



Osaamista  
ja oivallusta  
tulevaisuuden  
tekemiseen

Hanna Ranta-Pitkänen

## Leimattu identiteetti empatian silmin

Entisten pitkäaikaisasunnottomien kohtaamisia asumis-  
palveluysikön henkilökunnan kanssa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (YAMK)

Sosiaalialan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

Joulukuu 2019

Tekijä Otsikko	Hanna Ranta-Pitkänen Leimattu identiteetti empatian silmin. Entisten pitkäaikaisasunnottomien kohtaamia asumispalveluyksikön henkilökunnan kanssa.
Sivumäärä Aika	55 sivua + 1 liite Joulukuu 2019
Tutkinto	Sosiaalialan ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Tutkinto-ohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Ohjaaja	Eija Raatikainen, yliopettaja
<p>Tämä opinnäytetyö antaa äänen entisille pitkäaikaisasunnottomille, jotka asuvat Suomen Pelastusarmeijan säätiön asumispalveluyksiköissä. Yksiköt noudattavat suomalaisessa asunnottomuustyössä viime vuosikymmenen aikana hyödynnettyä Asunto ensin -periaatetta, jonka mukaan asunto nähdään päämäärän sijasta lähtökohtana henkilökohtaisen kuntoutumisen ja elämänhallinnan tukemiselle.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys keskittyy pitkäaikaisasunnottomuuteen sekä ammatilliseen empatiaan. Teoreettisen viitekehysten pohjalta tutkimusongelmaksi nousivat asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutussuhde sekä Asunto ensin -laatusuositusten toteutuminen käytännön työssä. Tarkoituksena oli selvittää, millaisia kohtaamia asukkailla on ollut henkilökunnan kanssa nykyisessä asumispalveluyksikössä asumisensa aikana ja ovatko kokemukset vahvistaneet asukkaiden uskoa omaan pystyvyyteen ja vaikutusmahdollisuuksiin.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimusaineisto kerättiin ryhmähaastatteluiden avulla. Haastatteluissa hyödynnettiin fenomenologista lähestymistapaa, jossa haastateltaville annetaan mahdollisimman paljon tilaa kertoa omista kokemuksistaan. Haastatteluissa käsitellyt teemat olivat kohtaaminen, luottamus, kuulluksi ja kohdatuksi tuleminen, henkilökunnan tuki sekä vaikutusmahdollisuudet omaan elämään. Lisäksi selvitettiin, onko asukkailla nykyisessä asumispalveluyksikössä kokemuksia syrjityksi tulemisesta. Laadullisen tutkimuksen aineistolähtöinen analyysi toteutettiin teemoittelemalla.</p> <p>Tulosten mukaan asumispalveluyksiköt ovat onnistuneet luomaan turvallisen ja hyväksyvän ympäristön, jossa jokaisella asukkaalla on mahdollisuus tulla nähdyksi ja kuulluksi. Vaikka aineistosta ei noussut esiin syrjinnän kokemuksia asukkaiden nykyisessä asumispalveluyksikössä, aiemmat kokemukset leimatuksi tulemisesta ovat edelleen asukkaiden hyvässä muistissa. Positiivisen palautteen antaminen sekä ihmisen ainutlaatuisuuden tunnustaminen ovat osa kunnioitukseen perustuvan vuorovaikutuksen rakentamista.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää henkilökunnan koulutuksessa ja asumispalveluyksiköiden perustehtävän eli asumisen turvaamisen vahvistamisessa.</p>	
Avainsanat	Pitkäaikaisasunnottomuus, Asunto ensin, kohtaaminen, ammatillinen empatia

Author Title	Hanna Ranta-Pitkänen Stigmatized Identity through the Eyes of Empathy. Encounters of Former Long-Term Homeless with Housing Unit staff unit staff.
Number of Pages Date	55 pages + 1 appendix December 2019
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Social Services
Instructor	Eija Raatikainen, Senior Lecturer
<p>This thesis gives a voice to the former long-term homeless living in the Rescue Service units of the Finnish Salvation Army Foundation. These units provide assisted living in accordance with the Housing First principle and the operations are guided by the Housing First quality recommendations. Work with Finnish homelessness over the past decade has utilised advantage of the Housing First principle, which sees housing as a starting point for supporting personal rehabilitation and life management.</p> <p>The theoretical framework of the thesis focuses on long-term homelessness and professional empathy. Based on the theoretical framework, the research problem was emphasized on interaction between the client and the employee, as well as the implementation of the Housing First Recommendations in Practical Work. The purpose was to find out what kind of encounters the residents have had with staff during their stay at the current Housing Service Unit and whether the experiences have strengthened the individual's belief in their own abilities and chances to influence.</p> <p>The research material of the thesis was collected through group interviews utilizing by phenomenological approach, which gives the interviewees as much space as possible to share their own experiences. The topics discussed during the interviews were encounter, trust, getting heard and encountered, support from staff and empowerment in their own lives. In addition, it was examined whether residents had experiences of being discriminated against in the current housing service unit. The data-driven analysis of qualitative research was carried out through thematic presentation.</p> <p>According to the results, the Housing Services units have succeeded in creating a safe and welcoming environment involving each resident's opportunity to be seen and heard. Identifying humanity and vulnerability is an important part of the employee's professional skills. Although there was no experience of discrimination, the residents' past experiences of being labelled as second-class citizens are still well on their minds. Recognizing positive feedback and recognizing the uniqueness of the individual is part of building respect-based interactions.</p> <p>The results of the thesis can be utilized in the training of the staff and in the strengthening of the basic function of the housing service units, in order to strengthen secure housing.</p>	
Keywords	long-term homelessness, Housing First, encounter, professional empathy

## Sisällys

1	Johdanto	2
2	Rakenteellinen sosiaalityö näkyväksi	3
2.1	Pitkäaikaisasunnottomuuden leima	3
2.2	Tuetun asumisen asumispalveluyksiköt	5
2.3	Pelastusarmeija suunnannäyttäjänä asunnottomuustyössä	10
3	Arvostava ja tasavertainen kohtaaminen	12
3.1	Myötätunto ja empatia kohtaamisen kulmakivinä	12
3.2	Ammatillinen empatia ja ihmisarvotot käytännössä	15
3.3	Asumissosiaalisen työn vaikuttavuus ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet	17
4	Tutkimuskysymykset	20
5	Opinnäytetyön toteutus	21
5.1	Fenomenologinen näkökulma kokemusmaailman ymmärtämiseen	21
5.2	Ryhmähaastattelut	23
5.3	Tutkimusaineiston litterointi ja hävittäminen	25
5.4	Aineiston analysointi teemoittelun kautta	26
6	Tulokset	27
6.1	Kuntoutuminen ja voimaantuminen	27
6.1.1	Kohtaaminen	31
6.1.2	Luottamus	37
6.2	Yhteisöön ja yhteiskuntaan integroituminen	38
6.2.1	Kuulluksi ja kohdatuksi tuleminen sekä henkilökunnan tuki	42
6.2.2	Vaikutusmahdollisuudet omaan elämään	46
6.3	Laatusuosituksen toteutumista estävät tekijät	46
6.4	Tulosten yhteenveto	50
7	Johtopäätökset	51
8	Pohdinta	54
	Lähteet	56
	Liitteet	
	Liite 1. Haastattelukysymykset	

## 1 Johdanto

Ihmisen perustarve on tulla kuulluksi ja nähdyksi ja saada kokemuksia, että hänen mielipiteillään on merkitystä ja häntä kohdellaan tasa-arvoisesti, riippumatta sosiaalisesta - tai taloudellisesta asemasta. Pitkäaikaisasunnottomuuteen liitetään usein helposti negatiivisia tekijöitä, kuten päihde- ja mielenterveysongelmia, velkaantumista, psykososiaalisia ongelmia, kyvyttömyyttä huolehtia raha-asioistaan, rikollisuutta ja yhteiskunnan ulkopuolelle jäämistä. Asunnottomat ihmiset lokeroidaan usein väliinputoajiksi, minkä vuoksi sosiaalinen ympäristö ja yhteiskunta tekevät helposti oletuksia heidän toimintakyvystään myös sen jälkeen, kun asunnottomuus on päättynyt. Asumissosiaalinen työ vaatii sen tekijältä herkkyyttä ja pitkäjänteisyyttä, sillä luottamuksen rakentaminen vaatii aikaa ihmisen kanssa, joka on kohdannut ennakkoluuloja ja tullut nähdyksi leimatun identiteetin kautta. On tärkeää muistaa, että asunnottomuus ei ole ihmisen henkilökohtainen ominaisuus.

Asumissosiaalisen työn yhtenä tavoitteena on nostaa esille entistä vahvemmin marginaaliryhmien ääntä, mikä helposti jää piiloon poliittisen kädenväännön ja talouskysymyksiin keskittyvän keskustelun taakse. Samalla tavoin sosiaalipedagogiikka kohdistaa huomionsa erilaisiin ihmisryhmiin, joita leimaavat sosiaaliset ongelmat ja yhteiskunnallinen huono-osaisuus ja tarvitsevat erityistä tukea (Nivala & Ryyänen 2019: 57). Tämän vuoksi Asunto ensin – periaate voidaan nähdä osana rakenteellista sosiaalityötä ja yhteiskunnallista vaikuttamista, sillä se on nostanut konkreettisesti kaikista syrjäytyneimpien ihmisten äänen kuuluviin ja haastanut yhteiskunnallista keskustelua. Tämän opinäytetyön kohderyhmän, eli entisten pitkäaikaisasunnottomien haastatteluiden myötä on avautunut mahdollisuus selvittää, ovatko kuntoutuminen ja voimaantuminen tapahtuneet asukkaiden omakohtaisilla ehdoilla ja miten osallisuuden kokemusta on vahvistettu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten toimesta.

Jotta ymmärtäisimme toista ihmistä, on meidän pyrittävä vuorovaikutukseen häneen kanssaan ja osoitettava, että olemme luottamuksen arvoisia. Asumissosiaalisen työn parissa työskentelevät kohtaavat päivittäin ihmisiä, joiden elämäntilanne voi olla erittäin kuormittava eri taustatekijöiden vuoksi ja ensimmäisenä haasteena onkin pystyä luomaan ihmislähtöinen ja luottamuksellinen asiakassuhde, jossa pyritään vahvistamaan ihmisen omaa identiteettiä, omanarvontuntoa, itseluottamusta ja voimavaroja. Työntekijän ammattitaitoa on nähdä ja sanoittaa pienetkin onnistumiset sekä kohdata ihminen juuri sellaisena kuin hän on, toisena ihmisenä.

## 2 Rakenteellinen sosiaalityö näkyväksi

Kivelän (2015) mukaan tuen tarjoaminen antaa mahdollisuuden osallisuuden ja toimijuuden kokemuksille. Osallisuuden kokemuksia voidaan lujittaa sosiaalisen vertaistuen, yhteiskunnan tasavertaisen kohtelun sekä yksilön oman elämän kautta, missä ihminen nähdään ja kuullaan omien tarpeidensa kautta (Kivelä & Hakanpää 2015: 16-18.) Tämän opinnäytetyön kautta saadaan tietoa, miten alun perin yhdysvaltalaisen tohtori Sam Tsemberin 1990 luvun alussa kehittämä Housing First (suomeksi Asunto ensin - periaate) on onnistunut eettisen oivalluksen myötä luottamuksen ja kohtaamisen näkökulmasta tuetun asumisen asumispalveluyksiköissä. Opinnäytetyö vastaa ammatilliseen kehittämistarpeeseen, sillä käynnissä oleva laajamittainen sosiaali- ja terveysalan uudistus haastaa tulevaisuuden asumissosiaalityön. Sosiaali- ja terveysministeriön raportissa (2018) todetaan, että osallisuuden tukeminen liittyy vahvasti asiakkaan oikeuksiin saada tietoa eri palveluista ja omasta palveluprosessistaan rajoittamattomasti sekä vaikuttamismahdollisuuksiin tukipalveluiden tuottamisessa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018: 10).

### 2.1 Pitkäaikaisasunnottomuuden leima

Pitkäaikaisasunnottomuuden määritelmä on laaja, kuten FEANTSAN (Euroopan asunnottomuustoimijoiden kattojärjestö) vuonna 2005 julkaisemasta asunnottomuuden muotojen ETHOS – luokittelusta käy ilmi. Luokittelu jakautuu kolmeen eri osa-alueeseen, jotka ovat sosiaalinen (mahdollisuus yksityisyyteen ja sosiaalisen suhteiden ylläpitämiseen), tilallinen (kansallisten laatusuosituksen mukainen asunto, johon henkilöllä ja hänen perheellään on oikeus) ja laillinen (asumisoikeuden lailliset perusteet). Näiden pohjalta asunnottomuus voidaan jakaa neljään eri perusmuotoon, joita ovat katuasunnottomuus, asunnottomuus, asunnottomuusuhan alaisuus ja puutteelliset asumisolosuhteet. Asunnottomuuden perusmuodot pitävät sisällään kolmetoista eri toiminnallista määritelmää, joilla voidaan kuvata tarkemmin henkilön elinolosuhteita. Näitä ovat esimerkiksi ensisuojuissa yöpyvät, asumispalveluita käyttävät, naisten turvakodit, häätöuhan alla olevat sekä pitkäaikaista tukea saavat entiset pitkäaikaisasunnottomat. (European Federation of National Associations Working with the Homeless 2005.)

Niemi (2018) toteaa, että marginalisaation ilmiöön liitetään usein monia yhteiskunnallisia tekijöitä, kuten sosiaalisten ongelmien kasatumista ja niiden peritymistä sukupolvelta toiselle (Niemi 2018: 47). Pitkäaikaisasunnottomaksi leimaantuminen heikentää ihmisen

omanarvontuntoa ja uskoa omiin vaikutusmahdollisuuksiin, sillä asunnottomuuteen liitetään usein erilaisia ennakko-oletuksia ja yleistyksiä, kuten kykenemättömyyttä huolehtia raha-asioistaan ja asumisestaan sekä päihde- ja mielenterveysongelmia. Kokemusasi-  
antuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden osuus palveluiden kehittämisessä asiakaslähtöisemmäksi on kuitenkin oleellista. Kyse on innovatiivisesta toimintatavasta, mikä jatkossa mitä todennäköisemmin kehittyä kiinteäksi tavaksi tehdä yhteistyötä asiakkaiden kanssa sosiaali- ja terveydenhuollossa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018: 49). Asiakassuhteen tärkeimpänä tavoitteena tulisi nähdä ihmisen itsetunnon vahvistaminen, sillä jokaisella ihmisellä on tarve nähdä itsensä arvostettuna ja hyväksyttynä (Toskala & Hartikainen 2014:100). On siis selvää, että asunnon ja palveluiden tarjoaminen ei pelkästään riitä. Tärkeää on antaa ääni asunnottomuuden kokeneille ihmisille ja ymmärtää, että asun-  
misen tunnustaminen ihmisen perusoikeutena on osatekijä kohti asunnottomuuden vähentämistä (Ohisalo & Turunen 2019: 32.)

Saaren (2015) mukaan asunnottomien ja päihteidenkäyttäjien huono-osaisuuden erityispiirteenä on usein tiivis ja pieni ryhmä, jolla on voimakas huono-osaisen identiteetti. (Saari 2015: 169). Asunnottomuustyössä kohdattavat häpeän, vihan, ahdistuksen, riittämättömyyden ja arvottomuuden tunteet ovat viitteitä siitä, että ihminen on nähty ja kuultu ensisijaisesti hallitsevien olosuhteiden kautta. Vihan tunne voi nousta epävarmuudesta ja avuttomuudesta, mikä johtaa helposti katkeroitumiseen ja turvattomuuteen. Ahdistuksen taustalla näkyvä turvattomuus ja pelko voivat juontaa juurensa syvälle, ehkä jopa lapsuuteen asti. Häpeän ja riittämättömyyden kanssa pitkään eläneet vähättelevät helposti itseään ja omia kykyjään. Asiakkaan negatiivisten ja omanarvon tuntoa heikentävien ajatusmallien käsittelyyn työntekijältä vaaditaan näkökulman vaihtamisen taitoa, jotta hän pystyy ymmärtämään toisen ihmisen tunteita ja kääntää huomio positiivisiin asioihin niitä vahvistamalla (Mattila 2011: 137).

Opinnäytetyön tutkimuksen kohderyhmänä ovat Suomen Pelastusarmeijan säätiön pääkaupunkiseudun alueen tuetun asumisen asumispalveluyksiköissä asuvat miehet ja naiset, joilla kaikilla on taustalla pitkäaikaisasunnottomuutta. Kohderyhmään kuuluvat asuvat tällä hetkellä toistaiseksi voimassa olevilla vuokrasopimuksilla omista asunnoistaan ja saavat henkilökunnalta psykososiaalista tukea, neuvoja taloudellisten asioiden hoitoon ja käytännön ohjausta asumiseensa. Osa asukkaista haluaa aktiivisesti vaikuttaa omaan elämänhallintaan ja pyrkii eroon päihteistä ja etsii uusia sosiaalisia verkostoja myös yksikön ulkopuolelta. Toisaalta on huomioitava, että nämä ihmiset muodostavat omanlaisiaan yhteisöjä, joiden taustalla vaikuttavat samankaltaiset haasteet ja ongelmat.

Tämän vuoksi uuden identiteetin rakentaminen voi olla vaikeaa, sillä asuinyhteisö (asumispalveluyksikkö) voi osaltaan vahvistaa tai ylläpitää negatiivista mielikuvaa ja häpeää yhteiskunnan ja sosiaalisen verkoston silmissä (Nousiainen 2015: 83). Ihmisen oikeusaseman voimistaminen ja marginalisaation kitkeminen lähtee kunnioittavasta ja arvostavasta asennoitumisesta, mikä on työntekijän mahdollisuus vaikuttaa toivottomuuteen, itsehalveksuntaan ja henkilökohtaiseen elämään liittyvään voimattomuuteen (Granfelt 2018: 225).

Pitkäaikaisasunnottomuuden aiheuttama lamaantuminen ja näköalattomuus estävät ihmistä usein näkemästä itseään ilman asunnottomuus leimaa. Asiakaslähtöisessä työssä tavoitteena on luoda avoin keskusteluyhteys, missä ihminen ei koe olevansa syytettynä tilanteestaan, vaan osa asiantuntijatiimiä selvittämässä tuen tarpeitaan. (Lipponen 2014: 216). Asunnottomalla sekä päihde- ja mielenterveysongelmaisilla on usein taustalla valtava määrä torjutuksi ja halveksituksi tulemisen kokemuksia. Ennakkoluulot voivat ilmetä halveksuntana, välttelynä, vihjailuna, yleistämisenä tai nimittelynä sekä suoranaista torjuntana. Uusien samankaltaisten kokemusten riskiä vähentämällä integroituminen takaisin yhteiskuntaan voi toteutua, kun sosiaalinen ympäristö on valmis kohtaamaan myös hauraat ja haavoittuneet ihmiset täysivaltaisina kansalaisina (Kivelä & Leppo 2016: 16). Tätä tukee myös sosiaalipedagogiikan käytäntöön suuntautuva työote, jossa vahvistetaan työntekijän ja asiakkaan tasavertaista vuorovaikutussuhdetta, minkä tavoitteena on oppia ymmärtämään yksilön elämäntilannetta kokonaisvaltaisesti (Nivala & Ryytänen 2019: 84).

## 2.2 Tuetun asumisen asumispalveluyksiköt

Suomen Pelastusarmeijan säätiön asumispalveluyksiköissä tehtävä asumissosiaalinen työ on arvostavaa ja läsnäolevaa kohtaamista ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Tuetun asumisen yksiköt sijaitsevat Helsingissä (Alppikadun asumispalveluyksikkö Kalliossa ja Pitäjänmäen asumispalveluyksikkö) sekä Espoossa (Väinölän asumispalveluyksikkö). Kaikissa asumispalveluyksiköissä sovelletaan Asunto ensin periaatetta, jonka mukaan asunnottomuuteen usein kytkeytyvien ongelmien ratkaisu alkaa asumisen turvaamisesta. Asuminen yksikössä ei siis asukkaalta edellytä elämäntapa muutosta, esimerkiksi päihteiden käytön suhteen (Alppikadun omavalvontasuunnitelma 2018.) Alun perin Amerikasta 1990 luvulta kotoisin oleva Housing First työmuoto kehitettiin auttamaan kaduilla eläviä ihmisiä, joista usealla oli päihde- ja mielenterveysongel-



mia. Myöhemmin toiminta laajentui asuntoloissa oleviin henkilöihin ja heihin joilla asunnottomuuden riski katsottiin olevan suurentunut, kuten psykiatrisista sairaaloista ja vankeista vapautuviin (Pleace & Housing First Europe Hub 2019.)

Asuttamispäätöksen Alppikadun – ja Pitäjänmäen asumispalveluyksiköihin tekee Helsingin kaupungin Asumisen tuen yksikkö ja Väinölän asumispalveluyksikköön Espoon kaupungin aikuissosiaalityön yksikkö. Kaupungit tekevät jatkuvaa arviointityötä asumispalveluyksiköiden henkilökunnan kanssa, jotta asukkaan itsemääräämisoikeudet ja henkilökohtaiset tavoitteet tulevat kuulluksi. Asumispalveluyksiköiden moniammatillinen henkilökunta koostuu lähihoitajista, sosionomeista, sairaanhoitajista, fysioterapeutista sekä työvalmentajista, jotka tekevät laajaa verkostotyötä myös muiden toimijoiden kanssa. Yksikössä järjestetään monimuotoista matalan kynnyksen työtoimintaa, mikä tukee asukkaan päivän rytmitystä aamusta alkaen. Työntekijöiden työhön kuuluu puheeksi ottaminen elämänhallintaan vaikuttavista tekijöistä (päätteet ja mielenterveys). (Alppikadun omavalvontasuunnitelma 2018).

Kuten muissakin Asunto ensin -periaatteella toimivissa paikoissa, myös Suomen Pelastusarmeijan asumispalveluyksiköissä moniammatillinen työyhteisö on asukkaan tukena eri siirtymävaiheessa ja arkityössä panostetaan aktiivisesti asumistaitojen ja taloudenhallinnan opetteluun itsenäisen asumisen turvaamiseksi, sillä oman asunnon saaminen tuo mukanaan myös vuokralaisen vastuut ja velvollisuudet (Dhalmann & Karppinen 2018:161-162). Suomen Pelastusarmeijan säätiön asumispalveluyksiköiden tavoite työskentelyssä on vahvistaa asiakkaan omaa subjektiivista, edistää tämän itsemääräämisoikeutta ja antaa kokemuksia vaikuttamisen mahdollisuuksista, joka tapahtuu aktiivisen vuorovaikutuksen kautta (Suomen Pelastusarmeijan säätiö sr Alppikadun asumispalveluyksikkö 2018). Asumissosiaalinen työ on ihmissuhdetyötä, joka perustuu arvostamaan ja yhdenvertaiseen kohtaamiseen.

Asumispalveluyksiköiden henkilökunta ottaa huomioon asiakasryhmän vapauden ja koskemattomuuden kunnioittamalla asukkaan elämää ja hänen valintojaan, tarjoamalla kuitenkin vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia terveempien elämäntapojen puolesta. Työntekijät ovat asukkaiden rinnalla kulkijoita ja opastajia löytämään omia elämänhallintataitoja arjen keskellä. Asukasta tuetaan talouden hallinnassa, ohjataan eri etuuksien piiriin, oman kodin siisteyden ja henkilökohtaisen hygienian ylläpidossa, oman fyysisen ja psyykkisen hyvinvoinnin ylläpidossa ja viranomaisten kanssa asioinnissa. Asukasta pyritään tukemaan ja ohjaamaan hänen henkilökohtaisten asumisvalmiuksien pohjalta tarkoituksen

mukaiseen asumiseen esimerkiksi itsenäiseen- tai hoiva-asumiseen. Asumispalveluyksikkö voi asukkaan niin halutessa olla myös hänen lopullinen ja pysyvä asuinpaikkansa huomioiden tuen ja hoidon tarpeen laadun. Asumispalveluyksikön ollessa asukkaan pysyvä asuinpaikka asukkaan toimintakykyä arvioidaan, tuetaan ja edistetään yhdessä asukkaan kanssa säännöllisesti (Alppikadun omavalvontasuunnitelma 2018).

Yksiköt hyödyntävät toiminnassaan yhteisökasvatuksen periaatteita, mitkä on otettu käyttöön soveltuvin osin. Kaipion (1997) mukaan yhteisökasvatuksellisen yhteisön arvosidonnaisena lähtökohtana on tasa-arvoajattelu. Yhteisökasvatus on kasvatus- ja hoitomenetelmä, missä kaikki yhteisön käytössä olevat voimavarat suunnataan kohti uutta käyttäytymistä ja toiminnassa pyritään rehellisyyteen, avoimuuteen, oikeudenmukaisuuteen ja vallan ja vastuun tasaiseen jakautumiseen (Kaipio 1997:57-58.) Yhteisökasvatuksen periaatteet alkoivat kehittyä 1970 luvun alussa Jyväskylän kaupungin poikien opilaskodissa Kalevi Kaipion johdolla, jossa työskentely muuttui autoritaarisuudesta yhteisöllisyyteen. Yhteisökasvatukset periaatteet ovat tasa-arvoisuus ja yhteisöllisyys, terveen järven periaate, avoimuus ja rehellisyys, ehdoton oikeudenmukaisuus, luottamuksen periaate sekä fyysisen ja psyykkisen koskemattomuuden periaate (Kaipio 1999: 48-51).

