



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

**Minäpystyvyydestä mepystyvyyteen**  
Yhteisöllisyyden mahdollisuusrakenteet  
asumispalveluyksiköissä

*Saija Pellikka*

Nuoriso- ja järjestötyön koulutusohjelma (90 op)

Arvioitavaksi jättämisaika 04 / 2016

[www.humak.fi](http://www.humak.fi)

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Koulutusohjelman nimi

### TIIVISTELMÄ

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Työn tekijä</b> Saija Pellikka                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Sivumäärä</b> 90+10 liitesivua |
| <b>Työn nimi</b> Minäpystyvyydestä mepystyvyyteen. Yhteisöllisyyden mahdollisuusrakenteet asumispalveluysikössä                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                   |
| <b>Ohjaava opettaja</b> Merja Kylmäkoski                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                   |
| <b>Työn tilaaja ja työelämäohjaajat</b> Leena Salminen, Jari-Juhani Helakorpi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                   |
| <p><b>Tiivistelmä</b></p> <p>Opinnäytetyössä pohditaan yhteisöllisyyden ja osallisuuden mahdollisuuksia Asunto Ensin periaatetta noudattavan asumispalveluysikön asiakkaiden näkökulmasta.</p> <p>Työssä yhteisöllisyyttä kehitetään institutionaalisen yhteisöllisyyden näkökulmasta. Kuinka se toimii, miten sitä voidaan vahvistaa, miten eri osatekijät näyttäytyvät ja ketkä ovat siitä vastuussa. Yhteisöllisyys pitää sisällään neljä osatekijää: yhteisön jäsenet, yhteisön rakenteelliset tekijät, yhteisön emotionaaliset tekijät ja osallisuuden.</p> <p>Nämä osatekijät voidaan nähdä mahdollisuusrakenteina, jotka ovat olemassa kaikissa institutionaalisissa ja luonnollisissa yhteisöissä. –Ne tulee tunnistaa ja hyödyntää.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä osallisuutta käsitellään yhteisön näkökulmasta. Osallisuutta pidetään yhteisöllisyyden yhtenä osatekijänä ja vahvistajana. Osallisuus on yhteisön jäsenten oikeus ja mahdollisuus. Ei mitään meistä ilman meitä (nothing about us without us) periaate viittaa siihen, ettei mitään päätöksiä tehdä ilman niitä ihmisiä, joita asia koskettaa. Siksi on annettu ääni asumisyksikön asukkaille ja päiväkeskuksen kävijöille. Työn tavoitteena on Talossa asuvien ja päiväkeskus kävijöiden osallisuuden vahvistaminen ja sitä kautta hyvinvoinnin lisääminen. Osallisuus on vapaaehtoista, mahdollisuutta tarjotaan kaikille.</p> <p>Osallisuus on tällä hetkellä muodikasta, mutta termiä käytetään huolimattomasti ja osittain synonyymina osallistumiselle. Osallisuus on käsitteenä moniulotteinen ja sen käyttö on lisääntynyt viime vuosina. Se liittyy suomalaisen yhteiskunnan demokratiaan. Termiä käytetään puhuttaessa ihmisen oikeudesta häntä itseään koskevassa päätöksenteossa. Suomen perustuslaissa puhutaan yksilön mahdollisuuksista osallistua toimintaan ja vaikuttaa. Osallisuus termiä käytetään hyvinvointiin liittyvissä toimenpideohjeissa ja lakiesityksissä. Hallitusohjelman yhtenä kärkihankkeena ovat asiakaslähtöiset palvelut, joissa vahvistetaan kokemusasiantuntemuksen käyttöä ja kansalaisten osallisuutta. Pääministeri Sipilän hallitusohjelmassa puhutaan osallistavasta sosiaaliturvasta, jonka tarkoitus on kannustaa töihin. Osallistuminen on yksi osallisuuden muodoista, mutta osallisuuden olisi oltava vapaaehtoista.</p> <p>Työn kehittämismenetelmiä ovat oppimiskahvilat, kysely, minä-tarinat ja SWOT-analyysi.</p> <p>Työn tuloksia voidaan hyödyntää erilaisissa asumispalveluita tarjoavissa yksiköissä. Riippumatta siitä onko kyseessä pitkäaikaisasunnottomat, ikääntyvät, vammaiset tai pakolaiset tms. Osallistamisen vahvistamisessa on kyse yhdenvertaisuuden ja hyvinvoinnin edistämisestä, syrjäytymisen ehkäisystä ja yhteiskunnallisen vaikuttamisen tukemisesta. Nämä seikat ovat tärkeitä kaikille humanisteille, niille, jotka toimivat yhteisöissä ja ihmisten kanssa.</p> <p>Tarkoituksena on pysähtyä ajattelemaan yhteisöllisyyden mahdollisuusrakenteita ja osallisuuden seitsemää osa-aluetta. Taistelevan tutkimuksen Studying up, ylöspäin tutkiminen voi tuntua hitaalta alusta asti yhdessä tehden ja osallistaen, mutta tällöin vaikutukset ovat pitkä kestoisia. Tällöin toimintoja ei tarvitse jalkauttaa tai juurruttaa. Kehittäminen tapahtui juurista kohti latvaa josta hedelmät löytyvät.</p> |                                   |
| <b>Asiasanat</b> yhteisöllisyys, osallisuus, asumispalvelut, asunnottomuus, yhdenvertaisuus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                   |

**HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES**  
**Name of the Degree Programme**

**ABSTRACT**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| <b>Author</b> Saija Pellikka                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Number of Pages</b> 90+10 |
| <b>Title</b> From self-efficacy to community-efficacy. Communality opportunity structures in the housing service units                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                              |
| <b>Supervisor</b> Merja Kylmäkoski                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                              |
| <b>Subscriber and Mentor</b> Leena Salminen, Jari-Juhani Helakorpi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                              |
| <p><b>Abstract</b></p> <p>This thesis studies communality and the possibilities of involvement from the point of view of housing services which use the Housing First principle.</p> <p>In this study communality is developed from the perspective of institutional communality. How it works, how it can be strengthened, how its different elements are perceived and who are responsible for it? Communality includes four elements: 1) the members of the community, 2) the structural aspects of the community, 3) emotional aspects, and 4) involvement. These elements can be perceived as opportunity structures which exist in all natural and institutional communities – they need to be recognized and utilized.</p> <p>In this thesis involvement is understood from the point of view of community. Involvement is seen as an element and strengthener of the communality. The members of the community have the right and the opportunity for involvement. Nothing about us without us -principle refers to the fact that the decisions about individuals should not be made without those who are involved. Therefore, the voice is given to the residents of the housing units and users of the day center.</p> <p>The objective of this work is to strengthen the involvement of the residents the House and the users of the day center, and thereby to increasing the welfare. Involvement is voluntary but the possibility for that is offered for everybody.</p> <p>These days involvement is trendy but the concept is used loosely and partly synonymously for the concept participation. Involvement is an ambiguous concept. It relates to the democratic nature of the Finnish society. The term is used in the context of individual's right to be involved in the decisions that concern him/herself. The constitutional law of Finland talks about individual's possibilities to participate and influence. The concept of involvement is used in the policies and laws related to welfare. One of the strategic goals is client-based services which strengthen the usage of peer expertise and increases the involvement of citizens. The strategic program of the prime minister Sipilä talks about participatory social security which aims at encouraging employment. Participating is one form of involvement but it needs to be voluntary.</p> <p>The methods of this thesis include Learning cafes, questionnaire, self-narratives, and SWOT-analysis.</p> <p>The findings of this study can be utilized in the housing service units for long-term homeless, elderly, disabled, refugees etc. Strengthening involvement is about promoting equality, preventing marginalisation, increasing welfare, and facilitating societal influencing. These issues are important to all humanists – those who work in communities and with human beings.</p> <p>The purpose is take a moment to think about the opportunity structures of communality, and promoting the seven elements of involvement. Studying up -principle of the participatory action research may seem slow when doing things together and involving people from the very beginning but this way the results are long-lasting. This way the actions do not have to be implemented separately. The process of developing happens from the roots towards the top of the tree where the fruits can be found.</p> |                              |
| <b>Keywords</b> involvement, participation, communality, homelessness, parity                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                              |

## SISÄLLYS

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 JOHDANTO                                                              | 3  |
| 1.1 Yhteisöpedagogi ja sosiaalityö                                      | 5  |
| 2 TALON ASUKKAAT, ASIAKKAAT SEKÄ TOIMINTAPERIAATTEET                    | 6  |
| 3 KESKEISET KÄSITTEET                                                   | 8  |
| 3.1 Yhteisöllisyys                                                      | 9  |
| 3.2 Osallisuus                                                          | 12 |
| 3.3 Yhteisöllisyys ja osallisuus eurooppalaisella tasolla tarkasteltuna | 15 |
| 4 OPINNÄYTETYÖ, TAPAUS VAI TOIMINTAA                                    | 19 |
| 4.1 Tutkimusetiikasta                                                   | 22 |
| 4.2 Portinvartijat                                                      | 23 |
| 4.3 Minä kehittäjänä                                                    | 25 |
| 5 TUTKIMUSMENETELMIEN ESITTELY                                          | 28 |
| 5.1 Menetelmänä tarinallistaminen                                       | 29 |
| 5.2 Menetelmänä oppimiskahvila                                          | 31 |
| 5.3 Menetelmänä kysely                                                  | 33 |
| 6 YHTEISÖLLISYYS TALOSSA                                                | 35 |
| 6.1 Oppimiskahvilat Talossa                                             | 36 |
| 6.1.1 Asiakkaiden oppimiskahviloiden tulokset                           | 37 |
| 6.1.2 Henkilökunnan oppimiskahviloiden tulokset                         | 40 |
| 6.2 Kyselyn tulokset                                                    | 41 |
| 6.2.1 Asiakkaiden toiminnan vaikutukset yhteisöllisyyteen               | 44 |
| 6.2.2 Henkilökunnan toiminnan vaikutukset yhteisöllisyyteen             | 46 |
| 6.2.3 Talon tilat ja rakenteet                                          | 47 |
| 7 OSALLISUUS TALOSSA                                                    | 48 |
| 7.1 Oppimiskahviloiden osallisuuspohdintoja                             | 51 |
| 7.2 Kyselyn tuloksia ja minä-tarinaa                                    | 52 |
| 8 TOIMINTASUUNNITELMA SWOT-ANALYYSILLÄ                                  | 61 |
| 8.1 Hyödynnä!                                                           | 62 |
| 8.2 Korjaa ja kehitä!                                                   | 66 |
| 8.3 Varaudu ja ennakoi!                                                 | 71 |
| 8.4 Vältä ja torju!                                                     | 74 |
| 9 POHDINTAA                                                             | 77 |
| LÄHTEET                                                                 | 83 |
| LIITTEET                                                                | 89 |
| Liite 1: Kyselylomake                                                   | 89 |

## 1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä on tehty kehittämistä Helsingin seutumetropolialueella sijaitsevassa pitkäaikaisasunnottomien asumispalveluyksikössä. Yksikön asukasmäärä on 80–120 asukkaan välillä. Asumispalveluyksikkö toteuttaa Asunto ensin periaatetta. Asumisyksikössä toimii myös kaikille avoin, matalankynnyksen päiväkeskus. Yksikössä työskentelee asumispalveluiden sekä tilaajaorganisaation muuta henkilökuntaa mm. päiväkeskuksen työntekijöitä. Asumispalveluyksiköstä käytetään tässä opinnäytetyössä jatkossa nimeä ”Talo”.

Kehittämistehtäväni ja opinnäytetyön tavoitteena oli Talon asukkaiden ja päiväkeskuksen kävijöiden keskinäisen yhteisöllisyyden ja osallisuuden vahvistaminen sekä lisääminen. Talon yhteisöllisyyden ja osallisuuden kehittämisen tavoitteena on tarjota siellä asuville asukkaille ja työskenteleville tahoille mahdollisuus osallistua suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin, sekä tuottaa yhteisöllisyyttä ja aktiivisesti toimivaa osallistumisen ja osallistamisen kulttuuria. Asiakkaiden osallisuus on yhteisöllisyydessä tärkeä elementti. Se, mitä asia koskee, ovat olleet oikeutettuja osallistumaan tähän projektiin. (Laitila 2010, 3; Toikko & Rantanen 2009, 90–91.)

Pitkäaikaisasunnottomuuteen liittyy usein laaja-alainen yhteiskunnallinen osattomuus ja vähäinen arvostus. Pitkäaikaisasunnottomien lähtökohdista toteutuvan toiminnallisuuden avulla on mahdollista vastustaa näköalattomuutta ja ylläpitää toivoa uusien merkitysten löytymisestä elämään. Pelkästään yksilöön tähtäävä kuntoutus ei mahdollista yhteiskunnallista osallisuutta, vaan se edellyttää vastaantuloa yhteiskunnalta ja niin sanotuilta tavallisilta kansalaisilta. Yhteisöllisyys ja yhteinen toimintojen suunnittelu ja toteutus lisäävät tätä toivon ylläpitoa. Tässä tutkimuksessa tavallisiksi kansalaisiksi voi ajatella talossa työskentelevät sekä vierailevat ihmiset. (Granfelt 2013, 222.)

Kyseessä on osallistava toimintatutkimus, jossa tutkimustyö ja käytännön työ yhdistyvät. Yhtenä työn tutkimusmenetelmänä on taisteleva tutkimus. Tutkimusta tehdään päivittäin ja tutkija on osa ihmisryhmää, jota tutkimus koskee, jossa se

tapahtuu ja jossa sen on tarkoitus vaikuttaa. Kehittämistyö on yhteistyötä ja yhteistoimintaa, rinnalla kulkemista. Se on kantaa ottavaa, toimintalähtöistä ja osallistuvaa sekä osallistavaa tutkimusta. En ole asiantuntija, joka määrittelee tutkimuksen ja tutkittavien ongelmat, vaan koen ja toimin Talon asukkaiden kanssa yhdessä. Talon asukkaiden oma kokemus on tärkeä tiedon lähde. Käytännössä tämä ilmenee työnä, jolla muokataan asukkaiden elinoloja ja kehitetään Talon asukkaiden omia kykyjä toimijana. Kehittämistyön tavoitteen oli tuottaa uusia ideoita ja ajatuksia siitä, miten olosuhteet voisivat olla toisin. Tarkoitus oli luoda uusia näkökulmia tuttuihin asioihin, osoittaa asioiden välisiä uusia yhteyksiä, kyseenalaistaa totuttuja tai itsestään selviltä vaikuttavia ajattelutapoja sekä pyrkiä purkamaan tasa-arvoisuuden, yhdenvertaisuuden ja oikeudenmukaisuuden esteitä. Kyse on oppimisprosessista, jossa opitaan puolin ja toisin. (Suoranta & Ryyänen 2014, 15–19, 29–34, 113.) Opinnäytetyössäni käytetään kuvailevia tarinoita kertomaan ja kuvaamaan yhteisöllisyyttä, osallisuutta ja toiminnallisten loukkujen purkamista. Tarinoiden tarkoitus on saada kyselyn ja oppimiskahvilan tulosten ympärille kuvailevaa tietoa. Tarina on luonteva tapa selittää ja tehdä asiat ymmärrettäväksi ja saada ihmiset muistamaan sekä oppimaan niistä (Rauhala & Vikström 2014, 41; Syrjälä 2015, 262).

Asiakaslähtöisyys on asumispalveluissa itsestään selvänä osana. Työn tilaajaorganisaation strategiassa asiakaslähtöisyys on avattu asiakkaiden mukaan ottamisella, heitä koskevia asioita suunnitellessa ja niistä päätettäessä. Strategian mukaan asukkailla on asiantuntijuus heitä, heidän asumistaan ja toimintaympäristöään koskevissa asioissa. Kiinnostuksen kohteen olevia ihmisiä ei esineellisteta vaan nämä osallistuvat tutkimukseen ja kehittämiseen. Asukkailla on oikeus tulla kuulluksi. Tämän kuulluksi tulemisen menetelmien löytäminen oli osa kehittämistehtävää. Yhtenä kuulemisen välineenä käytetään Learning cafe eli ”oppimiskahvila” menetelmää. Tavoitteena oli menetelmän pilotointi ja käyttöönotto sekä kehittäminen.

Opinnäytetyön tuloksia on tarkoitus hyödyntää tilaajaorganisaation omassa toiminnassa, kehitettäessä Talon toimintaa kohti yhteisöllistä korttelitaloa toimenpide-ehdotusten muodossa ja hakiessa mahdollista rahoitusta toiminnan kehittämiselle. Opinnäytetyön ja kehittämistehtävän tuloksia voidaan hyödyntää myös

perustettaessa uusia yhteisöasumisen tai yhteisöllisyyttä hyödyntäviä asumispalveluyksiköitä sekä laadittaessa tuetun asumisen laatukäsikirjaa.

Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää kehitettäessä päiväkeskustoimintaa tilaajaorganisaatiossa. Myös päiväkeskusten rahoittajan RAY:n tulos- ja vaikuttavuusselvityksissä voidaan hyödyntää näitä tuloksia. Selvityksissä on oleellista vaikuttavuuden arviointi monesta näkökulmasta ja tämän opinnäytetyön tuloksena saadaan asiakkaiden näkökulmaa ja ääntä kuuluviin.

Opinnäytetyössä tutkitaan käsitteitä: yhteisöllisyys, osallisuus, toiminnalliset loukut, asiakkaat toimijoina.

### 1.1 Yhteisöpedagogi ja sosiaalityö

Minulla oli opinnäytetyötä aloittaessani ja pitkin matkaa ristiriitainen olo ja ajatukset sekoittuivat oman osaamisen ja pätevyyden suhteen. Pohdin, miten opinnäytetyöni yhteisöllisyydestä ja osallisuudesta olisi sosiaalityön eikä yhteisöpedagogin ydinosaamista? Mitä nuorisotyön ja kansalaistoiminnan koulutusohjelma antaa sosiaalialan työhön? Opinnäytetyön ohjaaja pohti, että sosiaalialan opinnäytetyö ei ole humak:in ydinosaamista. Tässä ollaan saman pohdinnan äärellä, kuin minun pätevyyteni ja osaamiseni kanssa työpaikalla. Yhteisöpedagogi ylempi AMK koulutus on humanistisen ja kasvatustieteiden koulutus, joka syventää osaamista asiantuntijatehtävissä, aktiivisena kehittäjänä ja johtamistehtävissä erityisesti yhteisöjen kehittämisen näkökulmasta. Työni on ihmisten, yhteisöjen ja osallisuuden parissa tehtävää työtä.

Yhteisöpedagogina toimimista ei voi lähestyä pelkkien ammattinimikkeiden tai työnkuvausten kautta, vaan yhteisöpedagogi on leimallisesti kokovartalohumanisti ja mahdollistaja. Yhteisöpedagogi etsii vapauksia sieltä, missä muut näkevät vain rajoituksia: mahdollisuuksia sieltä, missä muiden silmissä on vain torjuntaa. (Vainikainen 2014.)

Eikö juuri ”kokovartalohumanisti” ole tähän työhön sopiva? Myös tulokulmana positiivisuuden, mahdollisuuksien ja mahdollistamisen kautta näen yhteisöpedagogin

olevan oikeassa paikassa ihmisten ja yhteisöjen keskellä. Ihmisten keskellä tehtävä työ on aina humanistista ja elinikäisen oppimisen ajatuksen mukaisesti myös kasvatuksellista. Ei välttämättä puhuta kasvattamisesta vaan kasvun tukemisesta. Eletty elämä on pohjana uudelle. Heikkoudet voidaan kääntää vahvuuksiksi, oppia uutta tai pois oppia vanhasta, käsitellen asiat eletyn elämän kautta.

Talon asiakkaiden kanssa yhdessä toimiminen, heidän tarinansa ja kokemukset, asunnottomuudesta, työttömyydestä, päihteiden käytöstä ja muutoin huono-osaisuudesta, ilman omaa kokemusta huono-osaisuudesta, ovat opettaneet mitä näistä asioista tiedän käytännön tasolla. Sorrettujen ja vapautuksen pedagogiikassa yhdistetään kasvatusta, tutkimusta ja yhteiskunnallinen aktivismi. Siinä korostetaan vallitseviin olosuhteisiin, erityisesti ihmisten arkeen tutustumista sekä yhdessä toimimisen merkitystä. Asukkaiden arkitodellisuuteen tutustumisen ja arjen jakamisen kautta pyrin tavoittamaan näitä todellisuuden kokemuksia asumisesta Talossa. Tämän jälkeen hain ymmärrystä vallitsevasta tilanteesta ja hahmottelin näkemystä muutoksesta, jota kohti lähdetään konkreettisilla toimilla. Ylemmissä AMK-opinnoista olen saanut tälle kokemustiedolle teoreettista tietoperustaa ja kehittämistyöstä tutkimuksellista tietoperustaa. Kysymys on ihmisten elämän ja toiminnan kuvauksista. Tutkimuksen kohteista tulee eläviä ja kokevia osallisia, joilla on mahdollisuus vaikuttaa tutkijaan ja tutkijan tekstin kautta muihin ihmisiin Talossa, organisaatiossa ja yhteiskunnassa. Ajatukseni on, että työ ihmisten parissa on asennelaji. Sitä oikeaa asennetta ei koulutus välttämättä tuo tai huonoa asennetta pois kitke. Asiakkaat kasvattavat työntekijää, jos siihen suostuu. Kyse on vastavuoroisuudesta, yhdessä kasvamisesta, yhdessä tekemisestä ja yhteisöllisestä oppimisesta. Olennaista on se, että aihetta lähestytään yksittäisten ihmisten, asukkaiden, heidän olosuhteiden ja kokemustensa kautta. (Suoranta & Ryyänen 2014, 115, 118, 121–122, 183–184.)

## 2 TALON ASUKKAAT, ASIAKKAAT SEKÄ TOIMINTAPERIAATTEET

Talossa asuu pitkäaikaisasunnottomia. Asunnottomaksi voi päätyä hyvin erilaisten syiden vuoksi. Heillä on usein kasautuvia ongelmia, työttömyyttä, päihteiden käyttöä, psyykkisiä ja somaattisia sairauksia, velkaantumista yms. mikä vaikuttaa



heikentävästi heidän toimintakykyensä, resursseihin ja elämänlaatuunsa. Tutkimusten valossa voidaan varmana kuitenkin pitää, että heistä kaikkein huono-osaisimmat asuvat pitkäaikaisasunnottomille tarkoitetuissa asumispalveluyksiköissä. Näihin asumispalveluyksiköihin sijoittuu yleensä pitkäaikaisesti asunnottomana olleet, joille kuntien tai muiden yleishyödyllisten yhteisöjen vuokra-asunnot eivät sovellu. Usein he ovat saaneet hädän maksamattomien vuokrien tai häiritsevän käyttäytymisen vuoksi. Häiritsevä käytös liittyy usein piittaamattomuuteen taloyhtiön säännöistä, päihteisiin, rikollisuuteen, väkivaltaisuuteen tai asunnon kunnossapidon ongelmiin. (Saari 2015, 175–176, 185.)

Talossa noudatetaan Housing First- eli Asunto Ensin-periaatetta. Tästä käytetään myöhemmin lyhennettä AE-periaate. Yhdysvalloissa ”Pathways to Housing”-organisaation kautta kehittynyt AE-periaate keskittyy pitkäaikaisasunnottomiin, etenkin runsaasti tukea vaativiin mielenterveys- ja päihdeongelmaisiin, joille pyritään järjestämään asunto suoraan kadulta tai tilapäisistä majoituspaikoista. Keskeistä periaatteessa on asumisen ja palvelujen erottaminen toisistaan, haittojen vähentäminen, valinnan vapaus ja asumisen järjestäminen ilman ehtoja. Asuminen perustuu vuokrasopimukseen. Itsenäisestä asumisesta ja omasta vuokrasopimuksesta seuraa asukkaan autonomisuus ja päätösvalta oman asunnon käytöstä, myös päihteiden osalta. Periaatteen mukaan asuntoa ei tarvitse ansaita, asunto on perusoikeus. Päihteettömyys ei ole ehtona asumiselle. (Asunto ensin 2015; Kaakinen 2013, 17–20.)

#### AE-mallin rakenteelliset periaatteet

- Asutetaan ensisijaisesti henkilöitä, joiden asumisratkaisut ovat hyvin haasteellisia
- Osallistujien ja henkilökunnan suhde (10:1) on alhainen.
- Yhteydenottokynnys asukkaisiin on erittäin alhainen turvallisuuden ja hyvinvoinnin varmistamiseksi.
- Henkilökunta on moniammatillista, kaikki työskentelevät kaikkien asukkaiden kanssa.
- Henkilökunta suunnittelee ja tarkistaa päivittäin asukkaiden palvelujen sisältöä.

- Vertaisasiantuntijat ovat osana tiimiä.
- Asukkaat osallistuvat toimintojen ja toimintaperiaatteiden kehittämiseen.

(Asunto ensin 2015.)

AE-periaatteesta on muodostunut koko suomalaisen asunnottomuuden poistamiseen tähtäävän politiikan keskeinen perusta. AE-mallista on saatu parempia tuloksia kuin perinteisessä väliaikaisasumiseen perustuvassa portaittaisessa järjestelmässä. AE-malli on selvä suunnanmuutos verrattuna tähän asti valta-asemassa olleeseen porrasmalliin, jossa pysyvä asunto tulee ansaita. Porrasmallissa runsaasti tukea tarvitsevien asunnottomien pitää käydä läpi useita vaiheita eri asumispalveluissa ennen kuin heidän katsotaan olevan valmiita omaan pysyväan asuntoon. Ajattelutavassa ja asenteissa tapahtunut muutos on niin suuri, että se antaa perusteet puhua suunnanmuutoksesta. Konkreettisimmillaan tämä muutos on näkynyt Helsingissä, missä asuntolat on korvattu tuetun asumisen yksiköillä. (Asunto ensin 2015; Kaakinen 2013, 17–20.) AE-periaatteen mukaiset palvelut ja asumispalveluyksiköt ovat muuttaneet asunnottomuuden hoidon toiminnallisesti laitospölkötuurista kohti asumisyhteisöökölkötuuria, hierarkkisesta kohti yhteistoimintaan perustuvaa asumista (Saari 2015, 247).

Talossa toimii asumisyksikön kanssa samassa rakennuksessa RAY:n rahoittama päiväkeskus. Päiväkeskuksen toiminta on matalan kynnyksen toimintaa, eikä siellä vaadita päihtöettömyyttä. Päiväkeskuksen kävijöistä noin 70 % on Talon asukkaita ja 30 % on Talon ulkopuolisia kävijöitä. Päiväkeskuksen tilat toimivat Talon asukkaille kohtaamispaikkana, jossa voidaan tavata muita ihmisiä, lukea päivän lehdet, katsoa TV:tä, käyttää internetiä ja saada vertaistukea. Päiväkeskuksessa on tarjolla kahvia ja teetä sekä aamuisin puuroa. Päiväkeskuksen työntekijät toimivat palveluohjauksellisella työtöteellä neuvoen, opastaen sekä tarvittaessa avustaen erilaisten tukien ja palveluiden hakemisessa. Päiväkeskuksen kävijöitä aktivoidaan osallistumaan toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen. Joka viikko päiväkeskuksessa on yhteisökokous, jossa suunnitellaan yhdessä tulevaa toimintaa.

### 3 KESKEISET KÄSITTEET

Tässä luvussa avaan kehittämistyöni kannalta keskeisiä käsitteitä yhteisöllisyys ja osallisuus. Kerron myös aikaisempien tutkimusten ja kirjallisuuden pohjalta mitä mahdollisuuksia osallisuus ja yhteisöllisyys tarjoavat eurooppalaisella tasolla.

### 3.1 Yhteisöllisyys

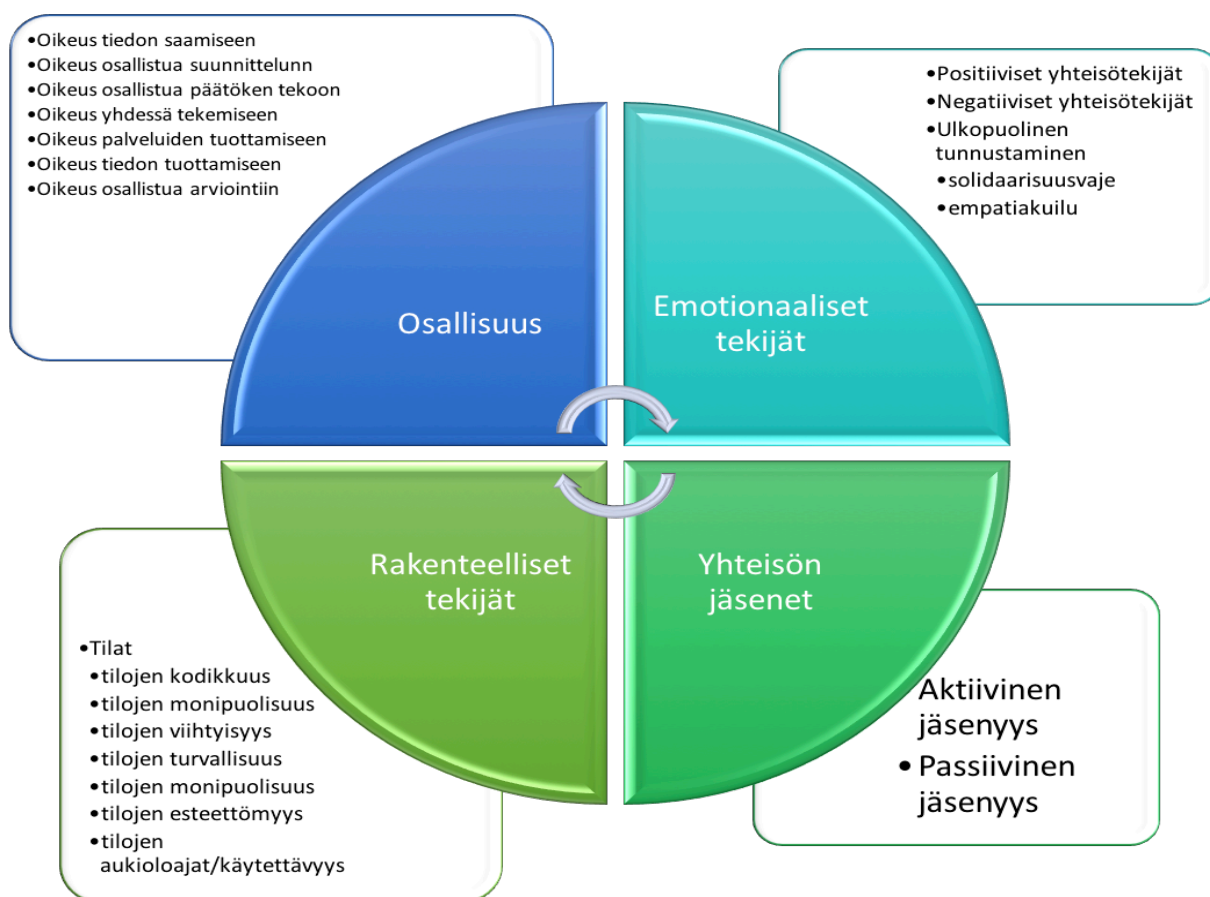
”Yhteisöllisyyden ja kyläytymisen perusta on, että kylän jäsenet näkevät toisensa, tunnustavat toistensa olemassaolon ja antavat sille hyväksyntänsä tervehtimällä toisiaan” (Lähteenoksa 2008, 25).

Yhteisö-käsite määrittyy siihen liittyvien asioiden kautta. Tunnetko yhteenkuuluvuuden tunnetta tai mikä on ihmisiä yhdistävä tekijä, ovatko ne yhteiset arvot ja ihanteet. Kaikille yhteisöille on yhteistä se, että niissä otetaan mukaan ja suljetaan pois. Yhteisöissä määritellään ketkä ovat yhteisön jäseniä ja ketkä eivät. Saastamoisen mukaan yhteisöllisyyden ongelmana on se, että ihmiset eivät määrittele, mitä he käsitteellä yhteisö tarkoittavat. (Saastamoinen 2009, 41.)

