla asiakkaista on tiedossa, se että käyntikertoja Osviitassa on noin viisi. Asiakkuuden edetessä asiakkaalta tiedustellaan miltä tuntuu ja mietitään yhdessä, onko tarvetta kääntyä jonkin muun auttavan tahon puoleen. Voisi sanoa, että Osviitassa avataan solmuja, mutta ei oteta koko kenkää pois. Joskus todetaan, että tarvitaan ”väkevämpää” apua. Silloin Osviitasta voidaan ohjata asiakas tarvittaessa uuteen paikkaan, mutta tarkoitus ei ole kuitenkaan pompotella asiakasta paikasta toiseen. Asiakas tekee aina itse päätöksen siitä, milloin lopetetaan ja meneekö hän paikkaan johon hänet on ohjattu.

”Minulle suositeltiin itsemurhan tehneiden omaisryhmää, en tiedä vielä menenkö sinne.” (asiakas)

Osviitta on matalan kynnyksen paikka, sinne on helppo tulla ja siellä on aikaa asiakkaille. Siellä ei pelata minuuttipeliä asiakkaiden kanssa ja moni kokee, että uudelleen voi hyvinkin tulla, jos tarve vaatii (Kylänpää 1998, 40). Osviitan kodinomaiset puitteet tekevät paikasta miellyttävän ja se luo asiakkaalle turvallisuuden tunteen.

”Pieni juttuhetki kahvikupin ääressä voi tehdä ihmeitä.” (työntekijä)

Asiakkaan olon helpottamiseksi ei todellakaan tarvita ihmeitä. Pienetkin asiat voivat saada aikaan suuren helpotuksen tunteen.

6. VUOROVAIKUTUSSUHTEET KRIISIKESKUS OSVIITASSA

Harjoittelujaksomme aikana meillä oli mahdollisuus tarkastella millaisia luvussa kolme kuvailtuja palvelusuhteita Osviitassa muodostui ja mitkä ovat niiden syntymiseen vaikuttavia seikkoja. Lisäksi kyselylomakkeiden avoimista vastauksista saamme tietoa vuorovaikutussuhteista asiakkaiden näkökulmasta.

Osviitassa muodostuu hyvin monenlaisia vuorovaikutussuhteita, niitä on työntekijöiden ja asiakkaiden, tukihenkilöiden ja asiakkaiden, tukihenkilöiden ja työntekijöiden, työntekijöiden ja ryhmän jäsenten välillä. Kriisikeskus Osviittaaan tulevat ihmiset ovat kaikki yleensä keskellä kriisiä, mutta silti heidän tilanteensa voivat olla hyvin erilaisia. Kriisityötäkään ei voida tehdä saman kaavan mukaan, vaan jokainen asiakas täytyy kohdata yksilönä omine ongelmineen.

Liittämis- ja kontrollisuhteen tyyppisiä vuorovaikutussuhteita emme tavanneet Osviitassa juuri ollenkaan. Korkeintaan Osviitan työntekijöiden ja asiakkaiden väliset suhteet voivat omata jotain näistä piirteistä, koska työntekijöillä on suhteessa asiakkaisiin paljon enemmän tietoa ja näin ollen oikeutusta vallan käyttöön. Tukihenkilöt taas tulevat hyvin lähelle asiakasta. He eivät yritä painottaa omaa tietämystään millään tavoin ja asiakkaat huomaavat tämän (Juhila 2006, 89–92).

Kumppanuussuhteita Kriisikeskus Osviitan asiakastyössä ilmenee paljon. Monet asiakkaat heti soittaessaan pyytävät itselleen jotakin tiettyä tukihenkilöä. Myös kyselylomakkeen vastauksissa käy hyvin ilmi se kuinka joidenkin tukihenkilöiden ja asiakkaiden välille oli muodostunut tiivis, hyvin toimiva ja luottamukseen perustuva suhde. Toiminta asiakkaan ja tukihenkilön välillä helpottuu ja tulee avoimemmaksi. (Juhila 2006, 103–104).