Asumispalveluyksiköissä periaatteet näkyvät siten, että asukkailla on mahdollisuus osallistua esimerkiksi säännöllisesti pidettäviin yhteisökokouksiin, joissa kaikilla on samantyyppiset demokraattiset oikeudet ja velvollisuudet. Asukkaat voivat osallistua uuden työntekijän rekrytointihaastatteluihin, asukkaita koskevista asioista tiedotetaan aktiivisesti ja läpinäkyvästi ja heidät otetaan mukaan toimintaa suunniteltaessa. Yksiköillä on omat yhteisön luomat järjestys- ja pelisäännöt, jotka turvaavat kaikkien asumista ja fyysistä- ja psyykkistä koskemattomuutta (Alppikadun omavalvontasuunnitelma 2018.) Murton (2013) mukaan toimiva yhteisö perustuu jatkuvaan yhteisölliseen dialogiin johdon, henkilökunnan, ja asiakkaiden kesken (Murto 2013: 18). Tämä edellyttää yksiköiden henkilökunnalta aktiivista vuorovaikutusta asukkaiden kanssa ja heitä tuetaan ja kannustetaan ottamaan vastuuta itsestään ja asumisestaan yksilöllisten edellytysten mukaisesti. Kuntoutumisen ja voimaantumisen tukemisessa työntekijän ammattitaitoa on nähdä ja sanoittaa pienetkin onnistumisen hetket (Asunto ensin - laatusuositukses 2017). Toisaalta on muistettava, että vuorovaikutus ei ole koskaan samanlaista kaikkien kanssa, koska ihmiset ovat erilaisia. Vuorovaikutussuhteissa työntekijä on pakotettu tekemään valintoja oman intuition kautta ja kestettävä epä tietoisuutta siitä, miten kukin ihminen reagoi kokemaansa ja kuulemaansa (Granfelt 2013: 229).

Alppikadun asumispalveluyksikkö Helsingin Kalliossa on yksi Suomen suurimmista tunnetun asumisen paikoista ja se remontoitiin v. 2012 uuteen käyttöön, toimittuaan vuosikymmeniä monen tuntemana ”Rälläkkä” asuntolana sadoille asunnottomille miehille vuodesta 1937 alkaen. Asukkaiden mukaan ottaminen mukaan uusien palveluiden järjestämisestä on osoitus heidän kohtaamisestaan ja kuulemisestaan, joka on vahvistanut sitoutumista uusiin toimintamalleihin ja osallisuuden kokemusta (Y-Foundation 2017: 33). Pitkäaikaisasunnottomuuden polun katkaiseminen tarvitsee erilaisia toimenpiteitä, joista ensimmäinen on varmistaa asunnottomien ihmisen siirtyminen laitoksista kohti yhteisöllisempää elämää. Sekä tukea heitä soveltamaan ja ottamaan vastaan räätälöityjä palveluja, joissa yhdistyy tuki ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen soveltamalla tarjolla olevia vaihtoehtoja ja etsimällä myös uusia (Sun 2012: 34). Jokainen Suomen Pelastusarmeijan asumispalveluyksikkö muodostaa oman yhteisönsä ja sen sisällä on myös useita pienempiä yhteisöjä, esimerkiksi samassa kerroksessa asuvien tai matalan kynnyksen työtoimintaan osallistuvien kesken. Yksiköissä pidetään säännöllisesti ”talokoukkuja” tai ”yhteisökoukkuja”, jotka ovat avoimia kaikille kyseisen yksikön asukkailla ja heillä on mahdollisuus vaikuttaa siellä käsiteltäviin asioihin ja tuoda esiin omia mielipiteitä ja antaa myös palautetta (Suomen Pelastusarmeijan säätiö sr Alppikadun asumispalveluyksikkö 2018). Asunto ensin – laatusuosituks

Tasa-arvo, oikeudenmukaisuus ja ihmisarvon kunnioitus liittyvät vahvasti sosiaalipedagogiikan ydinajatuksiin, minkä tavoitteena on vahvistaa ihmisen sosiaalista ja henkilökohtaista hyvinvointia yksilöllisellä ja yhteiskunnallisella tasolla (Nivala & Ryyänen 2019: 17). Luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen luominen edellyttää työntekijältä yhteisten puhetapojen muodostamista, mitkä mahdollistavat vaikeiden asioiden käsittelemisen yhdessä, luovat polkua kohti tulevaisuutta ja auttavat ihmistä eteenpäin. Vahvistamalla ihmisen päätöksentekoaikaa ja voimavaroja, on hänellä entistä paremmat mahdollisuudet kantaa vastuuta itsestään ja yhteisöstään sekä ympäristöstään.

Asunto ensin – periaate vahvistaa sellaisia ideologisia periaatteita, joiden hyödyntäminen vahvistaa asukaslähtöisemmän paikalliskulttuurin sekä uudenlaisen ammatillisen työotteen ja käytäntöjen kehittämistä myös päihteettömyyteen sitouttavissa asumisyksiköissä (Kivelä & Hakanpää 2015: 10.) Kivelä ja Leppo (2018) toteavatkin, että ihmisen elämälaadun voidaan nähdä parantuneen huomattavasti, kun tämä alkaa itse hahmottaa vaihtoehtoja omassa elämässään ja tehdä tavoitteita (Kivelä & Leppo 2018: 17.)

Seuraavassa taulukossa (Tauluko 1). esitettyjen Asunto ensin laatusuositusten ensisijaisena tavoitteena on tuoda esiin Asunto ensin -periaatteen mukaisia hyviksi havaittuja ja tuloksellisia työmuotoja täydentämään ja konkretisoimaan lainsäädäntöä (Asunto – ensin laatusuositukset 2017.)

Taulukko 1. Asunto ensin laatusuositukset (Asunto ensin laatusuositukset 2017)

Asunto ensin mallin rakenne	Selkeillä rakenteilla, ohjeistuksilla ja johtamisella luodaan edellytykset suunnitelmalliselle ja tuloksekkaalle toiminnalle, Asunto ensin -periaatteiden toteutumiseksi ja asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden huomioimiselle. Jatkuvan parantamisen ajatus ohjaa systemaattiseen toiminnan kehittämiseen.
Itsenäisen asumisen mahdollistaminen, asumisen ja palveluiden eriyttäminen	Asunto ensin –palveluissa asuminen perustuu lähtökohtaisesti huonevuokralakiin ja asukkaan tarvitsemat tukipalvelut sovitaan asumisesta erillään. Päämääränä on asumisen turvaaminen.
Valinnanvapaus ja vaihtumismahdollisuudet	Asukkaalla on mahdollisuus vaikuttaa hänen elämäänsä koskeviin päätöksiin ja antaa niistä palautetta. Palautteenantoprosessit ovat selkeät, yksinkertaiset ja luotettavat ja asukas tietää miten palautetta käsitellään.
Kuntoutuminen ja voimaantuminen	Kuntoutuminen ja voimaantuminen tapahtuvat asukkaan omilla ehdoilla. Asumissosiaalisen työ on läsnäolotyötä, joka perustuu arvostavaan ja yhdenvertaiseen kohtaamiseen. Se vaatii tarpeettomista valtarakenteista luopumista niin organisaatio- kuin yksilötasolla. Kuntoutumisen ja voimaantumisen tukemisessa työntekijän ammattitaitoa on nähdä ja sanoittaa pienetkin onnistumisen hetket.
Yhteiskuntaan ja yhteisöihin integroituminen	Koti on perusta elämän järjestämiselle, osallisuuden kokemukselle ja ympäristöön kiinnittymiselle. Integroituminen yhteisöön lähtee osallisuudesta omaan elämään. Integroitumiseen vaikuttaa myös kyky pyytää apua ja ottaa sitä vastaan.

Puotiniemi (2018) toteaa, että asumissosiaalisen työn merkitykset ovat erilaisia jokaiselle ihmiselle. Merkitys voidaan nähdä oman elämän tasapainottamisena ja sitä kautta asumisen vakiinnuttamisena. Toisaalta merkitys voidaan nähdä olevan päämäärähakuista eteenpäin menemistä. Molemmat merkitykset ovat yhteneväisiä asumissosiaalisen työn tavoitteiden, kuten kuntoutumisen ja asumisen onnistumisen kanssa. Asumissosiaalisella työllä tavoitellaan vastaamista monenlaisiin tarpeisiin ja elämäntilanteisiin. Tärkeintä on, että tavoitteiden asettelu lähtee yksikön tarpeista ja toiveista. (Puotiniemi 2018: 82.) Sininauhasäätiön julkaisussa (2015) tuodaan esiin, että päihdeikäyttäjät ovat valitettavan usein yhteiskunnan pohjalla olevia ja vähiten arvostettuja, sillä päihdeongelmaa pidetään helposti itse aiheutettuna. Ei – leimaava suhtautuminen onkin keskeinen tekijä tasavertaisuuden ja arvostuksen osoittamisesta, johon osallisuuden kokemusten tarjoamisella pyritään (Viskari, Lund & Avellan 2015: 41.)

### 2.3 Pelastusarmeija suunnannäyttäjänä asunnottomuustyössä

Suomen Pelastusarmeijan säätiö on aktiivisesti mukana asunnottomuustyössä, ja yhteiskunnallisesta näkökulmasta katsottuna Pelastusarmeija on ollut edelläkävijän roolissa marginaaliryhmään kuuluvien ihmisten elämänlaadun ja tasavertaisen kohtaamisen vahvistajana. Pelastusarmeijan Suomen ja Viron territorion ydinarvot keskittyvät kristilliseen näkemykseen, jossa kaikki ihmiset kohdataan kokonaisvaltaisesti ja heitä kunnioitetaan syrjimättä kenenkään ihmisarvoa. Kyseessä on itsenäinen evankelinen liike, joka tekee laajaa yhteistyötä eri toimijoiden kanssa niin julkisen, yksityisen kuin kolmannen sektorin kanssa. Pelastusarmeija toimii jaetun vastuun periaatteella, joka pyrkii kehittämään ja hyväksymään yhteisiä tavoitteita ja tavoitteena on edistää uudistusta ennakkoivasti erilaisia työmuotoja ja palveluita kehittämällä (Suomen Pelastusarmeijan säätiö 2018).

Suomeen Pelastusarmeija rantautui vuonna 1889 ja ensimmäinen miehille tarkoitettu yömaja avattiin jo 1908 Helsingin Sörnäisissä. Pelastusarmeijaa pidettiin jo tuolloin huomattavana tekijänä sosiaalisen toiminnan alalla ja kohderyhmänä olivat myös irtolaiset ja kerjäläiset. Tuohon aikaan asunnottomuuden tai syrjäytyneen määritelmää ei vielä tunnettu virallisissa yhteyksissä. Yksinäiset, asunnottomat miehet eivät olleet julkisen mielenkiinnonkohde vielä pitkään aikaan ja vasta 1960-luvun loppupuolella yhteiskunnan rakennemuutos, päihdeongelman kasvu ja kaupungistuminen pakottivat viranomaisia ja valtaapitäviä ottamaan kantaa myös syrjäytyneiden asemaan. Yömajoihin ja asuntoloihin on lähes aina yhdistetty asunnottomuus ja alkoholismi, vaikka siellä oleskelevat ihmiset ovat muutakin kuin vallitsevien olosuhteiden summa (Salminen 2008:17-135).

Tämä leima näkyy tänäkin päivänä yhteiskunnallisessa keskustelussa, jossa asumisosiaalityön yhtenä tärkeimpänä tehtävänä on nostaa esiin ihminen ja hänen oikeutensa tukeen ja omaan asuntoon. Asunnottomien yötä on vietetty Suomessa lokakuun 17 päivä jo useamman vuoden ja vuonna 1987 vietettiin asunnottomuuden vuotta ja silloisen hallituksen myötävaikutuksena laadittiin ensimmäinen asunto-ohjelma. Asunnottomia tilastoitiin 1980-luvun puolivälissä olevan 18 000 - 20 000 henkilöä tutkimuksista riippuen. (Salminen 2008: 141.) Valitettavaa on edelleen se, että päihde- ja mielenterveysongelmaiset saavat edelleen helpommin palveluita, kuin asunnoton ihminen. Palveluiden järjestäminen yhdessä asunnon tarjoamisen ohella on osoittautunut toimivaksi malliksi

Asunto ensin – periaatteen myötä. Pitkäaikaisasunnottomuus ja siitä eteenpäin siirtyminen on eri tavoin sidoksissa yhteiskunnan palveluihin ja toimintoihin (Pleace, Culhane, Granfelt & Knutagård 2015: 66-67.)

Kaikille asumispalveluyksikköön sopeutuminen ei ole kuitenkaan helppoa ja osa ihmisistä kokee olevansa edelleen leimaantunut asunnottomuus historiansa takia eikä heille ole aina osoittaa tuen tarpeen mukaista paikkaa (Y-Foundation 2017: 29). Ehkäisevä päihdetyö Ehyt ry:n tutkimuksesta (2018) Asunto ensin periaatteen mukaisesti toimivissa paikoissa käy ilmi, että asumisen vaihtoehtojen läpikäynti edellyttää riittävän tuen tarjoamista myös päihdetyö käyttäville, jotka eivät pysty saavuttamaan päihteettömien asumispalveluiden ehtoja. Samalla tulee huomioida asukaskunnan erityispiirteet ja -tarpeet nykyistä paremmin parantamalla myös sosiaalista kuntoutusta sekä jalkautuvien palveluiden tuomista asiakkaiden saataville (Perälä 2018: 31.)

Palveluiden suunnitteluvaiheessa on tärkeää saada tietoa ja kokemuksia erilaisista tavoista toteuttaa asiakkaiden osallistumista ja hyödyntää kohderyhmän omia havaintoja ja tietoa sekä ottaa heidän mukaan palvelujen järjestämistä koskevaan päätöksentekoon (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018: 51). Pelastusarmeija on ollut jo yli sadan vuoden ajan aktiivisesti mukana suomalaisten asunnottomien ja yhteiskunnan ulkopuolella elävien ihmisen parissa ja kantanut vastuunsa läpi sota-aikojen ja suuren lamakauden. Suomalaista yhteiskuntaa koskettava laaja sosiaali- ja terveysalan uudistus on suuri haaste eri palveluntuottajille ja päättäjille, joiden vastuulla on järjestää tarkoituksenmukaiset ja oikea-aikaiset tukipalvelut myös erityisryhmille, kuten pitkäaikaisasunnottomille. Pelastusarmeijan Suomessa tekemään työhön mahtuu paljon hyvää tietoa ja kokemuksia, joita hyödyntämällä voidaan varmistaa tarkoituksenmukaisten palveluiden jatkuminen myös tulevaisuudessa. Niikon (2000) mukaan asiantuntijuus on myös tietoisuuden kehittämistä, itseohjautuvuuden oppimista, reflektiivisen ja kriittisen ajattelun kehittämistä, ammatillisuuden kehittymistä, asenteiden ja ennakkoluulojen tarkastelua (Niikko 2000:34.) Tämän vuoksi ihmisenäkökulman vahvistaminen asumisosisaalityössä tulee nousta esiin myös tulevaisuuden rakentamisessa ja tuoda yhteen ammattilaiset ja asiakkaat.

### 3 Arvostava ja tasavertainen kohtaaminen

Luottamuksellisen ja kunnioitukseen perustuvassa suhteessa ihmisellä on mahdollisuus osoittaa myös negatiivisia tunteita ilman pelkoa hylätyksi tai torjutuksi tulemisesta. Pie-nistä ja hetkellisistä kohtaamisista voi olla ihmiselle suuri merkitys ja ne auttavat myös työntekijää ymmärtämään ja myötäelämään rinnalla. Työntekijän näkökulmasta kohtaa-misen tärkeimpiä tekijöitä on ajan antaminen, jossa luottamusta rakennetaan asia ja ker-tomus kerrallaan, ollaan aidosti läsnä, kuunnellaan ja tarkennetaan tulkintojen välttä-miseksi sekä tiedotetaan hyvissä ajoin tapaamisen loppumisesta, jotta voidaan sopia mahdollisesti seuraavasta tapaamisesta tai jatkosuunnitelmasta (Pyhäjoki & Koskimies 2015:165). Onnistunut kohtaaminen on aina kahden ihmisen vastuulla, ei pelkästään työntekijän, joka toimii vastakappaleena asiakkaalle tämän selkeyttäessä omaa elämän-tilannettaan. Tärkeintä on tavoittaa yhteinen ymmärrys nykytilasta ja jaettu luottamus (Helminen 2016: 21-22.) Tätä voi heikentää henkilökunnan vaihtuvuus, jolloin luottamuk-sellisen asiakassuhteen rakentaminen on vaikeampaa, jos asiakas joutuu työskentele-mään useiden työntekijöiden kanssa (Raatikainen 2015: 71).

Pitkäaikaisasunnottomuuden moninainen määritelmä pitää sisällään hyvin erilaisissa olosuhteissa eläviä ihmisiä ja heidän kokemustensa esiin tuominen on tärkeää. Suorsa toteaa (2011), että yhteisen ymmärryksen saavuttaminen vaatii herkkyyttä tunnistaa, mil-laisessa mielentilassa toinen ihminen on ja mitkä ovat tässä hetkessä tärkeimmät kes-kustelun aiheet. Tunnelman tavoittamisen myötä voidaan toimia niin sanotusti yhteishen-gessä kohti seuraavaa kohtaamista (Suorsa 2011: 116.) Tätä tukee myös tutkimus sosi-aalialan ammattilaisuuden edellytyksistä, jossa on nostettu esiin lähtökohdiksi ihmisyyys, työn keinot ja eettisyys kuten eriarvoistumisen vastaiseen toimintaan perehtyminen. Asiakastyön käytäntöjen ydin on kohtamis- sekä vuorovaikutus- ja yhteistyövalmiuk-sissa (Helminen 2013: 5.)

#### 3.1 Myötätunto ja empatia kohtaamisen kulmakivinä

Jokainen kohtaaminen ja vuorovaikutussuhde joko vahvistaa tai heikentää ihmisen yh-teyttä omaan itseensä ja toisiinsa. Aito ja tasavertainen kohtaaminen ei ole mahdollista, jos toinen osapuoli esiintyy ylivertaisena vedoten omaan asemaansa ja antaa aiemmin saadun tiedon vaikuttaa omaan suhtautumiseen ja asenteeseen (Gadamer 2005:74). Ensikohtaamisen merkitystä ei voi siis koskaan väheksyä, sillä ne usein ohjaavat tulevia

tapaamisia. Työntekijän tehtävänä on suhtautua asiakkaaseen avoimin mielin ilman ennako-odotuksia tai käsityksiä ja huomioida oman käytöksen ulkoiset tekijät, kuten katsekontakti, tervehtiminen, kättely ja henkilökohtainen esittely (Pyhäjoki & Koskimies 2015: 165). Myötätunnon ja empatian osoittaminen toista ihmistä kohtaan on valtava voimavara ja se tapahtuu puheessa, kosketuksessa, eleissä ja ilmeissä. Myötätunto on mukana elämistä, jakamista, kohtaamista, vahvistamista ja vahvistaa laajan luottamuksen sekä myönteisen ihmiskuvan muodostumista (Pessi 2014: 181,194). Ihmisen kohtaaminen pelkästään tämän ongelmien ja olosuhteiden kautta puolestaan vain entisestään lannistaa itsetuntoa ja minäkäsitystä (De Jong & Berg 2013: 20). Keskustelukumppania kohtaan osoitettu kunnioitus ja arvostus on tärkeää silloinkin, kun asioista ei olla samaa mieltä (Nivala & Ryyänen 2019: 112). Keskusteluissa rakentuu yhteinen näkökulma, joka vahvistuu ajan myötä ja muuttuu yhteisymmärrykseksi, jossa on tilaa myös käsittelemättömille tunteille ja ajatuksille. Tämä edellyttää työntekijältä itsekriittisyyttä ja reflektointia omia ennakkokäsityksiään kohtaan.

Myötätuntoinen lähestymistapa vaikeassa elämäntilanteessa olevaa ihmistä kohtaan tarkoittaa myös työntekijän omien arvojen haastamista, sillä työskentelyn aikana voi tulla esiin menneisyyden asioita ja tapahtumia, joita on vaikea hyväksyä ja ymmärtää. Inhimillisyys voi olla koetuksella, jos asiakas kertoo tehneensä jotain sellaista, joka herättää työntekijässä voimakkaita vihan, ahdistuksen tai hämmennyksen tunteita. Toisaalta inhimillisyys on myötätunnon osoittamista myös työntekijää itseään kohtaan ja hyväksyä vaikeat tunteet osana omaa ammatti-identiteetin kehittymistä. Yleisesti voidaan todeta, että ihmisen hyvinvointia vahvistaa, että häneen ja hänen myötätuntoonsa voidaan uskoa ja sille annetaan mahdollisuus (Pessi 2014: 191). Tätä tukee työntekijän avoin pyrkimys ottaa tavoitteeksi perehtyä ihmisen tapaan ajatella ja miten löytää juuri ne havainnot, joita tämä voi hyödyntää luodessaan tyydyttävämpää elämää (De Jong & Berg 2013: 29).

Yksikään asumissosiaalityön parissa kohdattava ihminen ei ole ns. menetetty tapaus, vaan on etsittävä juuri ne keinot ja tavat toimia, jotka herättävät uskon nykytilan muuttamiseen ja etsitään yhdessä voimavaroja tulevaisuuden rakentamiseen. Sosiaalipedagogiikan teoreetikko Jaume Trillan jäsentämän nelikentän mukaan työskentelyssä huomioidaan jokaisen henkilökohtainen potentiaali ja vahvistetaan ihmisen omaa toimijuutta sekä osallisuutta yhteisöissä ja yhteisöllisesti, jossa oleellista on rinnalla kulkeminen ja tuetaan yhteiskuntaan kiinnittymisessä (Nivala & Ryyänen 2019: 27-28). Tämä näkökulma on tärkeä, sillä ihmisen olosuhteista ja haasteista jokaisella ihmisellä on olemassa



olevia vahvuuksia, joita vahvistamalla voidaan parantaa yksilön elämänlaatua ja motivaatiota vaikuttaa tulevaisuuteen. Tulevaisuuteen suuntautuva asumissosiaalinen työskentely ja vaihtoehtojen läpikäyminen antaa mahdollisuuden yhteistyön rakentamiseen, joka perustuu avoimeen dialogiin, kunnioitukseen ja onnistumisen kokemusten tunnistamiseen.

Ihmisen identiteetti rakentuu dialogissa, jonkun todellisen tai kuvitellun keskustelukumppanin kanssa, joissa ihmisellä on mahdollisuus puhua tai kirjoittaa itsestään, mutta myös sellaisissa yhteyksissä, joissa itsestä kertominen ei ole näkyvästi tarkoituksena (Kulmala 2006: 59). Ihmisen identiteetti muodostuu monesta eri tasosta. Persoonallinen identiteetti sisältää yksilön tietoiset asenteet itseä kohtaan, itseen kuuluvaksi ajatellut piirteet, arvot ja asenteet sekä itseän sisällytettävät tunteet ja tavat kontrolloida ja tuoda niitä esiin (Toskala & Hartikainen 2014: 54). Ihmisen sosiaalinen identiteetti puolestaan muodostuu monista tekijöistä ja ihminen toimii niiden ajatusmallien varassa, mitkä ovat rakentuneet aiempien kokemusten ja ympäristöjen yhteisvaikutuksesta. Raatikainen (2015) toteaa, että sosiaali- ja terveysalalla kohdattavat ihmiset voivat olla joskus hyvin haavoittuvaisia ja luottamuksen saavuttaminen voi viedä paljon aikaa. Tämän vuoksi on tärkeää osata irrottautua omasta asiantuntija roolistaan ja asettautua asiakkaan asemaan ja selvittää, mitkä asiat ja tekijät ovat juuri tällä hetkellä ne, joihin asiakas toivoo muutosta ja tukea (Raatikainen 2015: 19.)