Jäsenyyttä omaehtoisissa, luonnollisissa yhteisöissä pidetään usein todellisena yhteisöllisyytenä. Onko Talossa asuminen luonnollista yhteisöllisyyttä? Aasukkaat eivät ole voineet valita asuinyhteisöään, joten se ei ole alun perin ollut omaehtoista. Tutustuessaan yhteisöön, tullessaan osaksi sitä ja luottamuksen myötä Talosta voi tulla luonnollinen yhteisö. Halutaan olla osa Taloa ja osana Talon yhteisöä.

Luonnollisin yhteisö ei ole aina jäsenelle luontevin tai turvallisin yhteisö. Sosiaalityössä yhteisöä pidetään haitallisena, jos yhteisövaikutteet ovat haitaksi yhteisön jäsenelle tai hänen terveydelleen. Tällainen saattaa olla esimerkiksi päihteiden käyttöä tai rikollisuutta suosiva elämäntapa. Talo ja muut AE-periaatteella toimivat asumispalveluyksiköt saattavat olla tällaisia haitallisena koettavia yhteisöjä. Näistä haitallisista yhteisön vaikutteista huolimatta yhteisöllisyys tuottaa jäsenilleen voimavaroja, jotka auttavat arjessa selviytymiseen ja mahdollistavat osallisuuden eri osa-alueiden harjoittelun ja käytön. (Korkiamäki, Nylund, Raitakari & Roivainen 2008,15.)

Talossa yhteisöllisyys muodostuu institutionaalisen eli asiakasperusteisen yhteisöllisyys käsitteen kautta. Yhteisön tehtävänä on luonnollisten yhteisöjen puutteen korvaaminen ja niiden tuottaman hyvinvoinnin korvaaminen. Institutionaalinen yhteisöllisyys perustuu siihen, että yhteisön jäsenet ovat tulleet yhteen jonkin ongelman vuoksi, tässä tapauksessa asunnottomuuden vuoksi. Samankaltaisten ”ongelmaisten” yhteisöön on helppo tuottaa ja sisällyttää juuri heille tarvittavia palveluita. Institutionaalisessa yhteisössä jäsenyys ei ole aina vapaaehtoista. Jäsen ei voi vaikuttaa siihen kenestä tulee yhteisön jäsen, ketä voidaan auttaa tai kuka lähtee pois yhteisöstä. Institutionaalisessa yhteisöllisyydessä yhteisön jäsenillä on erilaisia nimikkeitä. Talossa yhteisön jäseniä nimitetään työntekijöiksi, asukkaiksi ja asiakkaisiksi. (Raitakari 2008, 223–224.)



*KUVIO 1. Yhteisöllisyyden mahdollisuusrakenteet malli. Opinnäytetyössäni käsite yhteisöllisyys on jaettu neljään eri osatekijään. Osallisuus voisi olla myös nimellä toiminnalliset osatekijät. (ks. selitys osallisuuden osatekijöistä sivuilla 48–50)*

Pohdin, ovatko yhteisöllisyyden osatekijät sittenkin yhteisöllisyyden mahdollisuusrakenteet. Mahdollisuusrakenne käsite kuvaa todennäköisyyttä, jolla eri sosiaalisissa tilanteissa tarjolla olevat vaihtoehdot toteutuvat. Alun perin käsitettä sovellettiin huono-osaisuus- ja koulutustutkimuksessa, mutta myöhemmin sitä on käytetty yleiskäsitteenä kuvaamaan eri asemassa olevien henkilöiden erilaisia mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnan toimintaan. Mitä huonommassa asemassa henkilö on yhteiskunnassa, sitä kapeammat ovat hänen mahdollisuusrakenteensa. Saman toimintakyvyn omaavat eivät yhtäläisesti saavuta samoja tavoitteita, koska heillä on tai heille on luotu erilaiset mahdollisuusrakenteet niiden toteuttamiseen. Asumisjärjestelyt merkitsevät eriäviä mahdollisuusrakenteita. (Saari 2015, 110–111.) Minä ajattelen Talossa tai muissa vastaavissa asumisyksikössä asumisen tarjoavan asukkaalle paremmat mahdollisuusrakenteet yhteisölliseen toimintaan ja yhteisöllisyyteen kuin hajasijoitetussa asunnossa asuville.

Hyvän yhteisöllisyyden tunnusmerkkejä ovat demokraattisuus, avoimuus ja dialogisuus. Näistä tunnusmerkeistä kumpuaa yhteisön jäsenille yhteenkuuluvuuden tunne, turvan ja luottamuksen kokemus. Toisista välittäminen ja huolenpito ovat luonnollinen ja kantava osa yhteisöllisyyttä. Erilaisuus koetaan mahdollisuutena ja rikkautena, ei uhkana. Kun taas huonossa yhteisöllisyydessä on voimakkaasti valtaa käyttävä ryhmä tai johtaja. Siihen liittyy myös vieraan tai erilaisen vierastaminen. Yhteisö elää omassa todellisuudessaan ja pitää tiukkaa rajaa ympäristöön. Koko yhteisö voi elää erinomaisuuden ja ylemmyyden valheessa, jolloin sen ei tarvitse uudistua, kohdata muita eikä ottaa vastaan korjaavaa palautetta. (Raina 2012, 210–211.)

Tätä kohtaamattomuuden kulttuuria on kuvattu myös sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja ihmisten väliseen toimintaan liittyvällä käsitteellä toiminnallinen loukku. Jo asunnottomuus sinänsä on toiminnallinen loukku. Tämän lisäksi asumispalveluiden toiminnassa on nähtävissä muitakin toiminnallisia loukkuja. Talon asukkailla ei ole mahdollisuutta vaikuttaa heidän asumisyksikköään koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon tai arviointiin. Yhteisöllisyys itsessään ei korjaa näitä loukkuja. Loukut tulee tunnistaa ja ratkaisut näihin loukkuihin löytyvät yhteisöllisyyden mahdollisuusrakenteiden kautta. (Melin & Blom 2011, 210–212; Oksanen & Salonen 2011, 215–216.) Myös yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset saattavat luoda

toiminnallisia loukkuja. Saari (2015) esittelee käsitteitä solidaarisuusvaje ja empatiakuilu. Käsitteet helpottavat ymmärtämään huono-osaisuuden käsittelyä politiikassa ja yhteiskunnallisessa keskustelussa. Käsite solidaarisuusvaje tarkoittaa ihmisten haluttomuutta osallistua heikommille tarkoitettuihin tulonsiirtoihin. Hyvinvoiva enemmistö haluaa panna verorahansa etuuksiin, joista he itse hyötyvät, eivät esimerkiksi asunnottomien palveluihin. Empatiavaje tarkoittaa puolestaan, että esimerkiksi asunnottomien ihmisten katsotaan itse aiheuttaneen asunnottomuutensa eivätkä siksi tarvitse hyvinvoivan enemmistön myötätuntoa. (Saari 2015, 94–100.) Yhteisöllisyyden mahdollisuusrakenteiden hahmottaminen edistää toiminnallisten loukkujen huomaamista ja ratkaisut näihin loukkuihin saattavat löytyä niiden kautta. Tällaisten toiminnallisten loukkujen huomaaminen ja korjaaminen ovat osa kehittämistyötä.

Sosiaalisen turvallisuuden avainasioita ovat välittäminen, kaikkien oikeudenmukainen kohtelu, tunne johonkin kuulumisesta sekä mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä ja osallistua myös yhteisön elämään. Yhteisöllisessä yhteisössä ihmiset ovat positiivisessa vuorovaikutuksessa keskenään. Vuorovaikutus toisten ihmisten kanssa lisää luottamusta ja sitä kautta turvallisuutta. Luottamus rakentuu positiivisten kokemusten kautta toisista ihmisistä. Toimiminen erilaisten ihmisten kanssa poistaa pelkoja ja ennakkoluuloja. Ihmisten välinen kanssakäyminen ja kokemus osallisuudesta, mukana olosta, luovat turvallisuutta. Luottamusta uhkaa välinpitämättömyys, kokemus osattomuudesta, syrjään jääminen ja elämänhallinnan menettäminen. (Turvallinen kaupunki 2015a.)

Opinnäytetyössä pohditaan, mitä yhteisöllisyydellä tarkoitetaan ja miten se määrittyy Talossa. Mitä yhteisöllisyydellä tavoitellaan? Mitkä ovat yhteisön osatekijät? Keillä on ja minkälaisia vastuita niiden edistämisessä?

### 3.2 Osallisuus

Osallistaminen on mahdollisuuksien tarjoamista, osallistuminen on mahdollisuuksien hyödyntämistä (Toikko & Rantanen 2009, 90).

Osallisuuden (participation) ja osallistamisen (involvement) erona on, kuinka paljon asiakas voi ottaa osaa päätöksentekoon (Leemann & Hämäläinen 2015, 1). Osallistuminen on osa osallisuutta. Osallisuus on osallistumista syvempi toiminnan muoto. Siihen sisältyy vaikuttamista, henkilökohtaista vastuunottoa ja sitoutumista. Tämä vaatii asiakkaalta halua ja kykyä osallistua kehittämiseen ja osallisuuden kulttuurin luomiseen. Osallisuus tarvitsee onnistuakseen luottamusta, vuorovaikutusta sekä avoimuutta, samoja elementtejä, joilla rakennetaan yhteisöllisyyttäkin. (Laitinen & Niskala 2013, 9–14.) Osallisuuden lähikäsitteitä ovat asiakaslähtöisyys, voimaantuminen, itsemääräämisoikeus, aktiivinen kansalaisuus, osallistuminen ja elämänhallinta. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1.)

Asumispalvelut ovat osa sosiaalityötä. Sosiaalityö on toimintaa, jolla vahvistetaan hyvinvointia edistäviä olosuhteita, yhteisöjen toimivuutta sekä yksilöiden toimintakykyisyyttä. (Sosnet.fi 2015). Asiakkuus on sosiaalityön ydin. Toimijakeskeisessä sosiaalityössä ja sitä kautta asumissosiaalityössä kohteena on asiakkaan arki erityispiirteineen ja siinä syntyvät ongelmat. Toimijuus on arjen uudelleen rakentamista, ongelmien selvittelyä, suhteiden luomista asukkaaseen sekä asukkaan verkostoihin ja toimintaympäristöön. (Laitinen & Niskala. 2013, 9–14.)

Asiakkaiden oikeudesta osallisuuteen on säädetty useissa laeissa, kuten kuntalaki ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä laki potilaan asemasta ja oikeuksista. Vuonna 2015 voimaan tullut sosiaalihuoltolaki korostaa entistä enemmän palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja asiakasosallisuutta. Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta (ETENE) suosittelee, että julkiset palvelut tarjoavat asiakkaille mahdollisuuden osallistua oman palvelusuunnitelman laatimiseen, jota myös mainitut lait edellyttävät. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1.)

Asiakasosallisuuden käsite määritellään ja ymmärretään monin eri tavoin. Asiakasosallisuus voidaan jakaa sen mukaan, onko kyseessä enemmän asiakkaan osallistuminen vai asiakasosallisuus, jolloin asiakkaan rooli on aktiivinen. Asiakasosallisuus tulisi nähdä samanaikaisesti keinona palveluiden kehittämiselle sekä tavoitteena itsessään. Asiakasosallisuus edistää palveluiden eettisyyttä ja asiakaslähtöisyyttä. Asiakasosallisuutta lisäämällä voidaan kehittää ja parantaa palvelujen laatua, tehokkuutta sekä vaikuttavuutta. Samalla se selkeyttää resursseja

ja tarjottavia palveluita. Asiakasosallisuudella voidaan vastata muuttuviin palveluntarpeisiin, esim. maahanmuuton ja väestörakenteen muutokset. Asiakasosallisuutta pidetään tärkeänä myös kansalais- ja järjestötoiminnan roolien ja tehtävien vahvistuessa sosiaalityössä. (Emt., 1, 6.)

Osallisuuteen tukeva avoin vuoropuhelu ja yhteistyö asukkaiden kanssa haastavat työntekijöitä, koska ne vaativat astumaan ammatilliselta mukavuusalueelta ulos. Kyse on myös osittain vallan menettämisestä. Kyse osallisuudesta on myös eettinen. Näemmekö asukkaat kykenevinä toimijoina? Onnistunut ja hyvin hyödynnetty asukkaiden osallistuminen ovat ammatillista osaamista ja asiantuntijuutta lisäävä tekijä. Tällöin on kyse jaetusta toimijuudesta. Jotta asiakkaiden osallisuus lisääntyisi, tarvitaan osallistavia menetelmiä, joilla voidaan turvata ja tukea asukkaiden voimavarojen vahvistumista.

Minäpystyvyys (self-efficacy) eli usko omiin valmiuksiin ja luottamus omiin kykyihin on keskeisessä osassa, kun vahvistetaan ihmisten valmiuksia ja uskoa osallisuuteen. Minäpystyvyys on Albert Banduran kehittämä kognitiivinen teoria. Teorian mukaan ihminen ohjaa ja arvioi omia toimintojaan kysyen itseltään osaanko tai pystynkö? Minäpystyvyys ja sen vahvistaminen lisää omalta osaltaan yhteisöllisyyttä ja mahdollisuutta osallisuuteen. Minäpystyvyysusko on muuttuva. Minäpystyvyyden vahvistumiseen vaikuttaa neljä tiedonlähdettä, joko yksi tai useampi yhdessä. Uudet kokemukset muokkaavat omia oletuksia ja pelkoja selviytyä haastavista tilanteista. Tehokkain tapa vahvistaa minäpystyvyyttä on omat onnistumisen kokemukset. Toiseksi toisten esimerkki ja sosiaalinen mallioppiminen vahvistavat asiakkaiden uskoa omiin valmiuksiin ja kykyihin suoriutua erilaisista tehtävistä ja toimista. Kolmantena minäpystyvyyttä vahvistaa toisilta saatu aito palaute. Neljäntenä minäpystyvyyteen vaikuttaa mieliala ja tunteet, jotka saattavat tuntua fyysisinä ja emotionaalisina tuntemuksina. (Bandura 1995, 2–5.)

Opinnäytetyössä pohditaan kysymyksiä: Millaista osallisuutta asukkailla tarjotaan palvelujen ja asuinympäristönsä kehittämisessä? Millaiset osallistumisen muodot sopivat Talon yhteisöön? Miten osallistumisen tuloksia hyödynnetään? Miten asukkaiden kuuleminen tapahtuu? Miten kuulemisesta saatava tieto käytetään hyödyksi?



### 3.3 Yhteisöllisyys ja osallisuus eurooppalaisella tasolla tarkasteltuna

FEANTSA on eurooppalaisten asunnottomuusorganisaatioiden kattojärjestö. Järjestö on perustettu 1989 köyhyyden ja syrjäytymisen lieventämiseen ja ehkäisyyn asunnottomien parissa. Järjestö on ainut eurooppalainen verkosto, joka keskittyy yksinomaan asunnottomuuteen. FEANTSA:lla on 130 jäsentä 28 maasta. Suomesta FEANTSAN jäsenenä on Helsingin diakonissalaitos, Vailla vakinaista asuntoa ry, Nuorisoasuntoliitto ja Y-säätiö. (FEANTSA 2015a.)

FEANTSA:lla on osallisuustyöryhmä, FEANTSA **Working Group on Participation**, joka on perustettu 2006. Työryhmään kuuluu jäseniä kymmenestä eri organisaatiosta, asunnottomia sekä työntekijöitä. Työryhmä pohtii asunnottomien osallisuutta ja sen vahvistamista. Vuoden 2009 teema oli "Sharing Power – Working Together: Osallistuminen keinona ratkaista asunnottomuus". Työryhmä on koonnut osallisuuden työkalupakin. Työkalupakki sisältää 25 työkalua helpottamaan osallisuuden lisäämistä asunnottomien palveluissa. Positiivinen osallistaminen vahvistuu käyttämällä erilaisia työkaluja ja tekniikoita erilaisiin tarpeisiin, erilaisille ihmisille ja eri tilanteissa. Työkalupakkia ei ole suomennettu. (FEANTSA 2015c; Striano 2015, 2.)

FEANTSA on luonut osallisuuden arvot asiakirjan. Arvot auttavat arvioimaan asunnottomien palveluita. Arvojen avulla nähdään, onko organisaation toiminta osallisuutta tukevaa ja samalla ne helpottavat palveluita käyttävien osallisuutta päätöksenteossa.

#### 1. Asunnottomien osallisuus

Käytännössä osallisuus mahdollistetaan asiakkaille kaikilla tasoilla asunnottomien palveluissa. Osallisuus on rakennettu organisaation rakenteeseen ja se näkyy strategisessa suunnittelussa, palveluissa, resursseissa ja viestinnässä.

#### 2. Ihmisten osallisuutta ja osallistumista arvostetaan

Ihmisten osallisuus on yleisesti hyväksytty.

Asunnottomilta saadun palautteen vaikutuksista tiedottaminen on nopeaa ja selkeää. Jos palautetta ei käytetä hyväksi, tulee kertoa, miksi niin ei tehdä.

Asunnottomien osallisuus tunnustetaan ja sitä edistetään. Osallisuus on tehtävä julkiseksi ja näkyväksi organisaation sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä.

### **3. Kaikilla asunnottomilla on mahdollisuus osallisuuteen**

Ihmisiä ei syrjitä tai heidän osallisuuttaan estetä etnisen alkuperän, kielen, uskonnon, kulttuurin, vammaisuuden, iän, sukupuolen tai seksuaalisen suuntautumisen perusteella. Ihmiset, jotka kohtaavat muutoinkin esteitä, saavat olla osallisia. Osallisuuden tulee olla mahdollista aina, kun he sitä haluavat.

Asunnottomille annetaan asianmukaista tukea ja valmennusta, että he voivat olla osallisia tehokkaasti. Valmennuksen vaihtoehtoja keskustellaan palvelujen käyttäjien kanssa ja he tekevät päätökset itse. Valmennusta ja koulutusta annetaan organisaation rakenteista, suunnittelusta ja budjetoinnista. Tällöin asukkaat voivat paremmin sitoutua organisaation rakenteisiin.

Tiedon tulee olla kaikkien asianosaisten saatavilla hyvissä ajoin, selkeällä kielellä ja tarkoituksen/asianmukaisesti. Asiakirjojen olisi hyvä olla selkokielisiä tai kaikkien ymmärrettävissä. Palveluja ja palvelujen käyttäjiä koskevat tiedot on oltava käytännöllisesti ja helposti saatavilla.

### **4. Toimintasuunnitelma ja laatustandardit ovat käytössä**

Organisaation toimintasuunnitelma tavoitteineen ja etuineen on kirjallisessa muodossa kaikkien saatavilla. Henkilökunta ja asiakkaat tekevät yhdessä toimintasuunnitelman, jossa huomioidaan jatkuva arviointi. Asunnottomat arvioivat prosesseja ja auttavat omien kokemustensa ja näkökulman kautta soveltamaan tietoa ja tekemään muutoksia toiminnassa. Sovitaan laatustandardit ja menettelytavat työskentelylle asunnottomien kanssa varmistaen, että heidän osallisuutensa on turvallista, todellista ja arvostavaa. (FEANTSA 2015b.)

Juhani Johansson on tutkinut ja tarkastellut asumispalveluiden sisäisiä, arkisia käytäntöjä. Hänen mukaansa asukkaita osallistamalla suunnitteluun, palveluiden

tuottamiseen ja arviointiin, voitaisiin parantaa asumispalveluissa kuntoutumista ja kohottaa laatua (Johansson 2013, 161).

Helsingin Diakonissalaitos aloitti yhteisöjen voimauttamisen osallistavin keinoin 2009 CABLE menetelmällä CABLE on lyhenne sanoista *Community Action Based Learning for Empowerment*. Se on yhteisöllistä toimintaa, joka perustuu voimaantumisen oppimiseen. Lähestymistapa tarjoaa lähtökohdat prosessille, jossa ryhmä yhteisen tekemisen ja toiminnan (*learning by doing*) kautta luodaan toiminnan päämäärät ja kohteet; ne eivät tule valmiiksi annettuina strategioista ja ohjelmista.

Aluksi Kaapelimenetelmää testattiin matalan kynnyksen päiväkeskuksessa Kansalaisareenassa. Tavoitteena oli voimavaraistaa päiväkeskuksen kävijöitä eli palvelunkäyttäjiä. Tämän jälkeen Helsingin Diakonissalaitos aloitti Aktiiviseen asumiseen! -hankkeen. Hankkeessa luotiin Kaapeli-sovellus pääkaupunkiseudun kodittomien asumispalveluihin. Valmennukseen osallistuivat työntekijöiden rinnalla myös asumispalveluiden asukkaat. Yhteisövalmennuksen ansiosta Helsingin Diakonissalaitoksen asumispalveluiden toiminnan tavoitteet ovat entistä enemmän palvelunkäyttäjien itsensä määrittelemiä ja heidän tarpeistaan lähteviä – ei henkilökunnan. (Elenius 2014, 5; Kylmälä 2014, 9–10.)

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden Asumisen tuen yksikkö käynnisti Vanhan Viertotien asumisyksikkö hankkeen tammikuussa 2013. Hankkeen tavoitteena oli kehittää yhdessä asukkaiden ja työntekijöiden kanssa asumisyksikkö, missä huomioidaan asukkaiden elämäntilanteet, tarpeet, odotukset sekä asukkaat olisivat aktiivisia toimijoita. Tavoitteena oli hyödyntää asukkaiden osallistumisen ja vertaistuen muotoja sekä kokemusasiantuntemusta. Lisäksi tavoitteena oli valmentaa ja tukea työntekijöiden tutkivaa työtettä ja ammatillisuutta sekä tukea asukkaita ja työntekijöitä yhdessä toimimiseen ja yhteisön kehittämiseen. Päämääränä oli luoda yhteisöllinen ja osallisuutta tukeva asumissosiaalisen työn malli. ATLAS-hankkeesta on tehty sosionomi YAMK opinnäytetyö Asukkaiden kokemuksia yhteisöllisyydestä, asiakaslähtöisyydestä ja osallisuudesta asumisyksikön arjessa. Opinnäytetyössä tarkastellaan asukkaiden suhdetta Vanhan Viertotien asumisyhteisöön ja millaisista asioista yhteisöllisyys syntyy. Lisäksi on tuotettu tietoa, miten asukkaat kokevat

asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden toteutuvan Vanhan Viertotien asumisyksikössä. (Arkonaho & Viippola 2015, 7–9.)

Johanna Lohikivi (2015) on tutkinut Osis-hankkeen vertaisten ja Käyttäjäyhdistys Suomen Lumme ry:n aktiivien kokemuksia osallistumisesta ja vaikuttamisesta. Huumetyön vertaistoiminnan osaamiskeskus Osis on A-klinikkasäätiön terveys- ja sosiaalineuvontapiste Vinkin ja Omaiset huumetyön tukena ry:n yhdessä toteuttama hanke, jonka tavoitteena on edistää huono-osaisten huumeidenkäyttäjien hyvinvointia ja osallisuutta sekä vähentää huumehaittoja vertaistoiminnan keinoin.

Tutkimuksen tavoitteena oli antaa entisille ja nykyisille huumeidenkäyttäjille ääni kansalaistoimijoina, jotka haluavat edistää yhteisönsä hyvinvointia, vähentää huumehaittoja ja osallistua huumeidenkäyttöön liittyvien ongelmien ratkaisemiseen. Tutkimuksessa todettiin huumeidenkäyttäjien huono-osaisuuden sekä terveydellisten ja sosiaalisten huumehaittojen johtuvan pääosin huumeidenkäyttäjiä syrjäyttävistä rakenteista. Vähemmistöryhmänä huumeidenkäyttäjät tarvitsevat runsaasti yhteiskunnan tukea saadakseen äänensä kuuluviin ja kyetäkseen ajamaan omia etujaan. (Emt., 1–3.)

Minna Laitilan (2010) väitöstutkimuksessa kuvataan asiakkaan osallisuutta ja asiakaslähtöisyyttä mielenterveys- ja päihdetyön asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmasta. Tutkimuksen tavoitteena on tuotetun tiedon avulla kehittää mielenterveys- ja päihdetyötä tukemalla palveluiden käyttäjien osallisuutta. Osallisuus toteutui kolmella eri tavalla: osallisuutena omaan hoitoon ja kuntoutukseen, osallisuutena palveluiden kehittämiseen sekä osallisuutena palveluiden järjestämiseen. Tutkimuksessa havaittiin tarvittavan erilaisia osallisuuden muotoja, jotta erilaisilla asiakkailla olisi mahdollisuus olla osallisina. Asiakkaan osallisuutta voidaan tukea asiakaslähtöisellä rakenteilla ja toiminnalla. (Laitila 2010, 8.)

Mona Särkelän (2009) pro-gradutyössä tarkastellaan päihteidenkäyttäjien, toimeentulotuen saajien, vankien ja asunnottomien osallisuutta, sen ilmenemismuotoja ja aktiivista kansalaisuutta. Tutkimustulosten perusteella huono-osaisten ryhmien osallisuus sekä aktiivisen kansalaisuuden

toteuttamismahdollisuudet näyttävät heikoilta. Ryhmien omatoimista osallisuutta ja toimijuutta ei juuri tueta. Huono-osaisille tarjotaan vastuuta, muttei valtaa omaa elämää koskevassa päätöksenteossa. (Emt., 12, 62–65, 70.)

#### 4 OPINNÄYTETYÖ, TAPAUKSET VAI TOIMINTAA

Opinnäytetyöni on muodoltaan tutkimuksellinen kehittämistyö, jossa yhdistyy moniammatillinen projektitoiminta ja menetelmänkehittämisprosessi. Prosessissa on kyse toiminnan muuttamisesta ja kehittämisestä entistä paremmaksi. Työssäni toiminnan kehittäminen on jatkuvaa ja kehittäessä pohditaan sitä, miten asioiden tulisi olla. Opinnäytetyöni päämääränä on pelkän tutkimisen sijaan toiminnan jatkuva kehittäminen. Toimintatutkimus on tutkimusta toiminnan sisällä. Toiminta ja tutkimus ovat samanaikaista ja tavoitteena on käytännöllisen hyödyn syntyminen. Pyritään löytämään tietoa, joka auttaa toimintojen kehittämisessä ja muutoksessa. Asioiden kuvaamista ei jätetä kokonaan pois, mutta se ei ole tutkimustoiminnan ainoa lähtökohta tai tavoite. Erityisesti ihmis- ja yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa se kytkeytyy osaksi kehittämistoimintaa.

Kehittämisprosessia tehdään yleensä yhdessä tutkijan ja niiden kanssa, joita asia koskee. Opinnäytetyössäni yhdessä asukkaiden/asiakkaiden ja kollegoiden sekä muiden talossa toimivien tahojen kanssa. Tutkiva työote merkitsee tutkimuksen viemistä työn käytäntöjen sisälle, osaksi niitä. Olennaista on tutkiva, analyysoiva ja kysyvä suhde omaan työkäytäntöön. Kyseessä on myös oppimisprosessi. Tutkijan on tiedostettava oma roolinsa. Tutkija kuuluu kehittämishankkeen sisäpuolelle, itse systeemiin. Tämä erityispiirre tulisi nähdä enemmänkin voimavarana ja hyödynnettävänä ominaisuutena kuin puutteena. Hyvän tutkimustavan mukainen avoimuus on tässä suhteessa ensiarvoisen tärkeää. Opinnäytetyössä tuodaan esille tutkijan yhteydet tutkimuskohteeseen. (Anttila 2007, 135–136; Heikkinen 2015, 204–214.)

Tutkivan toimintatavan liittäminen sosiaalityöhön tarkoittaa yksilötasoisia toimintatutkimusta. Siinä perusideana on, että tutkija kehittää itseään sekä ammatti-

ja johtamistaitoaan. Ihminen on toimija, joka on toisaalta toiminnallinen ja toisaalta toimintaansa tarkkaileva. Tällöin reflektio on mukana, vaikka kyky yksilötasoiseen reflektioon onkin rajoittunut. (Kuusela 2005, 60.) Toimintatutkimuksen analyysitasoja on useita. Opinnäytetyössäni liikutaan yksilö-, ryhmä- ja ryhmien välisten suhteiden sekä organisaation analyysitasoilla. (Emt., 59–63.)

Toimintatutkimus on kuin pyörre tai spiraali, joka johtaa jatkuvasti uusiin kehittämisideoihin. Havainnoidaan, reflektoidaan, toimitaan siten, että saadaan jokin muutos aikaiseksi, havainnoidaan uudestaan ja parannetaan suunnitelmaa. Onnistuneen toimintatutkimuksen tutkimusongelmat kehkeytyvät usein vähitellen jatkuvan reflektion ja toiminnan vuorottelussa. Vastaan tulee asioita, joita ei ole voitu, osattu tai pystytty huomioimaan suunnitelmaa tehdessä. Tai asiat kehittyvät ja tulee uutta tietoa, joka saattaa muuttaa tutkimuksen ja kehittämisen suuntaa tai tapaa jatkaa työtä. (Heikkinen, Rovio & Kiilakoski 2006, 78–87.)

Tapaustutkimuksen ominaispiirteistä teorian vahva osuus, tutkijan osallisuus ulkopuolisen tutkijan roolin sijaan ja monimetodisuus puoltavat ajatustani siitä, että kyseessä on tapaustutkimus. Myös tavoitteenani oleva ymmärryksen lisääminen yhteisöllisyyden ja osallisuuden tavoista, mahdollisuuksista, toiminnallisista loukuista yms. sisältää ajatuksen ja toiveen tietojen yleistettävyydestä muihin asumispalveluyksiköihin. (Emt., 185–187.)

Tapaustutkimus on lähestymistapa todellisuuden tutkimukseen, joka tavoittelee kokonaisvaltaista ymmärrystä ja luo uutta tietoa teorian ja empirian vuorotellessa. (Emt., 189.) Tapaustutkimukseen kuuluu tarkastella nykyhetkeä ja menneisyyttä. Millaista oli Talon osallisuus ja yhteisöllisyys kesällä 2014, millaista se on nyt vuonna 2016. Tapaustutkimus tapahtuu luonnollisessa ympäristössä ja tapausta tarkastellaan kokonaisvaltaisesti ja samalla kuvataan toiminnan kehittämistä. (Kuvio 2.) (Vilka 2005, 131.) Käsitteellistäminen ja tapauksen kuvaus antavat pohjan, myös aineiston yleistettävyydelle. Opinnäytetyössäni kuvataan yhteisöllisyys kokonaisvaltaisesti ja samalla avataan ja käsitteellistetään sanat yhteisöllisyys ja osallisuus. (Saarela-Kinnunen & Eskola 2015, 185.)

Tapaustutkimuksessa käytetään ilmaisia yksilöllistäminen, kokonaisvaltainen, vuorovaikutus, mukautuvaisuus ja arvosidonnaisuus. Käsiteltävä aineisto muodostaa kokonaisuuden eli tapauksen. Tapaus voi olla esimerkiksi organisaatio, yhteisö, laitos, yritys, käsite, toiminnallinen prosessi. Talo on mielestäni kokonaisuus eli tapaus. (Saarela-Kinnunen & Eskola 2015, 181; Vilkkä 2005, 130.) Tapaustutkimuksessa on tehtävä näkyväksi koko tutkimusprosessi, miten johtopäätöksiin on päästy. Myös tapaustutkimuksen kohteen valinta on syytä kirjoittaa auki. Talon asumispalveluiden ja päiväkeskuksen päälliköt olivat käyneet Englannissa opintomatalla yhteisöllisessä korttelitalossa. He alkoivat pohtia yhteisöllisyyden vahvistamista Talossa ja rahoituksen hakemista yhteisölliseen työhön. Siirryin itse Taloon töihin elokuussa 2014. Samalla, kun tutustuin Taloon sekä sen toimintaan, aloitin kehittämishankkeen ja aloin pohtia samalla koko Talon yhteisöllisyyttä ja osallisuutta, sekä niiden vahvistamista. Talven aikana yksikköön muutti lisää toimijoita. Tämä toi mukanaan erilaisia arvoja, asenteita, ennakkoluuloja ja näkemyksiä siitä, kuinka Talossa eletään yhdessä. Kyseessä saattaa olla myös ainutkertainen yhteisö, iso asumispalveluyksikkö asukkaineen, asumispalvelun henkilökunta sekä organisaation muuta henkilökuntaa. (Saarela-Kinnunen & Eskola 2015, 184). Kyseessä on näistä syistä ainutkertainen ja mielenkiintoinen tapaus.