”Osviitta on ollut minun pelastusrenkaani! Olen saanut todella upeata tukea ja apua. Työntekijät/tukihenkilöni todella sitoutunut ja loistava henkilö johon luotan” (asiakas)

Kumppanuussuhteita muodostuu myös asiakkaiden välille. Osviitassa järjestetään muutamia kriisiryhmiä, mihin yritetään kerätä mahdollisimman samanlaisessa elämäntilanteessa olevia asiakkaita, jotta heille saataisiin myös vertaistukea. Vertaisuus synnyttää

ihmisten välille keskinäistä vuorovaikutusta spontaanisti, mutta toisinaan sitä pyritään aktivoimaan ammattilaisten avustuksella. Vertaisryhmät toimivat ihmisten selviytymistä tukevin ja ongelmia ratkaisevin voimavaroina. (Juhila 2006, 129–130.)

Aina ei vertaisryhmien perustaminen kuitenkaan ole helppoa ja onnistu, kuten yhdestä vastauksestakin kävi ilmi. Vastaja kertoo ryhmän, johon hän kuuluu, olleen liian epähomogeeninen. Vertaisuutta ryhmän jäsenten välille ei päässyt tällöin syntymään. Hänen vastauksessaan todettiin juuri vastakohta siitä, mihin ryhmä toiminnallaan pyrki. Pyrkimys on olla mahdollisimman homogeeninen ja välttää näitä arvoristiriitoja.

Huolenpitosuhde mallina kuvaa niin suurta ja kaiken huomioon ottavaa asiakkaan tilanteesta huolehtimista, että sitä ei mielestämme sellaisenaan esiinny Osviitassa. Varsinkin tukihenkilön ja asiakkaan väliset kohtaamiset eivät täytä huolenpitosuhteen ulottuvuuksia. Tietenkin asiakkaasta pidetään huolta ja katsotaan että hän pärjää, mutta esimerkiksi tukihenkilöiden koulutus ei riitä toteamaan ja huomaamaan kaikkea, mitä asiakas ehkä tarvitsisi. Myöskään sellaiset asiakkaat, jotka tarvitsevat todella merkittävää huolenpitoa eivät pääsääntöisesti hakeudu Osviitaan. Huolenpitosuhteeseen liittyy merkittävästi myös vastuu, mitä taakkaa ei voida tukihenkilöiden harteille kokonaisuudessaan laittaa. (Juhila 2006, 153, 179.)

Osviitassa on pyritty rajoittamaan yhden asiakkaan käynnit maksimissaan viiteen mikä ei luo pohjaa riippuvuuden syntymiselle, mutta riippuvuus voi syntyä jo yhdellä kohtauksella. Tietenkään ketään ei heitetä ulos vaan matalan kynnyksen paikkana Osviitaan on todella helppo tulla tarpeen vaatiessa myöhemminkin uudestaan. Riippuvuus on kuitenkin se asia mistä yhteiskunnassamme pyritään eroon, tämä siksi että varsinkin aikuisten riippuvuus nähdään häpeällisenä. (Juhila 2006, 166–169.)

”Helppo tulla. Tunsin todella saavani apua ja mielelläni juttelisin vielä pari- kolme kertaa X:n kanssa.” (asiakas)

Osviitassa on tavoitteena asiakkaiden osallisuuden ja valtaistumisen lisääminen. Tarkoituksena ei ole antaa asiakkaille tarkkoja ohjeita siitä, mitä heidän pitäisi tehdä, jotta päästäisiin tästä vaikeasta elämäntilanteesta eteenpäin. Tarkoituksena on saada heidät kontrolloimaan omaa elämäänsä ja saavuttamaan itse haluamiaan päämääriä ja näin ollen auttamaan itse itseään. Tukihenkilöiden roolina on enemmänkin kuunnella, ymmär-

tää ja saada asiakkaat tajuamaan oma tilanteensa. Tämän suhteen asiakkailta tuli eroavia vastauksia. Jotkin asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä tukihenkilöön juuri sellaisenaan ja odottavat juuri tällaista kuuntelijaa ja keskustelijaa. Toiset taas kaipaavat enemmän aktiivista vuorovaikutusta ja ehkä enemmänkin neuvoja ja sitä, että sanottaisiin ”tee näin”. Vastaukset ovat kuitenkin kaikin puolin positiivisia sen suhteen, mitä Osviitalta ja tukihenkilöiltä odotettiin. Asiakkailta näyttää kuitenkin hyvin olevan tiedossa se apu, mitä Osviitasta on odotettavissa.