Empatian ja myötäelämisen kokemuksen osoittaminen antaa työntekijälle esimerkin oman inhimillisyyden hyväksymisestä ja luvan näyttää omaa haavoittuneisuutta (Pessi, Martela & Paakkanen 2017: 283). Toisaalta empatia toimii myös työntekijän omana suojausmekanismina, sillä empaattisella suhtautumisella voi asettautua olemaan heijastuspintana toisen ihmisen tunteille ja kokemuksille joutumatta menemään liian syvälle toisen osapuolen ehkä traumaattisiin kokemuksiin ja ehkäisee näin työntekijään kohdistuvaa myötätuntouupumusta. Empatia tulisi nähdä voimavaroja tukevana resurssina niin työntekijän kuin asiakkaan näkökulmasta (Raatikainen, Rauhala & Mäenpää 2017:121). Työntekijän on myös hyväksyttävä, että ihminen ei välttämättä kykene tai halua luottaa ympärillä oleviin tahoihin. Luottamuksen rakentuminen edellyttää ihmiseltä johdonmukaisuutta puheissaan ja toiminnassaan, jolla osoittaa toiselle olevansa luottamuksen arvoinen. Kuulluksi ja nähdyksi tuleminen tapahtuu arvostavassa ja kunnioittavassa kohtaamisessa (Raatikainen 2015: 51.) Aina on myös tilanteita, joissa ei ole tarvetta puhua ääneen, vaan pelkällä läsnäololla, ajan antamisella ja nonverbaalisella viestinnällä voidaan osoittaa toiselle ihmiselle, että hän on tärkeä ja tulee kuulluksi.

### 3.2 Ammatillinen empatia ja ihmisarvotot käytännössä

Luovien ratkaisujen etsiminen ja avoimuus ovat asiakastyön kulmakiviä, sillä jokainen ihminen on ainutlaatuinen ja kaipaa arvokasta ja kunnioittavaa kohtaamista, joka vahvistaa itsetuntoa ja uskoa omaan toimintakykyyn. Ihmisen itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on tärkeää silloinkin, kun tämä haluaa jatkaa esimerkiksi aktiivista päihteiden käyttöä ja ei ole valmis tekemään muita valintoja elämässään. Historiallinen vallankumous itsemääräämisoikeuden kunnioittamisessa tapahtui Helsingin Diakonissalaitoksen 1993 perustaman Alppitupa nimisen yksikön kautta, joka kumosi traditionaalisen raittiusvaatimuksen inhimillisen palvelun ehtona, mikä herätti aluksi voimakasta kritiikkiä ja vastustusta. (Voutilainen 2018: 183-186). Ihmisarvoisen elämän edellyttämän asunnon turvaamisen näkökulma nykypäivän suomalaisessa asumissosiaalityössä pohjautuu Asunto ensin -periaatteeseen (eng. Housing First), josta on tullut johtava asunnottomuustyön lähestymistapa viimeisen kymmenen vuoden aikana. Taustalla ovat vaikuttaneet vahvasti Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmat PAAVO I (2008-2011) ja PAAVO II (2012-2015), jotka ovat luoneet pohjaa vuonna 2016 käynnistetylle Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelmalle (AUNE), jonka pääpaino on asunnottomuuden ennaltaehkäisemisessä ja uusiutumisen estämisessä (Dhalman & Karppinen 2018: 155-156).

Asumissosiaalityössä on tärkeää asiakkaiden tukeminen, sosiaalisen epäoikeudenmukaisuuden esiin tuominen ja marginaaliryhmän äänen esiin nostaminen, sillä tunnustuksen ja positiivisen palautteen antaminen rakentaa myötätuntoa ja vahvistaa merkityksellisyyttä, terveyttä, hyvinvointia, sosiaalisia suhteita, sidoksisuutta, kyvykkyyttä, luovuutta ja mielihyvää (Pessi ym. 2017: 70-71). Monialaisen työn tavoitteena on mahdollistaa asunnon tarjoaminen pitkäaikaisasunnottomalle ilman vaatimuksia elämäntapojen muuttamisesta, sillä Asunto - ensin periaate pyrkii kitkemään yleiseen oikeustajun ansaintalogiikkaa, syrjäytyneisiin ihmisiin kohdistettuja ennakkoluuloja ja kontrollipolitiikkaa. (Voutilainen 2018: 177). Pitkäjänteinen työ onkin tuonut tulosta, sillä asunnottomuus laskee Suomessa lähes ainoana maailmassa juurikin kohdennetun ja todellisen tuen kautta, eikä pelkästään ole lainsäädännöllistä tahtotila puhetta (Lassy 2018: 210).

Pitkäaikaisasunnottomaksi leimaantuminen vaikuttaa ihmisen identiteetin rakentumiseen ja näkemyksiä määrittävät omakohtaisista kokemuksista kumpuava hiljainen yhteiskuntapoliittinen tyytymättömyys ja pettymykset. Sininauhasäätiön julkaisussa (2018) todetaan, että perinteinen tuki- ja palvelupolitiikka sekä palveluita tuottaneet järjestöt

ovat joutuneet kovan haasteen eteen uuden ideologian myötä, jossa asunto nähdään jokaisen ihmisen perusoikeutena eikä se edellytä elämäntapamuutosta (Viskari ym. 2018: 19.) Asumisen puheeksi ottaminen haastaa eri ammattilaiset tunnistamaan mahdolliset riskitekijät, jotka voivat johtaa asunnottomuuteen. Asumissosiaalityötä voivat tehdä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten ohella myös asiakastyötä tekevät, jotka kohtaavat ihmisiä eri muutostilanteissa. Riskitekijöiden tunnistaminen on ensimmäinen askel ehkäisevään asunnottomuustyöhön.

Suomalaista Asunto ensin – mallin yhteisömuotoista asumista on myös kyseenalaistettu Pleace ym. (2015) suomalaisen asunnottomuusstrategian arvioissa, jossa on tuotu esiin mallin mahdollisesti vahingoittavan asukkaiden hyvinvointia ja terveyttä. Perusteluina tutkijat ovat tuoneet esille, että yhteisömuotoista Asunto ensin -asumista voi olla vaikea hallita, ja tästä syystä asuminen voi olla stressaavaa. (Pleace ym. 2015, 65.) Kriitikkiä ovat myös esittäneet Löfstrand ja Juhila (2012), jotka totesivat omassa tutkimuksessaan, että asukkaiden valinnat ovat usein tulosta asukkaiden ja työntekijöiden neuvotteluista. Viittauksella tarkoitetaan, etteivät asukkaat tee valintojaan täysin itsenäisesti, vaan heitä ohjataan tekemään työntekijöiden näkökulmasta oikeita valintoja. (Löfstrand & Juhila 2012: 64.)

Ansaintalogiikan ajattelun murentuminen on osaltaan vaikuttanut ihmisten näkökulman vaihtamiseen ja lisännyt tietoisuutta syrjäytymisvaarassa olevien haasteista. Tämä näkökulma tukee ihmisarvon ja itsetunnon vahvistamista, joka on keskeinen osa sosiaalialan asiakastyötä, sillä pitkäaikaisasunnottomien rinnalla työskentelevien tulee tunnistaa asiakkaiden alentunut omanarvontunto, yhteiskunnallinen vaikuttamiskyky ja heikentyneet voimat puolustaa omia oikeuksiaan. Asumissosiaalityössä tarvitaan myös henkistä joustavuutta nähdäksemme vaihtoehtoisia tapoja toimia uusissa tilanteissa (Mattila 2006: 188). Myönteisten kokemusten vahvistaminen on suoraan yhteydessä minäkäsityksen ja itsetunnon kehittymiseen. Itsetunnon perusta luodaan varhaislapsuudessa ja myöhemmin minäkäsitys vahvistuu ennen kaikkea vuorovaikutuksessa muiden ihmisten ja sosiaalisen ympäristön kanssa (Sinkkonen 2016: 65).

Itsetuntoa vahvistaa hyvä auttamissuhde, joka toimii samalla tehokkaana interventiona ja vahvistaa samalla emotionaalista tyhjyyttä niiden ihmisten kohdalla, joilta puuttuu kokemuksia luottamuksellista ja turvallisesta vuorovaikutussuhteesta. (Särkelä 2001: 71). Toisaalta Asukkaan ääni - tutkimusraportti muistuttaa, että osallisuuden edellytyksenä

on, että myös hiljaiset, passiiviset, syrjäänvetäytyvät ja sääntöjä toistuvasti rikkovat ihmiset kohdataan kokonaisvaltaisesti (Kivelä & Leppo 2016: 11). Samoilla linjoilla ovat myös eri asumispalveluyksikköjen työntekijät, jotka nostivat keskeiseksi palvelujärjestelmän ongelmaksi sen kykenemättömyys ottaa huomioon tai ymmärtää asumispalvelujen asukkaiden moniongelmaisuutta, jossa lyhytjännitteisyys, huonovointisuus ja näköalattomuus ovat arkipäivää (Perälä 2018: 25). Oleellista työskentelyssä on tunnistaa, milloin on oikea hetki neuvonnalle ja ohjaukselle, läsnäololle ja tilan antamiselle ja milloin ihminen on valmis käymään läpi omaa elämäntilannettaan ja haluaa siihen muutosta (Raatikainen 2015: 112).

### 3.3 Asumissosiaalisen työn vaikuttavuus ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet

Sosiaali- ja terveysministeriön loppuraportissa (2018) todetaan, että asukas ja asiakas ovat voimavara, jota voidaan hyödyntää palveluiden toteuttamisessa ja kehittämisessä monin eri tavoin. Asukkaiden ja asiakkaiden osallistuminen edesauttaa kehittämään tarvetta vastaavia, oikea-aikaisia ja toimivia palveluita. Samalla palvelujen vaikuttavuus oletettavasti lisääntyy ja asiakkaitten lisäksi asiakkaiden osallistumisesta hyötyvät niin ammattilaiset, palveluntuottaja, palvelunjärjestäjä kuin koko yhteiskunta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018: 14). On kiinnitettävä erityistä huomiota kieleen, jota käytämme puhuttaessa asiakkaista, joilla on omakohtaista kokemusta pitkäaikaisasunnottomuudesta, sillä syy ja seuraus eivät ole aina suoraviivaisia. Asunnottomuuteen johtava prosessi on monitahoinen ja siihen liittyy monia tekijöitä pidemmällä aikavälillä, jossa asunnon ja kodin menetys on vain yksi vaihe, jota ennen ja jälkeen tapahtuu muutoksia ihmisen sosiaalisessa ympäristössä, henkilökohtaisessa toimintakyvyssä ja mahdollisuuksissa vaikuttaa omaan elämäänsä (Lancione 2019: 80-81.)

Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmat (2008-2015) loivat pohjan ihmisarvolähtöisille valinnoille, jotka pyrkivät haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten oikeuksien ja heidän käyttäytymisensä erottamista tarjoamalla heille oikeusturvaa ja tukea. Huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus toimii pitkäaikaisasunnottoman ihmisen oikeusturvana ja nostaa heidät samalla juridisesti samaan asemaan, kuin muutkin ihmiset (Y-Foundation 2017: 15). Asunto ensin -periaate haastaa yhteiskunnan eettisen ja poliittisen keskustelun, jossa monimutkaisista sosiaalisista ongelmista sekä usein päihde- ja mielenterveysongelmista kärsivät pitkäaikaisasunnottomat nähdään valitettavan usein toiminnan kohteena, ei aktiivisina osallistujina, joilla on samat oikeudet kuin muillakin (Voutilainen 2018: 181).

Asumissosiaalisen työn vaikuttavuudesta saatuja tuloksia on esitelty Asumisen rahoitus ja kehittämiskeskus ARAn (2018) julkaisemassa selvityksessä, jonka mukaan esimerkiksi asumisneuvonta on vähentänyt vuokravelkojen ja häätöjen määriä pääkaupunkiseudulla kuin muualla Suomessa. Lisäksi pitkäaikaisasunnottomuus on myös vähentynyt 331 henkilöllä vuoteen 2016 verrattuna (ARA Asumisen rahoitus ja kehittämiskeskus 2018: 3, 9.) Asunnottomuuden väheneminen viime vuosikymmenten aikana on ollut vahva näyttö sille, että toimiva vuorovaikutus edellyttää asiantuntijaroolin taka-alalle laittamista. Asunto ensin -periaatteen mukaan asunto on päämäärän sijasta vasta ensimmäinen lähtökohta ja perusedellytys sosiaalisen kuntoutumisen prosessin käynnistämiseksi ja onnistumiselle. Ihmisen asuminen turvataan tarvittaessa tukipalveluja hyödyntäen ja tarvittavat sosiaalisen kuntoutumisen toiminnot käynnistetään vasta asumisen vakiinnuttua (Y-Foundation 2017: 10.)

Hyvien toimintamallien esiin tuominen ja niiden läpinäkyvyys on ollut keskeisessä roolissa Asunto ensin -periaate työskentelyn aikana ja pitkäaikaisasunnottomat on nähty keskeisessä roolissa omien palvelujensa kehittämisessä. Tämä eroaa perinteisestä valtarakenteesta, jossa palvelujärjestelmä usein sanelee asiakkaan roolin ja mahdollisuudet vaikuttaa (Niemi 2018: 31). Osallisuus eroaa osallistumisesta siinä, että se edellyttää sitoutumista ja tavoitteiden asettamista ja henkilökohtaista vastuunottoa prosessista. Sen toteutumiseksi tarvitaan vahvaa luottamusta, vuorovaikutusta sekä aitoa kokemusta nähdäksi ja kuulluksi tulemisesta. Asunto ensin – laatusuositukset vahvistavat asiakkaan roolia aktiivisena toimijana ja kannustavat ihmislähtöiseen työskentelyyn (Asunto ensin laatusuositukset 2017).

Toisaalta on muistettava, että tunnistamalla ihmisen henkilökohtaisen asunnottomuuspolun näkökulman, voidaan keskittyä juuri oikea aikaisiin toimenpiteisiin ja tukitoimiin. Ennaltaehkäisevän asunnottomuustyön vaiheet voidaan jakaa kolmeen kategoriaan, jotka ovat asunnottomuuden uusiutumisen estäminen, asunnottoman ihmisen tilanteen pahenemisen ehkäiseminen sekä asumisen turvaamisen ja asunnottomaksi ajautumisen ehkäiseminen (Dhalmann & Karppinen 2018: 157,163). Asunnottomuus on syrjäytymistä äärimmäisessä muodossa. Asumissosiaalityön integraatiolla tarkoitetaan asunnottomien ihmisten kiinnittymistä takaisin yhteiskuntaan, joka tukee sekä yksilöä että yhteiskunnan hyvinvoinnin kasvua (Viskari ym. 2018: 13.)

Toisinaan työntekijöiden työotteessa nähdään asiakkaiden taholta paljonkin toivomisen varaa ja ihmisen kokemukseen tuntuu vaikuttavan olennaisesti se, onko hänen tulkitansa työntekijän käytöksestä aitoa välittämistä ja arvostusta, vai pyrkimystä vaikuttaa ihmisen omaan ajatteluun ja tavoitteiden muuttamiseen (Kivelä & Leppo 2016: 34). Toisaalta asiakaskeskeisen työskentelytyylillä elää neuvomattomuutta, puuttumista ja valankäytön kätkemistä, johon dialogisuus tuo vastineen asettamalla vallan ja vastuun avoimesti näkyväksi. Auttamissuhteessa työntekijän tulee luopua näkökulmasta, jossa näkee itsensä ratkaisujen luojana ja ymmärtää, että asiakassuhteen toimimattomuus ei johdu asiakkaan omista ongelmista, vaan dialogin puuttumisesta (Mönkkönen 2002: 87).

Ympäristöministeriön raportissa (2015) on tuotu esille Ruotsin, Iso-Britannian ja Yhdysvaltojen toteuttamaa asunnottomuustyötä. Vaikka kaikissa maissa on saatu hyviä tuloksia vertaistuen käytöstä ennaltaehkäisevässä, kuntouttavassa ja sosiaalista integraatiota tukevassa merkityksessä, raportissa todetaan, että Suomen pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma on yksi maailman parhaimmista esimerkeistä, mitä tulee Asunto ensin -mallin toimivuuteen pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämiseen kohdentuvassa työssä ja portaittaisen mallin purkamisessa (Pleace ym. 2015:11). Portaittainen malli edellytti asunnottomalta paljon onnistumisia ja usein päihitteettömyyttä, johon kaikilla ei edes ollut halukkuutta tai voimavaroja (Lassy 2018: 207) Toisaalta nyt käynnissä oleva valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan uudistus haastaa asunnottomuustyön tulevaisuuden, sillä nuorten ja erityisesti asunnottomien naisten määrä on kasvanut viime vuosina. Asunnottomuusprofiilissa voidaan katsoa tapahtuneen muutos ja avainasemaan nousevat entistä enemmän räätälöidyt palvelut (Lassy 2018: 211).

Diakonia ammattikorkeakoulun julkaisemassa kokoomateoksessa (2013) todetaankin, että portaikkomalliin perustuvan asumisen ja Asunto ensin -periaatteessa yhteisöasuminen koetaan voimavaraksi (Haahtela 2013: 199). Tämän näkemyksen jaan myös opinäytetyön tekijänä, sillä nykyinen työni sijoittuu Asunto ensin -periaatteen mukaiseen tuetun asumisen asumispalveluyksikköön, jossa näen päivittäin yhteisöstä esiin nousevia tekijöitä, jotka vahvistavat sen yhteenkuuluvuutta. Näitä tekijöitä ovat esimerkiksi asukkaiden keskinäinen huolenpito toisistaan, arjen asioissa auttaminen ja päihteiden käyttöön liittyvät keskustelut. Asukkaat ilmaisevat ymmärrystä ja myötätuntoa myös toisiaan kohtaan ja ovat aktiivisesti mukana pohtimassa keinoja turvata asuminen – joka on asumispalveluyksiköiden perustehtävä.

## 4 Tutkimuskysymykset

Tutkimuskysymykset pohjautuvat Asunto ensin – laatusuositukseen, joista valittu näkökulmaksi kuntoutuminen ja voimaantuminen sekä yhteiskuntaan ja yhteisöihin integroituminen. Tutkimuskysymykset tässä opinnäytetyössä ovat:

1. Millaisia kohtaamisia Suomen Pelastusarmeijan säätiön asumispalveluyksikössä asuvilla ihmisillä on ollut asumisensa aikana henkilökunnan kanssa?
2. Miten Asunto ensin - laatusuositukset (kuntoutuminen ja voimaantuminen sekä yhteiskuntaan ja yhteisöihin integroituminen) toteutuvat käytännön työssä?

Tutkimuskysymyksiä avulla halutaan saada luotettavaa tietoa haastateltavien omakohtaisista kokemuksista ja kohtaamisista asumispalveluyksikön moniammatillisen henkilökunnan kanssa. Kysymykset liittyvät aitoon ja luottamukselliseen kohtaamiseen ja oman pystyvyysuskon vahvistamiseen suhteessa yhteisöön ja ympäristöön integroitumiseen. Pystyvyysuskolla tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä yksilön itseluottamusta.

Sosiaalisen pääoman kasvattaminen ja turvallisuusnäkökulman parantaminen on ollut osa Asunto ensin periaatteen tuomia tuloksia, mutta tärkein eettinen oivallus nousee luottamuksesta ja kuulemisesta, mikä tapahtuu ihmisten välisissä kohtaamisissa (Voutilainen 2018: 190-193). Aito kohtaaminen on parhaimmillaan pysähtyvää kuuntelua, myötäelämistä, tarkentavia kysymyksiä, aitoa halua ymmärtää ja uusien voimavarojen karvoittamista. Yksi keskeinen sosiaalisen arvon ja jaetun arvon edistäjä on myötätunto, mikä antaa ihmiselle syvimmän mahdollisen merkityksellisyyden kokemuksen (Moster 2015: 29.) Ihmislähtöinen vuorovaikutussuhde tulisi haastaa työntekijän pohtimaan omaa käyttäytymistään ja suhtautumistaan asiakkaaseen, sillä jokainen kohtaaminen on ainutkertainen ja sen vaikutukset voivat kantaa pitkälle.

## 5 Opinnäytetyön toteutus

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä laadullista tutkimusta pitkäašunnottomuus-taustaisten ihmisten omakohtaisista kokemuksista kohdatuksi ja kuulluksi tulemisesta sekä osallisuuden toteutumisesta nykyisessä asumisympäristössään. Laadullisella eli kvalitatiivisella tutkimuksella saadaan tietoa merkityksistä, tulkinnoista ja ilmiöistä. Tutkimusote soveltuu erityisesti niiden ilmiöiden tutkimiseen, joista ei vielä ole riittävästi tietoa, teorioita tai tutkimusta ja halutaan saada syvällinen näkemys. Tutkimuksen tavoitteena on luoda uusia teorioita ja hypoteeseja, jonka kautta ilmiö avautuu mahdollisimman laajasti (Kananen 2014: 17.) Aineiston keruu tapahtui kesäkuussa 2019 tutkittavien luonnollisessa ympäristössä eli Pelastusarmeijan säätiön tuetun asumisen asumispalveluyksiköissä ryhmähaastatteluiden kautta ja huomio oli tutkittavien eli asukkaiden omakohtaisissa kokemuksissa ja näkemyksissä. Pysyvien ryhmien tavoittaminen on helpompaa, kun väliaikaisten ryhmien, jonka vuoksi haastatteluiden järjestäminen tutkittavien omassa asuin- ja elinympäristössä oli tiedonkeruun kannalta luonnollinen vaihtoehto (Kananen 2014:31).

### 5.1 Fenomenologinen näkökulma kokemusmaailman ymmärtämiseen

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui fenomenologinen haastattelu etukäteen valittujen teemojen mukaisesti, jossa haastateltaville annetaan mahdollisimman paljon tilaa ja haastattelun luonne pyritään pitämään avoimena, luonnollisena ja keskustelunomaisena tapahtumana. Fenomenologiassa tutkitaan kokemuksia, merkityksiä ja yhteisöllisyyden käsitteitä, jotka liittyvät ihmisen suhteeseen omaan elämäntodellisuuteensa. Tavoitteena on ihmisen ymmärtäminen ja tulkintojen tekeminen. (Laine 2007: 28-30.) Perttulan (2011) mukaan kokemukset ja niihin liittyvät tunteet ovat aina ihmiselle todellisia ja oikeita ja niiden merkitystä ei tule koskaan väheksyä (Perttula 2011: 135).

Ihmisen kokemukset muotoutuvat läpi elämän ja siihen vaikuttavat ympäristötekijät, ihmissuhteet ja oma henkilökohtainen identiteetti. Kokemukset ovat muodostuvat erilaisista tapahtumista, joille ihminen on antanut erilaisia merkityksiä, kuten onnistuminen, kuulluksi tuleminen, häpeä, pettymys tai voimaantumisen (Laine 2007: 31). Jokaisen elämäntilanne on aina yksiköllinen eikä voida tehdä oletuksia, vaikka taustatekijöiden kannalta vaikuttaisi olevan runsaasti yhtäläisyyksiä. Avoin haastattelutilanne antaa tut-



kittaville kokemuksen siitä, että joku on aidosti kiinnostunut hänen elämästään ja mieliteistään. Tutkija ei saa kyseenalaistaa haastateltavan omia käsityksiä ja haastateltavien anonymiteetti tulee säilyttää (Kananen 2014: 73).

Kun tutkimuksessa tavoitellaan toisen ihmisen kokemusta, asettaa se tietyt reunaehdot esitettävälle kysymyksille ja teemoille, sillä haastateltavilla voi olla erilainen kieli ja merkitys keskusteltavista teemoista (Laine 2007: 38). Ihmisen toiminnassa ja ajattelussa on jatkuvasti mukana jonkinlainen merkitysten antaminen ja tuottaminen, mutta ne eivät ole itsestään selviä. Haastattelukysymyksien ja teemojen asettelussa huomioitiin haastateltavien oma kieli ja sitä selvennettiin tarvittaessa keskustelun lomassa. Fenomenologinen näkökulma avaa todellisuuden monimerkityksellisenä, joka on yksilöllinen ja ainutkertainen tapahtuma (Vilkkä 2007: 134).

Ihmisten kokemusten tutkiminen edellyttää tutkijalta kriittistä itseymmärrystä sekä reflektointia, sillä merkityksien ja ilmaisujen tulkitseminen haastateltavan ainutlaatuisesta näkökulmasta voi sekoittua aiemmin hankittuun tietoon ja ymmärrykseen. Tämän välttämiseksi on tärkeää tehdä tarkentavia mutta ei johdattelevia kysymyksiä, jotta haastateltavan henkilökohtainen kokemus tulee nähdyksi ja kuulluksi (Laine 2007: 35.) Yksittäiseen tai useampaan teemaan perustuva haastattelu etenee haastateltavien omilla ehdoilla, tulkinnoilla ja niille annetuilla merkityksillä, jotka syntyvät haastattelutilanteen dialogissa (Hirsjärvi & Hurme 2001: 48). Avoimen ja turvallisen ilmapiirin luominen oli tärkeää, jotta kaikki haastatteluun osallistuvat voivat kokea puhua rauhassa ja jakaa kokemuksiaan. Kankaanpään (2016) tutkimusmenetelmänä käyttämä fenomenologinen – hermeneuttinen viitekehys näyttäytyi pyrkimyksenä saavuttamaan haastateltavien luottamus, joka oleellinen osa kokemustiedon keräämistä. Tutkimuksessa pitkäaikaisasunnottomien haastatteluita edelsi avoin keskustelu kohderyhmän kanssa, jossa kaikilla osallistujille tiedotettiin tutkimuksen tarkoituksesta ja nauhoitusta perusteltiin esimerkiksi muiden havaintojen tekemiseksi haastattelun aikana. (Kankaanpää 2016: 31-32.)