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus, jossa aineiston keruu ja analyysi vuorottelevat. Laadullisessa tutkimuksessa tarkastellaan merkityksiä, jotka ovat ihmisten välisiä ja sosiaalisia. Merkitykset ilmenevät toimintana, ajatuksina, päämäärien asettamisena ja rakenteina. Tavoitteena on tarkastella ihmisten omia kuvauksia koetusta; siitä, mitä ihminen pitää itselleen tärkeänä ja merkityksellisenä. Laadullisessa tutkimuksessa täytyy miettiä, tutkitaanko kokemuksiin vai käsityksiin liittyviä merkityksiä. Kokemus on aina omakohtainen. Käsitykset kertovat tyypillisistä tavoista ajatella yhteisössä. Tutkittavan kokemukset eivät tule täydellisesti ymmärretyksi, koska tutkija tulkitsee niitä omasta kokemuksesta ja ymmärryksensä kautta. Laadullisessa tutkimuksessa tavoitteena ei ole totuuden löytäminen, vaan ihmisten kokemusten ja käsitysten avulla luodaan vihjeitä ja niiden avulla tehdään tulkintoja. (Vilkkä 2005, 97–98.)

Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyssä tutkimuksessa tutkitaan ihmisten välisiä sosiaalisia suhteita ja merkityksiä. Tavoitteena on saada selville ihmisten kuvauksia

koetusta toiminnasta. Laadullisessa tutkimuksessa voidaan tutkia kokemuksiin tai käsityksiin liittyviä asioita. Käsityksen ja kokemuksen välillä ei välttämättä ole yhteyttä. Kokemus on aina subjektiivinen ja omakohtainen. Käsitykseen liittyy myös muiden ajatukset, tavat ja uskomukset ajatella. (Emt., 97–98.)

Tutkimuksessa tulee kysyä myös miksi-kysymyksiä. Tällöin ei voida tehdä valintoja valmiiden ajatusten pohjalta, vaan siinä on silloin kaikki vaihtoehdot auki. Tutkimuksen tavoitteena ei ole tällä tavoin toteutettuna yhden vastauksen tai totuuden löytäminen. Tavoitteena on arvoitusten ratkaiseminen. Ihmisten kertomukset ja vastaukset ovat johtolankoja ja vihjeitä, joiden avulla voidaan tehdä tulkintoja ja johtopäätöksiä eli ratkaista arvoitus. (Emt., 98; Alasuutari 1989, 30–38.)

Laadullisen tutkimuksen aineiston keräämisen tavoitteena on sisällöllinen laajuus ja laatu. Tästä syystä kysymysten muotoiluun oli syytä paneutua. Kysymyksissä tuli käyttää sanoja, jotka ovat ymmärrettävissä eivätkä jätä tulkinnan varaa eivätkä sisällä valmiita arvoja. (Vilkka 2005, 109.)

#### 4.1 Tutkimusetiikasta

Tutkimusetiikan mukaan tutkimuksen tekemisen tulee olla kurinalaista, järjestelmällistä ja täsmällistä. Nämä vaatimukset ovat samassa linjassa työelämän vaatimusten kanssa tukien toisiaan. Opinnäytetyössäni on kyseessä tutkimustyön ja käytännön työn yhdistäminen. Kaikki tieto voidaan soveltaa käytäntöön ja sen avulla parantaa toimintaa. (Emt., 21; Suoranta & Rynänen 2014, 15–19.)

Ihmistieteissä, joihin minunkin opinnäytetyö kuuluu, normien lähtökohtana on ihmisen kunnioitus ja siihen liittyvät arvot. Ihmistieteisiin liittyvät eettiset normit sisältävät neljä periaatetta: hyötyperiaate, vahingon välttämisen periaate, autonomian kunnioituksen periaate ja oikeudenmukaisuuden periaate. Tämän lisäksi turvataan tietojen luottamuksellisuus ja noudatetaan tieteellisiä menettelytapoja avoimesti ja rehellisesti. (Kuula 2006, 58–59, 231–240.)



Kaikissa opinnäytetyön teon vaiheissa, tietoa kerätessä sekä tutkimustuloksia julkaistessa, vältetään kaikin tavoin aiheuttamasta tutkittaville henkisiä, sosiaalisia tai taloudellisia vahinkoja. Tutkimus ei ole henkilöön kohdistuvaa kajoavaa tutkimusta, kyse ei ole tutkimuslain tarkoittamasta lääketieteellisestä tutkimuksesta. (Vrt. emt., 62–63.)

Ihmisten itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan sillä, että heille annetaan oikeus päättää tutkimukseen osallistumisesta. Vaikka organisaation tasolla on annettu lupa tutkia, on jokaisella itsellään oikeus päättää tutkimukseen osallistumisesta. (Emt., 61–62, 145.) Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista, mahdollisuutta tarjottiin kaikille. Tutkimuksesta kieltäytymisestä ei tullut mitään seuraamuksia ja missä tahansa tutkimuksen vaiheessa osallistujalla oli oikeus vetäytyä tutkimuksesta ilman seuraamuksia. Päätöksentekoa varten annettiin tutkittaville riittävästi tietoa tutkimuksesta. Tätä tarkoitusta varten tehtiin informointikirjeitä, joissa kerrottiin mihin tarkoitukseen tietoa kerätään. Kirjeitä jaettiin oppimiskahviloihin sekä kyselytutkimukseen osallistuville.

Kerättyä aineistoa, sekä oppimiskahviloista ja kyselytutkimuksesta asiakkailta, että työntekijöiltä, säilytetään minun kotonani, lukitussa paikassa, jonka avain on vain minulla. Aineistoa säilytetään opinnäytetyön valmistumiseen ja tarkastamiseen saakka ja tämän jälkeen aineisto tuhotaan.

#### 4.2 Portinvartijat

Tutkimuskirjallisuudessa puhutaan portinvartijoista tutkittavassa organisaatiossa. Nämä voivat olla eettisiä toimikuntia. Tutkimussuunnitelmaan tulee saada heiltä myönteinen lausunto, ennen kuin saadaan tutkimuslupa itse organisaatiolta. Organisaation työtä, tässä opinnäytetyössä asukkaita sekä asiakkaita ja heidän asuin- ja harrastusolojaan sekä työntekijöitä tutkittaessa, tulee saada tutkimuslupa ensin organisaation johdolta ja vasta tämän jälkeen varsinaisilta tutkittavilta. Eettisen toimikunnan kautta tutkimusluvan saamisen menetelmä on yleistä sosiaali- ja terveydenhuollon piiriin kuuluvissa organisaatioissa. (Emt., 144–145.)

Opinnäytetyöni tilaajaorganisaatiossa on eettinen toimikunta, jonka kautta tutkimuslupa eteni. Organisaatiossa tapahtuneet muutokset toivat tutkimuslupani saantiin turhauttavaa odottelua liittyen organisaation valtasuhteisiin, päätäntävaltaan ja rakenteisiin.

Opinnäytetyön ideoijana ja tilaajana olivat Talon asumispalveluiden palveluyksikön ja päiväkeskuksen päälliköt. Asumispalveluiden johtoryhmä kävi läpi opinnäytesuunnitelmaa ja suhtautui myönteisesti opinnäytetyöni aiheeseen.

Jouduin perustelemaan eettiselle toimikunnalla tutkimukseni tärkeyttä, tiedon hankinnan tapoja ja omaa rooliani tutkijana, työntekijänä ja yhtenä osallisena tutkittavassa yhteisössä useasti. Havainnoinnin osalta eettinen toimikunta totesi Talon olevan suljettu tila, jossa asukkailla ei ole todellista mahdollisuutta vapaaehtoisuuteen. Eettisen toimikunnan mielestä havainnoinnilla voitaisiin kuitenkin tutkia muita kuin asukkaita. (Eettinen toimikunta 2015/1.) Haasteena tällaisessa rajauksessa olisi ollut se, että en tiedä varmasti, ketkä ovat asukkaita, ketkä asukkaiden vieraita tai Talossa muutoin vierailevia ns. asiakkaita. Myös Talon oman henkilökunnan erottaminen Talossa vierailevista tahoista tai asiakkaista on haastavaa. Talossa käytetään myös ns. keikka- ja ulkopuolista henkilökuntaa. Tästä syystä en voinut käyttää havainnointia opinnäytetyössäni.

Eettinen toimikunta pohti myös, miten korkeakoulun lähtökohta omassa yksikössä tapahtuvasta tutkivasta kehittämisestä on sovitettavissa yhteen sen periaatteen kanssa, että erityisen haavoittuvien ihmisten kohdalla työntekijän ja tutkijan roolit eivät saa päästä sekoittumaan. Tutkimuseettisesti tutkimuksen piiristä ei saa sulkea pois marginaaleja ihmisryhmiä, jotka ovat vajaakykyisiä. Heilläkin on oikeus tulla tutkituksi ja tuottaa tietoa, suunnitella ja olla aktiivinen osallistuja. Talon asukkaat ja asiakkaat eivät ole vajaakykyisiä. Asukkailla on vuokrasopimus- ja asumispalvelusopimussuhde Taloon. Muut Talon palveluita käyttävät tai siellä vierailevat asiakkaat tulevat sinne vapaaehtoisesti, Talo on heille harrastusyhteisö. Portinvartijoilla voi olla ylisuojeleva asenne ja he estävät tutkittavien osallistumisen tutkimukseen kysymättä heiltä itseltään mielipidettä asiaan ja suojelun nimissä heidän suljetaan kokonaan tutkimuksen ulkopuolelle. (Kuula 2006, 147–151.) Talon yhteisöllisyyden ja osallisuuden kehittämisen tavoitteena oli tarjota mahdollisuus

siellä asuville asukkaille ja työskenteleville tahoille osallistua, suunnitella, kehittää ja tuottaa yhteisöllisyyttä ja toimivaa aktiivista osallistumisen kulttuuria. Asukkaiden ja työntekijöiden osallisuus on sinänsä jo tärkeä elementti. Se, keitä asia koskee, ovat oikeutettuja osallistumaan tähän projektiin. (Toikko & Rantanen 2009, 90–91.)

Myös asukkaiden roolien kietoutuminen toisiinsa nähtiin haastavana. Asukkaat ovat mukana kehittämässä omaa asumistaan, mutta myös tiedonkeruun kohteina. Eettinen toimikunta pohti vaikuttaako asukkaiden rooli tiedon keruun kohteena heidän osallistumiseensa kehittämiseen. (Eettinen toimikunta 2015/2.) Osallisuuteen kuuluu oikeus tuottaa tietoa. Annetaan ääni asukkaille, jotka muodostavat suuren osan yhteisöstä Talossa. Opinnäytetyössäni tehdään selvitystä osallisuuden ja yhteisöllisyyden toteutumisesta sekä pyritään löytämään keinoja niiden lisäämiseksi. Samalla pyritään löytämään tapoja, jolla asukkailla oleva hiljainen tieto saadaan näkyväksi ja hyödynnetyksi Talon toimintaa kehitettäessä. Oppimiskahvilat ovat yksi tiedonkeräystapa, joilla hiljaista tietoa saadaan näkyväksi. (Hakala 2015, 20–24.)

#### 4.3 Minä kehittäjänä

Eettinen toimikunta piti eettisesti kestävämmänä kaksoisrooliani tutkijana ja työntekijänä. Toimikunta oli sitä mieltä, että roolit on pystyttävä erottamaan toisistaan. Toisaalta toimikunta oli sitä mieltä, että tutkimusta ei Talossa työskentelevä voisi tehdä. ”Toimikunnan käsityksen mukaan asiakkaan hoitoon, hoivaan, huolenpitoon ja tukeen osallistuvan henkilön ei tule suorittaa samoihin asiakkaisiin kohdistuvaa tutkimusta” (Eettinen toimikunta 2015/1).

Nämä vaatimukset olivat ristiriidassa toimintatutkimuksen teoreettisen viitekehyksen kanssa. Eurooppalaisessa toimintatutkimuksessa korostetaan osallistumisen merkitystä, eikä toimintatutkimusta nähdä ylipäättään mahdollisena ilman, että tutkija osallistuu tutkittavan yhteisön toimintaan. Realistisessa arvioinnissa tutkija on mukana työyhteisön kehittämisessä ja hahmottaa sitä kautta, mikä on käytännön toiminnan kannalta järkevä teoria. (Kuusela 2005, 59.) Vaatimus, että oman työn kohteena olevat asukkaat eivät saa olla tutkimuksen kohteena muutti osittain tutkimusmenetelmiä ja niiden käyttöä.

Osallistuva tutkimusote vaatii tutkijalta paljon, ettei roolien sekoittuminen vaikuta kielteisesti kollegoihin tai asukkaisiin, tutkija-kehittäjä-taistelijan tulee arvioida omaa suhdettaan eri rooleihin. Olen osa yhteisöä, Taloa jota tutkin. Olen Talon yhteisössä suhteellisen uusi jäsen. Lähtökohtani opinnäytetyölle oli arkitieto, oma kokemus ja havaintoni sekä huomioni kollegoiden työntekotavoista, arvoista, suhtautumisesta asukkaisiin, toisiin kollegoihin ja asioihin. Ajatukseni on, että asiat voi tehdä myös toisin, osallisuuden ja luottamuksen kautta, antamalla asukkaiden vaikuttaa, päättää ja tehdä heitä koskevia asioita. Työntekijöiden roolina on auttaa asukkaita näiden asioiden eteenpäin viemisessä. Tarkoituksena on löytää uusia näkökulmia tuttuihin asioihin, kyseenalaistaa totuttuja tai itsestään selviä ajattelun tapoja. Opinnäytetyön tarkoituksena on löytää arkitiedon lisäksi tutkimustietoa, auttaa ymmärtämään ongelmia ja löytää keinoja ratkaista niitä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 18–20; Suoranta & Ryynänen 2014, 15–19, 29–34, 113.)

Tässä työssä on kyseessä taistelevan tutkimuksen studying up, ylöspäin tutkominen. Tällöin on tunnusomaista omakohtaisten kokemusten käyttö tiedon lähteenä ja sosiaalisen muutoksen moottorina. Tutkimisen suunnalla on merkitystä erityisesti siksi, että yhteiskuntien järjestäytymisen tavat ja omat yhteiskunnalliset paikkamme ja asemamme vaikuttavat siihen, miten näemme ja koemme asiat ja miten niitä tulkitsemme. Työntekijät päättävät asioista, jotka koskevat asukkaita, johto päättää asioista, jotka koskevat työntekijöitä. Ja tämä kaikki tehdään liian usein keskustelematta asianosaisten kanssa, ylhäältä alaspäin johtamalla. Syylistyn tähän itsekkin. Tämän ajattelutavan kääntäminen toiseen suuntaan on haasteellista, mutta mahdollista. (Suoranta & Ryynänen 2014, 132–133.)

Martin-Baron mukaan kriittinen ja vapautuksen sosiaalipsykologia tarkoittaa alistettujen ihmisten sosiaalista tukemista näkemään rakenteelliset tekijät, jotka estävät heitä olemasta osallisia omaan elämäänsä. Tähän liittyy myös tiedon arvioiminen sen perusteella, miten se tukee tavoitteita kohti osallisuutta. Tiedon tulee olla olosuhteita muuttavaa ja tulevaisuuteen suuntaavaa. ”Totuutta ei löydetä, vaan se toteutetaan.” Tulee tulla tietoiseksi asiakkaiden todellisuudesta. Tieto tulee kytkeä käytäntöön ja sen avulla muutetaan sosiaalisia ja rakenteellisia olosuhteita. (Emt., 147–149.) Oma toimintani Talossa tähtää toteutukseen. Tuen asukkaita

osallisuuteen, rikkoen sortavia rakenteita ja samalla aiheuttaen puhetta ja arvosteluakin kollegoiden keskuudessa.

Olen myös vahva vaikuttaja, ilmaisen mielipiteeni vahvasti ja suoraan, puhun toisten ja heikompien puolesta usein pohtimatta, mitä siitä minulle seuraa. Olen tätä kautta pohtinut opinnäytetyöni kirjoittamiseen liittyviä seikkoja, jotka liittyvät suoraan puhumiseen. Pohjana olen käyttänyt Foucault'n suoraan puhumisen viittä piirrettä.

1. Kirjoitetaan suoraan ja vilpittömästi.
2. Pysytään totuudessa.
3. Vaarana on aina suoraan puhumisen seuraukset.
4. Tarkoituksena on kertoa totuus ja kritisoida.
5. Tapahtuu omasta vapaasta tahdosta ja velvollisuudesta.

Suoraan puhumisessa, eli parrhesiassa, pysytään totuudessa, joka tarkoittaa puhujan kokemukseen perustuvaa näkemystä asioista. Sanotaan ja kirjoitetaan vilpittömästi, niin kuin ajatellaan. Totuus on suhteessa puhujan moraaliin ominaisuuksiin, kuten rohkeuteen ja suoraselkäisyyteen: ”ollako rohkea ja puhua totta, vai vetäytyäkö valheeseen ja sulkea suunsa?” Parrhesia tapahtuu aina omasta vapaasta tahdosta ja velvollisuudesta kertoa totuus. Tällöin jätetään itsesensuuri pois. Jokaisen on uskallettava rohkeasti aiheuttaa keskustelua ja tulla osaksi keskustelemaa yhteisöä. Vaarana suoraan puhumisessa on aina sen seuraukset. Sellaisen ajatuksen julkituominen, joka ei vastaa yleisesti hyväksyttyä käsitystä on suoraan puhumista. Riskejä otetaan aina puhuttaessa epäsoivia ylemmilleen tai esittäessä julkisesti ajatuksia, jotka eivät miellytä vallanpitäjiä. Vaarana on myös, että suoraan puhuminen vihasuttaa tai loukkaa kuulijoita. Tarkoituksena kertoa totuus ja kritisoida omaa ja muiden ajattelua ja toimintaa. Kritiikki esitetään alhaalta ylöspäin. (Emt., 190–194.)

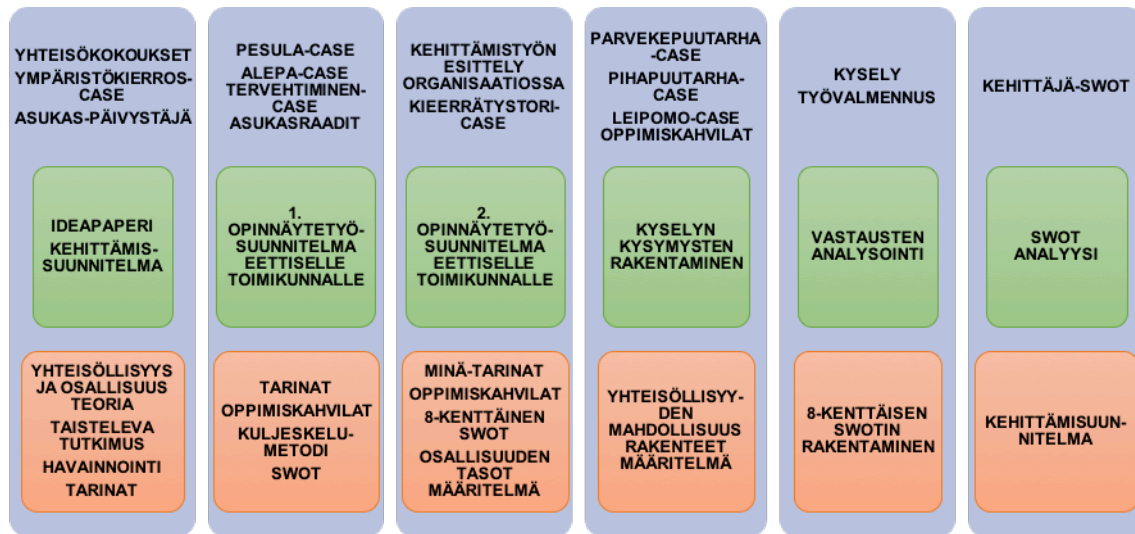
Mielestäni nämä viisi suoraan kirjoittamisen periaatetta ovat eettisten tutkimusperiaatteiden kirjoittamisen mukaisia. Nämä ovat osittain syynä Talon ja tilaajaorganisaation anonymisointiin.

## 5 TUTKIMUSMENETELMIEN ESITTELY

Talon ja asukkaiden arkitodellisuuteen tutustumisen ja arjen jakamisen kautta sain opinnäytetyösuunnitelmaan ideoita suunnitelman jalostamiseen. Lukiessani teoriaa hahmotin samalla, miten tulee käytännössä toimia kohti muutosta. Kuinka tulee toimia, että yhteisöllisyys ja osallisuus lähtevät kasvamaan ja toteutumaan Talossa. Samalla tehtiin Talossa konkreettisia toimia, jolloin todellisuus lähti muuttumaan. Työ oli välillä taistelevan tutkimuksen mukaista taistelua asukkaiden oikeuksista yhteisöllisyyteen ja osallisuuteen. (Suoranta & Ryyänen 2014,121–122.) Talon muun henkilökunnan ja asukkaiden kohtaamiset saivat välillä farssin piirteitä. Tervehtimisen ja toisiinsa tutustumisen tärkeys nousi tärkeimmäksi tekijäksi yhteisöllisyyden lisäämisessä ja siihen kasvamisessa.

Opinnäytetyössäni hyödynnetään useita erilaisia tutkimusmenetelmiä. Menetelminä ovat oppimiskahvilat ja kysely Talon asiakkaille, henkilökunnalle sekä yhteistyötahoille. Minä-tarinat ja SWOT-analyysi tuovat lisää kuvailevaa tietoa kyselyn tulosten ympärille. Eri tutkimusmetodeja yhdistettäessä kyseessä on tutkimusmenetelmien yhteiskäyttö, triangulaatio, metodien yhdistäminen tai kiteyttäminen. Yhteiskäytön tulos riippuu näkökulmasta, katsantokannasta tai siitä, miten asiaa tarkastelemme. Tässä opinnäytetyössä voidaan puhua menetelmätriangulaatiosta, koska aineistoa on kerätty usealla eri menetelmällä, kyselyillä, oppimiskahviloissa ja tarinoina. Työssä käytetään sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen menetelmiä. Laadullisen tutkimuksen piirteitä ovat, kun tutkimuksessa kerätään tietoa ihmisten toiminnasta Talossa ja toiminnan vaikuttamista. Kun taas määrällisen tutkimuksen piirteitä ovat, kun kerätään tietoa joka vastaa kysymyksiin kuinka paljon ja kuinka usein. Tutkijatriangulaation tunnusmerkit täyttyvät, koska aineiston keräämiseen osallistuu muitakin kuin minä itse. Oppimiskahviloita pitivät päiväkeskustyöntekijät. Aineiston analyysiin, käyttäessäni 8-kenttäistä SWOT-analyysiä, osallistuivat opinnäytetyöni työelämäohjaajat, asumispalveluiden kehittäjä ja asumispalveluiden päällikkö sekä lisäksi päiväkeskustoiminnan päällikkö. Aineistotriangulaatiosta voidaan puhua myös opinnäytetyöni osalta, silloin kerätään useita erilaisia aineistoja saman

tutkimusongelman osalta. (Hirsjärvi ym. 2010, 137, 233; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)



KUVIO 2. Tutkimusprosessissa seuraavat syklisesti suunnittelun (vihreissä laatikoissa), toiminnan (sinisissä laatikoissa) havainnoinnin, reflektoinnin ja teorian tuottamisen (punaisissa laatikoissa), vaiheet pyrkimyksenä kehittää toimintaa joka kierroksella.

Opinnäytetyö eteni oheisen prosessikaavion mukaan. Tutkimus oli käytännön ja teorian systemaattista vuoropuhelua Talon tosielämän tilanteista. Tutkimusprosessissa seuraavat syklisesti suunnittelun (vihreissä laatikoissa), toiminnan (sinisissä laatikoissa), havainnoinnin, reflektoinnin ja teorian tuottamisen (punaisissa laatikoissa) vaiheet pyrkimyksenä kehittää toimintaa joka kierroksella.

### 5.1 Menetelmänä tarinallistaminen

”Tarinat ovat ajattelun, tietämisen ja kulttuurisen ymmärtämisen perusväline” (Syrjälä 2015, 262).

Tarinat ovat osa tutkivaa työtettä ja tarinoiden käyttäminen opinnäytetyössä on luonteva tapa saada omat kokemukseni näkyviksi. Kokemus muotoutuu tarinoista, joita ihmiset tuottavat ja joissa he elävät (emt., 262).

”Taistelevassa tutkimuksessa pitäisi nähdä olennainen: oikeudenmukaisuudesta, ihmisyydestä ja yhdenvertaisuudesta kertovat konkreettiset kuvaukset ovat yksi tapa

osoittaa yhteiskunnalliset sortomekanismit ja tiet vapauteen” (Suoranta & Ryyänen 2014, 183). Olennaista on se, että aihetta lähestytään yksittäisten ihmisten, heidän olosuhteidensa ja kokemustensa kautta. Kysymys on ihmisten elämän ja toiminnan kuvauksista. Parhaimmillaan tutkimuksen kohteista tulee sen eläviä ja kokevia osallisia, joilla on mahdollisuus vaikuttaa tutkijaan ja tutkijan tekstin kautta muihin ihmisiin, Talon toimintaan ja yhteiskuntaan. Vaikuttaminen tapahtuu suoralla kerronnalla ja tarinoita ei peitetä vain teoriaan, ”näe ja kirjoita toisin”. Taistelevan tutkijan tulee tehdä havaintoja, tulkita niitä ja kirjoittaa havainnoista selkeästi. (Emt., 183–184.)

Asukkaiden tai yhteisön tarinoiden käyttäminen opinnäytetyössä ei ollut mahdollista eettisen toimikunnan linjauksen vuoksi. Tarinallistamiseen tuli löytää tapa, jolla asukkaiden havainnointi, tunnistettavuus ja informanteina käyttö jää pois. Tämä varmistetaan sillä, kun tarinoista poistetaan kaikki sellaiset elementit, mistä tarinan osalliset voitaisiin tunnistaa. Tarinoiden aiheiden yhdistely sekä fiktion ja faktan sekoittaminen mahdollistavat tarinan kerronnan. (Kalliomäki 2014, 87–92.)

Tästä syystä opinnäytetyössäni on kyseessä minä-tarinat, joissa kerron omaa elämäntarinaani, omia kokemuksiani matkan varrelta. Koska työskentelen Talossa, elin osana kehittämisprosessia. Pyrin näkemään syntyviä asioita, sopeutumaan ja asettamaan kysymyksiä. Tämä edellyttää avoimuutta. Kyseessä on tarinan muodossa ilmaistu sisäinen oppimisprosessi. Tarinoiden pohjana käytän omaa työkokemusta yhteisöllisyydestä, osallisuudesta, toiminnallisista loukuista. Minä-tarinoilla tuon näkyväksi omat arvoni ja maailmankuvani sekä hiljaisen tiedon. Kyse on metodologisesta viitekehyksestä, jossa tarinat tuovat todellisuuden näkyväksi ja välittävät sen muille. tarinat ovat samalla organisaation aineetonta pääomaa ja monikäyttöinen työväline bisneksessä. Tarinoiden tarkoituksena on saada ihmiset toimimaan onnistumisen kokemusten ja positiivisten tunteiden kautta. (Kuusela 2005, 60; Rauhala & Vikström 2014, 41, 267, 281; Syrjälä 2015, 266.)

Tutkimuksen uskottavuus ei perustu vain väitteisiin tai perusteluihin. tarinat pehmentävät viestiä ja tarinoiden avulla voidaan kertoa enemmän. Mielikuvien esille tuomiseen tarvitaan tarinoita. tarinat myös jättävät syvemmän muistijäljen kuin pelkät faktat. tarinat muuttavat informaation tunteeksi ja saavat kokemaan asiat todemmin.



Tämän jälkeen totuus on helpompi hyväksyä ja ottaa vastaan. Ihmisessä on syvällä tuntemattoman pelko ja muutosten välttely. (Tuulaniemi 2011, 45–47; Rauhala & Vikström 2014, 85–89; Syrjälä 2015, 268.) Tarinankerronnalla pystytään tekemään näkyväksi myös, ei virallisten tietokanavien, tuottama tieto. Esim. ihmisten rutiinit, todelliset arvot, kahvipöytäkeskustelut ja viidakkorumpu tai juorut.

Tarinankerronnasta voidaan käyttää termiä narratiivinen kommunikaatio, jossa ihmistä pidetään kertovana olentona, homo narransina. tarinat ovat ihmisen vanhin riippuvuus. Tarinoilla on säilytetty ja viety eteenpäin tietoa, sekä pidetty yhteisöä kasassa. Nykyisinkin kohtaamme, kuulemme, näemme ja kerromme tarinoita jatkuvasti. Tarinoilla rakennetaan luottamusta sekä yhteisöllisyyttä. Tarinoita kertomalla saadaan ihmiset samaistumaan. Talossa on omia henkilökohtaisia tarinoita ja yhteisön tarinoita. Tutustumisen, luottamuksen ja asukkaiden tarinoiden kautta alkaa muodostua tarinat, jotka kertovat yhteisön tarinaa. tarinat ovat meille luontainen tapa viestiä. Emme välttämättä edes tiedosta kertovamme tarinaa. Myös juorut ovat tarinoita. Ihmismieli hakee kaikesta yhteyksiä, riippuvuuksia ja merkityksiä. Tarinassa ne ovat valmiina. (Rauhala & Vikström 2014, 53–57, 256–257; Syrjälä 2015, 262.)

Tulee myös muistaa, että tarinat saattavat yksipuolistaa ajatteluamme. Tähän tarvitsemme itsepuolustukseksi medialukutaitoa sekä tarinantajua. Yksi tarina asunnottomasta tai maahanmuuttajasta ei ole tarina kaikista asunnottomista tai maahanmuuttajista. Tarinoita on aina käytetty myös propagandan välineenä, täytyy osata erottaa toisistaan fakta ja fiktio. (Rauhala & Vikström 2014, 99–108.)

Tarinaelementit eli se, miten Talo erottuu muista asumispalveluyksiköistä, kertovat, mikä on Talon lisäetu ja minkälaista mielikuvaa luodaan ja tuodaan näkyville. Tarinallistaminen on erilaistamisen lisäksi tuotteistamista. Tarinoiden avulla teemme tuotteesta elämyksellisen, ainutlaatuisen, muista erottuvan ja siten vaikeasti kopioitavan, koska tarinat ovat aina omia. (Kalliomäki 2014, 5–7, 13, 87–92.)

## 5.2 Menetelmänä oppimiskahvila

Oppimiskahvila eli learning café-menetelmää käytettiin tässä opinnäytetyössä tiedonkeräystapana. Menetelmällä oli tarkoitus kerätä asukkaiden ja päiväkeskusasiakkaiden keskuudesta tarinoita, toiminnallisia loukkuja, kehittämiskohtia sekä vahvuuksia teemasta osallisuus ja yhteisöllisyys.