”Hain kuunteluapua ja napakoita kysymyksiä, joilla itse voisin päätellä, mitä tilanteessani pitäisi tehdä ja sitä sain.” (asiakas)

”Olisin toivonut aktiivisempaa virkailijaa.(klo15.00) Ei voine selittää väsymykseen.” (asiakas)

Suorittaessamme harjoittelua Osviitassa, oli yhtenä tarkoituksenamme hankkia kokemuksia palveluohjauksesta. Palveluohjaus toimii mielestämme parhaiten muun tuen ohella, missä asiakkaan ja työntekijän välille syntyy luottamuksellinen suhde, kuten Hänninen (2007) kirjassaan toteaa. Meidän tarkoituksenamme oli toimia palveluohjaajana antaen ohjausta ja neuvontaa asiakkaita mietityttävissä asioissa. Olimme tavattavissa kerran viikossa tietynä aikana. Asiakkaita oli tiedotettu tästä toimintamallista.

Asiakkailta oli kuitenkin vaikeuksia hakeutua meidän ohjauksemme piiriin ja ajatelimme sen johtuvan juuri tästä luottamuksen puutteesta. Alun perin menimme Osviitaan harjoitteluun, koska toiminnanjohtaja ajatteli, että palveluohjaukselle olisi Osviitassa tarvetta. Osviitassa varmasti onkin tarvetta palveluohjauksen lisäämiselle, mutta ei meidän tyylillämme. Meidän ja asiakkaiden välille ei muodostunut suhdetta, joka olisi tarvittu palveluohjauksen perustaksi.

Mielestämme Osviitassa keskustellaan asiakkaiden kanssa avoimesti eri vaihtoehdoista ja tavoitteiden saavuttamisesta, jolloin asiakkaat saavat voimavaroja ja uskoa tulevaisuuteen; eli toisin sanoen he voimaantuvat. Resurssien vuoksi Osviitassa on eniten palveluohjauksen muodoista käytössä ohjaus ja neuvonta. Osviitassa kumppanuudessa ei kuitenkaan pääasiana kuitenkaan ole kyse palveluohjauksesta. Tarkoituksena ei ole siirtää vaikeassa elämäntilanteessa olevaa asiakasta paikasta toiseen, ellei tietenkin asiakkaan tilanne sitä vaadi. Osviitan tarkoituksena on ratkaista ongelmat paikan päällä ja saada asiakas elämän syrjästä kiinni. (Juhila 2006, 127; Hänninen 2007, 14.)

Meidän kyselyymme vastanneista vähän alle puolelle neuvottiin muita palveluita, mihin hakeutua esimerkiksi terapiaan, vertaistuen pariin sekä eri yhdistyksiin. Rantasen mukaan neuvominen rajoittuu lähinnä muista palvelupisteistä kertomiseen (Rantanen 1997, 67). Haastattelemamme Osviitan työntekijä nostaa esiin sen, että Osviitalla on yhteistyötahoja mihin ihmisiä voidaan tarvittaessa ohjata. Heti ei aleta miettiä, että mihin asiakas voi tämän jälkeen mennä vaan yritetään ratkoa asiat Osviitassa. Osviitta ei ole ”tiedonjakelu” keskus. Osalle Osviitan asiakkaista oli hyvin selvää Osviitassa käynnin jälkeen, mihin palveluiden pariin he aikovat seuraavaksi hakeutua.

”Aion hakea yksilöterapiaan, jolla toivon saavani lisää vahvistusta joissain asioissa. Yhteyteni Osviitaan ovat kuitenkin edelleen hyvät. Uskon jatkossakin kääntyväni Osviitan puoleen.” (asiakas)

Kaikilla vastanneilla ei kuitenkaan ollut näin selvää kuvaa siitä onko tulevaisuudessa tarvetta muille palveluille. He olivat harkitsemisvaiheessa asian suhteen, seuraten oman tilanteensa kehittymistä.

7. KRIISIKESKUS OSVIITTA ASIAKKAIDEN KOKEMANA

Kolmas tutkimuskysymyksemme koski asiakkaiden kokemuksia Kriisikeskus Osviitassa. Tässä luvussa kerromme niistä. Kriisikeskus Osviitta on Tampereella ainutlaatuinen siinä mielessä, että mikään muu paikka ei tarjoa pikaista keskusteluapua. Ehkä senkään takia ihmisillä, jotka sinne tulevat ei ole kovin suuria odotuksia paikasta, koska siitä ei välttämättä niin hirveästi etukäteen tiedetä. Joku on saattanut suositella sinne menoa, mutta tarkempaa tietoa ei ole. On paljon myös syrjäytyneitä ihmisiä, joilla ei ole ketään läheistä kenelle puhua ja heille riittää se, että joku on siinä häntä varten, kuuntelee ja ymmärtää. Odotukset riippuvat hyvin paljon asiakkaasta. Toinen asiakas eläessään hyvin voimakkaan kriisin vaihetta ei välttämättä tiedä mitä haluaa, kunhan vain pääsee jonnekin kertomaan ajatuksiaan. Toisella asiakkaalla taas saattaa olla hyvinkin selkeät tavoitteet mihin tilanteeseen hän haluaa päästä.