Haastateltavien valinta fenomenologisessa näkökulmassa perustuu siihen, että ryhmähaastatteluun osallistuvat henkilöt jakavat omasta tahdostaan omakohtaisia kokemuksia tutkittavasta ilmiöstä ja saavat tietoa siitä, miksi heitä halutaan kuulla henkilökohtaisesti. Tämä lisää avoimuutta ja luottamusta kaikkien osallistuvien kesken ja jokaisella on mahdollisuus päättää, kuinka paljon haluaa kertoa ja jakaa. Haastattelijalta tämä edellyttää intensiivistä ja aktiivista kuuntelua sekä herkkyyttä tunnistaa hetket, jolloin haastattelu voidaan myös keskeyttää (Lehtomaa 2011: 167-170.) Kaikille haastatteluun osallistuville

pitkäaikaisasunnottomuus ja nykyinen asuinpaikka olivat yhdistäviä tekijä, mutta kokemukset kohtaamisesta ja kuulluksi tulemisesta olivat henkilökohtaisia, jonka vuoksi haastattelutilanteessa etukäteen määritellyt teemat tarkentuivat kaikkien osallistujien esittämällä näkemyksillä ja kysymyksillä.

Tainion ja Diakonia – ammattikorkeakoulun (2009) julkaisussa on esitelty fenomenologisen lähestymistavan käyttöä pitkäaikaisasunnottomien haastattelujen toteuttamisessa. Tutkimus liittyy vuonna 2005-2007 pääkaupunkiseudun sosiaalialan kehittämissyksikössä toteutettuun ”Asunnottomien palvelujen kehittämissyksikkö” – hankkeeseen. Kyseisessä tutkimuksessa tietoa kerättiin monin eri tavoin ja ryhmähaastattelulla tavoitettiin myös 53 asunnottomaa henkilöä, joista suurin osa käytti ns. matalan kynnyksen yksiköiden palveluja, joihin asiakkaat voivat tulla myös päihtyneinä. (Tainio & Diakonia ammattikorkeakoulu 2009: 49-50.) Edellä mainitusta tutkimuksesta on jo aikaa ja tämän jälkeen suomalainen asumissosiaalinen työ on kehittynyt ja asiakkaille tarjottavat palvelut ovat laajentuneet tarvittavan tuen ja tarpeen mukaisesti. Fenomenologisen haastattelu käytöstä tutkimusaineiston keräämisessä on hyväksi havaittuja kokemuksia myös tämän opinnäytetyön kohderyhmän kanssa. Ihmisten elämäntilanteesta vahvistunut ymmärrys on fenomenologisen tutkimuksen tavoite, jolla saadaan tietoa inhimilliseen kokemukseen liittyvistä tekijöistä ja vaikuttimista. Ymmärryksen mukana tuleva tieto on tärkeää, jotta voimme kehittää asiakaslähtöisiä palveluja ja ehkäistä ongelmatilanteita (Laine 2007:48.)

## 5.2 Ryhmähaastattelut

Ryhmähaastattelun avulla pyritään saamaan kokonaiskuva tutkittavasta ilmiöstä, joka edellyttää tutkijalta ja tutkittavilta yhteistä kieltä, jolla kommunikoida. Tämä vaatii tutkijalta herkkyyttä ja rohkeutta pyytää tarkentamaan haastateltavan esittämiä näkemyksiä ja ajatuksia. Samalla on myös huomioitava kehonkielen kautta välittyvät viestit (Kananen 2014: 71). Yksilöhaastatteluun verran ryhmähaastattelussa tietoa saadaan samassa hetkessä moninkertaisesti usealta vastaajalta (Hirsjärvi & Hurme 2001: 63). Vaikka tarkoituksena oli kerätä tietoa haastateltavien kokemuksista, yhtä lailla tärkeää oli nähdä tutkittavat tutkimusaineiston keräämisen välineen ohella myös aktiivisina toimijoina, jotka voivat vaikuttaa myös omaan keskustelukulttuuriinsa ja ajattelutapoihin omassa elämässään. Tätä kutsutaan emansipatorisuudeksi, jonka tavoitteena on vahvistaa haastateltavan tunnekokemusta oman ymmärryksen ja tietoisuuden lisääntymisestä (Vilkkä 2007: 103). Kun haastattelutilanne johtaa yksilön avoimeen ja pohdiskelemaan yksinpuheluun,

jossa kokemuksista nousevat muistot ja ajatukset saavat tilaa ilman johdattelua tai painostamista, voidaan puhua onnistuneesta fenomenologisesta haastattelusta (Perttula 2011: 141).

Ryhmähaastattelut toteutettiin 5.6.2019 Alppikadun asumispalveluysikössä, 10.6.2019 Väinölän asumispalveluysikössä ja 13.6.2019 Pitäjänmäen asumispalveluysikössä. Ennen ryhmähaastatteluiden tekemistä tavoitteena oli käydä esittäytymässä henkilökohtaisesti kaikissa asumispalveluysiköissä ja kertoa tutkimuksen tavoitteista ja tarkoituksesta. Alppikadun asumispalveluysikössä asukkaita tiedotettiin yhteisökokouksessa ja työtoiminnan viikkokokouksessa kaksi viikkoa ennen ryhmähaastattelua ja tämän lisäksi erillinen tiedote oli nähtävissä ilmoitustauluilla. Ennakkovierailu ei onnistunut Pitäjänmäen ja Väinölän asumispalveluysiköissä aikataulusyistä, joten siellä asukkaita tiedotettiin asumispalveluysiköiden henkilökunnan toimesta eri kokouksissa ja tiedote oli nähtävissä ilmoitustauluilla. Tarkoituksena oli antaa tarvittava tietoa kohderyhmälle, jotta jokaisella on mahdollisuus päättää rauhassa, haluaako osallistua haastatteluun.

Haastattelut toteutettiin teemahaastattelulla (Liite 1), jossa lähtökohtana oli keskustelunomainen lähestymistapa ja avoin ilmapiiri. Teemahaastattelussa on etukäteen määriteltä teema tai aihealue, joista tutkija haluaa saada aikaa keskustelua ja pyrkii vuorovaikutukseen haastateltavien kanssa (Eskola & Vastamäki 2015:29.) Haastattelukysymysten taustalla oleva teema liittyy olennaisesti Asunto ensin laatusuositukseen (kuntoutuminen ja voimaantuminen sekä yhteiskuntaan ja yhteisöön integroituminen) Näitä teemoja olivat kohtaaminen, luottamus, henkilökunnan tuki, kuulluksi ja kohdatuksi tuleminen, vaikutusmahdollisuudet omaan elämään sekä mahdolliset syrjinnän/väheksynnän kokemukset. Tavoitteena oli tuoda esiin ihmisten omat kuvaukset koetusta todellisuudesta ja löytää niitä tapahtumia, jotka ovat vahvistaneet heidän pystyvyysuskoaan ja vaikuttamismahdollisuuksiaan omaan elämäänsä. Vilkan (2007) mukaan tutkimustarpeita säätelevät käytännönläheisyys, työelämälähteisyys ja ajankohtaisuus, jotka tässä opinnäytetyössä toteutuvat monin eri tavoin (Vilka 2007: 13).

Ennen haastattelun nauhoittamista kerroin haastateltaville lyhyesti työtaustastani ja siitä, miksi olen kiinnostunut kuulemaan heidän näkemyksiään ja ajatuksiaan kohtaamisesta, luottamuksen rakentumisesta, henkilökunnan tarjoamasta tuesta sekä painotin anonymiteetin säilyttämistä tulosten esittelyssä. Kerroin myös, että osallistun tilaisuuteen nimenomaan opinnäytetyön tekijän roolissa, enkä henkilökunnan edustajan roolissa, sillä en halunnut asukkaiden joutuvan miettimään, että heidän kertomaansa voidaan käyttää

heitä vastaan tai niitä kirjataan asumispalveluyksiköiden käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään. Tarkoituksena oli hälventää ennakkoluuloja ja toimia mahdollisimman avoimesti, sillä pitkäaikaisasunnottomuuden leiman saanut ihminen kaipaa ennen kaikkea oikeutusta omalle tavalleen määritellä omia ongelmiaan, tavoitteitaan ja havaintojaan henkilökohtaisesta näkökulmastaan.

Haastatteluihin osallistuminen oli asukkaille vapaaehtoista ja haastattelu oli mahdollista keskeyttää milloin tahansa ilmoittamalla siitä opinnäytetyöntekijälle ja keskeyttämisellä ei ollut vaikutusta asiakkaiden palveluiden saantiin. Haasteltavilta pyydettiin kirjallinen suostumus aineiston käyttöön opinnäytetyön tuloksien esittämisessä sekä muistutettiin nauhoittamisesta. Tutkimukseen osallistuvien vapaaehtoisuuden turvaaminen ja heidän informointinsa on tutkittavien itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Erityisesti kohde-ryhmään helposti liitettävän negatiivisen stigman vuoksi tulokset tulee esittää kunnioittavasti ja avoimesti sekä alkuperää kunnioittaen. Tällä pyritään vahingoittamisen välttämiseen. Vapaaehtoisuuden turvaaminen ja tutkittavien informointi, kunnioitava ja rehellinen raportointi sekä yksityisyyden ja tietosuojan varmistaminen ovat ihmistieteisiin luet- tavien tutkimusalojen eettiset periaatteita (Tutkimuseettinen tutkimuskunta 2018). Asu- mispalveluyksiköt eivät edellytä päihteettömyyttä, joten osallistuvien asukkaiden päihty- mystilan arvio tuli tehdä heti haastattelun alussa. Kaikki haastatteluun osallistuneet olivat mukana alusta loppuun saakka ja keskustelu sujui rauhallisesti.

### 5.3 Tutkimusaineiston litterointi ja hävittäminen

Nauhoitettu tutkimusaineisto litteroitiin ostopalveluna Annanpura Oy:n kautta elokuussa 2019. Yrityksen kanssa tehtiin erillinen salassapitosopimus, jonka myötä Annanpura Oy sitoutui olemaan ilmaisematta kolmannelle osapuolelle tai käyttämättä omaksi tai kol- mannen osapuolen hyödyksi, mitä ovat saaneet tietoonsa toimeksiannosta. Salassapi- tovelvollisuus jatkuu myös työsuorituksen jälkeen. Annanpura Oy ei saa luovuttaa eteen- päin asiakirjoja, kopioita, muistiinpanoja tai sähköisessä muodossa tallennettuja tietoja, jotka liittyvät toimeksiantoon. Annanpura Oy sitoutui luovuttamaan toimeksiannon päät- tyessä kaikki hallussa pitämänsä toimeksiantoon liittyvät asiakirjat/tallenteet takaisin. Litteroitu materiaali tallennettiin sähköisessä muodossa salatulle muistitikulle, jonka tun- nusluku oli vain opinnäytetyöntekijän tiedossa. Tutkimusaineisto on hävitetty poistamalla kaikki olemassa olevat kopiot ja muistitikku laitettu tietosuojaroskiin tyhjennettynä, kun tulokset oli saatu purettua ja opinnäytetyön loppuraportti valmistunut.

#### 5.4 Aineiston analysointi teemoittelun kautta

Tutkimusaineiston analysointia helpotti se, että kunkin haastattelukysymyksen taustalla oleva teema liittyy olennaisesti Asunto ensin laatusuosituksiin. Näitä teemoja ovat kohtaaminen, luottamus, kuulluksi ja kohdatuksi tuleminen, henkilökunnan tuki, vaikutusmahdollisuudet omaan elämään sekä mahdolliset syrjinnän/väheksynnän kokemukset. Teemahaastattelun analysointi on toteutettu tutkimusaineiston jäsentämisellä kunkin teeman mukaisesti ja pelkistämällä haastateltavien vastaukset. Tutkimusaineiston ja tutkimuskysymysten välinen vuoropuhelu on laadulliselle analyysille luonteenomaista, jossa oleellista on käydä aineisto läpi huolellisesti ja johdonmukaisesti (Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen 2010: 13). Aineiston analyysi eteni kuuden eri teeman mukaisesti, jossa haastateltavien vastaukset kerättiin jokaisen haastattelukysymyksen alle kokonaisuuden hahmottamiseksi, jossa on huomioitu asiayhteys ja haastateltavan sille antama merkitys.

Hirsjärven & Hurmeen (2001) mukaan tutkimusaineiston luokittelu on olennaista, jotta siitä voidaan nostaa esiin erilaisia osatekijöitä ja merkityksiä (Hirsjärvi & Hurme 2001: 147). Aineiston yhdistely tapahtui lukemalla litteroitua materiaalia läpi ja merkitsemällä samankaltaiset vastaukset eri värikoodeilla kunkin teeman mukaisesti. Litteroidussa materiaalissa jokainen haastatteluun osallistunut oli merkitty omalla tunnuksellaan (V1, V2 jne.), joka helpotti tunnistamaan keskustelun edetessä viittaukset aiempaan jo käsiteltyyn teemaan, josta haastateltava halusi vielä erikseen tarkentaa itselleen tärkeää asiaa.

Tutkimusaineiston analyysin luotettavuutta lisää se, että ennen ryhmähaastatteluiden toteutusta on kerätty runsaasti tietoa tutkimusaiheeseen liittyvästä teoriasta, aiemmista tutkimuksista ja aineiston keruumenetelmistä. Tämän vuoksi nyt valittujen teemojen valitseminen ja muodostaminen mahdollisti vastauksen saamisen tutkimuskysymyksiin ja samalla on kunnioitettu haastateltavien käyttämään kieltä. Tavoitteena oli kuvata haastateltavien kertomuksia kokemuksistaan mahdollisimman alkuperäisesti, joka näkyy tulosten esittämisessä suorina lainauksina haastateltavan esittämistä näkemyksistä. Tällä tarkoitetaan, että kuvaus on tehtävä kielellä, jota haastateltava on käyttänyt, jotta puheen mahdollinen metaforisuus ja kokemuksellinen side tulee näkyväksi (Laine 2007: 40).

## 6 Tulokset

Opinnäytetyön tutkimusaineisto on kerätty ryhmähaastatteluiden avulla, joihin osallistui yhteensä 15 asukasta Pelastusarmeijan säätiön Alppikadun, Pitäjänmäen ja Väinölän asumispalveluyksiköistä. Haastatteluiden tulokset esitellään tässä luvussa siten, että ne on jaoteltu kolmeen eri osioon (kuntoutuminen ja voimaantuminen sekä yhteisöihin ja yhteiskuntaan integroituminen ja laatusuosituksen toteutumista estävät tekijät) haastatteluissa esitettyjen kysymysten ja teemojen mukaisesti. Kaikki haastatteluun osallistuneet asukkaat ovat ilmaisseet suostumuksensa kirjallisesti haastatteluiden nauhoittamiseen eikä tuloksista ei voida tunnistaa yksittäistä asukasta tai asumispalveluyksikköä.

Tulokset on koottu litteroidusta aineistosta, jota oli yhteensä 71 sivua. Tuloksista on poistettu ne kommentit, jotka eivät ole opinnäytetyön kannalta oleellisia tai jotka eivät liity tutkimuskysymyksiin. Kaikki haastatteluihin osallistuneet olivat miehiä ja heidän asumisaikansa nykyisessä asumisyksikössä vaihteli seitsemän vuoden ja neljän kuukauden ajalta. Asukkaiden vastaukset on merkitty muodossa V1, V2, V3 jne.

### 6.1 Kuntoutuminen ja voimaantuminen

Ensimmäinen haastattelukysymys keskittyi kohtaamisen kokemuksiin. Tarkoituksena oli selvittää, millaisia kohtaamisia asukkailla on ollut asumispalveluyksikön työntekijöiden kanssa. Asumispalveluyksiköiden henkilökunta sai runsaasti positiivista palautetta arvostavasta ja kunnioittavasta kohtaamisesta. Asukkaat kertoivat tiedostavansa, että heillä jokaisella on omat vaikeutensa, jonka vuoksi työskentely voi olla ajoittain työntekijöille haastavaa.

V13: No aika hyviä kohtaamisia ja mä olen asunu niin hiton monessa asuntolassa niin mä pidän tätä paikkaa ehkä parhaimpana, tääl tulee hyvin toimeen henkilökunnan kanssa. Arvostan sitä mitä henkilökunta tekee täällä, ei olla kaikki helpoimpia tapauksia ja silti meidät hyväksytään.

Osa haastateltavista kertoi asuneensa elämänsä aikana monissa eri laitoksissa ja moni jo lapsesta pitäen. Asukkaat näkivät eroja nykyisen asumispalveluyksikön ja aiempien asumispaikkojen välillä erityisesti henkilökunnan suhtautumisessa asukkaisiin. Keskustelussa nousi voimakkaasti esiin, että vaikka ihmiset ovat taustaltaan erilaisia, jokaisella on oikeus tulla arvostetuksi ja kunnioitetuksi omana ainutlaatuisena yksilönään.

V3: Ne muut paikat on ollu todella tylyjä, tylyjä paikkoja täällä niiku monet noi vanhemmat niin sanotut asuntolat, täällä voi olla just oma ittensä. Oon asunu koko elämäni laitoksissa, ensin lapsena ja nuorena ja sitte välil pihal ja nyt tääl. huomaa kun tääl on tää Asunto ensin malli, kunnioitus on ihan erilaista

V9: Mä oon ollu monessa asuntolassa Helsingissä niin tää on ihan ylivoimaisesti paras ollu aina kaikista niiku henkilökunnan osalta. Meillä on kaikilla elämä takana ja osalla pitkät työurat monella ja näin niin, niin se tietty semmonen itse kunnioitus ja ylpeys säilyy ihmisellä loppuun saakka ja sitä haluan kyllä arvostettavan.

Asukkaat kokevat nykyisen asumispalveluyksikön turvalliseksi, jossa voi olla oma ittensä eikä tarvitse hävetä tai pelätä tuomitsemista oman elämäntilanteen vuoksi. Aiemmat kokemukset leimatuksi tulemisesta olivat hyvin yleisiä lähes kaikilla vastaajilla. Luottamus henkilökuntaan on kasvanut asumisen aikana ja apua uskalletaan myös pyytää. Yleisesti ottaen asukkaat kokevat henkilökunnan helposti lähestyttäväksi ja kokevat voidensa luottaa heihin ja tulevat kuulluksi ja nähdyksi, huolimatta olosuhteista ja omasta elämäntilanteesta.

V14: Tääl on hyvä olla, parasta työntekijät ja ihmiset. ei tarvii pelkää ja voi pyytää apua ja sitä tarjotaan aina.

V3: Oon tullu toimeen henkilökunnan kanssa ja eikä täällä oo mitään sellaisia ihmisiä, jota tarvisi niiku väistellä tai pelätä tai muuta. Täällä on tullu ihan hyvin toimeen verrattuna niihin muihin asuntoloihin. Täällä ei leimata tai katota kieron, et mikä nisti sä oot.

Haastateltavat korostivat, että nykyinen asumispalveluyksikkö on paras missä on koskaan ollut. Asukkaan kuntoutumisen näkökulmasta katsottuna henkilökunnan suhtautumisella on suuri merkitys. Asukkaiden mukaan henkilökunta ystävällistä ja auttavat mielellään. Myös asumispalveluyksiköiden esimiehet saivat kiitosta läsnäolosta ja tavoitettavuudesta. Tunne kohdatuksi ja kuulluksi tulemisesta nousi esiin vahvana. Empatian osoittaminen näyttäytyy haastateltavien mukaan henkilökunnan toiminnassa kykynä eläytyä asukkaan tunteisiin ja mielentiloihin. Empaattinen lähestymistapa antaa mahdollisuuden tunnistaa sanattomia viestejä, joita asukas ei vielä pysty ilmaisemaan ääneen.

V2: Kaikki siis henkilökunta on ollu aina hyväntahtosta ja siis hyviä ihmisiä ja halua auttaa, aidosti. Johtaja on osannut sanoa mulle hyvin asioita ja pääsee sen juttu sille, kun pyytää. Tätä ei oo ollut aikaisemmin muissa paikoissa.

Toivottavaa oli, että henkilökunta viettää aikaa siellä, missä asukkaat ovat ja lähestyvät rohkeasti. Asumispalveluyksiköt ovat erilaisia tilaratkaisuiltaan ja osassa henkilökunnan tiloihin on vapaa pääsy myös asukkailla itsellään. Tämä on koettu helpottavan kontaktin

ottamista ja tulla juttelemaan ”niitä näitä”. Asukkaiden yhteinen näkemys oli, että henkilökunnan näkyminen asukkaiden parissa madaltaa kynnyistä lähestyä ja ottaa puheeksi omia asioita. Myös yhdessä tekeminen ja oleminen lähentää molempia osapuolia ja tarjoaa mahdollisuuden tutustua toiseen ihmiseen luontevasti.

V6: Ylipäätään se, että henkilökunta on näkyvillä, se auttaa siinä kohtaamisessa

Haastateltavien mukaan asukkailla voi olla korostunut kynnys lähestyä, jos henkilökunta viettää runsaasti aikaa suljetuissa tiloissa, joihin asukkailla ei ole mahdollisuutta päästä itse. Osa haastateltavista ei tiennyt henkilökunnalla olevat erilaisia toimenkuvia tai ymmärtänyt, että osa työntekijöistä (esimerkiksi sosiaaliohjaajat) joutuvat tekemään runsaasti työtä tietokoneen ääressä, mikä sitoo heidät toimistoon pitkiksi ajoiksi. Henkilökunnan toivotaan kiinnittävän huomiota siihen, miten he viettävät työaikaansa asukkaiden parissa ja pyrkivät purkamaan näkyviä ja näkymättömiä raja-aitoja, jotka voivat estää kohtaamisen.

V9: Mä oon jokaselle uudelle työntekijälle sanonu, että älä mee, älä jää sinne toimistoon istumaan, että tuu tänne näin juttelemaan ihmisten kanssa, että se on se ainut oikee tapa, ja tasapuolisesti täällä on ihmiset.

V8: Ei se tosiaan ole sitä, että, että se on vaan tossa toimistossa. ja kun yhteisöstä puhutaan niin mehän ollaan yhtä yhteisöä niin työntekijät kun asukkaat, meidän pitäisi viettää aikaa yhdessä.

Asukkaat totesivat, että vuorovaikutukseen pääseminen voi olla joskus hidasta mutta jokainen kaipaa kuitenkin nähdäksi ja kuulluksi tulemistä. Asukkaat kertoivat huomaneensa, että osa asukkaista hakevat henkilökunnan huomiota päivittäin, kun taas moni kulkee omia menojaan. Tärkeää on huomioida myös hiljaiset ja vetäytyvät asukkaat, sillä kaikki ovat erilaisia ihmisiä. Tunnistamalla jokaisen henkilökohtaisen tarpeen tulla kohdatuksi on tärkeää. Henkilökunnalta toivotaan pysähtymistä, vaikka olisikin kiire ja paine suorittaa lukemattomia tehtäviä päivän aikana. Myötätunnon osoittaminen ja kiireettömyys kohtaamisessa ovat kohtaamisen tärkeimpiä elementtejä.

V7: Ja monesti, kun rauhallisesti sen homman hoitaa niin, niin saattaa saada paljonkin siitä jutusta. Pitää vaan jaksaa tehdä töitä sen asukkaan kanssa, vaikka olisikin hiljainen. Toiset puhuu enemmän, toiset vähemmän. Mutta kyllä niitten hiljasten kanssa voi jutella.

Asukkaat kertoivat ymmärtävänsä uudella työntekijällä olevan omat haasteensa yhteisöön sulautumisessa ja yhteyden rakentamisessa. Yhteisöön tulevien vastaanotto näh-



tiin olevan myös asukkaiden vastuulla ja moni kertoikin ottavansa ensimmäisen askeleen, jos työntekijä ei itse lähesty. Tämä edellytti monen mukaan kuitenkin sitä, että on itse valmis tutustumaan uuteen ihmiseen, kaikille se ei ole luontevaa eikä osa edes halua. Asukkaat korostivat, että ovat kohdanneet lukemattomia uusia työntekijöitä elämänsä aikana ja ymmärtävät, että ensikohtaaminen voi olla jännittävää myös kokeneelle ammattilaiselle.

V13: Joo mäkin oon kyllä huomannu näissä uusista työntekijöistä, että niillä on toisilla semmosia suorituspaineita ja niitä jännittää aika paljon joskus. Se on inhimillistä. Ne ei niiku usein tiedä, että miten tässä nyt pitäis olla oikein. Niin sitten yrittää itse vähän tulla juttusille ja luoda yhteyttä (naurahuus).