Oppimiskahviloissa oli tarkoituksena saada teoreettiset käsitteet yhteisöllisyys ja osallisuus mitattavaan muotoon, pyrittiin operationalisoimaan. Yhteisöllisyys ja osallisuus ovat jaettavissa useaan osaan ja ulottuvuuteen. Oppimiskahviloissa oli tarkoitus löytää nämä ulottuvuudet. Pyrittiin löytämään sanat, joita voitiin käyttää kyselytutkimuksessa ja jotka olivat ymmärrettävissä. Tämän jälkeen kyselyn väittämien tekeminen oli helpompaa. (Hirsjärvi ym. 2010, 156–157; Vilka 2007, 36.)

Menetelmässä jäsenet istuvat pöytäkunnittain pöydissä. Jokaisella pöytäryhmällä on kysymys, johon toivotaan heidän tuottavan vastauksia. Kysymykset liittyvät samaan aiheeseen, mutta näkökulma tai ydinkohta olisi hyvä olla erilainen. Esimerkiksi, mitä on hyvä yhteisöllisyys tai miten voidaan lisätä asiakkaiden osallisuutta. Osallistujat kirjoittavat tai piirtävät ensin pöytäliinaan tai paperiin, mikä hoitaa pöytäliinan asemaa, ajatuksiaan aiheesta nimettömänä ja omin sanoin. Tämän jälkeen teemasta keskustellaan yhdessä, muistiinpanot pöytäliinassa ovat keskustelun tukena ja varmistavat oman mielipiteen esille tuomisen mahdollisuuden. Jokaisella pöydällä on oma emäntä/isäntä, joka pitää huolen, että kaikki tietävät, mistä tehtävässä on kyse. Jos osallistujia on useampi pöytäkunta, osallistujat vaihtavat välillä pöytää ja jatkavat tavallaan siitä, mihin edellinen ryhmä on jäänyt. Pöydän emäntä/isäntä on pysyvä. Hänen roolinsa on kertoa, mitä edellinen ryhmä on tuottanut. Pöytäliinatekstit ovat näkyvillä ja niihin voivat uudet osallistujat tehdä lisäyksiä. Pöydän emäntä/isäntä koostaa keskusteluista ja muistiinpanoista yhteenvedon. Yhteenvedossa ei eritellä eri osallistujien vastauksia. Menetelmän toivotaan tukevan muun muassa hiljaisempien osallistujien osallistumista, ratkaisujen löytymistä hankaliin kysymyksiin sekä yhteisen ymmärryksen syntymistä. (Järvensivu, Nykänen & Rajala 2015, 68–69.)

Menetelmään kuuluu oleellisesti tarjoilu, vähintään kahvi ja tee. Tarjoilut tekevät tilanteesta mukavan, leppoisan ja kodikkaan. Tarjoilulla ei ole tarkoitus lahjoa osallistujia, nautitusta tarjoilusta huolimatta oppimiskahvilasta voi poistua, kun haluaa. Oppimiskahvilaan osallistuvat olivat vapaaehtoisesti mukana. Mahdollisuutta

tarjottiin kaikille. Kieltäytymisestä ei tullut mitään seuraamuksia. He saattoivat poistua vapaasti kesken istunnon tai osallistua vain yhdellä kertaa oppimiskahvilaan. Päätöksentekoa varten tehtiin informointikirje, jossa kerrottiin mihin tarkoitukseen tietoa kerättiin. Tilaajaorganisaation eettisen toimikunnan linjauksen vuoksi, minun tutkijan roolista käsin tai muun Talossa työskentelevän, ei ollut mahdollista pitää oppimiskahviloita Talon asukkaille. Tämän työn tekivät organisaatiossa muualla työskentelevät työntekijät.

### 5.3 Menetelmänä kysely

Eettisen toimikunnan linjauksen vuoksi havainnoinnin ja asiakkaiden tarinoiden jäädessä pois jouduin pohtimaan tiedon keräystapoja uudelleen. Näistä syistä päädyin tekemään oppimiskahviloiden lisäksi kyselyn Talon asukkaille, henkilökunnalle, verkostolle ja ulkopuolisille palveluntarjoajille.

Kyselytutkimus on tapa kerätä tietoa ja tarkastella sitä sekä pohtia sen kautta yhteiskunnallisia ihmisten toimia, mielipiteitä ja asenteita sekä motiiveja. Kyselylomake on mittausväline, jossa lomakkeen on toimittava ilman tutkimuksen tekijän apua, selittämistä tai mahdollisuutta kysyä ja tarkentaa kysyttävää aihetta. (Hirsjärvi ym. 2010, 193–197; Vehkalahti 2008, 11.)

Kyselylomaketutkimuksessa kyselyyn vastaaja lukee itse kysymyksen ja vastaa siihen itse kirjallisesti. Kyselyn tekijä ei ota henkilökohtaista kontaktia viedessään tai hakiessaan lomakkeita. Lomakkeet postitetaan tai toimitetaan sähköisessä muodossa. Kyselylomakkeissa vastaaja jää tuntemattomaksi, koska nimeä ei kysytä lomakkeessa. Haittana on se, että kyselyn vastausprosentti voi jäädä alhaiseksi tai vastausten palauttaminen tapahtuu viiveellä. (Hirsjärvi ym. 2010, 193–197; Vilkkä 2005, 74–75.)

Kyselylomake on tavallisin määrällisessä tutkimuksessa käytetty tiedon keräämisen menetelmä. Opinnäytetyöni kyselystä voidaan käyttää myös nimitystä vakioitu kyselylomake, joka tarkoittaa sitä, että kaikilta tutkimukseen osallistuvilta kysyttiin samat asiat ja täsmälleen samalla tavalla. (Vilkkä 2005, 73.)

Kyselyyn osallistuminen oli vapaaehtoista. Mahdollisuutta tarjottiin kaikille Talossa, tutkimuksesta kieltäytymisestä ei tullut mitään seuraamuksia. Päätöksentekoa varten annettiin tutkittaville tietoa tutkimuksesta informointikirjeessä, jossa kerrottiin mihin tarkoitukseen tietoa kerätään. Kyselytutkimuksen kysymyslomakkeet jaettiin kaikille asukkaille heidän postilokeroihinsa ja lomakkeita oli tarjolla päiväkeskuksessa. Asiakkaat pystyivät vastaamaan kyselyyn myös sähköisesti Webropol-linkin kautta. Kyselylomake lähetettiin sähköisenä tai jaettiin paperisena lomakkeena jokaiselle Talossa työskentelevälle. Kysely lähetettiin myös tärkeimmille yhteistyötahoille ja ulkopuolisille palveluntarjoajille. Paperiset kysely vastaukset sai jättää sitä varten tarkoitettuun laatikkoon suljetussa kirjekuoressa päiväkeskuksessa ja asumispalveluyksikössä. Kyselyn vastauksia ei voitu yhdistää kehenkään vastaajaan, eikä niitä päässyt lukemaan muut kuin minä tutkijana. Kirjallisesti jätetyt vastaukset vein Webropol-järjestelmään yksitellen kyselylinkin kautta. Kyseessä on poikittaistutkimus, jolloin aineisto on kerätty yhdessä ajankohdassa useilta vastaajilta.

Kaikki asukkailta, työntekijöiltä tai muilta toimijoilta kerättävä tieto on luottamuksellista ja niitä käsiteltiin siten, että niitä ei voi tutkija yhdistää kehenkään suoraan. Tietoa kerättiin nimettömänä ja ilman muita tunnisteita. Tutkittavilta ei kysytty sukupuolta, ikää tai sellaista, josta heidät voitaisiin tunnistaa. Eettisen toimikunnan vaatimuksesta kaikkien tunnisteiden poistaminen jättää pois tiedon siitä, onko Talon asiakkaista naisilla tai eri ikäisillä erilaisia tarpeita. Talon asiakaskunnasta on noin 30 % naisia. He ovat usein vähemmistönä asumispalveluissa. Tämä tieto olisi voinut olla mielenkiintoinen lisä tutkimuksessa. Onko naisten yhteisöllisyyden kokemukset erilaiset kuin miesten? Onko naisten tarpeet yhteisöllisyyteen ja osallisuuteen liittyen erilaiset kuin miehillä?

#### 5.4 Menetelmänä SWOT-analyysi

Kehittämishankkeessa eri menetelmien kautta saatua tietoa analysoidaan 8-kenttäisen SWOT-analyysin kautta. SWOT-analyysissä tarkastellaan kehittämishanketta olemassa olevien sisäisten ja ulkoisten tekijöiden avulla. Sisäisiä tekijöitä ovat vahvuudet ja heikkoudet. Vahvuudet ovat tekijöitä, jotka auttavat

menestymään ja saavuttamaan tavoitteet. Heikkoudet ovat tekijöitä, jotka estävät saavuttamaan tavoitteita. Ulkoisia tekijöitä ovat mahdollisuudet ja uhat. Mahdollisuudet antavat keinoja päästä tavoitteeseen ja menestyä paremmin. Uhat ovat pahimmillaan vaaratekijöitä kehittämishankkeen toteutumiselle.

| ULKOISET<br>MAHDOLLISUUDET=O<br>UHAT=T | SISÄISET<br>VAHVUUDET=S                             | HEIKKOUDET=W                                              |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
|                                        | MENESTYSTEKIJÄT=S/O<br><b>HYÖDYNÄ!</b>              | HEIKKOUDET<br>VAHVUUKSIKSI = W/O<br><b>KORJAA/KEHITÄ!</b> |
|                                        | UHAT<br>VAHVUUKSIKSI=T/S<br><b>VARAUDU/ENNAKOI!</b> | MAHDOLLISET KRIISIT=<br>W/T<br><b>VÄLTÄ/TORJU!</b>        |

KUVIO 3. 8-kenttäinen SWOT-analyysi. (Anttila 2007, 143; Koskinen 2006.)

Vahvuudet (strength=S), heikkoudet (Weaknesses=W, mahdollisuudet (Opportunities=O), uhat (Threats=T).

Analyysin perusteella voidaan tehdä johtopäätöksiä ja siirtää ne toiminnan kehittämiseksi. Toimintasuunnitelmaa tehdessä käytetään neljää yhdistelmälaatikkoa. Nämä osat tuottavat uutta tietoa. Ulkoiset mahdollisuudet muutetaan menestystekijöiksi sisäisten vahvuuksien avulla. Sisäiset heikkoudet käännetään vahvuuksiksi ulkoisten mahdollisuuksien avulla. Ulkoisiin uhkatekijöihin varaudutaan sisäisten vahvuustekijöiden avulla. Sisäisiä heikkouksia suhteessa ulkoisiin uhiin pyritään välttämään ja torjumaan. (Anttila 2007, 142–143.)

SWOT-analyysiä voi tehdä useampaan kertaan kehittämishankkeen edetessä. Uhka voi muuttua vahvuudeksi, kriisi saadaan ratkaistua, heikkoudet muuttuvatkin vahvuuksiksi. Tilalle tulee aina uusia uhkia, mahdollisuuksia, vahvuuksia ja heikkouksia. (Emt., 142–143.) Tämä on tyypillistä kehittämishankkeille ja toimintatutkimukselle.

## 6 YHTEISÖLLISYYS TALOSSA

Talossa asuu ja siellä on töissä jo pienen kylän verran ihmisiä. Taloa voi ajatella miniyhteiskuntana. Siellä esiintyvät kaikki samat ilmiöt kuin yhteiskunnassa. Tämän ajatuksen kautta yhteisössä on mahdollisuus hankkia ja vahvistaa taitoja, joilla asukas selviytyy itsenäisesti yhteiskunnassa. Yhteisö tarjoaa tähän turvalliset rajat harjoitella näitä taitoja. (Helin 2007, 61.) Vuorovaikutusta tiivistää yhteinen elämäkokemus ja alue tai tila, tässä tapauksessa asunnottomuus ja asuminen Talossa tai päiväkeskuksen asiakkuus (Saari 2015, 167).

### 6.1 Oppimiskahvilat Talossa

Opinnäytetyössä käytettiin tiedon hankkimisen välineenä sovellettua oppimiskahvilamenetelmää. Osallistujia oli vähän kerralla, joten keskustelua jatkettiin samassa pöydässä teemaa vaihtaen. Oppimiskahvilaa pidettiin Talon asiakkaille kolme kertaa kesän 2015 aikana. Oppimiskahviloihin osallistui yhteensä yhdeksän asiakasta. Talon asiakkaille suunnatuissa oppimiskahviloista tiedon keräsi ja oppimiskahviloita isännöi tilaajaorganisaation toisen päiväkeskuksen työntekijät. En ollut itse läsnä oppimiskahviloissa. Minulle luovutettiin oppimiskahviloissa tuotettu kirjallinen materiaali. Minä en tiedä, ketkä ovat osallistuneet oppimiskahvilaan ja mitä kukin osallistuja on sanonut.

Oppimiskahvilamenetelmää käytettiin myös tilaajaorganisaation henkilökunnan kanssa selvitettyä yhteisöllisyyden ja osallisuuden näkökulmasta tarinoita, puuttumisen paikkoja, konfliktitilanteita, toiminnallisia loukkuja, ilmapiiriä, rakenteita ja ristiriitoja. Henkilökunnalle suunnatut oppimiskahvilat pidin itse, eli keräsin tiedon suoraan. Oppimiskahviloita työntekijöille pidettiin kesän 2015 aikana viisi kertaa. Oppimiskahviloihin osallistui 12 eri työntekijää Talosta. Osa osallistujista oli muualta organisaatiosta, he eivät työskentele vakituisesti Talossa, mutta osa heidän työtehtävistään sijoittuu Taloon. Talon asumispalveluiden henkilökunta ei osallistunut oppimiskahviloihin. Syytä tähän osallistumattomuuteen en tiedä. Oppimiskahviloiden aikataulutus oli tehty asumispalveluiden päällikön kanssa niin, että osallistuminen olisi työvuorojen puitteissa ollut mahdollista.

Menetelmänä oppiskahvila tuotti paljon sanoja, ajatuksia ja kysymyksiä. Muutin oppimiskahviloiden pöytäliinatuotokset tekstimuotoon ja syötin tekstit Webropoliin. Webropolista saa tekstin mukaisia sanakarttoja. Tällöin myös vertailu asiakkaiden ja organisaation työntekijöiden tuottaman tiedon välillä oli mahdollista. Koodasin aineiston etsimällä aineistosta sanoja, tarinoita ja kuvauksia, jotka systemaattisesti järjestelin ja luokittelin tekemieni yhteisöllisyyden mahdollisuusrakenteet ja osallisuus käsitteiden mukaisesti. (Rantala 2015, 110–112.)

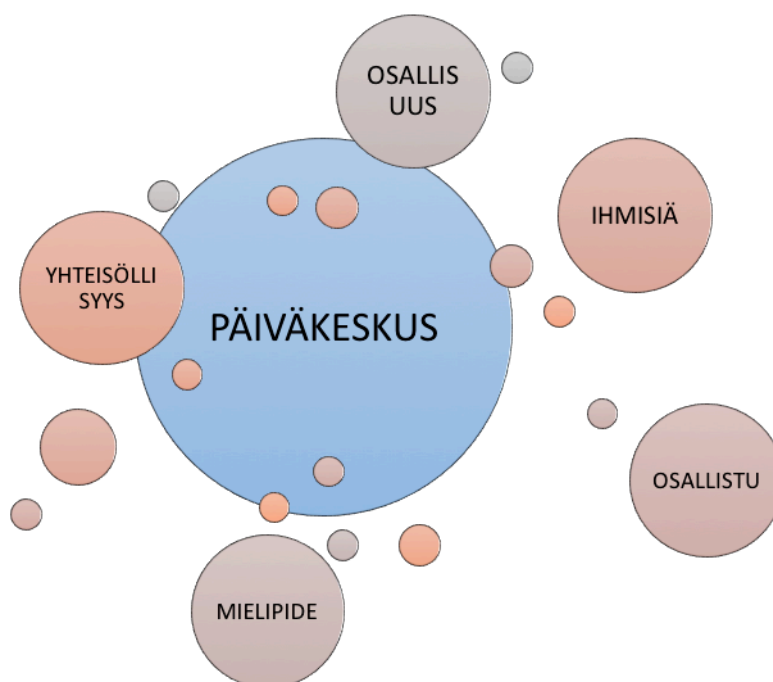


KUVIO 4. Sanapilvi kuvaa Talon oppimiskahviloiden eniten käytettyjä sanoja.

Sanapilvi on tulos kaikkien Talon oppimiskahviloiden eniten käytetyistä sanoista. Fyysisesti suurimpana näkyvät sanat olivat eniten käytettyjä. Se, että sanoissa eniten on käytetty sanoja **mahdollisuus**, **osallistua**, **yhdessä** ja **osallisuus** kertovat että, yhdessä tekeminen ja osallistuminen nähdään mahdollisuutena osallisuuteen. Myös sanat **kaikki**, **vaikuttaa**, **tekeminen** ja **osallisuutta** kuvaavat osallisuuden olevan kaikkien ulottuvilla oleva keino vaikuttaa asioihin ja tehdä asioita.

#### 6.1.1 Asiakkaiden oppimiskahviloiden tulokset

”Tulet aamukahville, tapaat ihmisiä, voiko sitä yhteisöllisyyttä helpommaksi tehdä?”  
(Oppimiskahvila asiakkaille 1/2015).



KUVIO 5. Talon asukkaiden oppimiskahviloissa eniten käytetyt sanat. Päiväkeskus sana on muiden sanojen keskiössä.

Tärkeänä yhteisöllisyyden rakenteellisena tekijänä pidettiin päiväkeskusta, missä Talon asukkaat voivat tavata toisiaan. Rakenteellisista tekijöistä asukkaat kokivat työntekijöiden olevan yhteisöllisyyden mahdollistajia, eivät osa yhteisöä. Tärkeänä sosiaalisen tuen lähteenä on virallinen tuki. Asunnottomien kannalta erityisen tärkeä ryhmä on asumisyksikön henkilökunta, joka toisaalta tukee ja edistää asukkaiden hyvinvointia ja terveyttä, toisaalta ylläpitää kuria ja järjestystä. Kyseessä ei ole hierarkkinen valvonta, vaan asukkaiden ja vieraiden välisten jännitteiden hillintä. (Saari 2015, 203–204.)

Emotionaalisista tekijöistä asukkaat nostivat esiin ihmiskemian, toisten ihmisten kanssa toimeen tulemisen, yhteen hiileen puhaltamisen, toisten tuntemisen sekä muista huolehtimisen ja auttamisen. Ulkopuolisten tunnustamiseen viittaa kommentit, joissa epäillään ulkopuolisten olevan vaikea tulla päiväkeskukseen tai että saattaa liikkua huhuja, jotka voivat estää päiväkeskukseen tulemisen.

Yhteisön jäsenyyteen sekä aktiiviseen että passiiviseen liittyivät asiakkaiden kommentit: ”Yhteisönä pidetään koko Taloa. Ei eritellä erikseen asumisen ja päiväkeskuksen yhteisöä.” (Oppimiskahvila asiakkaille 1/2015). Kaikkia Talon asukkaita, niitäkin, jotka käyvät harvoin päiväkeskuksessa pidetään osana yhteisöä.

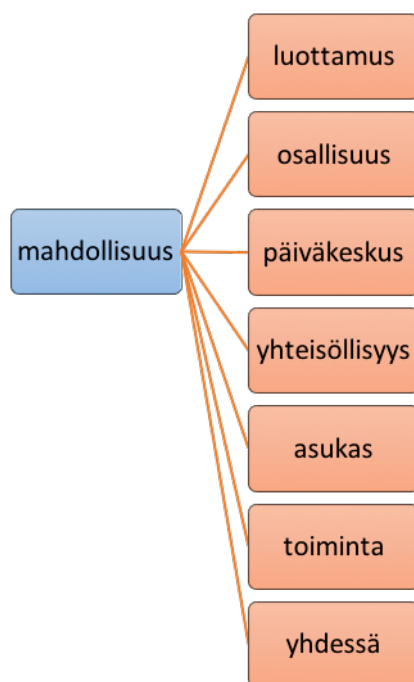


Yhteisöllisyyden koettiin olevan Talossa vapaaehtoista. Hyvän asumisen todettiin olevan yhteisöllisyyttä. AE-periaatteen mukaisesti keskeistä on se, miten asukkaiden kykyä selviytyä arjessa tuetaan psykososiaalisin kuntoutuksen keinoin ja sosiaalisen käytännön luomissa puitteissa. Enemmistö Talon asukkaista on elänyt hierarkkisissa ympäristöissä, joissa valtarakenteet ovat olleet selkeät. Näiden rakenteiden synnyttämien toimintatapojen purkamiseen pyritään yhteisöllisillä malleilla, joiden avulla etsitään yksilön vahvuuksia ja kiinnostuksen kohteita. Kokemus tasavertaisesta yhteisön jäsenyydestä tuo uskoa ja luottamusta omiin kykyihin. Erilaisilla tapahtumilla, toimilla ja positiivisilla kokemuksilla pyritään voimistamaan asukkaiden toimintakykyä, minäpystyvyyttä ja osallistamista. Toimintakykyä voidaan vahvistaa luomalla ja uudistamalla yhteisöllisiä toimintoja. Tavoitteena on irrottautuminen hierarkkisesta käyttäytymismallista ja kehittää taitoja selviytyä yhteiskunnassa. Asukkaiden ja Talon henkilökunnan kohtaaminen ja roolien sekoittuminen ovat merkittävässä asemassa minäpystyvyyden ja arjessa selviytymisen kannalta. (Bandura 1995, 3–4; Saari 2015, 183, 198.) Kun tässä on onnistuttu, voidaan puhua yhteisöllisellä tasolla mepystyvyydestä (commynity-efficacy). Mepystyvyydessä on kyseessä uskosta yhteisön valmiuksiin ja luottamuksesta yhteisön kykyihin. Onnistumisen kokemukset vahvistavat yhteisön uskoa mahdollisuuksiin vaikuttaa ja olla osallinen. Ei ole muita, on vain meitä. Mepystyvyysusko vaikuttaa siihen minkälaisia tavoitteita yhteisö asettaa itselleen, kuinka aktiivinen yhteisö on ja kuinka paljon yhteisön jäsenet tekevät yhdessä asioita yhteisön eteen.

Kilpatrick ja Abbott-Chapman(2007) ovat tutkineet mepystyvyyttä Australiassa Tasmanian yhteisöissä. Heidän kehittelemästä mallista lähestytään mepystyvyyttä sosiaalisen pääoman tulokulmasta. Teoriassa pohditaan mepystyvyyttä yhteisön toiminnan perusrakenteiden ja yhteisöllisen pystyvyyden sekä rakenteellisten ja muuttuvien elementtien kautta. Heidän tutkimuksensa osoitti, että perinteisen keskitettyyn suunnitteluun perustuvien ohjelmien sijasta sellaiset toimintaohjelmat, jotka olivat yhteisölähtöisiä ja perustuivat yhteisön jäsenien osallisuuteen, tuottivat parempia tuloksia sekä taloudellisesti että sosiaalisen hyvinvoinnin kannalta (Kilpatrick, Abbott-Chapman 2007, 5059.)

### 6.1.2 Henkilökunnan oppimiskahviloiden tulokset

Emotionaalisista positiivisista tekijöistä tervehtiminen, hymy, kiitos, palkitseminen ja motivoiminen todettiin tehokkaiksi sekä helpoiksi keinoiksi lisätä yhteisöllisyyttä. Myös erilaiset roolit ja tunteet yhteisössä puhuttivat. Mitä työntekijän tulee huomioida, kun käy töissä Talossa, joka on toisille koti? Yhteisön jäsenyyteen viittaa oppimiskahviloiden tuloksissa tervehtimisen merkityksen korostaminen. ”Tervehtiminen on hyväksynnän jakamista.” (Lähteenoksa 2008, 25.) Tervehtimisillä jokainen on tunnustettu ja hyväksytty. Tervehtiminen on arjen rutiini ja toistuvuudella se luo vuorovaikutusta, välittämistä ja luottamusta naapuruston/yhteisön jäsenten keskuudessa. (Krok 2008, 197–198; Lähteenoksa 2008, 25.)



KUVIO 6. Talon henkilökunnan oppimiskahviloissa eniten käyttämät sanat. Mahdollisuus linkittyi muihin sanoihin.

Lisää luonnollista tilaa kohtaamisille toivottiin. Esimerkiksi Talon sisääntuloaulaan penkkejä tai tuoleja, joissa voi istua odotellessa. Yhdessä tehty kesäpiha koettiin luonnollisena kohtaamisen paikkana. Talon esteettisyys, sen lisääminen, kotirauha ja eri ovista Taloon kulkeminen mietitytti osallistujia. Päiväkeskusta pidetään tärkeänä kohtaamisen paikkana. Aukioloaikojen todettiin olevan haasteelliset. Kysymystä, voiko päiväkeskus olla aina auki ja miten pitemmät aukiolo ajat voitaisiin

mahdollistaa, pohdittiin. Henkilökunta toivoi päiväkeskuksen suuntautuvan enemmän ulospäin ja tulevan tutuksi lähiympäristölle. Päiväkeskuksessa käymisen ajatellaan olevan mahdollisuus tulla osaksi yhteisöä ja aktiivista toimintaa itse niin halutessaan.

Yhteisöllisyyden negatiivisista tekijöistä huhut ja juorut vievät kaikkien energiaa. Toivottiin kiinnitettävän huomiota tiedottamiseen tai sen puutteeseen sekä omaan suhtautumiseen asiakkaisiin ja asukaskohtaamisiin. Oppimiskahviloissa pohdittiin asukkaiden ja henkilökunnan toisiinsa tutustumisen tärkeyttä. Kun tullaan tutuiksi, syntyy samalla luottamusta ja yhteisöllisyyttä. Tämän vuoksi toivottiin lisää luonnollista yhdessäoloa ja mielekästä yhdessä tekemistä.

Tärkeää kokea itse. Valitus loppuu yhteiseen suunnitteluun ja yhdessä tekemiseen. Kun koen itseni ulkopuoliseksi, tällöin on helppo valittaa. Kun koen osallisuutta, minulla on mahdollisuus vaikuttaa. Valitus loppuu, olen osallisena. (Oppimiskahvila henkilökunnalle 1/2015.)

Vastauksissa toivottiin kehitettävän yhteistyötä Talon sisällä jokaisella tasolla. Toivottiin, että vähennetään Talon toimintojen hajanaisuutta, lokeroitumista ja lokeroitunutta ajattelua. Henkilökunta haluaa palveluiden prosessit sekä valta- ja vastuusuhteet selkeiksi. Talon tyhjiä, käyttämättömiä tiloja toivottiin otettavan yhteiseen käyttöön Talon asukkaille ja asiakkaille sekä ulkopuolisille toimijoille. Kehittämisen kohteeksi koettiin Talon turvallisuuteen liittyvät seikat, esimerkiksi puuttuminen asumisen häiriöihin heti, kun niitä ilmenee.

## 6.2 Kyselyn tulokset

Kyselylomaketta rakentaessani huomasin, että opinnäytetyössäni käyttämäni sanat eivät ole suoraan mitattavassa muodossa eikä vastaavia mittareita löytynyt valmiina. Mittarin rakentaminen alkoi teoriasta eli tutustuin aiempiin tutkimuksiin ja kirjallisuuteen aiheesta. Teorian pohjalta pystyin löytämään keskeiset käsitteet yhteisöllisyys ja yhteisöllisyyden osatekijän osallisuuden. (Valli 2015, 85.)

Ennen kuin päästiin kysymysten asetteluun, tuli opinnäytetyössäni käytettävät teoreettiset käsitteet muuttaa arkikielen tasolle. Tätä varten tein sanoista yhteisöllisyys ja osallisuus käsitekartat (Kuviot 1. ja 9.). Käsite yhteisöllisyys on jaettu neljään alaotsikkoon ja osat jakautuvat vielä pienempiin osiin. Yhtenä yhteisöllisyyden osana on osallisuus. Käsitteenä osallisuus on laaja, joten sen olen jakanut seitsemään eri osa-alueeseen. Myös oppimiskahviloissa pohdittiin, mitä sanat osallisuus ja yhteisöllisyys tarkoittavat, sisältävät ja merkitsevät. Käsitteeseen yhteisöllisyys löytyi oppimiskahviloista konkreettisia sanoja ja teemoja. Koodatessa ja luokitellessa oppimiskahviloiden tuotoksia kehittyivät samalla kyselytutkimuksessa kysyttävät asiat ja kysymysten sisällöt (Rantala 2015, 114–115).

Kyselyn käsitteet oli määriteltävä sellaiseen muotoon, että niitä voitiin mitata. Myös se, että kaikki ymmärtävät käsitteen samalla tavalla oli tärkeä osa kysymysten muotoilua. Muutoin tutkimustulokset eivät olisi olleet luotettavia ja yleistettävissä. Tätä kutsutaan operationalisoimiseksi. (Hirsjärvi ym. 2010, 156–157; Vilkkä 2007, 36–38.)

Kysely annettiin vastattavaksi Talon asukkaille ja päiväkeskuksen kävijöille sekä Talossa työskenteleville. Talossa työskenteleviin sisältyi myös asumispalveluiden ja päiväkeskuksen yhteistyötahoja sekä ulkopuoliset palveluntarjoajat, jotka käyvät Talossa töissä. Taustatietona tutkittavista kerätiin tieto, onko vastaaja Talon asukas, Talon entinen asukas, Talon asukkaan vieras, päiväkeskuksen kävijä, asumispalveluiden, Talon tai organisaation muuta henkilökuntaa, yhteistyötaho vai ulkopuolinen palveluntarjoaja.

Vastauksia kyselyyn tuli 55. Vastaajista 42 % oli Talon asiakkaita. Asiakkaisiin luokittelin Talon nykyiset ja entiset asukkaat sekä päiväkeskuksen kävijät. Henkilökuntaa vastaajista oli 58 %. Henkilökuntaan luokiteltiin Talon ja organisaation henkilökunta sekä ulkopuolisen palveluntarjoajien henkilökunta ja yhteistyökumppanit, jotka työskentelevät talossa ajoittain. Työntekijöiden vastaukset jakaantuivat seuraavasti: Talon asumispalveluiden henkilökuntaa vastaajista oli 31 %. Muuta Talossa työskentelevää henkilökuntaa oli vastaajista 42 %. Yhteistyötahojen ja ulkopuolisten palveluntarjoajien henkilökuntaa oli vastaajista 27 %.

Yhteisöllisyyttä ja sen merkitystä kartoitettiin kyselyssä kysymyksillä 3–8.

3. Koetko olevasi osa yhteisöä?

4. Ketkä kuuluvat mielestäsi yhteisöön? Valitse 1–4 tärkeintä.

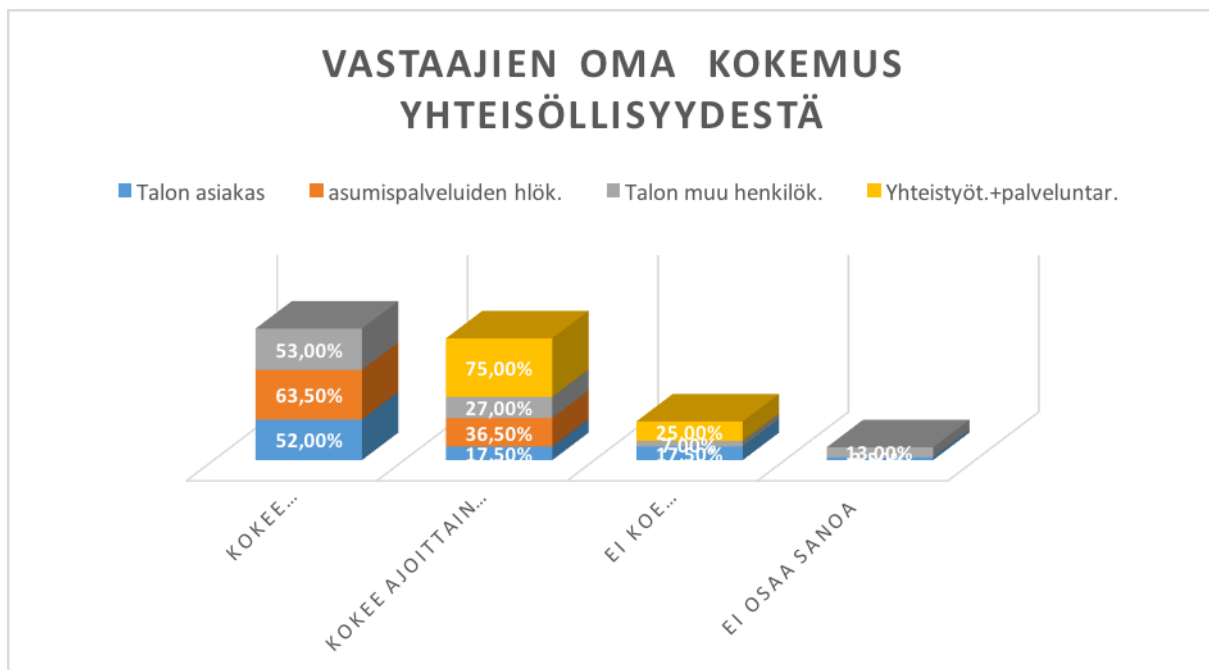
5. Miten mielestäsi asiakkaat voivat omalla toiminnallaan vaikuttaa yhteisöllisyyden kehittämiseen ja parantamiseen? Kerro esimerkkitarina...