”Haluan vain puhua jonkun kanssa. Ongelmiin keksitään usein uusia ratkaisuja kun puhuu niistä jonkun kanssa.” (asiakas)

”Tukea elämäntilanteeseeni. Halusin selvittää parisuhteeni tilaa tukihenkilön kanssa ja tuella. Yksi olennainen tavoite oli vahvuuden ja itsetunnon/uskon omiin tuntemuksiin vahvistaminen.” (asiakas)

Kun odotukset eivät ole kovin suuret on myös niiden täyttyminen helpompaa. Paikan rauhallisuus, kodinomaisuus ja aika, jota riittää viehättävät asiakkaita. Hyvin pienistä asioista asiakkaat ovat tyytyväisiä ja saavat itselleen paljon paremman olon.

”Joka kerta vastaanotto on ollut lämmin, ei kiireentuntua. Ystävällisyyttä ja aitoa välittämistä. Rauhallista, osaavaa keskustelua/kuuntelua kahvikuppojen ja rauhallisen ilmapiirin myötä.” (asiakas)

Osviittaa suositellaan monissa paikoissa senkin takia, kun muualle on usein pitkät jonot ja Osviittaan pääsee heti. Monet ihmiset tarvitsevat useimmiten pikaista apua ongelmiinsa. Avun saaminen tuo asiakkaalle suuren helpotuksen tunteen. Asiakkaista huomaa kuinka ahdistus helpottaa, he kiittelevät suuresti avusta ja muutoksen huomaa heistä. Toiset asiakkaat kokevat itsensä ja kriisinsä liian ongelmallisiksi. Osa osaa ajatella realistisesti sitä, ettei näin muutamalla käynnillä pystytä mitään dramaattista saamaan ai-

kaan, mutta pieni osa on myös niitä jotka turhautuvat kun mitään yhtäkkistä ja nopeaa ei tapahdukaan.

”Olen tullut ymmärretyksi juuri sillä tavoin kuin halusin uskoa itseeni ja ongelmani voittamiseen.” (asiakas)

”Oloni on parempi ja koen että joku kuuntelee mitä minulla on murheena ja antaa palautetta.” (asiakas)

”Olen liian moniongelmainen ja kroonistunut.”(asiakas)

”Omat kriisini ovat niin syvällä, ettei tukihenkilön pätevyys riittänyt.” (asiakas)

Apua ei ikinä voi antaa tarpeeksi, mutta palaute oli kokonaisvaltaisesti hyvin positiivista. Suurin osa kyselyymme vastanneista kokivat, että voisivat tulla uudestaan Osviitaan. Perusteluina oli mm. se, että Osviitaan on helppo tulla ja sinne pääsee nopeasti. Osviitan hyvä henki ja kodikkuus tekevät sinne uudestaan menemisen helpoksi. Osviitan asiakkailla vaikuttaa olevan hyvin realistinen kuva siitä, minkälaista apua Osviitta tarjoaa, mitä sieltä saa. Näin ollen suurin osa asiakkaista on tyytyväisiä saamaansa palveluun. Monet olivat sitä mieltä, että mitään ei olisi voitu tehdä toisin. Koimme että, asiakkaiden tyytyväisyyteen Osviitasta vaikuttaa suuresti se, että Osviitta on matalan kynnyksen paikka.

”Käyn koska se helpottaa/ohjaa ajatuksia uusille urille.” (asiakas)

”Jos elämäntilanne vaatii. Olen saanut hyvän vastaanoton ja sinne on helppo tulla.” (asiakas)

Avun saatuaan asiakas saattaa luoda tukihenkilöön tunnesiteen. Ne positiiviset kokemukset, mitä avunsaannista tulee, liitetään siihen henkilöön, joka apua on antanut.