Toisaalta uusi tai vanha työntekijä voi myös omalta osaltaan eristää itsensä asukkaista, jos käytöksestä ilmenee asenteellisuutta ja voimakasta ohjaavuutta, jolla yrittää vahvistaa omaa asemaansa henkilökunnan edustajana. Työntekijän oma epävarmuus ja jännitys voi näyttäytyä asukkaiden näkökulmasta negatiivisena käytöksenä ja nonverbaalisen (ilmeet, eleet) viestinnän kautta. Asukkaat käyttivät tästä nimitystä vastakkainasettelu, jota oli havaittu hyvin vähän nykyisessä asumispalveluyksikössä.

V8: Vastakkainasettelua tulee jossakin määrin esille, kun tuntuu, että välillä työntekijöitten rooli hämärtyy sillä tavalla, että tota he luulee, että me olemme täällä heitä varten, vaikka he ovat täällä meitä varten. he eivät voi tulla sillä pomoasenteella tänne, että nyt mä olen työntekijä, että ole sä hiljaa.

Henkilökunnan tulee huomioida tasapuolisesti asukkaita ja muistaa, että ajan ja huomion antaminen vain tietyille henkilöille voi aiheuttaa turhautumista muissa asukkaissa. Ihmisten tarve saada puhua omista asioistaan voi olla ajoittain hyvin suurta, jolloin henkilökunnan tulee rajata ja sopia selkeät pelisäännöt, jotta yksittäinen ihminen ei vie työaika kohtuuttoman paljon.

V6: Siinä voi tulla sitten se ongelma, että jotkut asukkaista mielellään seurustelee ja hakee huomiota työntekijöitten kanssa niin paljon, kun mahdollista. Sitten uusi tai vanha työntekijä saattaa tarrautuu vähän niiku siihen yhteen kahteen henkilöön ja, ja tota se vähän aiheuttaa närää meissä muissa.

Keskustelussa nousi esiin henkilökunnan koulutustausta ja vuorovaikutustaitojen merkitys, kun ollaan palkkaamassa uutta työntekijää asumispalveluyksikköön. Työntekijän käsitys ihmiselämän haavoittuvuudesta ja kyky asettautua toisen ihmisen asemaan ovat avainasemassa kunnioittavan ja arvostavan vuorovaikutuksen syntymiseen. Asukkaat

pitivät oleellisena, että henkilökunnalla on ymmärrystä ja ammattitaitoa ajoittain haastavan kohderyhmän kohtaamiseen. Toisaalta vastuu yhteisön toimivuudesta on kaikilla osapuolilla, myös asukkailla itsellään.

V3: Asukkaiden kunnioitus niin se vois olla, olla se, mikä vaatis vähän kehitystä, jotta se ymmärrettäs tuolla oikein, ja katotaan ketä tänne palkataan töihin, jos asenne paska niin se näkyy meille heti. Ollaan kyl kohdattu eri virastoissa niin paljon ennakkoluuloja, et enää ei jaksais. Mutta, mutta kyllä sekin on, että yhdessä voidaan parantaa ilmapiiriä, vastuuhan on meillä kaikilla.

Kohtaamisen merkityksestä asukkaat totesivat yksiselitteisesti, että henkilökunnalta toivotaan jatkossakin myönteistä ja kannustavaa vuorovaikutusta, kuten rohkaisua ja kuuntelua, läsnäoloa ja kiireettömyyttä. Myötäeläminen asukkaan moninaisissa elämäntilanteissa ja herkkyys tunnistaa pienetkin onnistumiset ovat oleellinen osa työntekijän ammattitaitoa. Seuraavassa taulukossa (Taulukko 2) on kuvattu kohtaamisen – teeman tuloksia.

### 6.1.1 Kohtaaminen

Taulukko 2. Millaisia kohtauksia sinulla on ollut asumispalveluyksikön henkilökunnan kanssa?

"Täällä ei leimata tai katota keroon, et mikä nisti sä oot.. Huomaa kun tääl on tää Asunto ensin malli, kunnioitus on ihan erilaista."	Henkilökunta toimii arvostavasti ja kunnioittavasti	Kokemus hyväksytyksi tulemisesta on vahvistanut asukkaiden itsetuntoa ja lisännyt luottamusta omiin voimavaroihin
"Oon tullu toimeen henkilökunnan kanssa ja eikä täällä oo mitään sellaisia ihmisiä, jota tarvisi niiku väistellä tai pelätä tai muuta, henkilökunta on paikalla aina."	Henkilökunnan toiminta herättää luottamusta, joka hälvittänyt pelkoja ja omia ennakkoluuloja.	Asumispalveluyksikkö koetaan turvalliseksi paikaksi, missä voi olla oma itsensä.
"Musta jotenkin tuntuu, että te (henkilökunta) ootte tosi hyvii ihmisii ja ette arvostele meitä sen takia, mitä me ollaan tai ollaan tehty."	Asukkaiden on helppo lähestyä henkilökunta, kun ei tarvitse hävetä tai peitellä omaa elämäntilannettaan.	Henkilökunnan työskentelyssä näkyvät arvot korostavat inhimillisyyttä ja toisen ihmisen auttamista
"Ensikohtaaminen on tärkeä, siinä joko tulee fiilis että haluan mennä uudelleen juttelee tai ei. Siinä näkee heti onko toinen tasaveronen sun kanssa ja onko kiinnostunut susta ihmisenä".	Kiinnitettävä huomiota omaan käytökseen ja nonverbaaliseen viestintään	Avoin ja vilpitön lähestyminen toista ihmistä kohtaan osoittaa hyvän tahtoisuutta ja vahvistaa kahdenkeskistä luottamusta

<p>"Ja mä ajattelen sitä, että henkilökunta ei voi vaan suorittaa vaan pitää jaksaa pysähtyä ja kuunnella, voi olla rankka päivä itsellä ja helpottaa jos joku ees viittii kysyy mitä sulle kuuluu."</p>	<p>Hetkeen pysähtyminen ja myötäeläminen on oleellinen osa kohtaamista</p>	<p>Suorittaminen ja kiire voivat estää kohtaamisen. Huomioitava myös pienet hetket, joissa voi pysähtyä ja saada aikaa toiselle kokemus näkyväksi tulemisesta.</p>
<p>"Kyllä mä ainakin olen monta kertaa ajatellu, että jos henkilökunta haluaa niiku kanssakäymiseen meidän kanssa jonkinäköstä yhteistä ja yhteisöllisyyttä niin pitäis olla enemmän niiku asukkaitten kesken."</p>	<p>Kiinnitettävä huomiota asukkaiden kanssa yhdessä vietettävään aikaan ja läsnäoloon.</p>	<p>Läsnäolo ja yhdessä tekeminen luovat mahdollisuuden kohtaamiselle</p>
<p>"Pitää vaan jaksaa tehdä töitä sen asukkaan kanssa, vaikka olisikin hiljainen. Toiset puhuu enemmän, toiset vähemmän. Mutta kyllä niitten hiljasten kanssa voi jutella".</p>	<p>Tunnistettava henkilökohtainen vuorovaikutussuhdetarve ja sen myötä annettava aikaa.</p>	<p>Työskentelyssä tulee huomioida myös hiljaiset ja vetäytyvät henkilöt</p>
<p>"Jos se on niiku sitä ylhäältäpäin ohjaavuutta, että, että tullaan vähän niiku sillä tavalla eri korkeudelle, että no mitäs sulla nyt sitten on, on mielessä ja kun sä oot eikä osata niiku kohdata asiakasta oikein niin oisko sitä ylimielisyyttä, niin kyllä se pistää heti niiku sillai punasen valon, etä, tämänpä kanssa en enää voi jutella"</p>	<p>Voimakas asenteellisuus tai ylhäältäpäin tuleva ohjaavuus voi aiheuttaa ristiriitoja asukkaiden ja työntekijän välillä</p>	<p>Henkilökunnan on aina kiinnitettävä huomiota omaan asenteeseen ja ammattimaiseen käytökseen</p>
<p>"katotaan ketä tänne palkataan töihin, jos asenne paska niin se näkyy meille heti. Ollaan kyl kohdattu eri virastoissa niin paljon ennakkoluuloja, et enää ei jaksais"</p>	<p>Henkilökunnan rekrytoinnissa tulee kiinnittää huomiota vuorovaikutustaitoihin, ei pelkää työhistoriaan tai koulutustaustaan</p>	<p>Myönteinen ja kannustava vuorovaikutus on avainasemassa kohtaamisen toteutumisessa</p>

Toinen haastattelukysymys liittyi luottamukseen, sitä rakentaviin ja heikentäviin tekijöihin. Aukkaat kertoivat, että epäluottamus ja turvattomuus on leimannut paljolti aiempaa elinympäristöä. Monet kertoivat, että taustalla on lukuisia kokemuksia petetyksi tulemisesta ja tahallisuudesta vahingoittamisesta, jonka vuoksi luottamuksen rakentaminen on joskus vaikeaa. Rajut kokemukset siitä, että kuka tahansa voi pettää ja vahingoittaa sekä leimautuminen päihdeongelmaiseksi, ovat vaikuttaneet myös osaltaan asukkaiden käsitukseen omasta ihmisarvostaan.

V4: Kun huumemaailmassa justiin on se, että sä et voi luottaa kehenkään ja joku pettää aina ja oot vaan joku paska nisti ja sulla ei oo väliä. Ei oo voinu tietää onko se ihminen vierellä ystävä vai vihollinen.

Turvattomissa ihmissuhteissa eläneille asukkaille luottamuksen rakentaminen henkilökunnan kanssa tapahtuu ajan kanssa ja se voi viedä kauankin aikaa. Varsinkin tutustumisvaiheessa tarvitaan useita peräkkäisiä kohtaamisia, joiden välillä ratkaisevaa on myös henkilökunnan toiminta, jossa tärkeää on rehellisyys ja avoimuus. Turvallisessa ihmissuhteessa voi harjoitella luottamuksen rakentamista uudelleen. Kokemus hyväksytyksi tulemisesta vahvistaa luottamusta, jossa ei tarvitse epäillä toisen osapuolen moraalialta tai aikeita. Asukkaat totesivat, että melko pian pystyy tekemään päätelmän, kuka on luottamuksen arvoinen ja kenelle uskaltaa kertoa omista tunteistaan ja ajatuksistaan.

V9: Se luottamuksen saavuttaminen edellyttää työntekijöiltä avoimuutta, rehellisyyttä ja tasapuolisuutta sekä pitkäjänteistä duunia.

Kokemukset petetyksi tulemisesta olivat asukkaiden kertomuksissa edelleen vahvasti läsnä. Keskustelussa nousi esiin voimakkaasti päihdekulttuuriin liittyvät negatiiviset tekijät ja turvattomuus, jonka rinnalla nykyisen asumispalveluyksikön henkilökunnan johdon mukainen ja ennustettava toiminta koettiin hyvin tärkeänä. Asukkaat korostivat henkilökunnan pitävän kiinni sovituista asioista ja muutoksista tai poikkeamista on tiedotettu asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytyksiä. Tiedonkulku henkilökunnan kesken toimii vuorotyöstä huolimatta ja asukkaat kokevat voivansa luottaa siihen, että heille ei anneta ainakaan tarkoituksella katteettomia lupauksia.

V2: Sana on kaikki, mitä sulla on. Kun on tää vanha elämäntapa, mihin on joutunut niin siinä on vaan sun sana.

Asukkaiden mukaan asumispalveluyksiköiden henkilökunta koetaan luottamuksen arvoinena ja henkilökohtaisista asioista voidaan puhua avoimesti. Luottamus syntyy tasavertaisesta ja arvostavasta kohtaamisesta, jossa voi olla oma itsensä ilman pelkoa haavoitetuksi tulemisesta. Henkilökohtaisten asioiden kertominen työntekijälle on osoitus uskalluksesta asettaa itsensä alttiiksi, mikä vahvistaa myös asukkaan itseluottamusta ja uskoa omaan voimavaroihinsa. Asukkaat korostivat henkilökunnan vaitiolovelvollisuuden merkitystä, jotta omista asioista voidaan puhua luottamuksella ilman pelkoa niiden leviämisestä muualle.

V3: Mulla on sellanen fiilis ollu aina, että aina, jos mä puhun jostain ihan mistä asiasta vaan henkilökunnalle. Se on tosi tärkeä pointti sillä, että on sellanen fiilis,

että mä voin puhua toille oikeestaan mistä mun asioista vaan niin mä tiedän, että se pysyy salaisuutena

Henkilökunnan osoittama huolenpito ja kiinnostus asukkaiden hyvinvointiin on koettu lisäävän luottamusta. Luottamusta on lisännyt asukkaiden mukaan myös henkilökunnan tavoitettavuus ympärivuorokauden, sillä kohtaamisen ja kuulluksi tuleminen tarve voi ilmetä myös yöaikaan. Asumispalveluyksiköissä on sovittu käytäntö, että henkilökunta tulee tarkistamaan tilanteen, jos asukasta ei ole näkynyt kolmeen päivään. Moni asukkaista kertoi tämän olevan tärkeää, sillä välttämättä ei ole muita ihmisiä, jotka välittäisivät niin paljon. Henkilökunnan kärsivällisyys käydä läpi samoja asioita läpi vahvistaa luottamusta ja uskaltaa osoittaa myös oman tietämättömyytensä.

”Minusta on valtavan hienoo, että, että koska täällähän on 24/7 tietenkkin oltu paikalla niin sä voit koska tahansa tulla tänne, jos ahdistaa.”

V1: Sosiaaliohjaajat hoitaa sun asioitas, että jos sulla on jotain epäselvää, sä voit aina mennä kysymään, että, siinä mielessä on luottamusta ja ne jaksaa selittää kaikki asiat niin että tajuut, ja ne tekee sen uudelleen jos et muista tai ymmärrä

Luottamus vahvistuu myös arkisessa kanssa käymisessä, kun asukas saa itselleen luottamustehtäviä ja hän voi näyttää omaa osaamistaan ja hankittua tietoa. Asumispalveluyksiköiden tarjoama matalan kynnyksen työtoiminta on koettu merkitykselliseksi monin eri tavoin, jossa asukkaat saavat mahdollisuuden vaikuttaa tekemäänsä työtehtävään ja saavat vastuuta omien kykyjensä ja voimavarojensa mukaisesti. Asukkaat kertoivat, että henkilökunta on aktiivisesti tukena asumisen tukemisessa ja lähtee mukaan sovittuihin tapaamisiin myös yksikön ulkopuolelle. Tuen saaminen ja sen tarjoaminen on lisää motivaatiota luottamusta, jota toimiva yhteisö myös tarvitsee.

V5: Työtoiminnassa saan oman työalueen, se on tärkeää, että saa vastuuta itselleen ja voi näyttää, että pystyn hoitaa tän itsenäisesti siivousalueen eikä tarvii koko ajan olla jonkun katsomassa perään.

V11: On ollut kaiken maailman palavereita eri viranomasten kanssa niin kyllä täältä joku lähtee mukaan aina, jos pyytää

Luottamusta heikentäviä tekijöitä ovat esimerkiksi työntekijän ulkoisen käytöksen lähettämät negatiiviset signaalit, mitkä voivat herättää epäilyksen teeskentelystä, vähättelystä tai dominoivasta asenteesta. Asukkaat kertoivat, että he kiinnittävät helposti huomiota työntekijän eleisiin ja ilmeisiin, eivät pelkästään puheeseen ja toimintaan.

Pienetkin kohtaamiset voivat heikentää luottamusta tai sen ylläpitämistä, jos työntekijän käytös on toistuvaa. Yksittäinen epäily tai epäonnistunut vuorovaikutustilanne ei ole ratkaisevaa, jos seuraavalla kerralla molemmat osapuolet voivat keskustella tapahtuneesta tulkintojen välttämiseksi.

V14: Se kokonaisuus, ilmeet ja eleet kertoo kyllä enemmän kuin sata sanaa, kyllä me on opittu huomaa kuka on aito ja halua auttaa

Työntekijän väkinäinen ja epäaito suhtautuminen asukkaaseen heikentää aina luottamusta. Mikäli työntekijä kertoo ymmärtävänsä asukasta, mutta ei näytä sitä eleillään ja ilmeillään, on saatu informaatio ristiriitaista ja herättää epäluottamusta. Asukkaat havaitsivat nopeasti työntekijän elekielestä ja käytöksestä, jos ei haluta olla vuorovaikutuksessa. Tämä vaikuttaa helposti siihen, ettei asukas hakeudu kyseisen työntekijän kanssa tekemisiin. Asukkaat kertoivat, että henkilökunnassa on aina työntekijöitä, joiden kanssa eivät kemiat kohtaa ja yhteentörmäyksiä syntyy väistämättä tiiviissä yhteistyössä.

V10: Teennäisesti niiku kuunnellaan ja näkee, että toista ei kiinnosta pätkääkään niin eipä paljoo nappaa tulla uudelleen, voi kestää tosi kauan että palautuu se luottamus.

Henkilökunnan tulee ehdottomasti ymmärtää mitkä asiat ovat sellaisia, jotka tulee säilyttää vain niiden ihmisten välisenä, jotka olleet mukana keskustelussa. Asukkaat korostivat, että heidän ei pidä joutua miettimään, että joutuu erikseen pyytämään työntekijää huomioimaan keskustelussa käytyjen teemojen olevan sellaisia, joista ei halua kerrotavan eteenpäin. Muutamalla haastatteluun osallistuneella oli kokemus vuosien takaa luottamuksella kerrotusta asiasta, josta tieto oli kuitenkin siirtynyt työntekijältä toiselle. Tämä oli aiheuttanut runsaasti hämmennystä ja pettymystä.

V8: Mä kerran juttelin jonkun työntekijän kanssa. Sitten mä niiku avaudun tosi henkilökohtaisesta jutusta ja siitä jäi hyvä fiilis. Mutta sitten viikon päästä, kun mä juttelin jonkun toisen henkilökunnan jäsenen kanssa ja sitten mä vihjasin siihen samaan asiaan, niin mulle sanotaan näin, että juu, juu hän tietää. Mutta mistä sä voit tietää Joo, kun tää toinen työntekijä kertoi. Mä sanoin, että mitä helvettiä. Mun mielestä se on niiku ihan tosi syvältä.

V14: Mulla oli kanssa kerran tilanne, jossa huomasin mun juttujen levinneen henkilökunnan kesken ja olin erittäin loukkaantunut, Mä aatelin, että mä en helvetti puhu enää yhtään mitään kellekään.

Henkilökunnalta odotetaan herkkyyttä tunnistaa kuulemiensa asioiden merkittävyys asukkaalle itselleen. Kaikkea tietoa ei ole tarpeellista jakaa työyhteisössä tai kirjata asia-

kastietojärjestelmään muun henkilökunnan nähtäväksi. Kokemukset luottamuksen menettämisestä ovat jättäneet muutamille asukkaille tunteen, että henkilökunta puhuu heidän henkilökohtaisista tuntemuksistaan ja ajatuksistaan, jonka vuoksi eivät halua enää puhua asioistaan. Epäluottamus koko henkilökuntaan on vaikuttanut siihen, että omista ajatuksista, toiveista ja asioista ei haluta puhua eikä edes haluta kertoa loukatuksi tulemisen kokemuksesta.

V5: Kun luottamus on mennyt niin en todellakaan enää puhu mistään tärkeistä asioista sen ihmisen kanssa, vaikka se olisi mun oma työntekijä

V11: Mun mielestä se vie niiku pohjan kaikelta. Elikkä se on sitten parempi, että oot ihan hiljaa vaan etkä kerro yhtään mitään.

Asukkaiden epätasapuolinen kohtelu voi heikentää keskinäistä luottamusta, jolla tarkoitetaan henkilökunnan kiinnostuksen osoittamista vain tiettyihin asukkaisiin, jotka hakeutuvat muutoinkin kontaktiin työntekijöiden kanssa. Henkilökunnalta toivotaan tasapuolisuutta ajan antamisessa asukkaille, vaikka yksiköiden asukasmäärä on suuri. Asukkaat uskoivat, että osalla heistä voi olla korostunut tarve vuorovaikutukseen henkilökunnan kanssa, koska heillä välttämättä ole sosiaalista verkostoa yksikössä tai sen ulkopuolella. Tästä huolimatta henkilökunnan tulisi kiinnittää huomiota siihen, että myös vetäytyvät ja hiljaiset asukkaat tulevat kohdatuksi.

V6: Oon huomannut, että tavallaan osa henkilökunnasta viettää enemmän aikaa ehkä joittenkin asukkaitten kanssa, jotka siis ravaa muutenkin siellä toimistolla vähän väliä jotain toimittamassa.

Henkilökunnan vaihtuvuus vaikuttaa asukkaiden mukaan luottamukseen ja se heikentää pysyvien asiakassuhteiden rakentamista ja luottamuksen ylläpitämistä. Tällä tarkoitetaan, että pois lähtevä työntekijä vie aina mukanaan hiljaista tietoa ja ainutlaatuista työtettä, jota ei voida siirtää uudelle työntekijälle. Muutoksista tiedottaminen koetaan tärkeänä, sillä työntekijän merkitys asukkaille voi olla hyvin suuri ja osa voi tarvita tukea työntekijän lähdön jättämään tilaan. Uuden työntekijän on tärkeä tulla esittäytymään, sillä asukkaiden on vaikea tunnistaa, kuka on sijainen ja kuka on vakituinen työntekijä.

V4: Välillä et tienny puoleen, puolien työntekijöistä nimiä, vaikka oot asunu talossa yli neljä vuotta niin on se ihmeellistä ja ei kaikki tuu edes esittäytyy. Se on heikennys toi vaihtuvuus, kun et tiedä sitten yhtään mitään. Tiedät vaan jonkun nimen tai kasvot, mutta ne ei aina tuu edes tervehtii, vaan pysyy omassa kopissa.

Luottamuksen rakentaminen asumispalveluyksikön henkilökunnan kanssa epävarmuuden ja pettymysten jälkeen on ollut monelle asukkaalle pitkä prosessi. Henkilökunnan

ystävällinen ja kunnioittava suhtautuminen ja pienten asioiden hoitaminen yhdessä on kuitenkin vahvistanut luottamusta. Oman inhimillisyyden näyttäminen on myös työntekijän vastuulla, sillä luottamus edellyttää vastavuoroisuutta. Kokemus siitä, että voi puhua ääneen kaikista tunteista ja ajatuksista turvallisessa ympäristössä on oleellinen osa luottamuksellista suhdetta toiseen ihmiseen. Tärkeää on huomioida arjessa tapahtuvat pienetkin kohtaamiset, jotka vahvistavat positiivisia kokemuksia nähdäksi ja kuulluksi tulemisesta. Seuraavassa taulukossa (Taulukko 3) on kuvattu luottamus – teeman tuloksia.

### 6.1.2 Luottamus

Taulukko 3. Mitkä asiat mielestäsi ovat sellaisia, jotka lisäävät luottamusta työntekijään ja mitkä puolestaan heikentävät luottamusta?