6. Miten mielestäsi työntekijät voivat omalla toiminnallaan vaikuttaa yhteisöllisyyden kehittämiseen ja parantamiseen? Kerro esimerkkitarina...

7. Keillä on mielestäsi vastuu yhteisöllisyyden kehittämisestä ja parantamisesta? Valitse 1–4 tärkeintä.

8. Arvioi seuraavia väittämiä, miten ne kuvaavat mielestäsi asiakkaiden käytössä olevia nykyisiä tiloja?

Johdatteluna kyselyn teemaan kysyttiin omaa kokemusta yhteisön jäsenyydestä Talossa. Tunteeko vastaaja kuuluvansa yhteisöön vai onko yhteisöllisyyden tunne ajoittaista tai onko yhteisöllisyyden tunnetta lainkaan. Kaikista vastaajista Talon yhteisöön tuntee kuuluvansa 55 %. Yhteisöllisyyttä kokee Talon asiakkaista 52 %, asumispalveluiden henkilökunnasta 63,5 % ja Talon muusta henkilökunnasta 53 %. Ajoittaista yhteisöllisyyttä kokee 29 % kaikista vastaajista. Ajoittaista yhteisöllisyyttä Talon asiakkaista koki 17,5 %, asumispalveluiden henkilökunnasta 36,5 % ja Talon muusta henkilökunnasta 27 %. Yhteistyökumppaneista ja ulkopuolisten palveluntarjoajien henkilökunnasta 75 % kokee ajoittaista yhteisöllisyyttä. Vastausaktiivisuus ja avoimiin kysymyksiin vastaaminen oli yhtä aktiivista sekä yhteisöllisyyttä ajoittain kokevilla, että heillä, jotka kokevat kuuluvansa yhteisöön. Avoimissa vastauksissa yhteisöllisyyttä kokevat kertoivat kyselyyn vastaamisen olevan mahdollisuus vaikuttaa ja kokivat sen siksi tärkeäksi. Vastaajista 11 % ei kokenut yhteisöllisyyttä lainkaan. Heitä oli Talon asiakkaista 17,5 %, Talon muusta henkilökunnasta 7 % ja yhteistyökumppaneista ja ulkopuolisen palveluntarjoajan henkilökunnasta 25 %. Vastaajista 5 % ei osannut sanoa tunteeko yhteisöllisyyttä vai ei. Heistä oli 13 % Talon muuta henkilökuntaa ja 3,5 % Talon asiakkaita.



KUVIO 7. Kyselyyn vastanneiden oma kokemus yhteisöllisyydestä. (N=55)

Talon yhteisöön vastaajien mielestä kuuluu pääsääntöisesti Talon asukkaat sekä asumispalveluiden ja päiväkeskuksen henkilökunta. Talon asukkaiden mielestä päiväkeskuskävijät, jotka eivät asu Talossa, eivät kuulu yhteisöön. Sen sijaan Talossa työskentelevät ulkopuolisen palveluntarjoajien henkilökunta, kiinteistöhuolto, siistijät tms. miellettiin yhteisön jäseniksi. Asumispalveluiden ja Talon muu henkilökunta mieltävät päiväkeskuskävijät kuuluvaksi Talon yhteisöön. Kyselyyn vastanneet päiväkeskuskävijät kokevat itse olevansa osa Talon yhteisöä ainakin ajoittain. Asukkaiden vieraat eivät kuulu yhteisöön asukkaiden eivätkä muun henkilökunnan mielestä. Asumispalveluiden henkilökunnasta osa mieltää asukkaiden vieraat osaksi yhteisöä.

#### 6.2.1 Asiakkaiden toiminnan vaikutukset yhteisöllisyyteen

Vastuu yhteisöllisyyden kehittämisestä ja parantamisesta koettiin olevan Talon asukkailla ja asumispalveluiden henkilökunnalla. Myös päiväkeskuksen ja Talon muulla henkilökunnalla koettiin olevan merkittävässä asemassa yhteisöllisyyden kehittämisessä. Sen sijaan asukkaiden vierailu ja talossa töissä käyvillä ei nähty juurikaan olevan vastuuta.

Asukkaiden mielestä he voivat vaikuttaa yhteisöllisyyteen olemalla aktiivisia sekä osallistuvia, esim. osallistumalla palavereihin ja yhteisökokouksiin. Myös kertomalla yhteisökokouksissa omat mielipiteensä, ideansa ja kehittämis ehdotuksensa asiakkaat voivat vaikuttaa. Asiakkaiden mielestä päiväkeskuksen toimintaan osallistuminen parantaa yhteisöllisyyttä. Tunne siitä, että hyväksytään yhteisöön lisää yhteisöllisyyden tunnetta. Asiakkaiden vastauksissa Talon asukkaiden toivotaan ottavan vastuuta yhteisistä asioista. Asukkaiden toivottiin huolehtivan vieraistaan niin, etteivät he aiheuta häiriötä muille asukkailla. Asukkaat kertoivat häiritsevien vieraiden aiheuttavan turvattomuuden tunnetta. Talon asukkaiden päihteidenkäytön todettiin aiheuttavan myös häiriötä Talossa. Toivottiin päihteiden käytön vähentämistä sekä rauhallisempia asuinkerroksia, joissa päihteiden käyttö olisi vähäisempää.

Asumispalveluiden henkilökunta toivoi asukkailta toisten asukkaiden huomioon ottamista ja sääntöihin sitoutumista. Lisäksi toivottiin vastuunottamista omista virheistä ja asioiden sopimisesta. Osallistumalla yhteisökokouksiin ja tuomalla esille omat ehdotukset ja mielipiteensä voidaan vaikuttaa yhteisöllisyyteen. Yhteisöllisyyden ajateltiin kehittyvän myös osallistumalla yhteisiin tapahtumiin, retkiin ja juhliin. Kannustamalla asiakkaita osallistumaan, voidaan vaikuttaa yhteisöllisyyteen.

Talon muu henkilökunta toivoi asukkaiden pitävän huolta yhteisistä tiloista ja ympäristöstä. He toivoivat asukkaiden tervehtivän muita Talossa liikkuvia. Yhteisökokouksiin osallistumalla, tuomalla esiin omia ehdotuksia ja ideoita voidaan lisätä heidän mielestä yhteisöllisyyttä. Lisäksi toivottiin asukkaiden osallistumista Talon yhteiseen toimintaan, palveluiden tuottamiseen ja yhteisiin tapahtumiin. Vastauksissa ajateltiin, että asukkaille voisi antaa lisää vastuita ja mahdollisuuksia rakentaa yhteisöllisyyttä. Yhteistyötahot ja ulkopuoliset palvelutarjoajat toivat vastauksissaan esiin asukkaiden aktiivisen ja osallistuvan otteen vahvistavan yhteisöllisyyttä. Tärkeinä seikkoina pidettiin päiväkeskusta, yhteisökokouksia, palveluiden tuottamista ja yhteisiin tapahtumiin osallistumista. Talon ja ympäristön siisteydestä ja viihtyisyydestä huolehtiminen nähtiin keinona lisätä yhteisöllisyyttä. Toisista asukkaista huolenpittäminen ja välittäminen nähtiin keinona vahvistaa yhteisöllisyyttä.

### 6.2.2 Henkilökunnan toiminnan vaikutukset yhteisöllisyyteen

Asukkaiden vastauksissa toivottiin, että heitä kuunneltaisiin ja, että henkilökunta ottaisi palautetta vastaan. Aukkaat toivovat, että työntekijät kuulisivat heitä ja ottaisivat heidät mukaan päätöksentekoon ja toimintaan. Henkilökunnan toivottiin olevan esimerkkinä, osallisena ja aktiivisena erilaisissa toiminnoissa ja yhteisissä tapahtumissa. Työntekijöiltä toivottiin yhteisökokouksiin osallistumista ja yhteisissä tiloissa ajan viettämistä asiakkaiden kanssa. Päiväkeskuksen henkilökuntaa kiiteltiin toiminnasta, jolla on saatu yhteistyö Talon eri toimijoiden kanssa toimivaksi. Talon asukkaat halusivat lisää valvontaa, kameroita sekä turvallisuutta vaarantaviin seikkoihin välitöntä puuttumista, mm. porttikieltoja häiriköiville vieraille.

Asumispalveluiden henkilökunnan vastauksissa muistutettiin toisten huomioimisesta ja tervehtimisen tärkeydestä. Lisäksi toivottiin henkilökunnan kannustavan asukkaita yhteisöllisyyteen ja osoittavan luottamusta heitä kohtaan. Erilaisten osallisuuden vaihtoehtojen tarjoamisen asukkaille sekä luottamuksen osoittamisen ajateltiin kannustavan yhteisöllisyyteen. Asumispalveluiden henkilökunta haluaa luopua turhasta hierarkiasta ja toivoo lisää päätäntävaltaa suoraa asiakastyötä tekeville.

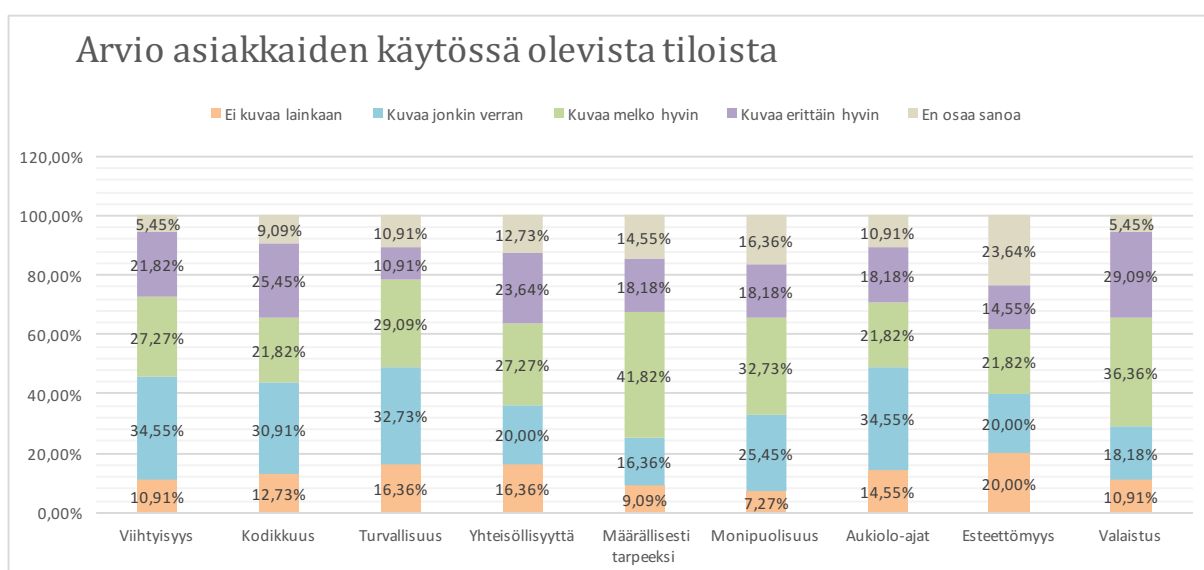
Talon muu henkilökunta ajatteli Talossa työskentelevien voivan tukea yhteisöllisyyttä tervehtimällä muita, olemalla osa yhteisöä, osallistumalla yhteiseen toimintaan, tutustumalla toisiin ennakkoluulottomasti ja tekemällä yhteistyötä muiden kanssa. Asennemuutosta ja esimerkkinä toimimisen tärkeyttä korostettiin. Päiväkeskuksessa vierailuja kuvattiin luontevaksi tavaksi tutustua asukkaisiin ja tehdä siten yhteisöllisyyttä näkyväksi. Yhteisöllisyyttä voidaan lisätä avoimella ja läpinäkyvällä tiedottamisella sekä kutsumalla asukkaita ja Talon työntekijöitä mukaan yhteiseen toimintaan. Asukkaiden kehittämis ehdotusten kuuleminen ja tukeminen, mielekkään toiminnan ja onnistumisen kokemusten tarjoaminen todettiin keinoksi tukea yhteisöllisyyttä.

Yhteistyötahot ja ulkopuoliset palveluntarjoajat toivoivat työntekijöiltä aktiivista osallistumista yhteisökokouksiin, asukkaiden kuulemista ja vaikuttamisen



mahdollisuuden tarjoamista asukkaille. Työntekijöiden yleistä aktiivisuutta, läsnäoloa, arjessa mukana kulkemista ja saatavilla oloa pidettiin tärkeänä yhteisöllisyyttä lisäävänä tekijänä. Asukkaiden asioiden eteenpäin vieminen ja puolesta puhuminen koettiin tärkeänä tehtävänä yhteisöllisyyden vahvistamisessa. Myös näissä vastauksissa kaikkien tervehtiminen koettiin vaikuttavan merkittävästä yhteisöllisyyden tunteeseen.

### 6.2.3 Talon tilat ja rakenteet



KUVIO 8. Vastaajien arvio Talon asiakkaiden käytössä olevista tiloista. (N=55)

Vastaajien mielestä Talo koetaan melko ja erittäin hyvin viihtyisäksi (49 %) ja kodikkaaksi (47 %). Vastaajien mielestä tilat tukevat yhteisöllisyyttä melko ja erittäin hyvin (51 %). Määrällisesti tiloja koettiin olevan riittävästi (60 %) ja tiloja pidettiin monipuolisena (51 %). Aukiolo-aikoihin oltiin melko ja erittäin tyytyväisiä (40 %). Tilojen yleinen turvallisuus (40 %) koettiin melko ja erittäin hyväksi. Turvallisuus Talossa on hyvällä tasolla, vaikka saikin 16 % vastaamaan etteivät koe Taloa turvalliseksi. Tarkemmin turvallisuuteen liittyviä ehdotuksia ja toivottavia parannuksia esitettiin kyselyn avoimissa vastauksissa. Näitä ehdotuksia esitellään luvussa 8 toimintasuunnitelma. Tilojen valaistuksen riittävyyttä kuvailtiin vastauksissa melko ja erittäin hyväksi (65 %). Esteettömyys kysymys aiheutti eniten sekä en osaa sanoa (24

%) että ei kuvaa lainkaan (20 %) vastauksia. Esteettömyys todettiin kuitenkin melko ja erittäin hyväksi (36 %) Talossa.

## 7 OSALLISUUS TALOSSA

Osallisuus erottui jo varhaisessa vaiheessa yhteisöllisyyden mahdollisuusrakenteista mielestäni tärkeimmäksi ja kehittämisen arvoiseksi tekijäksi. Löytämissäni valmiissa osallisuuden malleissa osallisuus jaetaan tieto-, suunnittelu-, toiminta- ja päätösosallisuuteen sen mukaan, miten ihmisellä on mahdollisuus osallistua päätöksentekoprosessiin koskien omien asioiden hoitamista. Nämä osallisuuden muodot on alun perin kehitetty osallistumisen tarkasteluun ja ovat portaittain toteutuva malli. (Kohonen & Tiala 2002, 5.)

Päädyin omassa osallisuuden määritelmässäni seitsemään osa-alueeseen. Oman osallisuuden määritelmän muodostaminen ja sen jakaminen seitsemään eri osaan syntyi omien kokemusten ja havaintojen kautta, tehdessä töitä yhdessä asiakkaiden kanssa. Osallisuuden määritelmässä on kyseessä yhteisöllisyyden tulokulma. Osallisuuden osatekijät mallin keskiössä on palveluiden käyttäjä. Osallisuuden mallissa ei aseteta osallisuuden eri muotoja hierarkkiseen tai portaittaiseen järjestykseen, eikä oikeutta osallisuuteen tarvitse ansaita. Osallisuuden osa-alueet näen oikeutena ja mahdollisuutena, en velvollisuutena. Mallin avulla voidaan arvioida erilaisia toiminta- ja työtapoja osallisuuden näkökulmasta. Mallin avulla voidaan arvioida yksittäistä toimintaa ja osallisuuden toteutumista. Miten osallisuus toteutuu eri osa-alueiden kautta? Mikä osa-alue ei toteudu? Mitä tulee kehittää?



KUVIO 9. Osallisuuden tasot. Osallisuus on jaettu omassa mallissani seitsemään eri osaan.

**Tieto-osallisuuteen** liittyy oikeus tiedon saamiseen ja tuottamiseen. Tieto-osallisuus on osallisuuden helposti toteutettavin ja löyhin osallisuuden muoto. Tieto-osallisuus tarkoittaa sitä, että ihmisten saatavilla on tietoa kaikista niistä asioista, jotka koskevat heitä itseään ja joista he ovat oikeutettuja olemaan tietoisia, esimerkiksi palveluista, joita heidän olisi mahdollista saada, ja asioista, joita valmistellaan. (Emt., 5.) Omassa mallissani on toisistaan erotettu **tiedon saannin** ja **tiedon tuottamisen oikeus**. Näen ne erillisinä osina, koska mielestäni niistä voi toinen toteutua hyvinkin, mutta toinen ei lainkaan.

**Suunnitteluosallisuus** liittyy asioiden valmisteluvaiheeseen, jossa asiakas osallistuu häntä itseään koskevan toiminnan suunnitteluun ja kertoo mielipiteistään. Tässä

mallissa osallisuuden aste on edellistä kiinteämpi. Suunnitteluosallisuuden synonyymeinä käytetään usein käsitteitä valmistelu- ja konsultaatio-osallisuus. (Emt., 5.) Omassa mallissani **oikeus osallistua suunnitteluun** pitää sisällään asumista, palveluita, toimintaa ja tiloja koskevan suunnittelun, esim. Talon yhteisökokoukset, palveluiden tuottamiseen ja yhdessä tekemiseen liittyvän suunnittelun.

**Toimintaosallisuus** on ihmisten omaa toimintaa ja konkreettista osallistumista erilaisiin tehtäviin elinympäristössään, esimerkiksi talkootoiminta (Emt., 5). Toimintaosallisuus muotoutui omassa mallissani muotoon oikeus yhdessä tekemisen ja oikeus palveluiden tuottamiseen. **Oikeus yhdessä tekemiseen** pitää sisällään Talon päiväkeskuksen itsessään, yhteiset tapahtumat, juhlat, retket ja erilaiset yhteiset toiminnot yms.

**Oikeus palveluiden tuottamiseen** oli alkuun muodossa **oikeus osallistua erilaisiin työtehtäviin**. Mielestäni palveluiden tuottamiseen ei osallistu vain henkilökunta, myös asukkaat tuottavat palveluita tehdessään työtehtäviä. Mallissani oikeus palveluiden tuottamiseen pitää sisällään asiakkaiden tekemät työtehtävät, joista heille maksetaan työosuusrahaa tai muuta korvausta. Tällaisia ovat ympäristökierrokset, asukaspäivystys, ruokalahjoitusten jako ja puutarhatyöt.

**Päätösosallisuus** antaa asianosaiselle itselleen mahdollisuuden osallistua häntä itseään koskeviin päätöksiin. Tämä osallisuuden taso on aiemmin esitettyjä osallisuuden muotoja sitovampi ja osallistavampi ja sisältää osallisuuden kannalta keskeisen elementin, mahdollisuuden osallistua itseään koskeviin asioihin. Päätösosallisuuden kohdalla voidaan puhua toimeenpano-osallisuudesta silloin, kun päätöksenteon yhteydessä tehdään yhdessä päätös myös siitä, miten sovittu päätös pannaan käytännössä toimeen ja mitä se edellyttää. (Emt., 5.) Omassa mallissani **oikeus osallistua päätöksentekoon** pitää sisällään oikeuden osallistua päätöksentekoon koskien asumista, palveluita, toimintaa ja tiloja.

Arviointia ei löytämiini malleihin kuulunut, joten lisäsin sen omassa mallissani omaksi osaksi. **Oikeus osallistua arviointiin** koskien asumista, palveluita, toimintaa ja tiloja. Oikeus osallistua arviointiin on mielestäni tärkeä elementti palveluiden tuottamisen, kehittämisen ja asiakkaiden kuulemisen työkaluna.

## 7.1 Oppimiskahviloiden osallisuuspohdintoja

Työntekijä voi vaikuttaa osallisuuden tunteeseen. Työntekijä on tuki ja turva, luottamus lisää osallisuutta. (Oppimiskahvila asiakkaille 2/2015.)

Asukkaiden oppimiskahviloiden vastauksissa päiväkeskuksen olemassaolo ja päiväkeskukseen tuleminen koettiin osallisuudeksi. Osallisuustekijöistä koettiin tärkeiksi asukas- ja yhteisökokoukset, joissa pääsee vaikuttamaan Talon toimintaan. ”Olen osallinen osallistumalla tähän Oppimiskahvilaan” (Oppimiskahvila asiakkaille 2/2015). Osallisuus nähtiin mahdollisuutena vaikuttaa, kertoa ideansa ja mielipiteensä, vaikka paperilla, jos ei pääse osallistumaan kokoukseen. Osallisuus koettiin toteutuneen, kun ihmisellä on tunne osallistumisesta. Aamukahvit, yhdessä pelaaminen ja muiden tapaaminen koettiin tärkeäksi tekijäksi. Muita ihmisiä ja yhteen kuulumisen tunnetta pidettiin osallisuutena. Erilaiset mahdollisuudet yhdessä tekemiseen koettiin osallisuudeksi, esim. ruuanlaittoon, bänditoimintaan, kilpailuihin, siivoukseen. Paloharjoitusten kerrottiin tuoneen esiin me-henkeä. Työtehtävät eli palveluiden tuottaminen, kesäpihan rakentaminen, asukaspäivystykset, ympäristökierrokset koettiin osallisuudeksi. Päihteiden käytön todettiin vähentävän osallisuutta ja sitä kautta yhteisöllisyyttä. Osallistumattomuutta pidettiin ”tyhmänä”. Tiedon saamiseen ja tuottamiseen liittyvää osallisuutta vastaajat pohtivat vaitiolovelvollisuuden kautta: Onko mahdollista saada kaikkea tietoa? Asiakkaat totesivat, että he voivat kertoa asioita, jos haluavat. Oikeutta tai mahdollisuutta osallistua arviointiin ei tuotu esille oppimiskahviloissa.

Henkilökunnan oppimiskahviloiden vastauksissa osallisuuteen liittyivät kommentit, joissa asukkaat nostetaan keskiöön. Asukastoiminnan kehittäminen todettiin edellytykseksi pärjätä jatkossa asumispalveluiden kilpailutuksissa. Menestyksen avaimiksi ajateltiin yhteisöllisyyttä ja asiakkaiden mahdollisuutta vaikuttaa. Toivottiin aktiivinen asukas-ilmiötä. Henkilökunta piti osallisuutta osittain velvollisuutena ja vastuukysymyksenä, ei vain oikeutena. Oikeutta tukeen ehdotettiin kahdeksanneksi osallisuuden osaksi. Toivottiin yhteisöllisyyden ja osallisuuden kehittämiseen lisää päättömiä ideoita, luovaa hulluutta ja ”taivastelua”. Tiedon kerääminen asukkailta, tiedon tuottaminen ja tiedon käsittely todettiin tärkeäksi ja kehittämisen arvoiseksi.

Osallistujat kertoivat luottamuspulasta organisaatiota ja johtoa kohtaan. Osallisuutta toivottiin kehitettävän myös henkilökunnan mahdollisuutena ja oikeutena kaikilla seitsemällä osallisuuden tasolla.

## 7.2 Kyselyn tuloksia ja minä-tarinaa

Kesällä 2015 Talossa pidetyissä oppimiskahviloissa pohdittiin, mitä sana osallisuus tarkoittaa, sisältää ja merkitsee Talossa, sen asiakkaille ja työntekijöille. Käsitteeseen osallisuus löytyi oppimiskahviloista konkreettisia sanoja, kysymyksiä ja teemoja, joiden pohjalta käsitteet operationalisoitiin. Myös se, että kaikki ymmärtävät käsitteet samalla tavalla oli tärkeä osa kysymysten muotoilua. Kysymykset pyrittiin saamaan selkeään ja ymmärrettävään muotoon, muuten tutkimustulokset eivät ole luotettavia ja yleistettävissä. (Hirsjärvi ym. 2010, 156–157; Vilkkä 2007, 36–38.)

Minä-tarinoissa on kyse tarinan muodossa ilmaistusta oppimisprosesista. Tarinoiden pohjana käytän omaa kokemustani yhteisöllisyyden ja osallisuuden kehittämisprosessin eri vaiheista. Tuon samalla näkyväksi omaa hiljaistietoa, arvoja ja maailmankuvaa. Osallisuus on käsitteenä moniulotteinen ja vaikeasti hahmotettava. Tarinan kerronnan avulla osallisuuden seitsemän eri osa aluetta hahmottuvat ja jäävät paremmin mieleen. Tarinat ovat mielestäni luonteva tapa tukea lukijan aktiivista oppimista sekä auttaa hahmottamaan ja muistamaan kehittämistyön eri vaiheita. Tarinat ovat liima, jonka avulla faktat ja yksittäiset asiat kiinnittyvät paremmin aikaisemmin opittuun. (Rauhala & Vikström 2014, 40, 79–80, 83–84.)

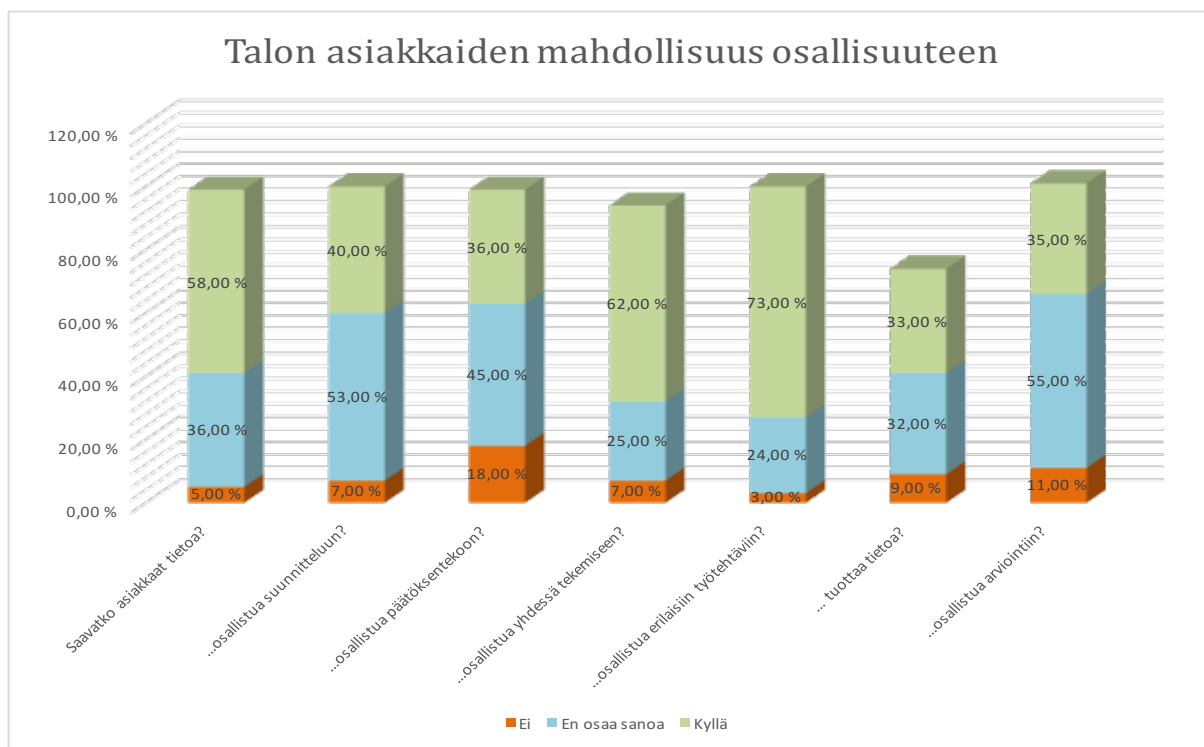
Seuraavilla sivuilla kyselyn vastauksia kuvaan luvuilla ja kuvioilla sekä havainnollistan näitä vastauksia minä-tarinoilla.

Osallisuutta ja sen merkitystä kartoitettiin asiakkaille ja henkilökunnalle tehdyssä kyselyssä kysymyksillä 9–11.

9. Arvio omasta mielestäsi asiakkaiden mahdollisuutta osallisuuteen seuraavien väittämien kautta. Saavatko asukkaat tietoa, voivatko osallistua suunnitteluun, päätöksentekoon, yhdessä tekemiseen, palveluiden ja tiedon tuottamiseen sekä arviointiin koskien asumista, palveluita, toimintaa ja tiloja? Missä ja miten?

10. Mitä näistä tiloista ja toiminnoista pidät tärkeänä Talossa?

11. Millaisia työtehtäviä asukkaat voivat mielestäsi tehdä Talossa?



KUVIO 10. Talon asiakkaiden mahdollisuudet osallisuuteen. (N=55)

**Oikeus tiedon saamiseen** pitää sisällään asiakkaan oikeuden saada, ei vain itseään, vaan myös yhteisöä koskevaa tietoa. Tietoa, joka mahdollistaa osallistumisen muihin osallisuuden osa-alueisiin. Minä-tarinoissa oikeutta tiedon saamiseen kuvaan tarinalla unelmasta saada Taloon parvekepuutarha.

Talossa oli iso, tyhjä, valoisa mutta aika ankea parveke. Pohdimme, haaveilimme ja unelmoimme, miten hyödyntää parvekettä, saada siitä viihtyisä ja kaunis? Onko mahdollista tehdä parvekkeelle puutarha? Miten puutarha olisi mahdollista saada? Mitä tarkoittaa parvekeviljely? Mitä kaikki maksaa? Mistä saadaan rahaa? Mitä kaikkea tarvitaan? Näihin kysymyksiin etsimme vastauksia ja tietoa eri lähteistä ja puhuimme haaveestamme eri yhteyksissä ja eri tahoille. Tätä kautta saimme Green Care hankkeen Vihreän veräjän projektityöntekijä Minnan kertomaan meille parvekeviljelystä ja – puutarhasta konkreettisen tiedon muodossa. Saimme myös tutustuttavaksi lehtiä ja esitteitä liittyen parvekeviljelyyn. Minna kertoi myös heidän hankkeen mahdollisuuksista tukea meitä parvekepuutarha projektissa.