”Osviitassa on hyvä henki, tykkään varsinkin Y:sta.” (asiakas)

”Olen saanut hyvän terapeutin ja kontaktin häneen heti alusta lähtien.” (asiakas)

”Kerran varasin ajan, mutta joku oli erehtynyt ja jouduin puhumaan toisen ihmisen kanssa. Se oli myös ystävällinen nainen, mutta...” (asiakas)

Osa asiakkaista on liittänyt tukihenkilöihin ja työntekijöihin voimakkaita tunteita ja aikovat varata seuraaviakin aikoja juuri heille.

8. JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Lähtökohtana opinnäytetyössämme ovat asiakkaiden kokemukset ja mielipiteet Osviitan toiminnasta, henkilökunnan näkökulma sekä omat kokemuksemme osana Osviitan henkilökuntaa harjoittelijoina. Kokemusten ja mielipiteiden pohjalta luomme kokonaisvaltaista kuvaa siitä, miten Osviittaan tullaan, mitä tunteita se herättää ja minkälainen on jälki vaikutelma Osviitasta.

Avun odotus Osviitasta oli hyvin käytännönläheistä, esimerkiksi kuuntelu, keskustelu, neuvot ja tuki. Tästä hyvä esimerkki on pieni pätkä yhden asiakkaan vastauksesta:

”Apua kriisinhallintaan, parisuhteen pelastamiseen ihan käytännön apua ja keskusteluapua.” (asiakas)

Tukihenkilön ei ole hyvä jakaa omia mielipiteitään asiakkaan ongelmien suhteen. Tärkeää on, osata tuoda esiin asiakkaan piileviä ajatuksia esimerkiksi tekemällä tarkentavia kysymyksiä. Mielestämme asiakas kuvaa vastauksessaan juuri sitä minkälainen hyvä tukihenkilö on:

”Sellaista että joka osaa kuunnella ja ehkä myös antaa neuvoja. Konkreettisesti viedä minua oikeaan suuntaan.” (asiakas)

Omien ajatusten ääneen lausuminen ja niiden synnyttämät uudet ajatuskulut avaavat ajatuksia jo ennestään tutuista asioista. Oikeanlaisten kysymysten avulla piilossa olevat ajatukset nousevat esiin. Usein piilossa on kokemuksia, pelkoja, asenteita ja oletuksia. Oikeanlaisilla kysymyksillä päästään lähelle ydintä. (Puro & Matikainen 2004, 9, 43.)

Vastausten perusteella moni asiakkaista kaipasi nimenomaan kuuntelijaa. Tulimme siihen tulokseen, että tukihenkilön täytyy osata aktiivisen kuuntelun taito. Aktiivisen kuuntelun perusajatuksena on auttaa puhujaa selventämään omia ajatuksiaan. Aktiivinen kuuntelija haluaa ymmärtää puhujaa paremmin, mutta pyrkii myös siihen, että puhuja ymmärtää itse itseään paremmin ja katsoo asiaa uudesta näkökulmasta. Aktiivisessa kuuntelussa on tärkeää kontekstin huomioiminen. Otetaan huomioon asiakkaan arkiset elämänyhteydet, kulttuuritausta ja sukupuoli. Asiakkaan elämänyhteyksien huomioimi-

nen voi olla vaikeaa. Aktiivinen kuuntelu on yleinen malli terapeuttisesta kuuntelemisesta. (Vartiainen-Ora 2002, 33, 35.)

Tulokset kertovat, että osviitan asiakkailta on hyvin realistinen kuva Osviitasta. Realistisen kuvan saamiseen vaikuttaa moni asia. Matalan kynnyksen paikkana Osviitan ajattellaan olevan käytännönläheinen ja koska paikkaan on helppo tulla, ei sille aseta tiukoja vaatimuksia. Uskomme kuitenkin, että suurimmalle osalle Osviitassa käynti valotti tulevaisuutta. Kriisiauttamisen perusajatuksenahan on, että autetaan ja annetaan voimavaroja silloin, kun kriisin kohdanneen oma usko itseen ja parempaan tulevaisuuteen on horjunut. Näin ollen ajattelemme, että Osviitta toimii juuri tarkoituksensa mukaisesti.