"Just eli pikemminkin heidän täytyy tavallaan, niiku myydä itsensä meille. Se on se pointti, mikä on oleellista. Me ollaan saatu aika paljo kuraa niskaan ja on vaikea luottaa ihmisiin. On ollut vaikea luottaa ihmisiin, täällä se luottamus pitää ansaita, myös henkilökunnan.	Luottamuksen saavuttaminen on pitkä prosessi ja siihen vaikuttavat myös asiakkaan aiemmat kokemukset luottamuksen menettämisestä	Avoimuus, rehellisyys ja pitkäjänteisyys asiakassuhteen rakentamisessa ovat tekijöitä, joita ilman luottamusta ei voida ylläpitää
"Se on oikeesti arvokkain, mitä on sulla se, että sä pidät sanas nimenomaan. Henkilökunnan sanaa ja toimintaa pitää pystyä luottaa"	Sovituista asioista kiinnipitäminen on tärkeää. Työntekijän tulee tunnistaa keskusteluissa käytyt asiat ja teema, jotka tulee jäädä kahden keskiseksi.	Johdonmukaisuus ja ennustettavuus lisää luotettavuutta, jonka kulmakivenä on vaitiolovelvollisuuden noudattaminen
"Periaatteessa se, mitä tarkoitan sillä, että niin tää on sillee tosi rakentavaa, että on luottamusta. Sitten kohtaakin aikuisii (henkilökunta), ketkä pitää niistä säännöistään ja niistä periaatteista kiinni, oppii taas luottaa ihmisiin ja viiranomaisiin"	Luottamuksellisen ilmapiirin ylläpitäminen asumispalveluyksikössä on antanut uutta näkökulmaa turvallisten ihmissuhteiden rakentamiseen	Positiiviset luottamuskokemukset vahvistavat myös yleistä luottamusta ympäristöön ja yhteiskuntaan
"Se on lisännyt luottamusta, kun henkilökunta auttaa mua asioissa, joista en osaa itse kertoa niin selkeesti	Tuen ja tarjoaminen tilanteissa, joissa asukkaiden omat voimavarat ja osaaminen eivät riitä	Asiakaslähtöinen työote ja herkkyys tunnistaa tilanteet, joissa asukas kaipaa apua ovat tärkeä osa luottamuksen rakentumista
"Joskus vaan vaikuttaa siltä, että työntekijät, jotka tulee tähän meidän puolelle niin ne menee sitten aina samojen ihmisten kanssa tekee asioita ja juttelee, muut jää sivuun	Vuorovaikutustarpeiden tunnistaminen on työntekijän vastuulla, jotta asukkaat eivät koe olevansa epätasa-arvoisessa asemassa toisiinsa nähden	Asukkaiden epätasapuolinen huomioiminen voi heikentää luottamusta ja herättää tunteen näkymättömyydestä



"Jos sä oot saanu kuulla, että ne (henkilökunta) laulaa tuolla ympäri toimistoo sitten kaikkien kuullen ne salaisuudet, mitä sä oot kertonu, niin sitten on parempi, kun ei puhu sitten yhtään mitään."	Henkilökohtaisten asioiden kertominen eteenpäin toiselle työntekijälle pidetään erittäin sopimattomana ja se koetaan erittäin epäammattimaisena käytöksenä.	Vaitiolovelvollisuuden rikkoutuminen heikentää luottamusta rajusti ja luottamuksen menetys voi johtaa siihen, että asukas valikoi erittäin tarkasti kenen kanssa haluaa tehdä yhteistyötä tai hakeutua vuorovaikutukseen
"Henkilökunnan pitäisi miettiä sitä, miksi on täällä töissä, jos ei kiinnosta olla meidän kanssa niin sitten voi lähteä. Se asenne näkyy ja kuuluu, vaikka luulette ettei me huomata."	Epäasiallinen käytös ja suhtautuminen vaikuttaa luottamukseen negatiivisesti	Työntekijän kiinnitettävä huomiota omaan käytökseen ja tunnetilaan vuorovaikutustilanteissa sekä ymmärrettävä sanattoman viestinnän merkitys
"Mutta täällä työntekijöillä on aika suuri vaihtuvuus. Se on huono, koska sitten, kun opit tuntee ne työntekijät, siitähän se luottamus vahvistuu ja se tulee isommaksi."	Henkilökunnan vaihtuvuus vaikuttaa luottamuksen ylläpitämiseen	Työntekijävaihdoista on tärkeää tiedottaa hyvissä ajoin, mikäli mahdollista ja antaa mahdollisuus asukkaille käsitellä tulevaa muutosta
"Joskus oli tosi raskasta, kun ei tiennyt ketä täällä on töissä ja eikä edes kaikkien nimiä tai ees tunnistanu kuka on työntekijä."	Henkilökunta tulee olla helposti tunnistettavissa ja myös huolehdittava esittäytymisestä	Luottamusta voi heikentää se, että ei tunneta työntekijöitä tai heitä on vaikea erottaa

## 6.2 Yhteisöön ja yhteiskuntaan integroituminen

Kolmas haastattelukysymys liittyi kokemuksiin kuulluksi ja kohdatuksi tulemisesta. Asukkaiden mukaan kokemukset olivat rohkaisevia ja henkilökunta on reagoinut nopeasti asukkaiden hätään tai tuen tarpeeseen. Asukkaat pitävät tärkeänä, että henkilökunta on tavoitettavissa ympärivuorokauden ja voivat tulla juttelemaan tarvittaessa yöaikaan, jos kokee tarvetta. Henkilökunnan myötätuntoinen suhtautuminen ja ajan antaminen on koettu tärkeäksi, sillä monella ei ole sosiaalista verkostoa asumispalveluyksikön ulkopuolella tai oma elämäntilanne on aiheuttanut suhteiden katkeamisen.

V1: Se että työntekijä jaksaa kuunnella kun mul on huono päivä, seki auttaa jaksaa.

Henkilökuntaa kunnioitetaan, että apua tarjotaan matalalla kynnyksellä eikä odoteta tilanteen menevän liian pitkälle. Asumisen turvaaminen koetaan monellakin tavalla tärkeänä ja henkilökunnan suhtautuminen ongelmatilanteisiin on ollut ymmärtäväistä ja ratkaisukeskeistä, jossa on kunnioitettu asukkaan omaa näkemystä. Tämä on vahvistanut

kokemusta kuulluksi tulemisesta ja hälventänyt häpeää omasta tilanteesta. Fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn muutokset vaikuttavat suuresti asukkaiden pystyvyyteen huolehtia itsestään ja asuinympäristöstään. Tämän vuoksi henkilökunnan tarkkaavaisuutta ja oikea-aikaista tuen tarjoamista arvostaan suuresti.

V5: Kerran mun asunto oli mennyt tosi pahaan kuntoon ja sain apua ohjaajilta tosi paljon. Tehtiin yhdessä suunnitelma, jotta tää ei toistuisi ja se on auttanut mua hirveästi. Ne välittää siitä, miten mä asun ja se tuntuu hyvältä.

Asukkaat kertoivat arvostavansa kahdenkeskistä aikaa työntekijän kanssa myös asumispalveluyksikön ulkopuolella, joka vahvistaa normaaliin elämään kuuluvaa kanssakäymistä. Näissä tilanteissa sekä työntekijä että asukas ovat usein vapautuneempia ja keskustelua voidaan käydä asioista, joille ei välttämättä jää aikaa kiireellisen arjen keskellä. Henkilökunnan osoittama kiinnostus asukkaan henkilökohtaisiin ominaisuuksiin, osamiseen ja näkemyksiin on tärkeää. Yhdessä vietetty aika ja tekeminen vahvistaa keskinäistä luottamusta ja antaa mahdollisuuden tutustua toiseen ihmiseen eri tavoin.

V9: Mä oon käynyt yhden mun ohjaajista kanssa kahvilla kaks kertaa hänen kanssaan. Musta siinä tutustu hyvin ja niiku tulee paljon läheisemmäksi henkilökunnan kanssa.

Asiointiohjauksesta asukkaat antoivat runsaasti positiivista palautetta, sillä omien asioiden hoitaminen eri virastoissa ja toimipisteissä koetaan joskus vaikeaksi. Henkilökunnan antama tuki ja kannustus vahvistaa asukkaan uskoa omaan kykyynsä hoitaa asioita itsenäisesti. Moni kertoi saaneensa itsevarmuutta ja rohkeutta ottaa vastuuta omasta elämästään ja siihen liittyvistä vaikuttimista, minkä myötä itseohjautuvuus ja taidot hallita eri kokonaisuuksia ovat kasvaneet.

V10: No on sitten ollu muutamia semmosia asioita, että oon esimerkiks sosiaalityöntekijöiltä tai te-toimiston kanssa, että on jotain palaveria ollu niin tosiaan täältä on saanut sitten ohjaajan mukaan halutessaan.

Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on asukkaiden mukaan asukkaille tärkeää ja myös, että heidän mielipidettään kuullaan heille tärkeissä asioissa. Työskentely tulee tapahtua yhteistyössä, asukkaan omilla ehdoilla. Erityisesti asumistilanteen muutokset ovat tärkeitä asioita. Asumispalveluyksiköt eivät edellytä elämäntapojen muutosta, josta moni haastateltava antoi positiivista palautetta. Turvallinen asuinympäristö ja auttanut rauhoittamaan omaa elämää ja tuonut osaksi yhteisöä, jossa voi oman toimintakyvyn mukaan edetä haluamaansa suuntaan.

V2: Luultavasti tää paikka ja henkilökunta pelasti mun hengen, että mä pääsin tänne, joku tajusi tuolla jossain että tarviin tälläistä tukea. Jos mä oisin kadulle jääny asuu vielä niin en ois varmaan enää tässä. Ja täällä mä opin elään taas, kun ihminen. Mä selvenin. Mä ajattelin. Rupesin ajattelemaan, että mä pystyn olla jopa selvin päin päiväkausia. Ja nykyään niiku on niiku niin eri ihminen, kun sillon, kun tuli tänne.

Haastateltavat kertoivat asukkaiden ymmärtävät asumispalveluyksikön henkilökunnan resurssien olevan ajoittain tiukoilla, mutta tästä huolimatta on mahdollisuus saada omia asioita kuuluviin. Nopeatahtinen ja alati muuttuva työympäristö haastaa työntekijät jokainen päivä, mutta pysähtymiselle on silti aikaa tai sitä järjestetään rauhallisempaan hetkeen. Vaikka asukkaan asiaa ei pystytä välittömästi ratkaisemaan, pelkkä kuulluksi tuleminen voi helpottaa tämän olotilaa.

V4: Joo ja sitten tavallaan henkilökunta on aina sanonu suoraan, että nyt on vähän kiireinen, että nyt ei ehi mutta, että voi mennä joltain toiselta kysyy tai sovitaan sulle aika.

Kaikki haastatteluihin osallistuneet kertoivat, että henkilökunta suhtautuu arvostavasti asukkaaseen myös silloin, kun tämä on päihtynyt tai psyykinen toimintakyky alentunut. Päihtyneen tai arvaamattoman ihmisen kohtaaminen asettaa työntekijän ammattitaidon koetukselle, jossa tärkeintä on hallita omat tunteet ja käytös. Työntekijän rauhallinen ja kunnioittava suhtautuminen lisää asukkaan kuulluksi tulemisen tunnetta ja sitä, että hänet otetaan vakavasti. Henkilökunta myös pitää asukkaiden puolia tilanteissa, joissa muut viranomaiset tai ihmiset suhtautuvat ylenkatsoen tai väheksyvästi.

V6: Joskus ne ambulanssityypit kattoo kieroon, kun näkee ketä ne on tulos hakee, mut henkilökunta on tukena kyllä aina, eikä mitenkään väheksy mun tilaa vaan otti vakavasti ja hoiti homman.

V3: Ei henkilökunnasta oo mittään muuta, kun hyvää sanottavaa. Nää kunnioittaa ja arvostaa sua, ihmisenä, vaikka olisit mokannu

Moni asukas kertoi, että läheisin työntekijä yksikössä on oma sosiaaliohjaaja, jonka kanssa hoidetaan erilaisia asioita ja myös kohtaamiseen jää usein enemmän aikaa kuin kolmivuorotyötä tekevien ohjaajien kanssa. Aukkaat arvostavat kuitenkin aina työntekijän aitoa halua keskustella, myös arkisten asioiden äärellä. Henkilökunnan sitoutuneisuus moniammatilliseen työhön sekä jalkautuminen myös oman työnkuvan ulkopuolelle saa asukailta kiitosta. Tällä asukkaat tarkoittivat sitä, että työntekijät ovat valmiita autamaan ja tekemään asioita, vaikka eivät aina välttämättä tiedä kaikkea. Inhimillisyyden ja tietämättömyyden osoitus työntekijältä tekee hänestä helpommin lähestyttävän.

V8: Tuun kyllä toimeen kaikkien kanssa, mutta eniten ehkä puhun mun omista jutuista sosiaali-ihmisen kanssa, jonka kanssa ollaan aikalailla käyty kaikki mahdollisesti asiat läpi tän asumisen aikana. Kun mun oma sosiaaliohjaaja oli poissa pitkään niin olin vähän hukassa, et kenelle mä nyt meen juttelee, ei oo helppo korvata toista ihmistä, kun oppinut tuntee useita vuosia.

Asumisyksiköissä toteutettavaa matalan kynnyksen työtoimintaa arvostetaan laajasti ja siellä asukkaat saavat itselleen myös merkitystä, kun osallistuvat esimerkiksi asumispalveluyksikön ylläpitoon liittyviin tehtäviin ja saavat omia vastuualueita omien toivomuksien mukaisesti. Työvalmentajat ottavat jokaisen asukkaan vastaan avoimesti ja rohkaisevat myös käyttämään jo aiemmin hankittua osaamista. Asukkaiden mukaan työtoiminta tarjoaa mahdollisuuden hallita omaa arkea sekä tuo merkitystä omaan elämään. Työtoiminnan kautta ajatukset omasta tulevaisuudesta ovat herättäneet keskustelua myös opiskelun ja työelämään paluun mahdollisuuksista.

V2: Toi työtoiminta on loistava. Siellä kunnioitetaan ja saa vaikuttaa siihen mitä haluaa tehdä. Siinä mä opin sen normirytmien, että mun pitää herätä aamulla ja oon vastuussa jostain, josta on hyötyä koko yhteisölle. Työvalmentajat kuuntelee oikeasti mitä sul on mielessä ja arvostaa sun aiempaa koulutusta

Kuulluksi ja kohdatuksi tulemisen kokemukset erosivat aiempien asumispaikkojen osalta monessakin mielessä. Asukkaat korostivat, että oman asunnon saamisen jälkeen elämäntilanne on rauhoittunut ja jää energiaa rakentaa ihmissuhteita myös työntekijöihin. Henkilökunnan saatavilla olo ympärivuorokauden mahdollistaa asukkaiden saavan tukea ja ohjausta tarpeidensa mukaisesti. Monelle asukkaalle vasta nykyinen asumispalveluyksikkö on näyttäytynyt paikkana, jossa luottamus sosiaali- ja terveystalouden ammattilaisiin on alkanut korjaantumaan.

Epävarmuuden sietämisen tilalle on tullut uskoa omiin voimavaroihin sekä psykososiaalisen tuen saamiseen. Jokaisen työntekijän oma persoona on ainutlaatuinen ja sen käyttäminen työkaluna asiakastyössä mahdollistaa kanssakäymisen olevan luontevaa ja aitoa. Toisen ihmisen erilaisuuden hyväksyminen ja kunnioitus näyttäytyy puheesta, katseesta ja eleistä, mikä vahvistaa kuulluksi ja kohdatuksi tulemisesta. Seuraavassa taulukossa (Taulukko 4) esitellään kuulluksi ja kohdatuksi sekä henkilökunnan tuki – teeman tuloksia.

## 6.2.1 Kuulluksi ja kohdatuksi tuleminen sekä henkilökunnan tuki

Taulukko 4. Minkälaisissa tilanteissa koet tullee kuulluksi ja kohdatuksi? Saatto tukea henkilökunnalta?

"Oon aina sanonut, että vaikka mä raivon niin ei saa ottaa itteensä, että se on vaan sitä, että mulla on paha olo itellä ja mä puran sitä muihin. Henkilökunta on tosi ystävällistä ja ne suhtautuu aina ymmärtäväisesti."	Henkilökunnan myötätuntoinen suhtautuminen, saatavilla olo ympärivuorokauden sekä ajan antaminen on koettu tärkeäksi	Positiivisten kohtaamisten merkitys asumispalveluyksikön henkilökunnan kanssa vahvistaa yhteyttä vallitsevaan ympäristöön ja luo edellytyksiä yhteiskuntaan integroitumiselle.
"Oon joskus kännissä ollut tosi epäasiallinen ja raivonnu sitä paha oloa henkilökuntaan päin, silti on jaksettu olla asiallisia sieltä toiselta puolelta ja myöhemmin käyty tilanne läpi rauhassa."	Kuulluksi ja kohdatuksi tuleminen edellyttää työntekijältä myötätuntoa ja tunnetaitojen sovittamista tilanteen vaatimalla tavalla	Henkilökunta suhtautuu kunnioittavasti asukkaaseen riippumatta tämän toimintakyvystä tai käytöksestä, mikä vahvistaa kuulluksi tuleamista
"Mä oon edellisessä elämässä ollut raksalla töissä, täällä sain tosi pian mahdollisuuden näyttää mitä osaan ja sain paljon hyvää palautetta, jopa johtajalta asti. Se oli tosi rohkaisevaa."	Henkilökunta tunnistaa ja nostaa esille asukkaiden henkilökohtaisia ominaisuuksia ja taitoja	Asumispalveluyksiköiden tarjoama matalan kynnyksen työtoiminta lisää yhteisöllisyyden tunnetta ja uskoa omiin kykyihin
"Henkilökunta ottaa aina meidät tosissaan ja pitää meidän puolia, lääkärissäkin ne usein puhuu mun puolesta ja vaatii, että saan hoitoa ja apua."	Ympäristön osoittamasta väheksynnästä ja syrjinnästä huolimatta asukkaat kokevat olevansa tärkeitä työntekijöiden silmissä	Asukkaiden itsearvostus on vahvistunut sekä usko siihen, että huolimatta omasta elämäntilanteesta on oikeus saada olla osa muuta yhteiskuntaa.
"Työntekijöiden kanssa puhutaan paljon asioista ja on olo että ne aidosti on kiinnostunut musta, kokonaisuutena ihmisenä ha arvostaa mitä mä haluan tehdä elämälläni."	Tukea tarjotaan matalalla kynnyksellä ja kunnioitetaan asukkaan omia toiveita ja näkemyksiä	Henkilökunnan pyyteeton halu auttaa ja kunnioittaa suhtautuminen luo varmuutta ja pysyvyyttä, mikä on merkki tasavertaisesta ihmissuhteesta ja yhteisöön kuulumisesta.
"Mulle ehdotettiin, että voisin siirtyä itsenäisempään asumiseen, sanoin etten oo valmis, joten ne antoi asian olla ja sillee kunnioitti mun toivetta. Se oli tärkeää."	Kokemus päätösvallasta omassa elämässä ja valinnoista on asukkaille tärkeää	Tavoitteiden asettelu lähtee asukkaan omista tarpeista ja toiveista, mikä vahvistanut käsitystä omista voimavaroista
"Mua aina jeesataan, oli kyse ihan mistä vaan, henkilökunta tekee kaikkensa, siltä musta ainakin tuntuu."	Henkilökunta työskentelee sitoutuneesti ja etsii aktiivisesti keinoja asukkaan tilanteen helpottamiseksi	Epävarmuuden ja toivotonmuuden tilalle on tullut mahdollisuuksia, onnistumisia sekä luottamusta omaan tulevaisuuteen

Neljäs haastattelukysymys koski asukkaiden vaikuttamismahdollisuuksia nykyisessä elämäntilanteessa. Asumispalveluyksiköiden tarjoama tuettu asuminen on koettu tärkeäksi, sillä asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa itselle tärkeisiin asioihin ja henkilökunta tarjoaa siihen tukea, mutta sitä ei ole pakko ottaa vastaan. Päähteettömyyden tukemisesta oli usealla haastatteluun osallistuneella positiivisia kokemuksia, vaikka yritykset olivat joskus epäonnistuneet.

V6: mä haluan sanoa semmosen jutun, että mua on kyllä kannustettu ottaa vastuuta omasta asumisesta ja tulevaisuudesta, mulle on tärkeää saada toi päihneidenkäyttö loppumaan ja siinä tuettu tosi paljon.

Jokaisella asukkaalla on elämässään omia tavoitteita, unelmia ja haaveita, joiden tukeminen on tärkeää. Oman rahallisen tilanteen vakauttaminen on monelle myös tärkeä tavoite, jonka vuoksi taloudellisten asioiden hoitoon liittyvä tuki ja ohjaus koetaan erittäin merkittäväksi. Tietoisuus siitä, että on oikeus saada valittaa saamastaan päätöksestä, on ollut monelle yllätys. Tavoitteiden kirjaaminen ylös yhdessä henkilökunnan kanssa on ensimmäinen askel vaikuttaa omaan tulevaisuuteen.

V15: Mä haluan saada mun velat maksettua ja siksi koen, että oon voinu vaikuttaa mun tulevaisuuteen, kun pääsin velkaneuvojalle sosiaaliohjaajan kanssa, vaikka monta kertaa jännitin niin että vedin kännit ja piti perua.

Yksiköiden kaikille avoimet yhteisökokoukset ja matalan kynnyksen työtoiminnan omat asukastyöntekijöiden kokoukset koetaan merkittävänä mahdollisuutena saada vaikuttaa asumispalveluyksikön asioihin. Jokaisella on mahdollisuus ehdottaa käsiteltäviä asioita asialistalle suoraan tai antaa palautetta nimettömästi erilliseen palautelaatikkoon. Jokaisesta kokouksesta on nähtävillä esityslista ja muistio, josta jokainen asukas voi katsoa käsiteltävien olevia teemoja. Asukkaat voivat itse toimia puheenjohtajana niin halutesaan ja kokouuskäytännöt on sovittu yhdessä henkilökunnan kanssa, joista myös halutaan pitää kiinni.

V6: On tosi hyvä, että on paikka jossa voi sanoa oman mielipiteensä. Kaikessa saa niiku ite olla mukana ja ei siellä oo koskaan ollu mitään semmosta isompaa kädenvääntöä, että kyllä ne niiku sillai aika hyvässä ilmapiirissä on menny. Jokainen voi etukäteen laittaa taululle asioita, joita halua käsiteltävän.

V9: Työtoiminnan kokouksissa on selkeä järjestys, on asialista ja puheenjohtaja, joka valvoo ettei joku yksi ole koko ajan äänessä, kaikilla on puheenvuoro oikeus. Siellä kuullaan kaikkia. Sehän on se niiku peruspoinntti demokratia, että voi sanoa mitä ajattelee, on joku ihmisarvo itelläki

Osa asukkaista on toiminut myös yksikön asukasedustajina, jossa on voinut edistää yleisiä asioita vieläkin aktiivisemmin. Usein asukasedustajat myös pääsevät esittelemään yksikköä vieraille tai uusille asukkaille. Vaikuttamisen ohella asukas saa myös kokemuksen, että hänen mielipiteillään on merkitystä ja vaikuttaa positiivisesti itsearvostuksen tunteeseen. Asukasedustajat valitaan vaaleilla, joissa jokaisella asumispalveluyksikön asukkaalla on äänioikeus. Monelle äänioikeuden käyttäminen asukasedustajavaaleissa on ollut ensimmäinen kerta pitkään aikaan, kun on voinut vaikuttaa johonkin itseensä liittyvään asiaan.

V3: Asukasedustajana voit siellä kertoa oman mielipitees jostain asiasta ja voit vaikuttaa tosi paljon esimerkiksi yksikön tuleviin tapahtumiin ja pääset esittelee yksikköä vieraille tai uusille asukkaille.

Asukkaat kokevat tärkeäksi, että pääsevät vaikuttamaan myös uusien työntekijöiden valintaan. Asukkaat osallistuvat henkilökunnan jäsenten ohella rekrytointihaastatteluihin, mikä helpottaa myös tutustumista ja luottamuksen rakentamista, kun saa tietoa millainen uusi ihminen on tulossa yhteisöön. Uusille asukkaille on tullut yllätyksenä se, että myös he voivat vaikuttaa omiin työntekijöihinsä, mikä ei ole ollut aikaisemmin mahdollista. Monet kertoivat tapauksista edellisissä asumispaikoissa, joissa olisi halunnut vaihtaa työntekijää luottamuspuolan tai epäasiallisen käytöksen, mutta tähän ei ollut annettu vaihtoehtoa.

V1: Tärkeätä on päästä vaikuttaa, ketä tänne tulee töihin. Mä tiedän sen valitun työntekijän koko alkuhistorian. Pääsee niiku sisään vähän ihmisiä ja sitten tiedät miten sitä ihmistä voi lähestyä. Se on mukavaa, kun pääsee päättää tollasii asioita ja on helpompi tulla puhumaan. Tulee sellanen käsitys niiku, kokonaisesta ihmisestä

Osallistumisen mahdollisuus päätöksentekoon myös muissa kokouksissa on koettu tärkeäksi. Asukkaat kertoivat, että heillä on ollut mahdollisuus suunnitella ja toteuttaa yksikön tilaratkaisuja ja sisustusta, jonka myötä asumispalveluyksikkö alkanut tuntumaan entistä enemmän omalta kodilta. Henkilökohtaiset toiveet on viety tarpeen mukaan myös henkilökunnan kokouksiin ja tilanteen etenemisestä on tiedotettu asianmukaisesti. Asukkaat arvostavat henkilökunnan tapauskohtaista harkintaa ja ymmärrystä esimerkiksi alakäisten lasten vierailujen järjestämisessä.

V10: Mä sain kerran yhden mulle tosi tärkeän asian toteutettua, mun poika tuli käymään ja nähtii ekaa kertaa vuosiin. Henkilökunta järjesti ja suunnitteli kaiken mun kanssa ja sain mahdollisuuden näyttää pojalle, että faija välittää ja haluaa viettää aikaa. Siitä jäi tosi hyvä mieli.

Asukkaat osallistuvat vuosittain palvelusuunnitelman tekemiseen, jossa voivat määritellä omia tavoitteitaan ja keinoja niiden toteuttamiseen. Suunnitelman vaikuttavuudesta asukkaat olivat jokseenkin erimielisiä. Osa koki sisällön olevan osittain turha ja sen suunnitelman tekeminen koettiin lähinnä pakolliseksi paperityöksi, jolla ei ole juurikaan merkitystä oman elämän kannalta. Toisaalta osa näki suunnitelman teossa mahdollisuuden keskustella työntekijän kanssa rauhassa ja pitkään, jota ei kovin usein ole mahdollista toteuttaa. Oleellista on keskittyä siihen, mitä asukas juuri tällä hetkellä pitää itselleen tärkeänä.

V1: Palvelusuunnitelma tehdään, tai se on pakko. Minun mielestä se on pikemminkin tämmöinen vanha sama. Se on niin väärin laadittu se, se palvelusuunnitelma juttu, että, että tota mua vaan turhauttaa kun se pitää taas käydä läpi. Oletetaan, että se pohja käy kaikille, mutta kun ei se käy.