Kyselyssä vastaajista 58 % olivat sitä mieltä, että asukkaat saavat tietoa. Tätä mieltä olivat asiakkaat ja asumispalveluiden työntekijät. Avointen vastausten mukaan tiedon saannin todettiin edellyttävän asiakkaan omaa aktiivisuutta kysyä tai seurata mahdollisia ilmoituksia. Vastaajat kertoivat, että tietoa saadaan Talon henkilökunnalta, tiedotteista ja keskusteluista toisten asukkaiden kanssa. Vastaajista 6 % vastasi, että asukkaat eivät saa tietoa. Vastaajista 36 % vastasi etteivät tiedä saavatko asukkaat tietoa. Näistä vastaajista suurin osa oli Talon muuta henkilökuntaa, heillä ei ole käytännön kokemusta asukkaiden tiedon saannin mahdollisuuksista.

**Oikeus osallistua suunnitteluun** antaa asiakkaalle mahdollisuuden osallistua toiminnan suunnitteluun ja tuoda mielipiteensä esille. Minä-tarinoissa oikeutta osallistua suunnitteluun kuvaan parvekepuutarhan suunnitteluun liittyvällä tarinalla.

Parvekepuutarhaa suunnitellessa asukkaille luotiin erilaisia mahdollisuuksia osallistua suunnitteluun. Asetin isolle pöydälle paperisen pöytäliina, johon sai ideoida kirjoittamalla, piirtämällä tai leikkaamalla kuvia. Paperissa oli valmiina ainoastaan otsikko: Parvekepuutarha. Jokainen halukas pystyi osallistumaan suunnitteluun kykyjensä, taitojensa ja innokkuuden mukaan. Suunnitteluun oli mahdollista osallistua myös keskustelemalla toisten kanssa aiheesta, pohtimalla eri vaihtoehtoja, keksimällä uusia ideoita tai rikastamalla muiden kehittämiä ideoita. Myös yhteisökokouksissa käytiin keskustelua parvekepuutarhan suunnittelusta. Suunnitteluun oli varattu hyvin aikaa ja sitä sai tehdä yksin tai yhdessä. Suunnittelu eli mukana asumisen arjessa. Valmis yhdessä tehty suunnitelma meni Vihreän veräjän Minnan mukaan ja sen perusteella Minna teki omat ehdotuksensa ja lopulta hankinnat.

Kyselyn vastaajista 40 % oli sitä mieltä, että asukkaat voivat osallistua suunnitteluun. Yhteisökokoukset ovat vastaajien mielestä paikka, joissa tämä mahdollistuu. Vastauksissa toivottiin suunnitteluun osallistuminen tehtävän mahdolliseksi ja helpoksi sekä toivottiin asukkaiden todellista kuulemistä. Vastaavasti 7 % vastasi, että asukkaat eivät voi osallistua suunnitteluun. Vastaajista 53 % ei tiennyt voivatko asukkaat osallistua suunnitteluun, näitä vastaajia oli kaikista vastaaja ryhmissä. Huomattava, en tiedä vastaajien määrä kertoo mielestäni siitä, ettei vastaajilla ole kokemusta asukkaiden osallistumisesta suunnitteluun.



**Oikeus osallistua päätöksentekoon** antaa asiakkaalle mahdollisuuden osallistua päätöksentekoon koskien omaa itseä ja elämää, mutta ennen kaikkea yhteisöä koskevaan päätöksentekoon. Minä-tarinoissa kuvaan asukkaiden mahdollisuutta osallistua päätöksentekoon Alepan ruokalahjoitustarinalla.

Talon asukkaat tekivät aloitteen ruokalahjoitusten kysymisestä läheisestä Alepasta. Kun viralliset asiat saatiin sovittua ja kirjallinen sopimus tehtyä Alepan kanssa, Talon asukkaat päättivät itse siihen liittyvistä rutiineista. Miten ruokalahjoitusten hakeminen ja ruuan jakelu sekä jälkien siivous hoidetaan? Työnjohto, vastuu, arviointi sekä päätöksenteko tehtävään liittyen oli alusta saakka Talon asukkailla. Päiväkeskus tarjosi tilat ruuanjakeluun ja säilytykseen, mutta he eivät osallistuneet siihen muutoin. Asumispalvelut maksoivat työosuusrahan toimintaan osallistuneille asukkaille. Työvuorolistan asukkaat itse toimittivat asumispalveluiden henkilökunnalle.

Eräs leipomo tahtoi lahjoittaa Talon asukkaille heiltä myymättä jääneitä leipomotuotteita, leipiä, piirakoita, pullaa, viinereitä yms. Talon asukkaat organisoivat ja huolehtivat itsenäisesti lahjoitusten hakemisen ja jakamisen muille asukkaille. Leipomosta saatiin lahjoituksena myös Talossa järjestettäviin muistotilaisuuksiin tarjoiluja.

Kyselyyn vastaajista 36 % oli sitä mieltä, että asiakkaat voivat osallistua päätöksentekoon. Avoimissa vastauksissa yhteisökokoukset koettiin paikkana, joissa asukkaat voivat osallistua päätöksentekoon. Vastaajista 18 % vastasi etteivät asiakkaat voi osallistua päätöksentekoon. Vastaajista 46 % vastasi, etteivät tiedä voivatko asiakkaat osallistua päätöksentekoon. En tiedä vastanneiden määrä on huomattava, näin vastanneista 41 % oli asiakkaita. Heillä ei ole kokemusta Talon asukkaiden mahdollisuudesta osallistua päätöksentekoon. Avoimissa vastauksissa toivottiin asukkaiden mukaan ottamista mukaan päätöksentekoon ja erilaisiin työryhmiin sekä toimikuntiin; viestinnän suunnitteluun, rekrytointeihin, asumisenohjeiden laadintaan ja pohdintoihin häiriökäyttäytymisten seuraamuksista.

**Oikeus osallistua yhdessä tekemiseen** sisältää retket, ryhmätoiminnot ja muut toiminnallisen tekemisen elementit. Minä-tarinoissa parvekepuutarhan rakentumisen ja kasvun tarinalla kuvaan yhdessä tekemisen oikeutta.

Asukkaiden yhdessä tekemästä puutarhasuunnitelmasta tuli kaikille yhteinen ja mieluinen tehtävä, josta kasvoi ruukku, siemen- ja multapussi kerrallaan parvekepuutarha. Kevään aikana pöydät ja ikkunalaudat

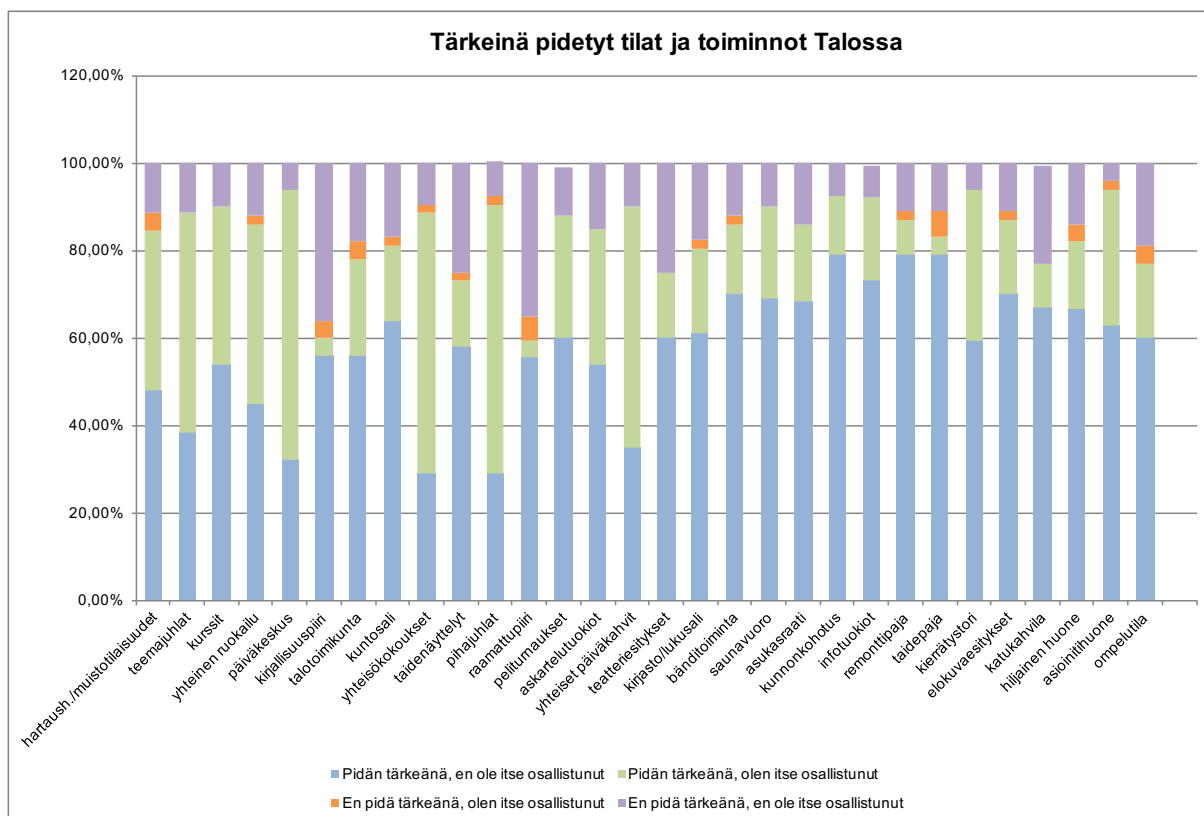
täyttyivät ruukuista, joissa versoi erilaisia taimia. Taimia tuli kastella, harventaa, siirtää isompiin ruukkuihin, lannoittaa ja siirtää lopulta ulos. Opimme yhdessä tekemällä, kokeillen, erehtyen, uudestaan tehden, oppien ja erehtyen. Jokainen sai tehdä omien voimavarojen, halujen ja innon mukaan. Kasvoimme vastuuseen kasvien kanssa samaan tahtiin. Yhdessä tehden, kädet mullassa puhuttiin samalla yhteisön rooleista, työnjaoista, vastuista ja velvollisuuksista. Kasvit eivät kuolleet veden puutteeseen, niitä ei heitetty parvekkeelta alas tai kannettu roskikseen. Kesän aikana parveke täyttyi ruukuista ja astioista, joissa kasvoi perunaa, kurkkua, tomaattia, salaattia, kurpitsaa, chiliä, mansikkaa, orvokkeja, krassia...

Kyselyssä vastaajista 67 % ajatteli asukkaiden voivan osallistua yhdessä tekemiseen. Avoimissa vastauksissa yhdessä tekeminen nähtiin mahdolliseksi päiväkeskuksessa ja päiväkeskuksen järjestämässä toiminnassa. Yhteiset juhlat ja tapahtumat koettiin tärkeiksi yhdessä tekemisen paikoiksi. Vastauksissa kaivattiin lisää tiedottamista yhteisistä tapahtumista, silloin kaikilla olisi paremmat mahdollisuudet osallistua niihin. Vastaavasti 7 % oli sitä mieltä, etteivät asukkaat voi osallistua yhdessä tekemiseen. Vastaajista 26 % vastasi etteivät tiedä voisivatko asiakkaat osallistua yhdessä tekemiseen.

Kyselyyn kerättiin Talon asukkaiden käytössä sillä hetkellä olevat tilat ja toiminnot sekä oppimiskahviloissa tulleita ehdotuksia. Tilojen ja toimien tärkeyttä sekä asiakkaiden työtehtäviä arvioitaessa kysyttiin samalla, onko vastaaja itse osallistunut kyseiseen toimintaan. Tällöin voidaan erotella se, onko kyseessä vastaajan käsitys vai kokemus. Sinisellä värillä kuviossa näkyy vastaajat, jotka eivät ole osallistuneet kyseisiin toimintoihin tai tilojen käyttöön, mutta heillä on omasta mielestään käsitys niiden tärkeydestä. Heitä, jotka perustavat vastauksensa käsitykseen eivät omaan kokemukseen, oli vastaajista suurin osa.

Päiväkeskus, pihajuhlat, joihin kuuluu grillaus, yhteiset päiväkahvit, teemajuhlat, kuten joulu, sekä yhteisökokoukset olivat kaikkien vastanneiden mielestä tärkeimpiä olemassa olevista tiloista ja toiminnoista. Nämä olivat myös kyseiseen toimintaan itse osallistuneiden eli kokemuksen mukaan vastanneiden mielestä tärkeimmät tilat ja toiminnot Talossa. Kierrätystori, asiointihuone, peliturnaukset, askartelutuokiot, hartaushetket sekä muistojuhlat, yhteinen ruokailu ja erilaiset kurssit, kuten vertaisohjaaja tai hygieniapassi, olivat toimintaan itse osallistuneiden mukaan

seuraavaksi tärkeimpinä pidettyjä. Yleisesti vastauksissa pidettiin tärkeinä asukkaiden saunavuoroja, kierrätystoria ja ryhmässä tapahtuvaa kunnonkohotusta. Myös erilaiset kurssit, infotuokiot taloudesta, terveydestä tms. ajateltiin tärkeiksi toiminnoiksi. Uusiksi toiminnoiksi ehdotetuista tärkeimpinä pidettiin taide- ja remonttipajaa, infotuokioita sekä asiointihuonetta, jossa on puhelin ja tietokone asukkaiden käytössä.

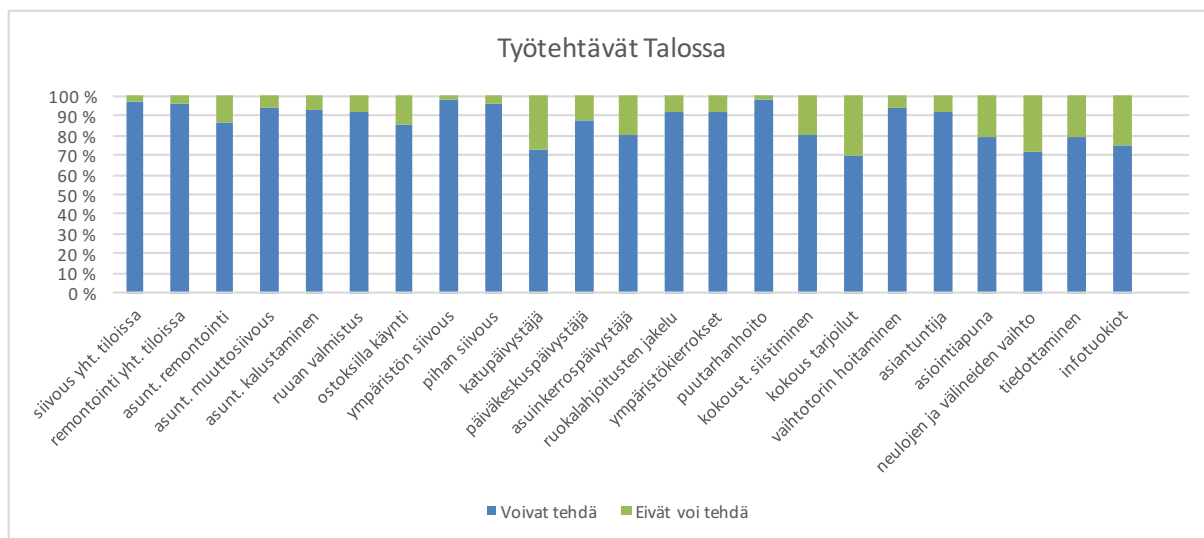


KUVIO 11. Talossa tärkeinä pidetyt tilat ja toiminnot. Vastaajat arvioivat pitävätkö toimintaa tärkeänä tai ei tärkeänä. Sekä ovatko osallistuneet itse kyseiseen toimintaan Talossa. (N=54)

Raamattu- ja kirjallisuuspiiriä ei 40 % vastauksissa pidetty tärkeänä toimintana. Taide- ja valokuvanäyttelyt sekä teatteriesitykset olivat myös ei niin tärkeinä pidettyjä toimintoja. Katukahvila ehdotus jakoi mielipiteitä tärkeän ja ei niin tärkeän välillä.

**Oikeus osallistua palveluiden tuottamiseen** oli vielä kyselyä tehdessäni muodossa oikeus osallistua erilaisiin työtehtäviin. Pohtiessani asiaa mikä ero on työntekijän tekemällä työllä ja asukkaan/asiakkaan tekemällä työllä päädyin muotoon oikeus palveluiden tuottamiseen. Mielestäni asukkaat tuottavat palveluita tehdessään erilaisia työtehtäviä Talossa. Muutoin nämä tehtävät tekisi henkilökunta, Talon sisältä

tai ulkopuolinen palveluntarjoaja. Aukkailla on mahdollisuus tuottaa palveluita, joista maksetaan heille 2 €/tunti työosuusrahaa. Kyselyyn kerättiin työtehtäviä ja palveluita, joita asukkailla on Talossa mahdollisuus tehdä sekä oppimiskahviloissa ehdotettuja työtehtäviä.



KUVIO 12. Aukkaiden talossa suorittamia työtehtäviä. Vastaajat arvioivat voivatko asukkaat tehdä tai eivät voi tehdä ko. työtehtäviä mielestään. (N=51)

Minä-tarinoissa aukkaiden oikeutta palveluiden tuottamiseen kuvaan tarinalla ympäristökierroksesta.

Ympäristökierrokset alkoivat Talossa kiinteistöpäällikön aloitteesta, ajatuksena tarjota asukkailla työtä ja samalla saada lisää asumisviihtyvyyttä Taloon.

Aukkaat aloittivat ympäristökierrostoiminnan muutaman asukkaan voimin siivoten pari kertaa viikossa läheisen kujan ja jalkakäytävän. Kierroksella kerätään roskat sekä käytetyt neulat ja ruiskut keräysastioihin. Lisäksi ympäristökierrokseen kuuluu Talon sisäpihan siivoaminen ja roskakatoksesta huolehditaan roskat oikeisiin kierrätysastioihin. Aukkaat suunnittelivat ja kirjasiivat itse ympäristökierroksen ohjeistuksen ja opastivat uusia, tehtävästä kiinnostuneita asukkaita tässä tehtävässä. Vähitellen ympäristökierros laajeni, myös Talon sisälle asuinkerrokseen. Asuinkerroksissa ovat roskat, roskapussit ja muut sotkut hoidetaan pois ja oikeisiin paikkoihin.

Vastaajista 23,5 % vastasi, etteivät tiedä voivatko asukkaat tuottaa palveluita. Vastaajista 3,5 % vastasi, etteivät asukkaat voi tuottaa palveluita. Kun taas 73 % vastasi aukkaiden voivan osallistua palveluiden tuottamiseen. Ympäristön, piha-

alueen, yhteisten tilojen ja asuntojen muuttoihin liittyvät siivoustehtävät koettiin yleisesti sellaisiksi, joita asukkaat voivat suorittaa. Sen sijaan henkilökunnan kokoustilojen siistimistä asukkaat eivät voisi tehdä vastaajista 20 % mielestä. Näin ajatteli vastanneista asumispalveluiden henkilökunnasta 27 % ja Talon muusta henkilökunnasta 36 %. Myös henkilökunnan kokoustarjoilusta huolehtiminen oli asumispalveluiden henkilökunnan (36 %) ja Talon muun henkilökunnan (27 %) mielestä tehtävä, jota asukkaat eivät voi tehdä. Tämä voi johtua siitä, ettei haluta Talon asukkaita ns. henkilökunnan omalle alueelle. Tai ei luoteta asukkaiden kykyyn huolehtia näistä tehtävistä henkilökunnan laatuvaatimusten mukaisesti.

Toimiminen asuinkerros- ja katupäivystäjänä sisääntulo-ovilla ja aulassa ei ollut ajoittain yhteisöllisyyttä ja ei yhteisöllisyyttä kokevien, asukkaiden mielestä palvelu, joita he voivat tehdä. Yhteisöllisyyttä kokevat asukkaat sen sijaan ajattelivat nämä tehtävät mahdollisiksi heidän itsensä toteuttaa. Yhteisöllisyyttä kokevat asukkaat saattavat ajatella, että päivystäjänä toimiminen lisää omaa ja yleistä asumisviihtyvyyttä. Tällöin on mahdollisuus olla läsnä ja puuttua Talon asukkaiden tekemisiin ja siten vähentää häiriöitä Talossa. Yhteisten tilojen remontointi, vaihtotorin ylläpito ja puutarhanhoito ovat niitä palveluita, joita vastaajien mielestä asukkaat voivat tehdä. Myös ympäristökierrokset ja asiantuntijana toimiminen eri tilaisuuksissa, ruokalahjoitusten jakelun hoitaminen ja ruuan valmistus sekä asuntojen kalustaminen ovat palveluita, joita asukkaat voivat vastaajien mielestä tuottaa. Osa vastaajista toivoi oikeita palkkatöitä Talon asukkaille.

**Oikeus tiedon tuottamiseen** asumisesta, palveluista, toiminnoista ja tiloista pitää sisällään asiakkaiden tarinoiden kuulemisen, juttujen, artikkeleiden, uutisten, valokuvien ja muiden perinteisten tiedonvälityksen kanavien sekä sosiaalisen median hyödyntämisen. Tiedon tuottamiseen kuuluu myös asukaspalautteen kerääminen säännöllisesti tai asukkaiden halutessa antaa palautetta. Tiedon tuottamiseen oikeutta minä-tarinoissa kuvaan parvekepuutarha tarinassa.

Valokuvia kasvavasta puutarhasta ottivat innokkaasti sekä asukkaat että henkilökunta. Osa kuvista päätyi Talon ja päiväkeskuksen Facebook päivityksiin ja Twitteriin. Parvekepuutarhan ja yhteisen puutarhapihan rakentamisen sekä puutarha innostuksen myötä asukkaista tehtiin lehtijuttuja. Osa asukkaista pääsi mukaan RAY:n inhimillisiä uutisia

kiertueelle kertomaan omista kokemuksistaan sekä luonnon tärkeydestä heille. Myös Vihreän veräjän vuosikertomus sai osansa tästä asukkaiden kasvutarinasta.

Vastaajista 33 % kertoi asiakkaiden voivan tuottaa tietoa. Vastaajat olivat sitä mieltä, että yhteisökokouksissa, antamalla palautetta työntekijälle ja vastaamalla opinnäytetyöni kyselyyn asukkaat voivat tuottaa tietoa. Vastaajista 58 % ei tiennyt voivatko asiakkaat tuottaa tietoa. Näin vastanneita oli sekä asumispalveluiden että Talon muussa henkilökunnassa ja asiakkaissa. En tiedä, vastanneiden määrä on merkittävä. Luulen että vastaajat eivät tiedä, onko tiedon tuottaminen Talossa mahdollista koska heillä ei ole kokemusta asukkaiden osallistumisesta tiedon tuottamiseen. Vastaajista 9 % vastasi etteivät asiakkaat voi tuottaa tietoa. Talossa ja organisaatiossa ei kerätä asukkaita säännöllistä palautetta. Vastaajien mielestä asukkailla on hiljaista tietoa ja asiantuntijuutta asunnottomuudessa, päihteiden käytössä yms. jota voitaisiin hyödyntää ja ottaa käyttöön organisaatiossa.

**Oikeus osallistua arviointiin** asumisesta, palveluista, toiminnoista ja tiloista pitää sisällään päivittäisen spontaaniin ja säännöllisesti kerättävän arvioinnin sekä osallistumisen työryhmiin, joissa arvioidaan näitä osa-alueita. Minä-tarinoissa kuvaan arviointia parvekepuutarhan näkökulmasta.

Arviointi oli parveke ja kesäpiha projektissa joka päiväistä. Pohdimme yhdessä, onko kasvit kasteltu? Onko vettä riittävästi? Tarvitseeko kitkeä tai harventaa? Voiko näitä jo syödä? Mille kasvi maistui tai tuoksui? Mitä kaikkea kasveista voi tehdä?

Annoimme toisillemme spontaania palautetta hyvin tehdystä työstä. Ihasteltiin ääneen kukkia, vihanneksia ja monenlaisia kasveja. Kesäkurpitsojen valmistuessa ihmeteltiin niiden hienoja värejä. Avomaankurkut ja kesäkurpitsat olivat pölyttyneet ristiin ja kurpitsat olivat väritykseltään mustan vihreästä oranssin keltaisiin. Eksoottisen kauniita!

Saimme huippukokemuksen oikeudesta osallistua arviointiin parvekepuutarha-projektin kautta, kun yhtä Talon asukasta pyydettiin jäseneksi Vihreän veräjän ohjausryhmään. Ohjausryhmässä käydään läpi mennyttä kautta ja suunnitellaan tulevaa vuotta ja uusia toimintoja.

Kyselyyn vastanneista 34,5 % vastasi asukkaiden voivan osallistua arviointiin. Yhteisökokoukset ja opinnäytetyöhöni liittyvään kyselyyn vastaaminen nähtiin tällaisena mahdollisuutena. Vastaajista 54,5 % vastasi, etteivät tiedä voivatko

asukkaat osallistua arviointiin. En tiedä vastanneiden määrä on merkittävä, näin vastanneissa oli sekä asumispalveluiden että Talon muuta henkilökuntaa ja asiakkaita. Vastaajat eivät tiedä, voiko asukas osallistua arviointiin tai jos voivat niin kuinka se tapahtuu. Tämä voi johtua siitä, ettei vastaajilla ei ole kokemusta asukkaiden arviointiin osallistumisesta. Vastaavasti 11 % vastasi, etteivät asukkaat voi osallistua arviointiin. Asukaspalautteen kerääminen lisääsi asukkaan oikeutta osallistua arviointiin. Avoimissa vastauksissa ajateltiin vain joidenkin asukkaiden pystyvän neutraaliin arvioimiseen. Omaan asumiseen liittyvän arvioinnin ei tarvitse mielestäni olla neutraalia, kokemus asumisesta tai palveluista on omakohtainen.

Tulee myös muistaa, että kaikki asiakkaat eivät halua olla osallisina, vaan heille riittää työntekijöiden tarjoamat palvelut. Osallistumisen velvoite voi johtaa stressiin asiakkailla. Ja stressikokemus laskee minäpystyvyysuskoa suoritua tehtävästä. Asiakkaille tulee kuitenkin tarjota mahdollisuutta osallisuuteen. Osallisuuteen kasvetaan vähitellen, joten mahdollisuutta tulee tarjota aina uudestaan. Talossa tarvitaan erilaisia osallistumisen muotoja, mahdollisuutta omista kyvyistä ja haluista valita osallistumisen taso ja tapa. Mielialalla on suuri vaikutus, positiivinen mieliala vahvistaa uskoa suoritua tehtävistä, kun taas negatiivinen mieliala laskee sitä. (Bandura 1995, 4; Laitila 2010, 22.)

## 8 TOIMINTASUUNNITELMA SWOT-ANALYYSILLÄ

Kehittämistyöni yhtenä tavoitteena oli toimintasuunnitelman tekeminen Talon yhteisöllisyyden ja osallisuuden kehittämiseksi ja vahvistamiseksi. Analysoin oppimiskahviloiden ja kyselyn kautta saatuja tietoja ja tuloksia SWOT-analyysin avulla. Kävin läpi Talon yhteisöllisyyteen ja osallisuuteen vaikuttavat mahdollisuudet, vahvuudet, uhat ja heikkoudet. Aineiston analyysiin osallistuivat opinnäytetyöni työelämäohjaajat, asumispalveluiden kehittäjä ja asumispalveluiden päällikkö sekä päiväkeskustoiminnan päällikkö. Toimintasuunnitelmaa tehdessäni käytin neljää yhdistelmäkenttää, jolloin ne tuottivat uutta tietoa. SWOT-analyysin perusteella tein johtopäätöksiä, jolloin ne voitiin muuttaa Talon menestystekijöiksi ja vahvuuksiksi. (Anttila 2007, 143; Koskinen 2006, 36–37.)

**Vahvuudet (Strenght=S)** ovat sisäisiä tekijöitä, jotka auttavat saavuttamaan tavoitteet. Nämä ovat itsesaatuja ominaisuuksia ja kilpailuetuja verrattuna muihin toimijoihin. Näitä tekijöitä tulee vahvistaa ja hyödyntää. (Emt., 143; Emt., 36–37.) Tällaisia tekijöitä ovat esimerkiksi päiväkeskus, yhteisökokoukset ja AE-periaate.

**Heikkoudet (Weaknesses=W)** ovat kielteisiä, sisäisiä ominaisuuksia. Heikkoudet ovat itse aiheutettuja ja ovat haitallisia tavoitteen saavuttamisen kannalta tai estävät kokonaan tavoitteen saavuttamisen. Näitä ominaisuuksia tulee lieventää ja poistaa. (Emt., 143; Emt., 36–37.) Tällaisia tekijöitä ovat haasteellinen asiakaskunta, yhdenvertaisuuden heikkoudet sekä tiedottamisen haasteet sisältäen tarinat sekä juorut.

**Mahdollisuudet (Opportunities=O)** ovat itsestä riippumattomia myönteisiä tekijöitä, joilla on merkittävä vaikutus tavoitteiden saavuttamiseen tai parantamiseen. Mahdollisuuksia saattaa tuoda mm. lainsäädännön, vallalla olevien trendien, kilpailutuksien ja rahoituksen asettamat vaateet. Sote-uudistus saattaa olla yksi tällainen tekijä. (Emt., 143; Emt., 36–37.)

**Uhat (Threats=T)** ovat itsestä riippumattomia ulkoisia tekijöitä. Uhat ovat esteitä halutun tai tavoitellun tilanteen välillä. Näitä tekijöitä pyritään välttämään. Erilaiset normit, lait ja asetukset esimerkiksi asukkaiden työllistämiseen liittyen ovat tällaisia uhkatekijöitä. (Emt., 143; Emt., 36–37.)

## 8.1 Hyödynnä!

**Vahvuudet ja mahdollisuudet (S/O)** yhdistelmä on suosikkitilanne. Hyödynnä – sana kuvaa tätä osaa. Talon ja organisaation pitäisi pystyä hyödyntämään ja käyttämään hyväksi ulkoisia mahdollisuuksia sisäisten vahvuuksien avulla. Tässä kohtaa pohdin, kuinka voidaan käyttää Talon vahvuuksia hyödyksi? Miten vahvuudet muutetaan menestystekijöiksi? (Emt., 143; Emt., 36–37.)



Talon vahvuus on **aktiiviset asukkaat**. Asukkaiden aktiivisuutta voidaan hyödyntää lisäämällä heidän vastuitaan ja tehtäviään. Näiden aktiivisten asukkaiden hyödyntäminen Talon yhteisöllisyyden ja osallisuuden lisäämisessä ja vahvistamisessa on tärkeä elementti. Talon asiakkaiden minäpystyvyyteen vaikuttaa muiden antama tuki ja palaute. Aito palaute, kehu ja kiitos – ovat tässä kohtaa tärkeitä työkaluja mielialan nostamisessa ja minäpystyvyyden vahvistamisessa. Erityisen tärkeää on tutun ja luotettavan henkilön kannustus ja rohkaisu. Positiivisella aidolla palautteella ja kannustuksella vahvistetaan asiakkaiden ponnistelua haluttujen saavutusten ja tehtävien eteen. Onnistumisen kokemuksista rakentuu ja vahvistuu usko minäpystyvyyteen, yhteisön mahdollisuuksiin ja mepystyvyyteen. Tulee muistaa, että pystyvyysuskoa on helpompi lannistaa kuin vahvistaa sosiaalisilla ja verbaalisilla keinoilla. (Bandura, 1995, 3–4.)