Sosiaalisen verkoston puute näkyy hyvin. Nykypäivän kiireiden elämäntyö saa aikaan sen, että ihmisillä ei ole aikaa kuunnella toisiaan. Tiivis yhteydenpito jää ja kuulumisia kysellään vain interaktiivisesti. Osviittaaan tullaankin monien vastausten perusteella yksinäisyyden takia, usein kaivataan joku jolle puhua. Luottamuksen syntyminen asiakkaan ja työntekijän välille auttaa asioiden kehittymisessä parempaan suuntaan. Usein asiakkaat haluavat uuden ajan samalle tukihenkilölle. Kuten Hänninenkin (2007) toteaa, aidon ja luottamuksellisen suhteen olevan toimivan vuorovaikutuksen ydin ja perusta. Juuri tämä luottamuksellinen suhde ja toimivat vuorovaikutussuhteet johtavat siihen, että asiakkaat palaavat pitkienkin aikojen päästä takaisin Osviittaaan. Palvelu on täyttänyt asiakkaiden laatuvaatimukset.

Tulimme siihen tulokseen, että asiakastyötä tekevän on hyvä muistaa asiakkaalle annetun ajan merkitys ja sen, että pysähtyy kuuntelemaan, mitä toisella on sanottavaa. Usein se jo auttaa asiakkaan itse tajuamaan oman tilanteensa ja sitä kautta asiakas itse kykenee toimimaan itsenäisesti sekä löytämään omat ratkaisunsa asian parantamiseksi. Nykyinen kiireinen elämäntyö ja sosiaalisten verkostojen puute aiheuttaa ihmisille tarpeen haakeutua tällaisiin kiireettömän ilmapiirin paikkoihin keskustelemaan.

Tuloksista kävi ilmi, että ainakin Tampereelle sijaitsevien palveluiden henkilöstö on tietoinen Osviitan tarjoamasta palvelusta ja osaavat ohjata asiakkaita sinne. Mutta osaa ko Osviitta ohjata asiakkaita eteenpäin, onko Osviitalla tarpeeksi resursseja ja tietoa palveluohjauksesta ja kuinka paljon palveluohjausta Osviitassa todellisuudessa tarvitaan? Asiakkaat eivät nostaneet merkittävästi esiin palveluohjauksen lisäämistä, joten vaikuttaa siltä, että he saavat Osviitasta sitä mitä ovat tulleet hakemaan. Voisiko tä-

mä liittyä siihen, että asiakkaat saivat kehitettyä luottamuksellisen suhteen tiettyyn tukihenkilöön, jolloin he pystyivät käsittelemään asioitaan syvemmin. Niin vastauksista kuin Osviitassa ollessamme huomasimme, kuinka asiakkaat halusivat usein samalle tukihenkilölle ja ehkä olivat hieman pettyneitä jos se ei onnistunut. Olisiko asiakkaiden kannalta kuitenkin parempi, että he juttelisivat eri tukihenkilöiden kanssa, jotta avautuisi uusia lähestymistapoja ongelmiin vai vaikuttaako tukihenkilön ja asiakkaan suhteen pysyvyys positiivisemmin asioiden ratkaisuun saattamisessa?

Tukihenkilöille on hyvä järjestää asiakaskohtaamisten jälkeen mahdollisuus purkaa ajatuksiaan niin keskenään kuin työntekijöidenkin kesken. Osviitassa tällainen mahdollisuus on järjestettykin. Olisiko hyvä, että tukihenkilöille järjestettäisiin enemmän koulutusta asiakkaiden kohtaamiseen vai onko koulutuksella niin väliä lopputuloksen suhteen? On kuitenkin hyvä, että Osviitan kaltaisessa paikassa on esimerkiksi sosionomin koulutuksen saaneita henkilöitä, jolloin tukihenkilöt voivat saada tukea ammattilaiselta. Mielestämme sosionomin koulutus on erittäin sopiva tämänkaltaiseen työhön.

Matalan kynnyksen paikkojen tarve kasvaa entisestään. Ollaanko Suomen palvelujärjestelmää kehittämässä väärään suuntaan? Taantumana aiheuttamat työntekijöiden vähentämiset ja palveluiden tehostamisvaatimukset eivät aja asiakkaiden etua.

Kriisikeskus Osviitta tuntuu saavan vain hyvää palautetta joka suunnalta. Pohdimmekin sitä, että ovatko kaikki kokemukset todella pelkästään hyviä vai eivätkö asiakkaat halua sanoa mitään negatiivista palvelusta, joka on maksutonta tai ihmisistä jotka yrittävät auttaa heitä? Meidänkin mielestämme Osviitta on erittäin toimiva ja hyvä tapa auttaa ihmisiä, mutta kaikkea toimintaa voi ja tulee kehittää. Negatiivinen ja positiivinen asiakkailta saatu palaute olisi erittäin hyvä keino tähän.