V7: Teki mieli vaan sanoa sitten, että paa yhtäläisyysmerkit vaan, että tää oli tässä tai ota kopio edellisestä vuodesta. Mutta toisaalta on kiva jutella työntekijän kanssa monista asioista, sehän siinä pointti onkin, se kohtaaminen.

Asukkaat kokevat, että heillä on monia mahdollisuuksia vaikuttaa itselle tärkeisiin asioihin mutta heillä on oikeus tehdä omia päätöksiä ja valintoja. Asumispalveluyksiköt osallistavat asukkaita monin eri tavoin ja kaikilla on yhtäläiset oikeudet tuoda esiin mielipiteensä. Henkilökunta saa kiitosta tinkimättömästi asenteestaan auttaa etsimään keinoja asukkaan tavoitteiden saavuttamiseksi mutta myös rehellisestä palautteesta. Prosessin kuvaaminen auki esimerkiksi kokousmuistioiden kautta auttaa asukkaita näkemään suunnitelmien etenemistä. Asumispalveluyksiköissä hyödynnetään yhteisökasvatuksen periaatteita, joissa jokaisella yhteisön jäsenelle on oikeus vaikuttaa ja osallistua päätöksentekoon. Pienetkin asiat vaikuttavat kokemukseen siitä, että asukkaalla on oikeus sanoa mielipiteensä. Osa asukkaista on päässyt luomaan yksikön toimintaperiaatteita sen perustamisesta alkaen, joka vahvistanut osallisuuden ja vaikuttamisen kokemusta.

Asumispalveluyksiköistä pois lähteminen on mietityttänyt monia, sillä vaikka edellytyksen itsenäisempään asumiseen olisivat olemassa, yhteisön ja henkilökunnan tuoma tuki koetaan hyvin merkityksellisenä. Tieto siitä, että tulee hyväksytyksi ja ymmärretyksi rohkaisee asukkaita ilmaisemaan itseään. Moniammatillinen henkilökunta tarjoaa asukkaille asiantuntevaa tietoa ja kannustavat vaikuttamaan omaan elämäänsä monin eri tavoin. Oli asukkaan kiinnostuksen kohde oma terveydentila, päihteiden käytön vähentäminen tai asumisvalmiuksien vahvistaminen, henkilökunta on asukkaiden mukaan saatavilla ja heidän tukeensa voi luottaa. Seuraavassa taulukossa (Taulukko 5) kuvataan vaikuttamismahdollisuudet – teeman tuloksia.



## 6.2.2 Vaikutusmahdollisuudet omaan elämään

Taulukko 5. Saatko vaikuttaa niihin asioihin, joita pidät tärkeänä itsellesi?

V8: Kyllä mä saan vaikuttaa, että ei se apu oo semmosta, että sitä tuputetaan. Jos mulla on joku juttu mitä haluan viedä eteenpäin, niin aina on saanu apua tai neuvoja.	Tukea saa mutta sitä ei ole pakko ottaa vastaan	Mahdollisuus tuen saamisesta henkilökunnalta lisää turvallisuuden tunnetta ja ehkäisee omaa epävarmuutta
"Asukkailla on niiku ääni siellä, yhteisökokouksessa ja meillä on myös omat asukas-edustajat."	Saada osallistua päätöksentekoon, omat mielipiteet voi sanoa ääneen rohkeasti ja niillä on merkitystä	Oikeus tuoda oma ääni kuuluviin eri foorumien kautta yksikön toimintaan liittyvissä asioissa
"Mä oon päässy pari kertaa mukaan haastatteluihin, se oli tosi iso juttu, että pääsee tapaa ihmisiä jotka haluaa tänne töihin, nehän on meidän yhteisöön tulossa, joten todellakin pitää saada hyvii tyyppejä.	Uusien työntekijöiden valinnassa asukkaat arvostavat ehdottomasti hyviä vuorovaiikutustaitoja ja helposti lähestyttävyyttä	Osallistuminen päätöksen tekoon henkilökunnan rekrytoinnissa vahvistaa asukkaiden kokemusta aidosta osallisuudesta
"Mä en tiennyt, että voin alkaa vaatimaan muutosta mun päätöksiin, aina oon vaan tyytynyt osaani ja siihen mitä tilille on tullut tai ei."	Ohjaus ja neuvonta ovat tärkeässä roolissa erityisesti taloudenhallintaan liittyvissä asioissa	Oikeus saada tietoa omista asioista koetaan tärkeänä osana vaikuttamista
"Olisko teistä niiku jotenkin parempi se, että jos unohdetais se koko paperi ja alotetais vaan ihan niiku ihan käydä niitä asioita läpi, mitä tällä hetkellä on niiku nyt akuutteja, että unohdetais se paperi ja ihan sitten, että hei, että mitäs nyt."	Itse suunnitelmaa ei pidetty kovin suurena mahdollisuutena vaikuttaa itselle tärkeisiin asioihin	Palvelusuunnitelman teossa korostuu kohtaamisen ja kuuntelun taito, jonka kautta syntyy kokemus kuulluksi tulemisesta

## 6.3 Laatusuosituksen toteutumista estävät tekijät

Haastatteluihin osallistuneilla asukkailla ei ollut kokemuksia henkilökunnan kohdistamasta syrjinnästä tai epäasiallisesta käytöksestä nykyisessä asumispalveluyksikössä, joka oli viimeisen haastattelukysymyksen teemana. Keskustelussa nousi kuitenkin esiin lukuisia esimerkkejä tilanteista, joissa asukkaat kertoivat kohdanneensa ennakkoluuloja ja kokeneet syrjintää. Näistä kokemuksista nousi esiin lukuisia tekijöitä, mitkä estävät Asunto ensin laatusuosituksen toteutumista.

Keskusteluissa selvisi, että edellisissä asumispaikoissa henkilökunta ei ole tuntunut aina helposti lähestyttävältä ja käytös asukkaita kohtaan on ollut ajoittain hyvin negatiivista. Halveksunnan, vähättelyn ja paheksunnan kokemukset olivat monelle asukkaalle tuttuja myös eri viranomaistahojen taholta. Asukkaat on nähty ensisijaisesti päihteiden ongelmakäyttäjinä ja heitä on syyllistetty omasta tilanteestaan voimakkaasti. Keskustelussa nousi esiin vahvasti aiemmat negatiiviset kokemukset syrjinnästä, leimaamisesta ja viranomaisten epäasiallisesta käytöksestä. Asukkaat ovat kokeneet, että heidät on määriteltä suoraan epäonnistujiksi, joilla ei ole oikeutta saada kunnioitusta ja arvostusta tekemiensä valintojen takia.

V4: Siellä katotaan just nenänvartta pitkin, että sä et oo niiku mitään.

V2: Tää on siitä, kun tää talo on täysin erilainen, kun nää muut asuntolat. Niissä muissa leimattiin. Niissä Sä olit yks nisti, millä ei oo mitään vitun väliä. Kuolkoon pois. Päästään maksaa siitäkin vaivasta.

Aiempien kokemusten vuoksi asukkaat ovat herkkiä aistimaan ja tekemään tulkintoja henkilökunnan käytöksestä, minkä vuoksi pienetkin viitteet vähättelystä tai kunnioituksen puutteesta vuorovaikutuksessa voivat herättää epäluottamusta. Asukkaat kertoivat, että uskaltavat ottaa puheeksi epäasiallisen käytöksen aiempaa rohkeammin, sillä henkilökunnan kanssa koetaan turvalliseksi puhua myös vaikeista asioista. Henkilökunta näytetään asukkaille joukkona ihmisiä, jotka ovat myös inhimillisiä ja tekevät myös virheitä. Ristiriitatilanteista voidaan puhua avoimesti ja molemminpuolinen ymmärrys kasvaa yhteistyön myötä.

V14: Sanoinkin jo siitä ylhäältäpäin ohjaavuudesta, että, että kyllä minun mielestä se tuli välillä esille henkilökunnasta välillä ikävästi korostetustikin sillä tavalla just se, että mehän ollaan työntekijöitä. Se on kai sitä epävarmuutta omasta osaamisesta ja asemasta. Se ei toimi pidemmän päälle ja et saa kunnioitusta meiltä päin.

V10: Se on se vikatikki just, mikä, mihin jonkin verran työntekijät syyllistyy sillä, että he kuvittelee, että he on jotakin meidän pomoja ja he määräävät täällä ja näin, vaikka se ei ole niin. Onneks me siinäkin kohdassa ollaan vähän itse niiku saatu omaa toimintaamme paremmaks sillä tavalla, että, että me ei hyväksytä sitä enää. Se, se otetaan kyllä esille nykyään ja puhutaan auki solmukohtat.

Muutettuaan nykyiseen asumispalveluyksikköön asukkaat kertoivat huomanneensa, miten eri tavalla heihin on suhtauduttu asumisen alusta alkaen. Arvostava ja kunnioittava lähestymistapa on ollut monelle asukkaalle uusi kokemus. Asukkaat näkevät nykyisen asumisympäristön paikkana, jossa jokainen kohdataan ihmislähtöisesti ja heidän näkemyksilleen annetaan arvoa. Huolimatta ihmisen taustasta ja elämäntilanteesta, jokainen

huomioidaan yksilönä asumisen alusta alkaen. Asunto ensin – periaate on näyttäytynyt monelle asukkaalle mahdollisuutena tulla osaksi yhteisöä ja yhteiskuntaa, jossa kaikkia kohdellaan tasavertaisesti.

V11: Tää ei oo mikään eläintarha niiku noi muut talot. Ne on vaan paikka, mihin saadaan ne ongelmatapaukset jostain äkkii tungettua.

V3: Niin. Täällä on se eri lähtökohta se asunto ensin-periaate. Sehän on ihan eri. Ei tollasta oo noissa muissa ja sen niiku näkee, täällä kunnioitetaan kaikkia

Asunto ensin periaatteella toimivien asumispalveluyksiköiden ilmapiiri on koettu turvalliseksi. Henkilökunnan johdonmukainen ja arvostava toiminta on vähentänyt rauhatonmuutta, josta moni kertoi kärsineensä edellisissä asumispaikoissa. Väkivaltatilanteet ja yleinen turvattomuus ovat leimanneet voimakkaasti aiempaa elämään, mutta nyt tilanne muuttunut oleellisesti. Moni asukas on kokenut saaneensa mahdollisuuden palata normaaliin elämään, jossa voi määritellä ja asettaa omia rajoja.

V1: Siellä ei pysty pitää sitä kurii ja siellä ei niiku lähestytä ihmistä mun mielestä oikeella tavalla.

V4: Se on. Tää on aika rauhallisin, missä ikinä ollu siihen. Tää on melkein normaali ympäristö, oon alkanut taas uskoa että mullakin on ihmisarvo ja joku merkitys.

Oman asunnon saaminen on ollut jokaiselle asukkaalle hetki, jota on odotettu jopa vuosia. Asunnottomuuden pitkittyminen on aiheuttanut näköalattomuutta, jonka vuoksi oman elämän suuntaviivat ovat olleet kadoksissa. Asunnon muuttuminen kodiksi on vahvistanut asukkaan omaa identiteettiä sekä toiveikkuutta oman tulevaisuuden suhteen. Psykososiaalisen tuen saaminen henkilökunnalta asumisen turvaamisen ohella on merkittävä muutos asukkaiden elämässä. Pysyvän osoitteen ja kodin olemassaolo tuo asukkaat lähemmäksi yhteiskuntaa ja vahvistaa heidän asemaansa yhteisön jäseninä.

V14: Täällä on niiku mukava asuu omassa kerroksessa ja omassa kodissa. Oma rauha on niin tärkeä ja se, että kuka vaan ei voi tulla sun ovesta sisälle.

V5: Oman asunnon saaminen oli mulle tosi iso asia, tulee jotenkin osaksi muuta ympäristöä ja ei ole vaan joku tyyppi ilman osoitetta tai päämäärää. Se, mikä muille on itsestään selvää, oli mulle pitkää vaan epämääräinen haave, saada herätä omasta sängystä ilman että pitää nukkua veitsi pään alla ja pelätä, et joku vie mun omaisuuden yöllä

Asukkaiden kokemukset syrjinnästä ja väheksynnästä keskittyivät aiempaan elämäntilanteeseen, eivät niinkään nykyiseen asuinympäristöön. Vaikka kokemus on aina henkilökohtainen, monet asukkaat kertoivat samanlaisista tilanteista, joissa heitä on kohdeltu epätasa-arvoisesti ja alentuvasti. Mahdollisuudet huolehtia itsestään ja omasta hyvinvoinnista kaventuvat, jos ei ole pysyvää asuinpaikkaa tai tarvittavaa tukiverkostoa. Asukkaat toivovat, että heidät nähdään elämäntilanteesta huolimatta ihmisinä, jotka ansaitsevat tulla kohdatuksi ja kuulluksi. Asumispalveluyksiköissä työskentelevien tulee ymmärtää, että monelle asukkaalle luottamuksen rakentaminen ja vuorovaikutukseen hakeutuminen voi olla vaikeaa, mutta turvallisessa ja hyväksyvässä ympäristössä se on mahdollista. Seuraavassa taulukossa (Taulukko 6) esitellään esimerkkejä tilanteista, joissa asukkaat ovat kohdanneet syrjintää tai väheksyntää.

Taulukko 6. Oletko kokenut syrjintää tai väheksyntää henkilökunnan taholta? Jos olet, miten se on ilmennyt?

"Joo, ne oli todella tylyjä paikkoja ne monet noi vanhemmat niinsanotut asuntolat, joissa meitä kohdeltiin kuin karjalaumaa"	Asukkaiden kokema negatiivinen ja syrjivä käytös lisännyt vastakkainasettelua asukkaiden ja henkilökunnan välillä	Negatiivinen kohtelu heikentää kokemusta kuulluksi ja nähdyksi tulemisesta
"Kyllähän meillä se itsetunto sillä tavalla on siis semmoinen, että me kyllä vaaditaan sitä kunnioitusta ja jos ei sitä tule niin, niin sitten ei tuu täältäkään puolen sitten.	Epävarmuus toisen ihmisen sisäisistä motiiveista heikentää luottamusta	Keskinäisen kunnioituksen puute johtaa vieraantumiseen ja vähentää yhteistyöhalukkuutta
"Siinä yhdes paikassa työntekijä oli aina epäilemässä pahinta ja syyllisti kaikkia. Koko hommaa pyöritettiin pelotellulla, että lentää pihalle jos mokaa"	Epäluottamus sosiaalisesta ympäristöstä tuleviin signaaleihin kasvanut	Toistuvat syrjinnän kokemukset lisäävät sulkeutuneisuutta ja uhkakuvien muodostamista
"Hetä ekasta päivästä, kun sä menet sinne, sä saat sen tunteen henkilökunnalta, ettei kannata olla yhteydessä, ellei ole pakko. Äärimmäisessä pakossa puhuukaan niille."	Välittelevä ja epäkunnioittava kohtelu vie pohjan vuorovaikutukselta	Väheksynnän kokemukset vaikuttavat itsetuntoon ja lisäävät epävarmuutta omiin kykyihin ja vaikutusmahdollisuuksiin
"jos se paikka, missä elää ja on niin, että jos siellä niiku vielä saa päälle sitä kuraa, mitä on joskus ehkä saanu niin ei se ainakaan sitä omanarvontuntoo ja itsetuntoo nosta"	Henkilökunnan on kiinnitettävä huomiota ammatilliseen ja tasa-arvoiseen käytökseen sekä pohdittava myös omia sisäisiä motiivejaan oman työn näkökulmasta	Aiemmat kokemukset vaikuttavat nykypäivään ja ihmisuhteisiin

## 6.4 Tulosten yhteenveto

Asunnottomuus ei ole syy tuomita ihmistä tai väheksyä tämän henkilökohtaisia tarpeita ja toiveita. Henkilökunnan tulee huomioida, että asukkaiden menneisyys on osa heitä, mutta se ei suoraan määrittele heidän tulevaisuuttaan. Seuraavassa taulukossa (Taulukko 7) esitellään ryhmähaastatteluiden tulokset kunkin teeman mukaisesti jaoteltuna.

Kohtaaminen	Henkilökunnan työskentelyssä näkyvät arvot korostavat inhimillisyyttä ja toisen ihmisen auttamista ja aitoa läsnäoloa. Kunnioittava ja arvostava käytös edellyttää myös huomion kiinnittämistä sanattomaan viestintään, joka on osa ihmisten välistä vuorovaikutusta.	Kokemus hyväksytyksi tulemisesta on vahvistanut asukkaiden itsetuntoa, luottamusta omiin voimavaroihin ja lisännyt turvallisuuden tunnetta.
Luottamusta rakentavat tekijät	Avoimuus, rehellisyys ja pitkäjänteisyys asiakassuhteen rakentamisessa ovat tekijöitä, joita ilman luottamusta ei voida ylläpitää. Henkilökunnan toiminnan johdonmukaisuus ja ennustettavuus luovat pysyvyyttä, mikä vahvistaa luottamusta.	Keskinäinen luottamus on luojittanut tunnetta siitä, että asukkaan annetaan olla ehdoitta juuri sitä, mitä hän on ja hänellä on oikeus ilmaista itseään ilman pelkoa petetyksi tulemisesta.
Kuulluksi ja kohdatuksi tuleminen	Ystävällisyys, myötätunto ja aito kiinnostus asukasta kohtaan kertovat henkilökunnan vilpittömästä halusta auttaa. Henkilökunnan toiminta edistää asukkaiden yhdenvertaisuutta ja lisää kuulluksi ja kohdatuksi tulemisen kokemusta.	Asukkaiden itsearvostus on vahvistunut, jonka myötä epävarmuuden ja toivottomuuden tilalle on tullut mahdollisuuksia sekä luottamusta omaan tulevaisuuteen.
Henkilökunnan tuki	Tavoitteiden asettelu lähtee asukkaan omista tarpeista ja toiveista ja tukea on saatavilla, jos asukas niin itse haluaa ja toivoo. Henkilökunta kunnioittaa asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja kannustaa ottamaan vastuuta.	Positiivisten kohtaamisten merkitys vahvistaa asukkaan yhteyttä vallitsevaan ympäristöön ja luo edellytyksiä yhteiskuntaan integroitumiselle henkilökohtaiselle voimaantumiseen
Vaikuttamismahdollisuudet omaan elämään	Asukkailla on oikeus tuoda oma ääni kuuluviin erilaisten foorumien kautta ja heidät nähdään tasavertaisina yksilöinä. Mahdollisuus osallistua yksikön toiminnan kehittämiseen koetaan tärkeänä osana vaikuttamista.	Osallistuminen päätöksen tekoon ja oikeus ilmaista omia mielipiteitä vahvistaa asukkaiden sosiaalista osallisuutta ja vähentää samalla eriarvoisuuden tunnetta.
Laatusuosittusten toteutumista estävät tekijät	Inhimillisyyttä korostava ja asiakaslähtöinen työote ei ole mahdollista, jos asukkaat kokevat henkilökunnan suhtautuvan epäkunnioittavasti tai alentuvasti tai kertovan henkilökohtaisia asioita eteenpäin	Väheksynnän ja syrjinnät kokemukset vaikuttavat alentavasti itsetuntoon ja luottamukseen sekä lisäävät turvallisuutta.

## 7 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisia kohtaamisia asukkailla on ollut henkilökunnan kanssa nykyisessä asumispalveluyksikössä asumisensa aikana ja ovatko kokemukset vahvistaneet asukkaiden uskoa omaan pystyvyyteen ja vaikutusmahdollisuuksiin. Tulosten perusteella voidaan todeta, että Asunto ensin periaatteella toimivat tuetun asumisen asumispalveluyksiköt ovat onnistuneet luomaan turvallisen ja hyväksyvän ympäristön, jossa jokaisella asukkaalla on mahdollisuus tulla nähdyksi ja kuulluksi. Sosiaalisten taitojen harjoittelu turvallisissa ihmissuhteissa vahvistaa asukkaan kykyä tunnistaa omia tunteitaan ja ilmaista niitä. Tunteet antavat merkityksiä asioille ja tapahtumille, jonka myötä kokemukset näyttäytyvät katkeamattomana kokonaisuutena uskomuksia, ajatuksia, muistoja, tarinoita sekä mielikuvia (Perttula 2011: 123-124). Inhimillisyyden ja haavoittuvuuden tunnistaminen on tärkeä osa työntekijän ammattitaitoa, sillä asukkaiden aiemmat kokemukset syrjityksi ja leimatuksi tulemisesta ovat heikentäneet luottamusta ja uskoa omiin voimavaroihin.

Onnistunut kohtaaminen edellyttää ensisijaisesti läsnäoloa ja aitoa halua vuorovaikutukseen toisen ihmisen kanssa. Eroja kunnioittava sensitiivinen etiikka auttaa työntekijää rakentamaan vuorovaikusta asiakkaan kanssa ja toimimaan moraalisesti ja eettisesti hyväksyttävällä tavalla (Laitinen & Väänänen 2011: 165). Myötäeläminen ja kiireettömyys ovat tulosten mukaan tärkeitä elementtejä, jotka luovat kokemuksen aidosta välittämisestä, mikä edellyttää aktiivista kuuntelua ja huomion kiinnittämistä myös sanattomaan viestintään. Positiivisen palautteen antaminen sekä toisen ihmisen ainutlaatuisuuden huomioiminen vahvistavat korjaavia vuorovaikutuskokemuksia ja auttavat käsittelemään traumaattisia muistoja, jotka nousevat esiin tuloksista. Ihmisen kokonaisvaltainen hyvinvointi koostuu useista tekijöistä, joista elinympäristön pysyvyys eli oma asunto tuo elämään hallinnan tuntua. Tulosten mukaan sosiaalisen ympäristön muutos voi olla pelottava kenelle tahansa, jonka vuoksi työntekijöiltä edellytetään hienovaraisuutta ja pitkäjänteisyyttä uuden asukkaan kohtaamisessa.

Ensikohtaamisen perusteella asiakas muodostaa käsityksensä työntekijän sisäisistä motiiveista ja tarkoituseristä ja tämä luo pohjan seuraaville vuorovaikutustilanteille. Tulosten mukaan luottamuksen saavuttaminen työntekijän ja asukkaan välillä ei riipu kohtaamisen määrästä, vaan niiden laadusta ja työntekijän toiminnasta vuorovaikutustilanteiden välillä. Työntekijän vaistonvarainen toiminta ja herkkyys tulkita asukkaan viestejä

vahvistavat asukkaan kuulluksi tulemista, mikä on lähtökohtana motivoitumiselle ja ymmärryksen lisääntymiselle (Pyhäjoki & Koskimies 2015: 166-167). Tulosten mukaan kohtaamiset synnyttävät erilaisia tulkintoja riippuen siitä, minkälainen mieliala asukkaalla on ollut tapahtumahetkellä ja onko työntekijä osannut vastata tämän psykososiaalisiin tarpeisiin.

Empatiataitoihin liittyy taito kunnioittaa jokaisen yksilöllistä kokemusta, sillä sosiaalinen vuorovaikutus on erilaista jokaisen asukkaan kanssa. Empatian avulla työntekijä osaa muuttaa toimintaansa tilanteeseen sopivalla tavalla, mikä osaltaan vahvistaa asukkaan kokemusta kuulluksi ja kohdatuksi tulemisesta. Tulosten mukaan työntekijän asukasta kohtaan osoittama mielenkiinto ja tunnustuksen antaminen lujittaa kahdenvälistä vuorovaikutusta sekä lisää luottamusta myös vallitsevaan ympäristöön. Myönteiset kohtaamiset asumispalveluyksikön henkilökunnan kanssa vaikuttavat pitkällä tähtäimellä myös asukkaan itsetunnon kehittymiseen ja tunnetaitojen vahvistumiseen. Asukkaiden oikeus ja mahdollisuus tuoda esiin omia mielipiteitään ja vaikuttaa elämäänsä sekä vallitsevaan ympäristöön lisäävät yksilön itsetuntemusta ja psykososiaalista hyvinvointia. Tulosten mukaan asumispalveluyksiköiden toiminnan läpinäkyvyys, johdonmukaisuus ja asukkaiden osallistaminen sen kehittämiseen antaa kokemuksen yhteisöön kuulumisesta, mikä vähentänyt osaltaan myös yhteiskunnallista eriarvoisuutta.

Toistuvat kokemukset syrjinnästä ja väheksynnästä vaikuttavat aina haitallisesti ihmisen itsetuntoon ja turvallisuuden tunteeseen. Torjutuksi tuleminen ja seuraamusten pelko ovat lisänneet asukkaiden herkkyyttä tehdä tulkintoja sosiaalisen ympäristön eli työntekijöiden käytöksestä ja toiminnasta. Työntekijöiden on kiinnitettävä aina huomiota kunnioittavaan puhetapaan, keholliseen viestintään sekä oma asenteeseen asumispalveluyksikön asukkaita kohtaan. Työntekijän epävarmuus omasta ammattitaidosta ja osaamisesta voi näyttäytyä asukkaille korostuneena haluna kontrolloida tilanteita ja oman aseman korostamisena. Tämä voidaan tulkita ylimielisyytenä ja pyrkimyksenä asettua asukkaiden yläpuolelle, mikä heikentää tasa-arvoista kohtaamista ja luottamusta. Toisaalta myös työntekijän välinpitämättömyys voi vahvistaa asukkaan tunnekokemusta sivuuttamisesta ja hylkäämisestä. Puhetavan ja käytöksen ohella tilan ja ajan antaminen ovat tärkeitä, jonka myötä asukkaalla on mahdollisuus toimia vuorovaikutustilanteessa omilla ehdoillaan (Raatikainen 2015: 111). Työntekijän asenne tulee esiin kaikessa vuorovaikutuksessa ja tavassa toimia, jonka vuoksi se on oman persoonan ja ammattitaidon ohella tärkeimpiä työkaluja.