Valmentava sekä kuntouttava työote ja asukkaan mukaan hakeminen auttavat **passiivisempien asiakkaiden aktivoinnissa**. Aktiivisten asukkaiden esimerkki ja malli aktivoivat passiivisia asukkaita mukaan toimintaan. Sosiaalinen mallioppiminen vahvistaa muiden asukkaiden uskoa omiin valmiuksiin ja kykyihin suoriutua erilaisista tehtävistä ja toimista. On tärkeää, että mallien koetaan olevan taidoiltaan saman tasoisia kuin he itse, vertaisia. Mallioppimisen kautta minäpystyvyyden vahvistuminen on nähtävissä Talossa asukkaiden tuottamien palveluiden osalta. Monet työtehtävät ovat alkaneet pienen joukon tai yksittäisen asukkaan aloitteesta ja työpanoksella. Talon muut asukkaat ovat seuranneet, nähneet ja kuulleet toisten tekemisiä ja sitä kautta innostuneet lähtemään mukaan palveluiden tuottamiseen. Alkuun heille tulisi antaa pieniä vastuita ja tehtäviä, joista he saavat onnistumisen kokemuksia. (Vrt. Bandura 1995, 2–4.) Mahdollisuustekijöitä ovat asukkaiden tuottamien palveluiden lisääminen ja hyödyntäminen Talon ja organisaation sisällä sekä ulkopuolella. Esimerkiksi laajennettu ympäristötyö ja tätä kautta lähiympäristössä lisääntyvä näkyvyys, työasujen ja erilaisten toimintojen avulla. Asukkaat toivoivat itselleen yhtenäistä, näyttävää ja positiivisen leiman antavaa **työasua** heidän suorittaessaan palveluita Talossa.

**Kummiasukasmetodia** voitaisiin hyödyntää uuden asukkaan muuttaessa Taloon. Tällöin jo talossa pidempään asunut, aktiivinen asukas toimisi uudelle tulijalle kummina, tukena ja valmentajana asumisessa ja päivittäisissä toiminnoissa. Taloon

ja yhteisöön tutustuminen sekä toimintoihin mukaan pääseminen olisi siten helpompaa, vertaisen kanssa.

**Yhteisökokousten** tärkeys nousi esiin merkittävänä yhteisöllisyyden vahvistajana koko tutkimuksen ajan. Yhteisökokoukset, joissa asiakkaat ja henkilökunta ovat tasa-arvoisessa asemassa esittämässä, keskustelemassa ja päättämässä asioista ovat osallisuutta parhaimmillaan. Tätä voisi vahvistaa siten, että Talon kaikkia koskevat asiat koottaisiin samaan paikkaan yhteen kokoukseen. Yhteisökokoukseen osallistuisivat tasavertaisina päiväkeskuksen kävijät ja henkilökunta, palveluasumisen asukkaat ja henkilökunta, työvalmentaja, sairaanhoitaja sekä muut erityistyöntekijät. Yhteisökokous ei ole vain henkilökunnan tiedottamisen paikka asiakkaille. Yhteisökokousten säännöllinen pitäminen on yhteisöllisyyden kannalta tärkeä rakenteellinen seikka. Yhteisökokouksissa asioiden esille tuominen on kaikkien oikeus. Yhteinen ymmärrys Talossa tapahtuvasta työstä ja toiminnasta syntyy, kun pohditaan asioita yhdessä. Oleellista on, että keskustellaan siitä, mitä itse kukin haluaa ja miten on valmis toimimaan. Sen tulisi olla molemminpuolista vuoropuhelua ja sen tulisi mahdollistaa päätösten teko. Kun valtasuhteet tai budjetti ovat selvillä, voidaan kokouksissa tehdä aitoja päätöksiä. Päätöksiä on tärkeä tehdä yhdessä. Vastuu yhteisökokousten toimivuudesta on kaikilla. (Johansson, Koski & Tainio 2013, 236.) Olisi tärkeää, että yhteisökokouksen puheenjohtajana toimisi Talon asukas. Sihteerinä voi toimia henkilökunnan edustaja, jolloin pöytäkirja saadaan selkeäksi ja mahdollisesti sähköisesti kaikille Talossa työskenteleville ja tulostettua kaikille asukkaille postilokeroihin ja ilmoitustauluille. Tällöin tiedon saavat kaikki, vaikka eivät olisi osallistuneet kokoukseen.

Tehostettavaa on Talon **henkilökunnan rooleissa**. Päiväkeskuksen tila on ainoa Talossa asukkaiden käytössä oleva olohuonetyyppinen kohtaamispaikka. Toiminnan kannalta uhkana on päiväkeskustoiminnan rahoitusperusteiden muuttuminen, rahoituksen päättyminen kokonaan tai päiväkeskuksen siirtyminen pois Talosta. Tarvitaan yhteisvastuullisuutta ja vastuunottoa päiväkeskuksen toiminnoista ja tilojen käytössä. Olisi hyvä pohtia voiko Talon muu henkilökunta siirtää osan työpanoksestaan päiväkeskukseen tai miten päiväkeskuksen tiloja voisi käyttää ja hyödyntää kun päiväkeskus on kiinni.

Oppimiskahviloissa toivottiin päiväkeskuksen profiilin laajentamista **Kahvila-**tyyppiseksi toiminnaksi, esimerkiksi internetkahvilaksi. Tällaiseen kahvilatoimintaan tarvitaan elintarvikehuoneiston luvat. Toiminnassa voisi hyödyntää leipomosta ja läheisestä Alepasta saatuja ylijäämäruokalahjoituksia valmistaen niistä tarjoiltavia päiväkeskukseen. Lahjoitetusta ruoasta ei Suomessa vielä valmisteta ruoka-annoksia samaan tapaan kuin muissa Pohjoismaissa. Päiväkeskusta voisi hyödyntää lisää Talon sisällä, ”mennään kahville”-tyyppisesti. Kyselyn vastauksissa toivottiin Talon yhteisten päiväkahvien järjestämistä säännölliseksi tapahtumaksi.

**Yhdessä tekemisen portaittaista mallia** voisi kehittää Talossa. Asukkaiden Talosta uloslähtemisen vaikeutta helpottamaan järjestetään Talossa yhteistä tekemistä. Talossa tapahtuva toiminta tulee olla vahvimpana ja muun toiminnan perustana. Positiiviset kokemukset tutussa ympäristössä ja vertaisten parissa vahvistaa minäpystyvyyttä. Tällöin voidaan puhua elvyttävästä ympäristöstä ja kokemuksesta. Seuraavalla portaalla lähdetään Talosta ulos. Näillä molemmilla portailla kannattaa hyödyntää myös oppilaitosyhteistyötä ja opiskelijoiden työpanosta. Oppilaitokset toivovat työssäoppimisen paikkoja, joissa opiskelijat pääsevät toteuttamaan aidossa ympäristössä asiakkaiden kanssa todellisia työtehtäviä. Myös verkostot, yhteistyötahot sekä Talon muu henkilökunta kannattaa ottaa mukaan tuottamaan palveluita ja tapahtumia Talossa. Päiväkeskusten verkostolla on yhteisiä tapahtumia ja toimintaa, joihin Talon asiakkaat voivat osallistua. Suuri hyödynnettävissä oleva resurssi ovat Talon asiakkaat. On tärkeää aktivoida heidät osallisiksi tuottamaan palveluita sekä jäseniksi erilaisiin työryhmiin. Kolmannella portaalla on asiakkaiden itsensä tuottamat, ideoimat ja järjestämät toiminnot Talossa toisille asiakkaille. Tällöin toteutuisivat osallisuuden kaikki tasot.

**Osallistuvaa budjetointia** voidaan käyttää erilaisissa toimintojen toteutuksissa. Osallistuvan budjetoinnin periaate perustuu ajatukseen, että Talon asiakkaat osallistuvat vuorovaikutteisen prosessin avulla palvelujen, toimintojen, asumisen ja investointien suunnitteluun ja päätöksentekoon. Määrärahamallissa määräraha annetaan jaettavaksi useiden ehdotusten kesken. Mallissa Talon asukkaat päättävät käyttökohteista äänestämällä. Kehittämisen- tai toteuttamiskohteena voi olla jokin Talon tila, kuntosali, bänditila tai toiminnallinen tapahtuma, joulu tai pihajuhla.

Äänestämisen tulos on hyvin konkreettinen. Mallin kautta on saatu hyviä tuloksia positiivisen yhteishengen luomisessa. (Husberg 2014, 33–34.)

**Palveluiden tuottaminen ja työtoiminnan organisointi** sekä vahvistaminen työvalmentajalla ja työvalmennuksellisella työotteella olisi saatava omaksi toiminnaksi Talossa. Tällöin palveluiden organisointi, tavoitteet ja hyöty olisivat selkeät. Talon asukkailla on paljon osaamista ja taitoja, mitä kannattaa hyödyntää. Lisäetuna hyödyllisellä ja mielekkäällä tekemisellä saadaan asukkaille lisää hyvinvointia, joka myös vahvistaa minäpystyvyyttä. Myös aktiivisesti vierellä kulkeva työntekijä mahdollistaa ja vahvistaa asiakkaiden yhteisöllisyyden sekä osallisuuden kokemusta.

**FEANTSAN jäsenyyttä** ja FEANTSAN osallisuusperiaatteita tulisi hyödyntää kehitettäessä organisaation toimintoja enemmän osallistavaan suuntaan. Yhteistyötä tulisi lisätä muiden asunnottomuuden parissa toimivien organisaatioiden kanssa sekä paikallisella että kansainvälisellä tasolla. Organisaatio voisi tarjota koulutuksia, liittyen osallisuuden vahvistamiseen, myös muille yhteisöllisyyttä hyödyntäville toimijoille ja yksiköille kuten maahanmuuttaja- ja kotouttamistyötä tekeville tahoille. Osallisuuden työkalupakin suomentaminen yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa voisi olla yksi uusi keino lisätä yhteistyötä ja samalla saataisiin välineitä osallisuuden vahvistamiseen.

## 8.2 Korjaa ja kehitä!

**Heikkoudet ja mahdollisuudet (W/O)** yhdistelmä näyttää sisäiset heikkoudet ja ulkoiset mahdollisuudet. Täytyy nähdä omat heikkoutensa, että pystytään käyttämään ympäristön mahdollisuudet hyväksi. Korjaa ja kehitä sanat kuvaavat tämän osan tekemistä. Minimoidaan heikkouksia, tehdään korjausliikkeitä ja muutetaan heikkouksia vahvuuksiksi. (Anttila 2007, 143; Koskinen 2006, 36–37.)

**Yhdenvertaisuuden toteutuminen** on Talon heikkoustehtävä. Yhdenvertaisuus ei toteudu Talon asukkaiden oman perheverkoston ylläpitämisen osalta. Alle 18-vuotiaiden vierailut ovat Talossa kiellettyjä. Vaikka kyseessä olisi Talon asukkaan

omat lapset toisen vanhemman kanssa tai lastenlapset, jotka saapuvat omien vanhempiansa kanssa tapaamaan isovanhempiaan. Perheverkoston merkitys on tällaisessa institutionaalisessa yhteisössä asuville tärkeä luonnollisen yhteisön osa. Verkostot ja kontaktit luonnollisiin yhteisöihin ovat saattaneet kadota kokonaan tai ne ovat olleet katkolla useita vuosia. Niiden rakentamiseen tulisi asukkaita tukea ja kannustaa sekä mahdollistaa se heidän omassa kodissaan. Asukkaiden henkilökohtainen saunavuoro tulisi mahdollistaa kaikille. Nykyisin se on mahdollista pariskunnille, yksin asuva asukas ei voi varata itselleen omaa saunavuoroa vaan hänen tulee käyttää yhteistä saunavuoroa Talon muiden mies- tai naisasukkaiden kanssa. Asukkaat eivät voi pitää Talossa lemmikkieläimiä. Henkilökunta tuo joskus työvuoroonsa mukanaan koiran ja Talossa asuville sosiaalisilla talonmiehillä on lemmikkieläimiä. Muun muassa Tanskassa on hyvin yleistä, että asunnottomien palveluihin on mahdollista ottaa mukaan oma koira ja koirista pidetään hyvää huolta. Koirat nähdään myös tärkeänä emotionaalisena tekijänä ja koirat lämmittävät kadulla nukkuvaa asunnotonta. Osassa asumisyksiköitä Helsingin metropolialueella on lemmikkieläimen pitäminen mahdollista.

**Yhdenvertaisuussuunnitelman** tekeminen organisaatiossa parantaisi Talon toiminnan heikkouksia, jotka ovat osittain yhdenvertaisuuteen liittyviä. Uuden lain mukainen yhdenvertaisuussuunnitelma tulee olla työyhteisöissä laadittuna vuoden 2016 loppuun mennessä (FIBS 2015, 6).

Yhdenvertaisuuden kannalta keskeisiä kehittämisalueita ovat:

1. Syrjinnän tunnistaminen ja siihen puuttuminen.
2. Toiminnan ja käytäntöjen yhdenvertaisuusvaikutusten arviointi ja yhdenvertaisuutta edistävien toimenpiteiden toteuttaminen.
3. Osallisuuden lisääminen.

Yhdenvertaisuussuunnittelulla lisätään organisaation kykyä tunnistaa ja kehittää oman toiminnan yhdenvertaisuusvaikutuksia. Samalla parannetaan yrityskuvaa ja asiakastyytyväisyyttä sekä lisätään koko työyhteisön yhdenvertaisuutta. Suunnitelmassa tarkastellaan sekä työyhteisöä, että organisaation tarjoamia palveluja ja toimintaa. Yhdenvertaisuussuunnitelmalla edistetään kaikkien toiminnassa mukana olevien henkilöiden eli palveluiden käyttäjien, työntekijöiden ja

työnhakijoiden yhdenvertaisuutta. Suunnitelmaa tehdään yhteisöllisesti, jolloin suunnitteluryhmässä tulisi olla johdon, henkilöstön ja asiakkaiden edustajia. (Emt. 2015, 6, 18; Yhdenvertaisuussuunnittelun opas 2010, 17–27.)

Osallisuuden vahvistaminen on yksi keskeinen osa yhdenvertaisuussuunnitelman periaatteista. Suunnitelman tekeminen ei tarkoita sitä, että kaikki yhdenvertaisuuden haasteet saadaan ratkaistua kerralla. Kehittyminen tapahtuu vähitellen ja suunnitelmassa kannattaa huomioida lyhyen ja pitkän aikavälin tavoitteet. Kun haasteet on tiedostettu, niihin voidaan vaikuttaa. Tiedottaminen tukee ja on osa tätä prosessia. (Emt., 6, 27; Emt., 17–27.) **Asiakaspalautteen** antaminen ja kerääminen Talossa sekä organisaatiossa tulisi olla mahdollista eri menetelmiä käyttäen. Myös asiakaspalautteen hyödyntäminen lisää palvelun laatua ja yhdenvertaisuutta.

Talon ja organisaation **tiedottamisen** heikkouksia voidaan korjata ja kehittää ulkoisten mahdollisuuksien avulla. Talossa olisi kehitettävä tehokasta, avointa ja läpinäkyvää asukkaiden ja henkilökunnan kuulemista ja asioista tiedottamista innovaatioiden, kehittämisideoiden sekä päätöksenteon osalta. Tiedottamisessa olisi hyvä ottaa huomioon myös Talon erityisryhmien tarpeet. Talon asumispalveluiden nettisivujen uudistaminen ja niiden ajantasaisuus sekä reaaliaikainen tiedottaminen sitä kautta ovat toteutumassa. Internetin lisäksi, tarvitaan monipuolisia ja esteettömiä tiedotuskanavia esim. Talon sisäinen lehti, info-tv sisääntuloaulaan ja päiväkeskukseen. Tiedottamisessa voitaisiin ottaa aktiiviseen käyttöön olemassa olevat sosiaalisen median työkalut esim. Twitter, Facebook, Instagram, YouTube. Näiden avulla saadaan Talon yhteisötarinat näkyväksi. Omien tarinoiden kautta yhteisöllisyys vahvistuu, kun kaikilla Talossa on mahdollisuus tarinan kerrontaan.

**Haasteellinen asiakaskunta** itsessään koettiin heikkoustehtäväksi, vaikka asiakaskunnan valintaan ei asumispalveluyksikössä tai matalan kynnyksen päiväkeskustoiminnassa voida vaikuttaa. Talon henkilökunnan ammattitaitoon liittyviä heikkouksia ovat koulutuksen ja tietämyksen puute. Mm. asiakaskunnan haasteellisuus ja huonokuntoiset asiakkaat sekä psyykkisten ja somaattisten sairauksien tuomat rajoitteet voivat olla tällaisia tekijöitä. Haasteellisten asiakkaiden kanssa asioiminen ja heidän kuntoutustavoitteen saavuttaminen ovat uudenlaisen toimintakulttuurin ja uudistuvan ammatillisuuden lähtökohtia. Kun jokaiselle

asunnottomalle pyritään tarjoamaan huoneenvuokralain mukainen arava-tasoinen asunto, valvonnan sijaan tarvitaan aktiivista ohjausta ja tukea asumisen onnistumiseksi. Tässä kohtaa voidaan korjata ja kehittää Talon **henkilökunnan työnkuvaa** entisestään yhteisölliseen ja osallistavaan suuntaan henkilökunnan roolien vahvistamisen ja kirkastamisen kautta. Tämän mahdollistamiseksi tarvitaan työntekijöitä tukevaa johtajuutta, joka myös perustuu asiakaslähtöisyyteen ja osallisuuteen. Samalla osallisuus lisääntyy kaikilla tasoilla ja luottamus vahvistuu. (Johansson ym. 2013, 235.) Asumispalveluiden henkilökunta joutuu usein työskentelemään samanaikaisesti ylhäältä tulevan julkisjohtamisen ja talouden tehokkuuteen perustuvan byrokration ja oman ammattieettisen tavoitteen ristipaineessa. Ollaan ristiriitatilanteessa työn tavoitteista ja siitä kenen ehdoilla työtä tehdään ja kenen puolella ollaan. Tämä kaventaa omalta osaltaan työntekijöiden roolia asiakkaiden osallisuuden mahdollistajana. Työntekijät kuulevat asukkaiden äänen, mutta saattavat kokea palveluihin liittyvät rakenteelliset epäkohdat sellaisiksi, etteivät voi niihin puuttua. (Närhi, Kokkonen & Matthies 2014, 29.)

Heikkoudeksi koettiin **henkilökunnan asenne** asukkaita kohtaan, heidän kykynsä tai halunsa luottaa asukkaisiin sekä uuden mahdollisuuden antamiseen. Luottamus asukkaisiin vaatii henkilökunnalta paljon sietämistä ja päätäntävällästä on vaikea luopua. Tarvitaan kulttuurin muutos, jossa uskoa asukkaiden kykyihin vahvistetaan, annetaan mahdollisuus ja lupa tehdä. Luotetaan asukkaisiin eli annetaan heille lisää vastuuta. Hyväksytyksi tuleminen tunne sekä arvostus ja arvostava kohtaaminen lisäävät asiakkaissa luottamuksen tunnetta ja vahvistavat heidän minäpystyvyyttä (Bandura 1995, 4). Asumispalveluiden **kulttuurisen muutoksen mahdollistamiseen** tarvitaan yhteisöllisyyttä ja osallistamista, yhdessä tekemistä ja osallistumiskulttuurin luomista. Syrjäytyminen on osattomuutta, tarkoituksena on vähentää syrjäytymisen kokemusta ja tulla osalliseksi yhteisössä. Osallistumiskulttuuri rakentuu yhdessä tehden ja jakaen kokemuksia työyhteisössä. Työyhteisönä osallisuudessa korostuu johtajuus ja johtaminen. Pelkkä toiminnan kohteena oleminen ei enää työntekijöille tai asukkaille riitä, vaan halutaan olla aktiivisia ja osallistua kehitykseen. Asumispalveluiden kehittäminen nykyisessä kilpailutilanteessa edellyttää kaikkien toimijoiden osallisuutta uudenlaisen toiminnan kehittämisessä. (Heikkinen 2006, 32; Johansson ym. 2013, 232–233.) Kyseeseen voisi tulla **dialoginen johtaminen**, jossa pohditaan asukkaiden, työntekijöiden ja

esimiesten kanssa yhdessä asioita. Asioita pohditaan vastavuoroisesti ihmetellen. Tähän tarvitaan halu kysyä ja oppia toisilta. Vuorovaikutuksen olisi tarkoitus tuottaa ratkaisuja, jotka kaikki voivat hyväksyä yhteisenä kompromissina. Tämä vahvistaa asukaslähtöisyyttä, kun asukkaat otetaan mukaan pohtimaan ja olemaan osallisia päätöksistä. (Toikko & Rantanen 2009, 93.)

**Valmennus- tai koulutusohjelman kehittäminen asumispalveluista** toisi henkilökunnalle työkaluja vallasta luopumiseen sekä epäonnistumisten kohtaamiseen ja käsittelyyn. Mukana voisi olla myös muita asumispalveluiden toimijoita sekä asiakkaita kouluttamassa henkilökuntaa. Tällöin sekä opittaisiin muilta toimijoilta, että verkostoiduttaisiin samalla. Myös henkilökunnan työkiertomahdollisuudet saattaisivat lisääntyä tätä kautta. Koulutusta voitaisiin järjestää yhteistyössä eri koulutusorganisaatioiden kanssa.

**Digitalisaatio ja sähköinen asiointi** lisääntyy entisestään ja samalla ollaan matkalla kohti itsepalveluyhteiskuntaa. Nyt jo asumistukien sekä toimeentulotuen hakeminen tulisi tapahtua sähköisesti. Talon asiakkaiden taidot ja välineet eivät ole sillä tasolla, että he pärjäisivät digitalisaatiossa tai pysyisivät sen kehityksessä mukana. Taloon tarvitaan kaikille asukkaille avoin ja toimiva nettiyhteys. Tietoliikenneyhteydet ovat nykypäivää ja ne tulisi olla helposti jokaisen saatavilla. ”Suomessa jokaisella on oikeus saada vakituiseen asuinpaikkaansa tai yrityksensä toimipisteeseen kohtuuhintainen ja moitteettomasti toimiva puhelinliittymä ja 2 Mbit/s laajakaistaliittymä” (Viestintävirasto 2015). Kaikilla asukkailla ei ole myöskään varaa omiin koneisiin, joten yhteiskäytössä olevia tietokoneita olisi hyvä saada lisää Taloon. Tämä mahdollistuisi järjestämällä asukkaille **asiointihuone**, jossa tietokoneiden lisäksi olisi käytössä puhelin. Tällöin asukkaat voisivat puhua rauhassa omia puheluitaan.

Verkkopalvelujen ja sähköisen asiainnin mukautukset käyttäjäkunnan mukaan ovat myös osa yhdenvertaisuutta. Mukautuksia voidaan pitää hyvään asiakaspalveluun kuuluvina menettelytapoina. Esteettömistä ratkaisuista hyötyvät usein myös muut käyttäjät, kuten ikääntyneet. (FIBS 2015, 11.) Tietokoneiden lisäksi tarvitaan niiden käyttöön tukea ja opastusta. Tässä voisivat toiset asukkaat olla tukena toisilleen, vertainen vertaiselle. It-taitoja on myös helpompi opetella ja ottaa tukea vastaan, kun



on tuttu ja turvallinen ympäristö, jossa sen voi tehdä. Organisaation kannattaisi hyödyntää erilaisia rahoitusmuotoja, joiden kautta voidaan kustantaa it-opetusta ja -välineitä. Sipilän hallitusohjelman kärkihankkeissa (2015) digitalisaatio on hallituksen strategian yksi teema. Hallitusohjelman mukaan ”autetaan niitä kansalaisia, jotka eivät ole tottuneet tai eivät kykene käyttämään digitaalisia palveluita”. (Sipilän hallitusohjelma 2015.)

Tanskassa Projekt UDENFOR on toteuttanut asunnottomien it-hankkeen, jossa kadulla asuvat asunnottomat pääsivät käyttämään tietokoneita ja hoitamaan asioitaan sähköisesti. Projektin ansiosta on Kööpenhaminassa päiväkeskuksissa ja asuntoloissa nykyisin asiakkaiden käytössä tabletti tai tietokone, joilla omien asioiden hoitaminen onnistuu. Projektin työntekijöiden kokemusten mukaan it-taitojen vahvistaminen on osa kaikkien ihmisten ja siten myös asunnottomien perustarpeita. Nettiyhteys on myös tiedottamisen ja demokratian väline. (Nyberg Petersen & Agger 2015, 10–11.) Tällaista toimintaa kannattaisi meillä Suomessa kehittää ja hakea sille rahoitusta.

Taloon olisi mahdollista tuottaa **uudenlaisia palveluita**, esimerkiksi hostellitoimintaa asukkaiden tuottamana palveluna. Päiväkeskuksen kehittäminen kahvilatyypiseksi toiminnaksi toisi lisää palveluiden tuottamiseen liittyviä työtehtäviä asiakkaille. Palveluiden tuottamisen ohella tulisi kehittää **työvalmennusta** Talossa. Taloon ollaan palkkaamassa työvalmentaja, joka käyttää työvalmennuksen ja kuntoutuksen menetelmiä aktivoissaan asiakkaita mukaan työtoimintaan. Oppimiskahviloiden ja kyselyn mukaan Talon asiakkailta on kiinnostusta sekä osaamista polkupyörien huoltoon ja korjaamiseen. Työvalmennus voisi kehittää fillaripajatoimintaa yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa, esim. Uusix-verstaiden fillaripaja ja Kallion seurakunnan Luottofillari kaupunkiprojektin kanssa.

### 8.3 Varaudu ja ennakoi!

**Uhat ja vahvuudet (T/S)** yhdistelmä kuvaa sisäisiä vahvuuksia suhteessa ulkoisiin uhkiin. Vahvuuksia voidaan käyttää uhkista selviytymiseen. Varaudu ja ennakoi sanat kuvaavat tämän osan tekemistä. Miten käytämme vahvuuksia uhkista

selviytymiseen? Miten taistelemme uhkia vastaan? (Anttila 2007, 143; Koskinen 2006, 36–37.)

**Asunto Ensin-periaatteen** ja filosofian noudattaminen Talossa ja organisaatiossa on merkittävä vahvuustekijä. AE-periaatteen vahvistaminen ja kirkastaminen entisestään palvelumuotoilun ja tuotteistamisen avulla voisi olla yksi asumispalveluiden kilpailutekijä tulevaisuudessa. Tällöin AE-periaatteen mukaista palvelua, koulutusta ja valmennusta voitaisiin viedä maakuntiin laajemmin Suomessa, myös muihin kuin asunnottomien asumispalveluihin, esimerkiksi vanhusten, maahanmuuttajien ja vammaisten palveluihin. Tulevaisuudessa asunnottomuuden hoidossa korostuu AE-periaatteen lisäksi ennaltaehkäisevien toimenpiteiden ensisijaisuus, osallisuus, yhteisöllisyys, innovatiivisuus ja vaikuttavuus sekä kansainvälisyys ja alueellisuus. Auneksi nimetyn ohjelman ohjaavissa periaatteissa kokemusasiantuntijoiden, asunnottomien ja asunnottomuusuhan alla elävien osallisuutta tulee lisätä kaikilla toiminnan tasoilla, etenkin toimintojen suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Myös avoin tiedon tuottaminen ja vuorovaikutus sekä yhteisöllisyyden vahvistaminen ovat Aunen toimintaperiaatteita. Arviointikokonaisuuteen kuuluu vertaisarviointi, jossa ovat mukana kokemusasiantuntijat ja työntekijät. Yhtenä toimintamuotona mainitaan matalan kynnyksen työtoiminnan kehittäminen asumispalveluihin. Kokemuksen mukaan mielekäs tekeminen tukee asukkaiden päivärytmiä, antaa onnistumisen kokemuksia ja uskoa omaan mahdollisuuksiin ja sitä kautta vahvistaa minäpystyvyyttä. Työtoiminnan vahvistaminen tukee myös yhteisöllisyyden rakentumista. (Bandura 1995, 3; Karppinen & Fredriksson 2014, 5, 10, 23.)

**Sote-uudistuksen** mukanaan tuomiin uudistuksiin on hyvä varautua. Tuleeko Sote-uudistuksen kautta asukkaille valinnanvapaus valita palveluntuottaja myös asumispalveluiden osalta? Sitä emme vielä tiedä. Tämä mahdollisuus voi tuoda lisää kilpailua ja tuottajia asumispalveluiden kentälle. Asiakkaan valinnanvapaus valita palveluntuottaja laittaa palveluiden tuottajat panostamaan laatuun entistä enemmän.

**Osallisuus on vallalla oleva trendi.** Osallisuus on yhtenä osatekijänä rahoittajien vaateissa ja kilpailutus sopimuksissa ja siihen on tarjolla erilaisia työkaluja sekä rahoitusta. RAY:n tavoitealue vuosille 2016–2019 on yhteisöllisyyden ja osallistumismahdollisuuksien edistäminen. Rahoitusta on mahdollisuus saada

matalan kynnyksen toimintaan ja eri väestöryhmien integroimiseen ja vähemmistöjen aseman vahvistamiseen. Tämä antaa päiväkeskuksen rahoituksen jatkolle ja uusille mahdollisuuksille hyvän pohjan. (Avustustoiminnan linjauksen 2016–2019, 13, 16.)

Ison asumispalveluyksikön **yhteisöllisyyden ja osallisuuden vahvistaminen** on haasteellista, mutta se on mahdollista. Tästä voidaan käyttää termiä älykäs sopeutuminen. Tällöin asiakkaat nähdään asiantuntijoina, potentiaalisina osallisuuden toteuttajina ja kumppaneina kehitettäessä palveluita käyttäjälähtöisemmiksi. (Närhi ym. 2014, 30.) Osallisuuden mahdollisuuksia Talossa ja Talon kaltaisissa asumisyksiköissä voidaan lisätä vaikuttamalla työntekijän arvoihin ja motivaatioon, jotta asiakkaan mielipidettä ja osallisuutta arvostettaisiin enemmän. Osallisuuden perustana tulisi olla asiakkaiden ja työntekijöiden halu kuunnella ja keskustella toistensa kanssa. Esteinä osallisuuden toteutumiselle voivat olla käsitykset siitä, että asiantuntijat tietävät parhaiten, sekä työntekijöiden oma voimattomuus uuden ajattelu- ja työtavan edessä. Työntekijät voivat kokea myös asiakkaan osallisuuden uhkana omalle ammattilaisen roolille. Työntekijöiden asenne voi olla tästä syystä negatiivinen asiakkaiden osallisuutta kohtaan. Se ettei työntekijä rohkaise tai mahdollista asiakkaan osallistumista voi johtua myös työkäytännöistä, joissa toimitaan asiakkaan hyväksi kysymättä asiakkaan omaa mielipidettä tai suostumusta asiaan. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja liiallisen holhoavuuden, syyllistämisen ja pakottamisen rajankäyntiin on syytä kiinnittää huomiota. (Laitila 2010, 33.)

**Yhteisölliseen johtamiseen** ja oppivaan sekä käyttäjälähtöisen työtavan oppimiseen voidaan käyttää erilaisia työkaluja ja menetelmiä, esimerkiksi Dialoginen johtajuus-metodia. Siinä vastuu on kaikilla ja kyseessä on elämän asenne, jossa on keskeistä ei-tietäminen. Metodissa työntekijät kuuntelevat asiakkaiden kokemuksia; ovat läsnä, ottavat kantaa, antavat tilaa ja myös asettavat rajoja. Kyseessä on osallistaminen ja asukkaan statuksen nostaminen ja vahvistaminen. Asukkaan puolesta ei tiedetä. Tämä voi olla haaste yhteisöissä, joissa työkuultuuriin on kuulunut voimakas kontrolli osana toimintaa ja työtapoja. Yhteiset pelisäännöt ovat tärkeitä ja niiden luomiseen on käytettävä riittävästi aikaa. Tällaisiin pohdintoihin ovat yhteisökokoukset ja vastaavat foorumit oivallinen paikka. Myös esimiesten tulee

työyhteisössä toimia yhteisesti sovittujen pelisääntöjen mukaisesti. (Johansson ym. 2013, 236–238.)