8.1 Oman työn kriittinen arviointi

Olisimme halunneet tietää enemmän siitä, mitä asiakkaille on tapahtunut Osviitan jälkeen, mutta se on mahdotonta senkin takia, koska Osviitassa käydään nimettömänä. Olisimme tietenkin voineet pyytää asiakkaita palauttamaan kyselylomakkeet paljon myöhemminkin, mutta moni ei olisi enää siinä vaiheessa muistanut sitä palauttaa ja

myös meidän työemme valmistumisen kannalta aikataulu tuli vastaan. Myös se piti ottaa huomioon, että asiakkailla on Osviitassa vieraillessaan vaikea vaihe elämässään menossa, eikä heillä silloin ole resursseja mihinkään voimavaroja paljon vaativaan.

Näin jälkeenpäin ajateltuna olisimme voineet pohtia kyselylomakkeen sisältöä ja kysymyksiä vähän enemmän ja olisimme näin ollen saaneet enemmän asiakkaiden ajatuksia esiin. Vai olisiko kaikista paras ratkaisu ollut haastattelu? Tuloksiin vaikuttaa myös suuresti se, että emme saaneet niin paljon vastauksia kuin olisimme toivoneet. Kyselylomakkeita olisi voitu jakaa vaikka vähän pidemmän aikaa.

Parityöskentely antoi meille mahdollisuuden pohtia asioita keskenämme. Yhdessä pohdittaminen avasi uusia näkökulmia toisen ajatellessa esimerkiksi vastauksia eri tavalla. Vaikka parityöskentely oli välillä vähän vaikeaa esimerkiksi ajan järjestämisen kannalta, koimme kuitenkin sen olleen hyvin opettavaista ja uskomme, että olemme tämänkin prosessin aikana kehittyneet ammatillisesti.

Tärkeimpänä huomiona teimme sen, että Osviitta tekee hyvin tarpeellista työtä. Samankaltaisia paikkoja saisi olla enemmänkin, tarvetta kyllä olisi.

LÄHTEET

Collin, T. 1998. Juttelee kuin tutulle – Tampereen kriisikeskus Osviitan vakioasiakkaat. Tampereen yliopisto. Psykologian Pro gradu – tutkielma.

Cullberg, J. 1991. Tasapainon järkyessä psykoanalyttinen ja sosiaalipsykiatrinen tutkielma. Helsinki: Otava.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Honkola, J. & Jounela 2000. Palveluosaamisen piruetit. Keuruu; Otava kirjapaino Oy

Hynninen, T. & Upanne, M. 2006. Akuutti kriisityö kunnissa: nykytila ja kehittämissaasteet. Helsinki: Valopaino Oy.

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus - Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Helsinki: Stakes

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina – sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Koskinen, A. 2007. ”Vaihtoehtoinen tarina” – Mitä on sosiaalinen muutostyö? Helsinki: Yliopistopaino

Kylänpää, K. 1998. Kriisikeskus Osviitan puhelinpäivystys – kuuntelua ja läsnäoloa hädän hetkellä. Tampereen yliopisto. Psykologian Pro gradu tutkielma.

Leppävuori, A., Paimio, S., Avikainen, T., Nordman, T., Puustinen, K. & Riska, M. 2009. Suuronnettomuustilanteiden kriisityö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Lönnqvist, J., Heikkinen, M., Henrikson, M., Marttunen, M. & Partonen, T. 1999. Psykiatria. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Mattila, K. 2007. Arvostava kohtaaminen - arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Merikanto, T. & Viitanen, R. 2005. Osviittoja eheämpään elämään – Kriisikeskus Osviitasta apua kriisitilanteissa. Helsinki: Suomen mielenterveysseura, Tampere: Kriisikeskus Osviitta, Tampereen mielenterveysseura

Palosaari, E. 2007. Lupa Särkyä. Helsinki; Edita Publishingin Oy

Pohjola-Pirhonen, C., Poutiainen, K. & Samulin, H. 2007. Kriisityön käsikirja: käytännön opastusta traumaattisen kriisin kohdatessa. Helsinki: Kirjapaja

Puro, U. & Matikainen, J. 2004. Dialogi – yhdessä ajattelemisen taito. Työväen Sivistysliitto TSL ry

Rantanen, P. 1997. Kuuntelemisen mahdollisuudet auttamistyössä – Kriisikeskus Osviitan auttamistoiminnan tarkastelua uusien tukihenkilöiden näkökulmasta. Tampereen yliopisto. Sosiaalityön Pro gradu – tutkielma.