Kuntoutumisen ja voimaantumisen näkökulmasta tulokset vahvistavat, että asumissosiaalinen työ vaatii sen tekijältä inhimillisyyttä, mikä on toisen ihmisen arvostamista ja kunnioittamista sellaisena kuin hän on. Ihmislähtöinen näkökulma työssä tarkoittaa asukkaan näkemistä yhdenvertaisena kumppanina ja hänen oman elämänsä asiantuntijuutensa kunnioittamista ja arvostamista. Yhteisöön ja yhteiskuntaan integroitumisen mahdollisuudet toteutuvat asukkaiden näkökulmasta katsottuna vahvan osallistamisen kautta. Asumispalveluyksiköiden hyödyntämät yhteisökasvatuksen periaatteet vahvistavat asukkaiden osallistumista päätöksen tekoon ja oman asuinympäristönsä toiminnan kehittämiseen. Vastavuoroiset ihmissuhteet ovat sosiaalisen osallisuuden kannalta välttämättömiä, mitkä vahvistavat kokemusta kuulumisesta yhteiskuntaan ja siihen liittyviin yhteisöihin (Ryynänen 2016: 137).

Positiiviset ja voimaannuttavat kokemukset syventävät asukkaan itseluottamusta ja kannustavat ottamaan yhä enemmän vastuuta omasta elämästään ja siihen liittyvistä päätöksistä. Asunto ensin periaatteen hyödyntäminen Suomen Pelastusarmeijan säätiön tuetun asumisen asumispalveluyksiköissä näyttäytyy tuloksien myötä ihmislähtöisenä ja asukkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioittavana, jossa tavoitteena ei ole pelkästään asunnottomuuden tuoman epävarmuuden ja toivottomuuden vähentäminen. Entisten pitkäaikaisasunnottomien näkeminen aktiivisina toimijoina ja osana yhteiskuntaa ovat rakenteellisen sosiaalityön kulmakiviä. Asumissosiaalisen työn tavoitteena on laajentaa yhteiskunnallista näkemystä siitä, että kaikilla ihmisillä on oikeus saada tukea ja apua elämäntilanteestaan huolimatta ja tuoda esiin hyväksi havaittuja toimintamalleja (Shinn 2019: 72).

Entisen pitkäaikaisasunnottomien parissa työskentelevien tulee ymmärtää, että asukkaiden aiemmat kokemukset ja kohtaamiset elämässään ovat vaikuttaneet heihin yksilöllisesti. Yleistäminen ja tulkintojen tekeminen ilman tutustumista toiseen ihmiseen, heikentää tasa-arvoisen ja aidon vuorovaikutuksen syntymistä. Pohjimmiltaan asumissosiaalisessa työssä on kyse yhteyden rakentamisesta ihmisten välillä, jotka erilaisista taustoistaan ja kokemuksistaan huolimatta ovat saman arvoisia.



## 8 Pohdinta

Osallisuuden kokeminen ja turvalliset ihmissuhteet ehkäisevät hyvinvointivajetta ja sosiaalista syrjäytymistä, jossa on kyse ihmisen ja ympäristön välisestä vuorovaikutuksesta. Kokemus osattomuudesta tai eriarvoisuudesta on aina henkilökohtainen, minkä vuoksi tässä opinnäytetyössä painopiste oli entisten pitkäaikaisasunnottomien omakohtaisissa näkemyksissä ja tulkinnoissa. Omakohtainen kokemus asumissosiaalisen työn parissa tehtävästä työstä antoi hyvät valmiudet lähestyä aihetta, joka tarkasteli työntekijöiden toimintaa asiakkaiden näkökulmasta ja antoi tärkeää tietoa ihmisten välisten suhteiden haavoittuvuudesta. Sosiaalialan ammattilaisena koen, että velvollisuuteni on tuoda näkyväksi yhteiskuntamme heikoimmassa asemassa olevien elämäntilanne ja siihen vaikuttavat inhimilliset tekijät. Asumispalveluyksiköiden toiminnan erityispiirteiden tunteminen sekä ymmärrys kohderyhmän elinympäristöstä, taustoista ja yhteisön toiminnasta olivat merkityksellistä, minkä vuoksi päätös sijoittaa opinnäytetyön aihe omaan työympäristöni oli luontainen valinta.

Laadullisen tutkimuksen validiteetti näyttäytyi perusteellisen ja laajan tutkimusaineiston hyödyntämisenä, joka vahvisti saatuja tutkimustuloksia ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta ja siihen liittyvistä tekijöistä. Kansainvälisen tutkimustiedon vertaaminen suomalaiseseen asunnottomuustyöhön lisäsi myös opinnäytetyön luotettavuutta. Tutkimusaineiston keruun yhteydessä ilmeni, että asukkaat ovat entistä rohkeampia ja avoimempia tuomaan esiin omia ajatuksiaan ja toiveitaan. Tämä osoitti, että heidän luottamuksensa ja kyky ilmaista itseään on vahvistunut, vaikka käsitellyt teemat herättivät asukkaissa myös negatiivisia muistoja ja kokemuksia. Fenomenologisen lähestymistavan valinta antoi haasteltaville luvan viedä keskustelua eteenpäin omilla ehdoillaan, ilman ulkopuolelta tulevaa johdattelua, mikä lisää myös opinnäytetyön toteutuksen luotettavuutta.

Opinnäytetyön konteksti eli asukkaiden kokemusten tutkiminen nykyisessä työympäristössäni asetti eettisen haasteen tutkimusaineiston keräämiselle, sillä haastateltavat olisivat voineet pyrkiä vastaamaan pelkästään positiivisten näkökulmien kautta, mitä haastateltava pitäisi sosiaalisesti hyväksyttävänä. Tästä asetelmasta huolimatta ryhmähaastatteluilta mukana olleet uskalsivat avoimesti kertoa kokemuksistaan, mikä vahvistaa tutkimuksen reliabiliteettia. Asukkaiden ryhmähaastatteluiden aikana ja sen jälkeen antama positiivinen palaute vahvisti käsitystä siitä, että haastattelutilanteen ilmapiiri oli tarpeeksi turvallinen omien näkemysten ilmaisemiseen.

Entisten pitkäaikaisasunnottomien esiin tuomat näkökulmat tässä opinnäytetyössä ovat asumissosiaalisen työn kannalta merkittäviä, sillä ne vahvistavat työntekijöiden ymmärrystä siitä, mitä aito kohtaaminen edellyttää ja ohjaa huomion ihmiselämän moniulotteisuuteen ja inhimillisyyteen. Kyse ei ole pelkästään Asunto ensin periaatteen tuomasta uudesta näkökulmasta asumissosiaaliseseen työhön, vaan yhteiskunnallisesta arvokeskustelusta ja ihmisten tasa-arvoisesta kohtelusta. Kokemuksellisuus on merkittävää hyvinvoinnin ja eriarvoisuuden tutkimisessa, sillä ihminen tekee jatkuvasti havaintoja ja tulkintoja sosiaalisen ympäristön lähettämistä viesteistä. Opinnäytetyön avulla kerätty tutkimustieto herättää kysymyksen siitä, miksi asukkaiden kokemukset kohdatuksi ja kuulaksi tulemisesta ovat vahvistuneet juuri nykyisessä elinympäristössä. Asukkaat ovat kuitenkin olleet tekemisissä lukuisten eri ammattilaisten kanssa, joiden toimintaa ohjaavat ammattieettiset periaatteet, mutta jostain syystä kahdenkeskinen kohtaaminen on epäonnistunut. Jatkotutkimuksen tekeminen sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten asenteista asunnottomuuteen liittyen olisi luonteva jatkumo tälle opinnäytetyölle, joka tuonut esiin tekijöitä, jotka heikentävät yhdenvertaisuuden toteutumista.

## Lähteet

Asunto ensin laatusuosituksset 2017. AUNE koordinaatioryhmän hyväksymä. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: < <http://asuntoensin.fi/aineistopankki/asunto-ensin-laatusuosituksset/>> Luettu 11.11.2018

Dhalmann, Hanna & Karppinen, Jari 2018, Ennaltaehkäisyssä tavoitteista tekoihin. Teoksessa Peter Fredriksson (toim.) Yömajasta omaan asuntoon – Suomalaisen asunnottomuuspolitiikan murros. Helsinki: Into Kustannus Oy. 155-166

De Jong, Peter & Berg Insoo, Kim 2013, Ratkaisukeskeisen terapian oppikirja (Alkuteos Interviewing fos Solutions, third edition 2008). Käännös: Furman Ben & Mattila Antti. Lyhytterapiainstituutti: Livonia Print

Gadamer, Hans-Georg 2005, Hermeneutiikka - Ymmärtäminen tieteissä ja filosofiassa. 2. painos. Valikoinut ja suomentanut Ismo Nikander. Tampere: Vastapaino

Eskola, Jari & Vastamäki Jaana, 2015, Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Raine Valli & Juhani Aaltola (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS- Kustannus. 27-44

European Federation of National Organisations Working with the Homeless 2005, ETHOS - European Typology on Homelessness and Housing Exclusion. Luettavissa myös sähköisesti osoitteessa: <<https://www.feantsa.org/download/ethos2484215748748239888.pdf>> Luettu 13.1.2019

Granfelt, Riitta 2018, Asumissosiaalinen työ läsnäolotyönä – Kokemuksia naisten yhteisöstä. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaan toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Juvenes Print. 219-245

Haahtela, Riikka 2013, Työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisia asumispalveluyksikössä. Teoksessa Susanna Hyväri ja Sakari Kainulainen (toim.) Paikka asua ja elää? Näkökulmia asunnottomuuteen ja asumispalveluihin. Diakonia ammattikorkeakoulun julkaisuja A Tutkimuksia 39. 183-203 Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201801171417>>

Helskyaho, Raine, Ohisalo, Maria, Turunen, Saija & Y-Säätiö 2018. ARA Asumisen rahoitus – ja kehittämiskeskuksen Selvitys 2/2018: Asunnottomat 2017. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <<http://www.ara.fi/download/noname/%7B0EC77B27-5E1A-4735-ACA0-E07B4D68D54E%7D/135737>> Luettu 13.1.2019

Helminen, Jari 2013, Päämääränä sosiaalialan asiantuntijuus – Sosiaaliohjaajien näkemyksiä ammattialasta. Akateeminen väitöskirja. Lapin Yliopisto. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: < <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-484-647-9>> Luettu 21.10.2018

Helminen, Jari 2016, Sosiaaliohjauksen lähtökohtia ja käytäntöjä. Teoksessa Jari Helminen (toim) Sosiaaliohjaus – lähtökohtia ja käytäntöjä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy 14-27

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme Helena 2001, Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino

Kaipio, Kalevi 1997, Antakaa meille mahdollisuus – Johdatus nuorten yhteisökasvatukseen. Kalevi Kaipio & Jyväskylän koulutuskeskus Oy: Saarijärven Offset Oy

Kaipio, Kalevi 1999, Kasvattava yhteisö. Kalevi Kaipio & Jyväskylän koulutuskeskus Oy: Gummerus Kirjapaino Oy

Kananen, Jorma ja Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2014, Laadullinen tutkimus opin- näytetyönä. Jyväskylä: Juvenes Print

Kankaanpää, Monika 2016, Kokemuksia asunnottomuudesta pääkaupunkiseudulla. Pro- gradu tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <<http://urn.fi/URN:NBN:fi:juu-201701071083>> Luettu 10.1.2019

Kivelä, Päivi, Hakanpää, Jenni & Sininauhasäätiö 2015, Mistä on asumisen laatu tehty? Työntekijöiden näkemyksiä tuetun asumisen laadun osatekijöistä. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa:<[http://www.kotikaikille.fi/site/assets/files/1019/mista\\_on\\_asumisen\\_laatu\\_tehty.pdf](http://www.kotikaikille.fi/site/assets/files/1019/mista_on_asumisen_laatu_tehty.pdf)> Luettu 12.11.2018

Kivelä, Päivi, Leppo, Anne & Sininauhasäätiö 2016, Asukkaan ääni tutkimusraportti Asukkaiden kokema asumisen laatuportaikkomallin ja asunto ensin -mallin mukaisessa tuetussa asumisessa. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: [http://koti-kaikille.fi/site/assets/files/1019/asukkaan\\_aani\\_tutkimusraportti.pdf](http://koti-kaikille.fi/site/assets/files/1019/asukkaan_aani_tutkimusraportti.pdf) Luettu 21.10.2018

Kulmala, Anna 2006, Kerrottuja kokemuksia leimatusta identiteetistä ja toiseudesta. Akateeminen väitöskirja, Tampereen yliopisto: Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print

Laine, Timo 2007, Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2 Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS- Kustannus. 28-40

Laitinen Merja & Väyrynen Sanna 2011, Eettiset haasteet lastensuojelun asiakasprosessissa. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen- Fomin (toim). Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS- Kustannus

Lancione, Michele 2019, Getting Rid Of Home. Teoksessa Y-Foundation Homelessness in 2030. Keuruu: Otava Book Printing. 79-83

Lassy, Johanna Maria 2018, Juha Kaakinen & Peter Fredriksson – Suomalaisen asunto ensin periaatteen kättilöt. Teoksessa Peter Fredriksson (toim.) Yömajasta omaan asuntoon – Suomalaisen asunnottomuuspolitiikan murros. Helsinki: Into Kustannus Oy. 205-212

Lehtomaa, Merja 2011, Fenomenologinen kokemuksen tutkimus: Haastattelu, analyysi ja ymmärtäminen. Teoksessa Juha Perttula & Timo Lomaa (toim). Kokemuksen tutkimus. 163-194

Lipponen, Krisse 2014, Positiivinen psykologia ja ratkaisukeskeisyys psykoterapiassa. Teoksessa Lotta Uusitalo- Malmivaara (toim.) Positiivisen psykologian voima. Jyväskylä: PS-Kustannus. 200-223

Löfstrand, Cecilia Hansen & Juhila, Kirsi 2012. The Discourse of Consumer Choice in the Pathways Housing First Model. *European Journal of Homelessness*, 6:2, 48–68  
Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <[https://www.feantsaresearch.org/download/ejh6\\_2\\_article28747062464276466304.pdf](https://www.feantsaresearch.org/download/ejh6_2_article28747062464276466304.pdf)> Luettu 13.1.2019

Mattila, Antti.S 2006, Näkökulman vaihtamisen taito. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö

Moster, Helen 2015, Hyvä ihminen ja myötätunto. *Tieteessä Tapahtuu*, 33(3) Saatavana myös sähköisesti osoitteessa: <<https://journal.fi/tt/article/view/50773/15450>> Luettu 21.10.2018

Murto, Kari 2013, Terapeuttinen yhteisö. Kari Murto ja Kari Consulting Oy. Yhteisöakatemia. Porvoo: Bookwell

Mönkkönen, Kaarina 2002, Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena – Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Akateeminen väitöskirja, Kuopion Yliopisto: Kuopion Yliopiston painatuskeskus. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <[http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_951-781-933-1/urn\\_isbn\\_951-781-933-1.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_951-781-933-1/urn_isbn_951-781-933-1.pdf)> Luettu 21.10.2018

Niemi, Petteri 2018, Hyvä, paha valta. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijana sosiaalityössä. Tampere: Juvenes Print. 31-54

Niikko, Anneli 2000, Portfolio oppimisen avartajana. Helsinki: Tammi.

Nivala, Elina & Ryyänen, Sanna 2019, Sosiaalipedagogiikka. Kohti inhimillisempää yhteiskuntaa. Tallinna: Printon Trükikoda

Nousiainen, Kirsi 2015, Yhteisöt pitkäaikaisasunnottomien elämänkuluissa ja emansipatorisessa identiteettityössä. Teoksessa Sanna Väyrynen, Kaisa Kostamo- Pääkkö & Pekka Ojanen (toim). Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. Painettu EU:ssa. 79-106

Ohisalo, Maria & Turunen, Saija 2019, Fair Enough. Teoksessa Y-Foundation Homelessness in 2030. Keuruu: Otava Book Printing. 30-34

Pleace, Nicholas & Culhane, Dennis & Granfelt, Riitta & Knutagård, Marcus 2015, The Finnish Homelessness Strategy. Reports of The Ministry of The Environment. Helsinki: Ministry of The Environment.

Pleace, Nicholas & Housing First Europe Hub 2019, Housing First Guide Europe. Electronic publication of Housing First Europe Hub. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <[https://housingfirsteurope.eu/assets/files/2017/03/HFG\\_full\\_Digital.pdf](https://housingfirsteurope.eu/assets/files/2017/03/HFG_full_Digital.pdf)> Luettu 9.10.2019

Perttula, Juha 2011, Kokemus ja kokemuksen tutkimus: Fenomenologisen erityistieteen tieteenteoria. Teoksessa Juha Perttula & Timo Latomaa (toim). Kokemuksen tutkimus. 4. painos 115-162

Perälä, Riikka & Ehkäisevä päihdetyö EHYT ry 2016, Asunto ensin? Asunto vain? - tutkimusraportti päihde- ja mielenterveysongelmista kärsivien asukkaiden palvelutarpeet tuetun asumisen asumisyksiköissä. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <<http://www.ehyt.fi/sites/default/files/tiedostot/Asunto-ensin-asunto-vain-verkkoon.pdf>> Luettu 21.10.2018

Pessi, Anne Birgitta 2014, Myötätunto onnen lähteenä. Teoksessa Lotta Uusitalo- Malmivaara (toim.) Positiivisen psykologian voima. Jyväskylä: PS -Kustannus. 179-199

Pessi, Anne Birgitta, Martela, Frank & Paakkanen, Miia (toim). 2017, Myötätunnon multistava voima. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Puotiniemi, Lea 2018. "JOS MÄ EN OIS TÄSSÄ, NIIN MÄ JOKO MAKAISIN HUONEESSA TAI SITTE MÄ OISIN KADULLA TEKEMÄSSÄ JOTAIN, MITÄ MUN EI PITÄIS RUETA TEKEMÄÄN" Työtoiminnan merkitykset pitkäaikaisasunnottomille suunnatun asumisyksikön asukkaiden tulkitsemana. Pro- gradu tutkielma. Turun yliopisto. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <<http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018112849367>> Luettu 12.1.2019

Pyhäjoki, Jukka & Koskimies, Mimosa 2015, Hyvien käytäntöjen dialogin sosiaalityön osaamisen kehittämisen välineenä. Teoksessa Sanna Väyrynen, Kaisa Kostamo-Pääkkö & Pekka Ojanen (toim). Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. Painettu EU:ssa. 155-174

Raatikainen, Eija 2015, Lujita luottamusta – asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Juva: Bookwell Oy

Raatikainen, Eija, Rauhala, Leigh Anne & Mäenpää, Seija 2017, Qualified Empathy. Teoksessa Sosiaalipedagoginen Aikakauskirja, 18, 113-121. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa:<<https://journal.fi/sosiaalipedagogiikka/article/view/65404/30617>>Luettu 21.10.2018

Rauhala, Lauri 2005, Ihmiskäsitys ihmistyössä. Helsinki: Gaudeamus Oy

Ruusuvuori, Johanna, Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti 2010, Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino. 9-26

Ryynänen, Sanna 2016, Yhteisöt kasvatuksen, taiteen ja hoivan voimavarana: Yhteisökasvatus näkökulmana yhteisöihin ja yhteisötyöhön. Teoksessa Irene Roivainen & Satu

Ranta-Tyrkkö (toim.) Yhteisöt ja yhteisösosiaalityön lähtökohdat. Painettu EU:ssa. 131-143

Saari, Juho 2015, Huono-osaiset. Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. Helsinki: Gaudeamus.

Salminen, Matti & Suomen Pelastusarmeijan säätiö 2008, Sadan vuoden inhimillisyys – Pelastusarmeija kovaosaisten miesten auttajana. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

Shinn, Marybeth 2019, A Tale of Three Futures. Teoksessa Y-Foundation Homelessness in 2030. Keuruu: Otava Book Printing. 70-73

Sillanpää, Julia 2015, Myötätunnon kokemisen yhteydet yksilön psyykkiseen resilienssiin. Pro- gradu tutkielma. Tampereen yliopisto. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: < <http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201508312263>> Luettu 21.10.2018

Sinkkonen, Mirja ja Kirjapaja 2016, Mielen hoiva – Myötätunto ja lohdutus voimavaraksi. Viro: Tallinna Raamattutrukikoda

Sosiaali- ja terveysministeriö 2018, Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Loppuraportti. Saatavilla myös sähköisesti: <<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3927-1>> Luettu 12.11.2018

Sun, An-Pyng 2012. Helping Homeless Individuals with Co-occurring Disorders: The Four Components. Julkaistu teoksessa Social Work Volume 57 p. 23-37 Number 1 January 2012. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <<http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.metropolia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=11&sid=2c8bc50c-04a3-453c-abc9-402d67526024%40pdc-v-sessmgr05>> Luettu 21.10.2018 (vaatii Metropolia Ammattikorkeakoulu tunnistautumisen)

Suomen Pelastusarmeijan säätiö sr Alppikadun asumispalveluyksikkö 2018, Alppikadun omavalvontasuunnitelma 2018. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <[https://www.pelastusarmeija.fi/paikkakunnat/helsinki/asumispalvelu/omavalvontasuunnitelma\\_Alppikatu\\_2018docx](https://www.pelastusarmeija.fi/paikkakunnat/helsinki/asumispalvelu/omavalvontasuunnitelma_Alppikatu_2018docx)> Luettu 21.10.2018

Suorsa, Antti 2011, Keskustelu ja myötäeläminen – Fenomenologinen tulkinta. Akateeminen väitöskirja. Oulun yliopisto. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: < <http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789514294792.pdf>> Luettu 21.10.2018

Särkelä, Antti 2001, Välittäminen ammattina. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy

Tainio, Hannele & Diakonia ammattikorkeakoulu 2009. Kaupunkiköyhälistö asunnottomuuskierroissa – näkökulmia pääkaupunkiseudun pitkäaikaisasunnottomuuteen. Diakonia ammattikorkeakoulun julkaisuja B Raportteja 39. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <[http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/10690/B\\_39\\_ISBN\\_9789524930574.pdf](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/10690/B_39_ISBN_9789524930574.pdf)> Luettu 10.1.2019

Toskala, Antero & Hartikainen, Katja 2014, Minuuden rakentuminen Psykkinen kehitys ja kognitiiviskonstruktioivinen psykoterapia. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2018, Eettinen ennakoarviointi ihmistieteissä. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: < <https://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakoarviointi-ihmistieteissa>> Luettu 10.1.2019

Vilka, Hanna & Kustannusosakeyhtiö Tammi 2007, Tutki ja Kehitä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

Viskari Satu, Lund Pekka, Avellan, Maarit & Sininauhasäätiö 2018, Erilainen Naapuri – Asuinlähtöisen ympäristötyön menetelminä ja kokemuksia. Helsinki: Next Print Oy

Voutilainen, Paavo 2018, Kontrollista kotiin – Asunto ensin periaatteen etiikka. Teoksessa Peter Fredriksson (toim.) Yömajasta omaan asuntoon – Suomalaisen asunnottomuuspolitiikan murros. Helsinki: Into Kustannus Oy. 175-193

Y-Foundation 2017, A Home of Your Own - Housing First and ending homelessness in Finland. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy



## **Teemahaastattelukysymykset**

### **Kuntoutuminen ja voimaantuminen – kohtaaminen**

Millaisia kohtaamisia sinulla on ollut asumispalveluyksikön henkilökunnan kanssa?

### **Kuntoutuminen ja voimaantuminen - luottamus**

Mitkä asiat mielestäsi ovat sellaisia, jotka lisäävät luottamusta työntekijään ja mitkä puolestaan heikentävät luottamusta?

### **Kuntoutuminen ja voimaantuminen – kuulluksi ja kohdatuksi tuleminen**

Minkälaisissa tilanteissa koet tulleesi kuulluksi ja kohdatuksi?

### **Yhteisöihin ja yhteiskuntaan integroituminen – vaikuttamismahdollisuudet omaan elämään ja henkilökunnan tuki**

Saatko vaikuttaa niihin asioihin, joita pidät tärkeänä itsellesi ja saatko tukea siihen henkilökunnalta?

### **Laatusuositusten toteutumista estävät tekijät**

Oletko kokenut syrjintää tai väheksyntää henkilökunnan taholta? Jos olet, miten se on ilmennyt?