Saari, S. 2000. Kuin salama kirkkaalta taivaalta – kriisit ja niistä selviytyminen. Kustannusosakeyhtiö Otava

Tampereen Kriisikeskus Osviitta. Luettu 3.3.2009. <http://www.osviitta.fi/>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Vartiainen-Ora, P. 2002. Rakentava kuunteleminen. Työväen Sivistysliitto TSL

Vilkka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

LIITTEET

Liite 1

Kyselylomake

1. Mistä sait tietää Osviitasta?

Ympäroi oikea vastaus

- a lehdestä
- b lääkäriltä
- c internetistä
- d tuttavalta
- e jostain muualta, mistä? _____

2. Minkä syiden takia tulit Osviittaaan?

Ympäroi oikea vastaus

- a ihmissuhdeasiat
- b ohjaus, neuvonta
- c yksinäisyys "kontaktin tarve"
- d mielenterveysasiat
- e opiskeluun ja työelämään liittyvät asiat
- d jonkin muun syyn takia, miksi? _____

3. Oletko käynyt aikaisemmin Osviitassa tämän syyn takia? Kuinka monta kertaa?

4. Minkälaista apua odotit/odotat saavasi Osviitasta?

5. Koitko Osviitasta olleen apua?

Ympäroi oikea vastaus

- a kyllä
- b ei

Voitko perustella vastaustasi?

6. Ajatteletko, että voisit tulla Osviittaaan uudemman kerran?

Ympäröi oikea vastaus

a kyllä

b ei

Voitko perustella vastaustasi?

7. Neuvottiinko sinut Osviitasta jonkin muun palvelun pariin?

Ympäröi oikea vastaus

a kyllä minne? _____

b ei

8. Aiotko hakeutua jonkin muun palvelun pariin Osviitan jälkeen? Minne?

9. Oltaisiinko Osviitassa voitu tehdä jotain toisin, mikä olisi paremmin palvellut sinua?

Ympäröi oikea vastaus

a kyllä mitä? _____

b ei

Voitko hieman perustella vastaustasi?

Liite 2

Työntekijän haastattelu

1. Suurimmat syyt miksi ihmiset tulevat Osviittaaan?
2. Onko viisi kertaa mielestäsi sopiva käyntimäärä yhdelle ihmiselle?
3. Onko jollekin jouduttu sanomaan, että hakeutuu jonnekin muualle (liian monta käynti kertaa Osviitassa)?
5. Koetko, että ihmiset saavat apua Osviitasta?
6. Minkälainen on mielestäsi asiakkaan tie Osviitassa?
 - Mistä ihmiset löytävät Osviittaaan?
 - Mitä ”tapahtuu” ihmisille Osviitassa?
 - Mitä Osviitan jälkeen?
7. Hakeutuvatko samat ihmiset yhä uudelleen Osviittaaan?
8. Saavatko ihmiset kaiken avun Osviitasta vai onko tullut tarvetta ohjata heitä muualle?
Minne?
9. Onko Tampereella tarpeeksi paikkoja mihin ohjata ihmisiä?
10. Osviitan hyvät puolet/paras ominaisuus asiakkaan kannalta?
11. Osviitan huonot puolet/kehittäminen?
12. Onko tullut kritiikkiä jostain asioista?
13. Onko tullut esiin, että ihmiset odottaisivat Osviitalta jotain muuta?
14. Työntekijän tärkein ominaisuus?

Liite 3

Sähköposti kysely työntekijöille/tukihenkilöille

1. Mitä ajattelet asiakkaan odottavan tukihenkilöltä/työntekijältä?
2. Minkälaiseksi koet roolisi suhteessa asiakkaaseen?
3. Oletko ohjannut asiakkaita muiden palvelujen pariin? Minne?
4. Kaipaavatko asiakkaat enemmän heille kohdistettuja kriisi/mielenterveys palveluita?
5. Huomaako asiakkaassa muutoksen keskustelun aikana/sen päätteeksi? Huomaako hänestä, että hän todellakin on saanut apua?
6. Minkälaista palautetta olet saanut asiakkailta