Ulkoisena uhkana koetaan **asukas ja asiakaskunnan muutokset** ja heidän erilaiset tarpeensa, mm. maahanmuuttajataustaiset, ikääntyvät päihteiden käyttäjät ja korvaushoidossa olevat. Talon asukkaiden keski-ikä on tällä hetkellä noin 45 vuotta ja yli 50-vuotiaiden osuus asukkaista on 25 %. Talossa voidaan tuottaa ja kehittää eri ikäryhmille sopivaa toimintaa. Samalla tulee ottaa tarkasteluun esteettömyysasiat. Talossa liikkuminen pyörätuolilla tai rollaattorilla on haastavaa ja osassa Taloa jopa mahdotonta. Esteettömyyden parantaminen Talossa on asumisen ja palvelun laatua kohottava seikka. Talossa ja organisaatiossa voidaan kehittää ja tuottaa kotiin vietäviä palveluita enemmän tukea asumisessa tarvitseville asukkaille. Palveluntuottajalla voi olla tulevaisuudessa lisää hoidollisissa tehtäviä, jotka ovat tällä hetkellä kotihoidon tehtäviä. Lääkäripalveluiden tuottaminen voi olla myös organisaation tulevaisuutta. Lääkeluvat ja lääkkeiden jakaminen lisää hoidollisuutta ja tällöin asukkaat voivat asua pidempään omassa kodissaan.

Talon asukkaat ja päiväkeskuksen henkilökunta toivoivat Taloon **terveysneuvontatoimintaa**, neulojen ja ruiskujen vaihtopistettä ja tartuntatautien pikatestauksia. Toimintaa toivottiin osaksi päiväkeskustoimintaa, lisäksi asumispalveluiden henkilökunnan infoon toivotaan puhtaiden välineiden jakoa, jolloin niitä olisi mahdollista saada 24/7. Talon asukkaat eivät halua tätä vaihtotoimintaa itselleen, koska se saattaa aiheuttaa Talossa yöllistä häirintää.

#### 8.4 Vältä ja torju!

**Heikkoudet ja uhat (W/T)** yhdistelmä kuvaa sisäisiä heikkouksia suhteessa ulkoisiin uhkiin. Vältä ja torju sanat kuvaavat tämän osan tekemistä. Tällöin mietitään, miten minimoidaan sisäiset heikkoudet ja vältetään ulkoiset uhat? Miten ratkaistaan kriisit ja uhkatilanteet? (Anttila 2007, 143; Koskinen 2006, 36–37.)

Talossa tulisi välttää ja torjua asumisen häiriötekijöitä **proaktiivisella toiminnalla**. Proaktiivinen toiminta eli häiriöihin puuttuminen heti puhumalla ja asioista

tiedottaminen reaaliaikaisesti ovat samalla supportiivista viestintää. Pääsääntöisesti **asumisenhäiriöt** Talossa ovat vieraiden aiheuttamia. Vieraiden odotetaan kunnioittavan isäntää ja tämän kotia ja sitä kautta Taloa sekä muita asukkaita. Talon asukkaiden kyselyvastauksissa toivottiin vierailurajoitteiden tiukempaa käyttöä. Vierailukiello osoittaisi häiriköivälle vieraalle ja Talon asukkaille, että nämä tilanteet otetaan tosissaan. Miten muutoin, kuin vierailukielloilla voidaan häiriköintiin puuttua? Ympäristö voi osaltaan vähentää häiriköintiä. Tulisi luoda välittämisen ilmapiiriä, joka parantaa turvallisuudentunnetta. Välinpitämättömyys aiheuttaa välinpitämättömyyttä. Välittäminen luo välittämistä. Monipuolinen toiminta ja ihmisten viihtyminen luovat turvallisuuden tunnetta. Miellyttävä ja turvalliseksi koettu alue on houkutteleva paikka myös muulle toiminnalle. Rakennettu ympäristö edistää tunnetta turvallisuudesta. Aukkaat toivoivat pääsevänsä kulkemaan Taloon ja omaan kotiin omalla avaimella, myös yöaikaan, ilman rajoituksia tai oven aukaisun odottelua. Talon pääovella toivottiin olevan aina jonkun henkilökunnasta valvomassa vieraiden kulkemista Taloon. Talon asukkaat toivoivat myös säännöllisiä yö-kierroksia asuinkerroksiin. Kuljeskelu käytävillä-metodi tuo turvallisuutta sekä aitoja asukaskohtaamisia. Suunnittelun keinoin voidaan pyrkiä edistämään positiivisia kohtaamisia ja suvaitsevaisuutta ihmisten välillä ja näin ehkäistään ongelmien syntymistä. Myös sovitut kotikäynnit ja vierailut sekä huoleen perustuva kohtaaminen asukkaan kotona tuovat turvallisuuden tunnetta. Tunnetta siitä, että asukkaista välitetään. Valvontakamerat ovat tässä työssä hyvä apuväline, mutta turvallisuuden tunteen luomiseen tarvitaan todellisia kohtaamisia ja kontakteja. (Suoranta & Ryynänen. 2015, 157–158, 162; Turvallinen kaupunki a.)

**Sosiaaliset talonmiehet, naapuritukiperheet** tai muut samassa Talon kaltaisissa asumisyksiköissä asuvat, voivat olla asumisympäristöä rauhoittava tekijä. Heillä on tavallaan kaksoisrooli, henkilökunnan ja asukkaan, joka voi tuoda sekä asumiseen että työntekemisen tapoihin uusia ulottuvuuksia.

Emotionaalisista tekijöistä **ympäristön, naapuruston ja ulkopuolisten asenne** Talon asukkaita kohtaan voi olla uhkatekijä. Ulkopuolisten juorut ja tätä kautta Talon maine sekä häpeäntunne talossa asumisesta on uhka. Talossa töissä käyvät ja vierailevat voivat olla myös uhkatekijä emotionaalisesta näkökulmasta. Miten he

kokevat ja näkevät Talon yhteisöllisyyden? Millaista viestiä he vievät eteenpäin? Millaista viestiä heillä on vietävissä eteenpäin?

Maahanmuuttajien määrän merkittävä kasvu Suomessa ja sitä kautta **asunnottomien määrän kasvu** voi olla myös uhka Talon toiminnalle. Maahanmuuttajien palveluiden lisääntyminen tuo mukanaan uusia toimijoita asunnottomien asumispalveluihin. Tällöin on entistä tärkeämpää erottua joukosta ja kehittää metodeja, joilla tämä tehdään. Asiakkaiden osallistamisesta ja yhteisöllisistä rakenteista on tullut yksi palvelujen kilpailu- ja laatutekijä. Yhtenä syynä tähän voi olla palvelun tuottaminen mahdollisesti matalammalla hinnalla. Tällöin asiakkaat voivat tuottaa itse osan palveluista ja ilman osaamisvaateita. (Matthies 2008, 63.)

**Liian korkea kynnyks** matalan kynnyksen toimintaan voi olla Talon sisäinen heikkous, jota ei nähdä. Talon omat asukkaat muodostavat suurelta osin päiväkeskuksen asiakaskunnan. Päiväkeskuksen muita asiakkaita ei mielletty kyselyn vastauksissa yhteisön jäseniksi. Talon päiväkeskuksen suuntautuminen ulospäin ja naapurustossa näkyväksi tuleminen torjui asiakaskunnan yksipuolistumisen ja mahdollisen kadon. Päiväkeskuksen suppeat aukioloajat voivat olla myös osallisuuden este. Päiväkeskuksen pidemmistä aukioloajoista tuli oppimiskahviloissa ja kyselyn vastauksissa toiveita. Päiväkeskuksen pidemmät aukioloajat voisi toteuttaa aktiivisten asukkaiden ja asiakkaiden voimin, oikeutena tuottaa palveluita.

**Passiivinen yhteisöllisyys** on torjuttavissa aktiivisilla asukaskontakteilla, toimintaan mukaan hakemisella ja työntekijän omalla asenteella toimintaa kohtaan. Myös asukkaiden taitoihin, kykyihin ja voimavaroihin luottaminen on tärkeää. Emotionaalisista tekijöistä vahvuutena nähdään yhteisöllisyyden tunne, muista huolehtiminen sekä kokemus arvostuksesta. Minäpystyvyys eli usko omaan kykyyn suoriutua erilaisista tehtävistä ja toimista vahvistuu, kun asiakkaille kerrotaan, että heidän kykyihinsä luotetaan ja uskotaan heidän selviytyvän niistä. Tällainen rohkaiseva puhe vahvistaa ja sysää ihmiset yrittämään vielä kovemmin onnistuakseen. (Bandura 1995, 4.) Henkilökunnan ajatusmaailma ja kommentit siitä, ettei Talosta löydy sellaisia asiakkaita, jotka pystyisivät, jaksaisivat tai haluaisivat osallisiksi ja osallisuuden eri toimiin, passivoivat asiakkaita. Vaikka henkilökunta

periaatteessa kannattaisi osallistavampaa toimintatapaa, heidän vastuuntuntonsa ja vähäiset kokemuksensa kyseisestä toimintatavasta estävät heitä mahdollistamasta osallisuuden. Osallisuuden ja toiminnan suunnittelun mahdollistaminen vahvistaa aktiivista yhteisöllisyyttä ja saa ihmiset olemaan mukana. (Matthies 2008, 70–71; Striano 2015, 2.)

## 9 POHDINTAA

Päiväkeskuksen päällikkö totesi, että opinnäytetyölläni on konkretia jo saavutettu. Osallisuus ja yhteisöllisyys ovat nousseet kaikkien huulille ja lähteneet sitä kautta elämään. Taistelevan tutkimuksen mukaisesti olen herätellyt keskustelua, teemoista on puhuttu ja samalla on kyseenalaistettu totuttua. On luotu uusia näkökulmia ja purettu toiminnallisia loukkuja sekä yhdenvertaisuuden esteitä. Yhteistyö eri tahojen kanssa on toteutunut ja osallistavammin on toimittu nyt yli vuosi. Monet tehtävät ja toimintatavat ovat tulleet osaksi Talon arkipäivää, osin huomaamatta. Asiakkaat ovat oikeasti osallistuneet ja heitä on kuultu. Talon asukkaat ja päiväkeskuksen asiakkaat tietävät mitä on yhteisöllisyys ja mitä osallisuus tarkoittaa. Totesin jossain vaiheessa, että asukkaat taitavat tietää paremmin kuin henkilökunta, mitä yhteisöllisyys ja osallisuus tarkoittavat, merkitsevät ja mahdollistavat. Tällöin on onnistuttu taistelevan tutkimuksen mukaisessa studying up-ajattelussa, tutkitaan ja kehitetään alhaalta ylöspäin. (Vrt. Suoranta & Ryyänen 2014, 15–19, 29–34, 113, 132–133.)

Eräs Talon työntekijä kysyi miksi kirjoitan menneistä, vuoden vanhoista asioista, eikö tulisi suunnata ajattelua eteenpäin ja uuteen? Kun kirjoitan tapahtuneesta, näen mitä olemme tehneet ja oppineet, sekä mitä on tapahtunut kehittämisprosessin aikana. Avaan prosessin juurista kohti latvaa. Tämän jälkeen voidaan jatkaa matkaa ja puu saadaan tuottamaan yhteisöllisyyden ja osallisuuden satoa, mepystyvyyttä. Tärkeämpää taistelevassa tutkimuksessa on prosessi itsessään kuin sen tulokset. Talossa on tapahtunut vuoden aikana yhteisöllinen oppimisprosessi. Prosessi perustuu yhteisön jäsenten yhteiseen kokemukseen. Osallistuminen prosessiin kasvatti ja muutti kaikkia osapuolia. Uuden kokemuksen tai tiedon vaikutus yhteisön oppimisprosessiin riippuu sen suhteesta yhteisön viitekehykseen ja vallitsevaan

ajattelutapaan. Kun kokemusta tai uutta tietoa pidetään itsestään selvänä ja vallitsevan ajattelutavan mukaisena se yleensä sivuutetaan ilman merkittävää vaikutusta. Mitään uutta ei synny vaan kaikki jatkuu entisellään. Jos taas uutta tietoa tai kokemusta pidetään normaalina ja odotettuna ja se sopii yhteisön viitekehykseen, tällöin se saa osakseen kritiikitöntä huomiota. Tieto tai kokemus ei häiritse yhteisön tasapainoa ja voi johtaa parhaimmillaan vähäiseen oppimiseen. (Hämäläinen & Heiskala 2004, 68–69; Suoranta & Ryyänen 2014, 15–19, 29–34, 113, 204–205.)

Jos taas uutta tietoa tai ajattelutapaa pidetään radikaalina ja se ei sovi yhteisön viitekehykseen tai aiheuttaa yhteisössä epämiellyttävää epävarmuutta, se johtaa merkittävään oppimisprosessiin. Talossa asukkaiden sekä henkilökunnan, tietojen, näkemysten, arvojen ja kokemusten yhteentörmäys synnytti luovaa jännitettä ja tukea oppimisprosessille. Alkuun Talon henkilökunta ajatteli, ettei asiakkaille voi antaa valtaa päättää asioista ja toteuttaa päätöksiä tai palveluita Talossa itsenäisesti. Toiminnan muuttuessa henkilökunnan ajattelutavassa tapahtui muutos. Opittiin luottamaan asukkaiden itsenäiseen päätöksentekoon osallisuutta ja yhteisöllisyyttä vahvistaen. (Hämäläinen ym. 2004, 68–69; Suoranta & Ryyänen 2014, 15–19, 29–34.)

Joskus voi käydä niin, että uusi tieto ja ajattelutapa ovat liian kaukana yhteisön tai yksilön vakiintuneesta viitekehyksestä ja ajattelutavasta, jolloin oppimisprosessi ei käynnisty ollenkaan. Tällaisia tilanteita voivat olla tilanteet, joissa oma elämisenmaailma on kaukana asunnottomana eläneen, päihteitä käyttävän maailmasta. Tällöin se voi johtaa jopa pelkoihin ja oppimisenprosessi ei käynnisty lainkaan. (Hämäläinen ym. 2004, 68–69; Raina 2012, 210–211; Suoranta & Ryyänen 2014, 15–19, 29–34.) Tällöin voidaan puhua toiminnallisesta loukusta (vrt. Melin ym. 2011, 210–212; Oksanen ym. 2011, 215–216). Minä-tarinoissa kuvaan toiminnallisia loukkuja ja yhteisön oppimisprosessin käynnistymisen vaikeutta pesulatarinassa.

Taloon muutti muualta organisaatiosta henkilökuntaa, jotka työskentelevät muissa tehtävissä kuin asumispalveluiden parissa. Heidän toimistoonsa johtavan eteisen kautta kuljetaan myös asukkaiden käyttämään pesulaan. Aasukkaat käyttivät pesulaa itsenäisesti, ovea pidettiin auki niin että asukkaat pääsivät kulkemaan sinne omia aikojaan



ilman henkilökunnan valvontaa ja kontrollia. Saimme uusilta naapureilta ohjeet pesulan käyttöön pian heidän muutettuaan naapuriin.

”Pesulaa käytetään vain henkilökunnan ohjauksessa, ovea ei saa jättää/pitää auki ja asukkaat eivät kulje ilman henkilökunnan mukana oloa yhteisessä eteisessä.” Syynä näille ohjeille kerrottiin olevan halu välttää yllättäviä asukkaiden kohtaamisen tilanteita. Ensin suostuin ohjeisiin ajattelematta asiaa tarkemmin. Asiasta syntyi runsaasti keskustelua asukkaiden sekä henkilökunnan kanssa ja mietittiin, onko tämä oikea tapa toimia. Lopulta kerroin naapureille miltä heidän toimintansa meistä tuntuu. Se ettei asukkaisiin luoteta, heidän arkisia asumisen toimintoja rajoitetaan tai heitä pidetään yllättävinä tilanteina, vaarallisina, ehkä jopa pelottavina loukkaa minua ja asukkaita.

Tapaus päättyi ratkaisuun, jossa asukkaat jatkavat pesulan käyttämistä samaan tapaan kuin ennenkin, itsenäisesti, niin kuin normaalissa vuokratyhtiössä pesulaa käytetään.

Yhteisö ja sen jäsenet tulisi kuitenkin altistaa uusille radikaaleillekin näkökulmille ja toimintamalleille, jolloin ne edistäisivät rakenteiden ja ajatus- sekä toimintamallien uudistumista. (Hämäläinen ym. 2004, 68–69; Raina 2012, 210–211; Suoranta & Ryyänen 2014, 15–19, 29–34, 113.) Toimintaympäristön muuttuessa tarvitaan organisaatiokulttuuria, joka kannustaa strategian, toimintamallien ja rakenteiden jatkuvaan kyseenalaistamiseen ja uudistamiseen. Tällaiset oppivat organisaatiot suuntaavat tulevaan ja niissä johdetaan epämuodollisesti luottaen henkilöstön osaamiseen ja visioihin. Ne ovat herkkiä muutossignaaleille ja käytännön toiminnalle. Niissä uskalletaan ottaa riskejä, kokeillaan erilaisia mahdollisuuksia ja ryhdytään nopeasti toimeen. Epäonnistumiset sallitaan, mutta epäonnistumisen syyt käydään läpi ja opitaan niistä. (Hämäläinen ym. 2004, 154–156.)

Yhteisöllisyyden ja osallistamisen kehittämisen ja tehostamisen avulla työn tilaajaorganisaatiossa toteutetaan myös yhteiskuntavastuuta. Tätä voidaan toteuttaa lisäämällä asukkaiden mahdollisuuksia toimia ja olla osallisena omassa asuin- ja toimintaympäristössään. Yhteisölliset toimintamallit ovat ainoita hyvinvointipalveluiden muotoja, joissa toteutuu yhteisöllisyys ja osallisuus. Ei pitäisi unohtaa yhteisöjen merkitystä asukkaiden minäpystyvyyden ja osallisuuden vahvistajana. Tällä on sitä suurempi merkitys, mitä huonompi-osaisista ihmisistä on kyse. Palveluiden käyttäjien osallistaminen on haastava ja vaativa tehtävä. Jos jo lähtökohtaisesti huono-osaisella asiakkaalla on mahdollisuus olla toimijana,

osallisena omassa asuinympäristössään, se rohkaisee heitä toimimaan myös laajemmin yhteiskunnassa. Yhteisöllisyyden ja osallisuuden vahvistaminen on myös poliittinen elinehto hyvinvoinnin säilymiselle yhteiskunnassa. (Roivainen 2008, 41–42; Matthies 2008, 62–65; Striano 2015, 2.) Asumispalveluissa ja sosiaalityössä asiakkaiden suorat osallistumismahdollisuudet vaikuttavat olevan vielä uutta ja kehittymässä olevaa ja tästä syystä saatetaan olla varovaisia osallistamisen suhteen. Ollaan huolissaan osallistamisen lopputuloksesta, erityisesti jos asiakkaiden näkemykset eroavat työntekijöiden omista näkemyksistä. Osallistumismahdollisuuksien kehittyminen edellyttää, että arvostetaan palvelujen käyttäjien kokemuksia ja tietoa. Tämä taas edellyttää niin työntekijöiden kuin johdonkin uutta osaamista ja orientaatiota asiakkaan osallisuuteen. (Laitila 2010, 4; Striano 2015, 2.) Kauhavan vastaanottokeskuksessa on toteutettu uuden orientaation ja osallistavan ajattelutavan mallia alusta saakka. Vastaanottokeskuksen asukkaat ovat mukana tekemässä ja kehittämässä toimintaa. Keskuksessa on oma parlamentti, jossa asukkaat voivat osallistua suunnitteluun, arviointiin ja päätöksentekoon sekä oma sanomalehti, jonka kautta toteutuu oikeus tiedon saamiseen ja tuottamiseen. Oikeus palveluiden tuottamiseen ja yhdessä tekemiseen toteutuu keskuksen omassa kotomossa, parturissa, pesulassa sekä koulussa. Vastaanottokeskuksen johtaja Peura visioi, siitä mahdollisuudesta, jolloin pakolaiset, maahanmuuttajat itse ylläpitävät vastaanottokeskusta ja sen toimintoja. (Moll 2016, 18–19.) Tämä olisi mielenkiintoinen tavoite ja näkökulma Talossa sekä muissa asumispalveluissa tarjoavissa yksiköissä. Asukkaat ylläpitäisivät itse asumispalveluyksikköä tai suurta osaa sen toiminnoista ja tehtävistä. Yhteinen työskentely ja kumppanuus työntekijöiden ja asiakkaiden välillä on ainoa mahdollisuus muutokseen asiakaslähtöisempään ja osallistuvampaan suuntaan. Mepystyvyys rakentuu ja vahvistuu yhdessä työskennellen. Tällöin toimintoja ei tarvitse erikseen jalkauttaa tai juurruttaa, toiminnot juurtuvat samalla kun niitä lähdetään kehittämään yhdessä. (Närhi ym. 2014, 30.)

Talon henkilökunta on joka päivä tekemisissä asiakkaiden kanssa ja elävät heidän kanssaan samaa arkea, joten heillä on paras paikka ymmärtää, mikä asiakkaille ja koko organisaatiolle on parasta. Aito asiakaslähtöisyys voi toteutua vain, jos asiakas kokee osallisuutta. Asiakasosallisuuden edistämisen eri tapoja ja menetelmiä ovat asukastyytyväisyyskysely, asiakaskyselyt, asiakkaiden haastattelut, systemaattinen

palautteen kerääminen asiakastyöstä, asiakasraadit ja erilaiset työryhmät, joissa asiakkaat ovat osallisina. (Leemann & Hämäläinen 2015, 7). Yksi tällainen kehittämisen arvoinen työryhmä tilaajaorganisaatiossa voisi olla eettinen toimikunta, joka pohti itsekkin toimikunnan roolin ja tehtäväkuvan päivittämistä. Eettisen toimikunnan toiminnan tulee olla eettisesti kestävä, läpinäkyvä ja mielestäni myös yhdenvertaista sekä osallisuuden eri osa-alueet huomioivaa. Toimikuntaan olisi hyvä kuulua yhdenvertaisuusperiaatteen mukaisesti erilaisilla koulutustaustoilla ja työkokemuksella olevia ihmisiä. Erityisen tärkeänä pitäisin asiakasedustajaa ja asukasasiamiehen tai vastaavan jäsenyyttä toimikunnassa. Tällaisena osallisuutta ja yhdenvertaisuutta tukevana mallina voisi käyttää A-klinikkasäätiön eettistä toimikuntaa, jossa jäsenet ovat monipuolisesti eri tahoilta (A-klinikka säätiö 2016).

Matka kohti osallistavaa ja yhteisöllistä Taloa on ollut antoisa. Olen oppinut Talossa työskentelevien erilaisista tavoista ajatella ja toimia. Miten eritavoin voidaan samasta AE-periaatteesta, asiakaskunnasta ja työntavoitteista ajatella. Olen päässyt myös itse kertomaan mitä ajattelen näistä asioista ja olen saanut tuoda esiin myös asiakkaiden näkökulmaa. Sanojen osallisuus ja yhteisöllisyys käsitteellistäminen ja Talon sekä muiden asumisyksiköiden kontekstiin sopivaksi muokkaaminen oli tärkeä työvaihe. Tiedän mitä yhteisöllisyys ja osallisuus ovat ja mitä ne mahdollistavat Talossa tai muissa vastaavissa paikoissa. Tilaaja organisaation eettiselle toimikunnalle kuuluu kiitos siitä, että jouduin ja pääsin pureutumaan teoriaan syvällisemmin kuin olisin muutoin ryhtynyt. Taistelevan tutkimuksen löytäminen teoriapohjaksi oli kehittämistyön ja oman jaksamisen kannalta tärkeä seikka. Tutustuminen teoreettisella ja käytännön tasolla eurooppalaiseen asunnottomuus työhön ja heidän osallisuuden työkaluihin antoivat kehittämistyöhön uutta ulottuvuutta. Työjakso Tanskassa auttoi minua ymmärtämään asunnottomuustyön kansainvälisen luonteen. Asunnottomien palveluiden työntekijöissä heräsi kiinnostus meidän toimintaperiaatteisiimme ja opinnäytetyöni aiheeseen yhteisöllisyys ja osallisuus työvälineenä asumisyksiköissä. Pääsin kertomaan heille omasta opinnäytetyöstäni ja Talon puutarhaprojektista sekä muista asukkaiden osallisuutta vahvistavista tekijöistä, osaamiseni on kansainvälisesti arvostettua. Oivallus siitä, että osallisuuden tasot käyvät myös johtamisen välineeksi oli valaiseva. Samat oikeudet kuuluvat myös työntekijöille. Osallisuuden toteutuessa työntekijätasolla on

helpompaa käyttää osallisuuden osa-alueita työkaluina tai –tapoina myös asiakastyössä.

Asukkaiden hiljaisen tiedon näkyväksi tuominen, hyödyntäminen ja kokemustutkimuksen kehittäminen Talon ja organisaation sisällä sekä laajemmin valtakunnallisesti, voisi olla mielenkiintoinen jatko kehittämistyölleni. Suomessa kokemustutkimus on vielä uutta ja kehittymässä olevaa. Kokemustutkimuksessa pyritään aitoon asiakaslähtöisyyteen osallistamalla palveluiden käyttäjiä palveluiden suunnitteluun, arviointiin ja kehittämiseen. Osallistamisella tarkoitetaan kokemustutkimuksen yhteydessä palveluiden käyttäjien asiantuntijuuden hyväksymistä, huomioimista ja hyödyntämistä. Tällöin tutkimusta tekevät kokemustutkijat, jolla on omakohtainen kokemus tutkittavasta aiheesta ja he käyttävät hyödyksi omaa kokemustaan arviointi- ja tutkimustyössä. Lähtökohtana kokemustutkimuksessa on se, ettei omakohtainen kokemus ole vähemmän pätevää tai luotettavaa kuin etäisen ”oikean” tutkijan tekemä tutkimus. Mitä suurempi on välittömän kokemuksen ja sen tulkinnan välinen etäisyys, sitä todennäköisemmin näin muodostuva tieto on epätarkkaa, epäluotettavaa ja vääristynyttä. (Beresford & Salo 2008, 17, 21–25; Laitila 2010, 145.) Asiakkaiden tuottamaan tietoon on kiinnostusta ja sitä halutaan käyttää hyödyksi. Kokemustietoa keräämällä ja hyödyntämällä voidaan parantaa palveluita, niiden laatua sekä tuottaa tietoa erilaisiin työryhmiin.

## LÄHTEET

- A-klinikka säätiö. Eettinen toimikunta. Viitattu 21.3.2016.  
[https://keskuststo.aklinikka.fi/tietopuu/teema/eettisia\\_nakokulmia/eettinen\\_toimikunta%20](https://keskuststo.aklinikka.fi/tietopuu/teema/eettisia_nakokulmia/eettinen_toimikunta%20)
- Alasuutari, Pertti 1989. Erinomaista rakas Watson. Helsinki: Hanki ja jää.
- Anttila, Pirkko, 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina: Akatiimi Oy.
- Asunto ensin. AE-mallin keskeiset periaatteet. Viitattu 21.12.2014.  
[http://www.asuntoensin.fi/asunto\\_ensin/asunto\\_ensin\\_periaate/ae\\_keskeiset\\_periaatteet](http://www.asuntoensin.fi/asunto_ensin/asunto_ensin_periaate/ae_keskeiset_periaatteet)
- Arkonaho, Anne & Viippola, Maarit 2015. Asukkaiden kokemuksia yhteisöllisyydestä, asiakaslähtöisyydestä ja osallisuudesta asumisyksikön arjessa. Opinnäytetyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Avustustoiminnan linjaukset 2016–2019. Raha automaattiyhdistys. Viitattu 7.1.2016.  
<https://www2.ray.fi/fi/avustukset/avustuslinjaukset>
- Bandura, Albert 1995. Exercise of personal and collective efficacy in changing societies. Teoksessa Bandura, Albert (toim.) Self-efficacy in changing societies. Cambridge University Press, 1–45.
- Beresford, Peter & Salo, Markku 2008. Kokemuksen muodonmuutos. Kohti palveluiden käyttäjien omaa tutkimustoimintaa. Helsinki: Mielenterveyden keskusliitto.
- Elenius, Kristiina 2014. Johdanto. Teoksessa Elenius, Kristiina (toim.) Yhteisölliset työmenetelmät laitossympäristössä. Helsingin Diakonissalaitoksen yhteisötyön sovelluksia Windhoekin slummeista Helsingin lähiöihin. Helsingin Diakonissalaitos.
- FEANTSA a. About FEANTSA, Viitattu 27.11.2015.  
<http://www.feantsa.org/spip.php?article9&lang=en>
- FEANTSA b. FEANTSA Statements on Participation. Viitattu 27.11.2015.  
<http://www.feantsa.org/spip.php?article498&lang=en>
- FEANTSA c. Toolkits on Participation. Viitattu 27.11.2015.  
<http://www.feantsa.org/spip.php?article122&lang=en>
- FIBS. Yhdenvertaisuusverkosto 2015. Yhdenvertaisuussuunnittelun opas yksityiselle sektorille. Viitattu 18.1.2016. [http://yhdenvertaisuus-fi-bin.directo.fi/@Bin/29358ec9afef4391914e77bc361810ef/1453121537/application/pdf/419626/Yhdenvertaisuussuunnittelun%20opas\\_yrityksille.pdf](http://yhdenvertaisuus-fi-bin.directo.fi/@Bin/29358ec9afef4391914e77bc361810ef/1453121537/application/pdf/419626/Yhdenvertaisuussuunnittelun%20opas_yrityksille.pdf)
- Granfelt, Riitta 2013. Asumissosiaalinen työ läsnäolotyönä–Kokemuksia naisten yhteisöstä. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 219–243.
- Hakala, Juha T. 2015. Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Jyväskylä: PS-Kustannus, 14–26.

- Heikkinen, Hannu L.T., 2015. Toimintatutkimus: Kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Jyväskylä: PS-Kustannus, 204–219.
- Heikkinen, Hannu L.T. 2006. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa Heikkinen, Hannu L.T. & Rovio, Esa & Syrjälä, Leena (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura, 16–38.
- Heikkinen, Hannu L.T. & Rovio, Esa & Kiilakoski, Tomi 2006. Toimintatutkimus prosessina. Teoksessa Heikkinen, Hannu L.T. & Rovio, Esa & Syrjälä, Leena (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura, 78–87.
- Helin, Heidi 2007. Ohjauksellinen työote ja yhteisöllisyys tuetun asumisen arjessa. Teoksessa Sunikka, Sanna & Seppälä, Ullamaija & Granfelt, Riitta (toim.) Asunnottomuuskirja. Näkökulmia asunnottomien palvelujen kehittämiseen. SOCCAn ja Heikki Waris-instituutin julkaisusarja nro 13, 60–63.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2010. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Husberg, Antonia 2014. Työkalupakki. Parempia palveluja läheltä osallistamisella ja resursseja kokoamalla. Viitattu 12.1.2016  
<http://flash.kunnat.net/2014/tyokalupakki/#33/z>
- Hämäläinen, Timo J. & Heiskala, Risto 2004. Sosiaaliset innovaatiot ja yhteiskunnan uudistumiskyky. Sitra 271. Helsinki: Edita.
- Johansson, Juhani 2013. Moraalisen järjestyksen ylläpito asumispalvelun häiriötilanteissa. Teoksessa Hyväri, Susanna & Kainulainen, Sakari (toim.) Paikka asua ja elää. Näkökulmia asunnottomuuteen ja asumispalveluihin. Diakonia ammattikorkeakoulu. A tutkimuksia 39, 157–228.
- Johansson, Juhani & Koski, Arja & Tainio, Hannele 2013. Uudistuva johtaminen kolmannen sektorin asumispalveluissa. Teoksessa Hyväri, Susanna & Kainulainen, Sakari (toim.) Paikka asua ja elää. Näkökulmia asunnottomuuteen ja asumispalveluihin. Diakonia ammattikorkeakoulu. A tutkimuksia 39, 229–252.
- Jokaisella on oikeus yhden megan laajakaistaan. Viestintävirasto. Viitattu 31.12.2015  
[https://www.viestintavirasto.fi/attachments/vivi\\_yp\\_laajakaista.pdf](https://www.viestintavirasto.fi/attachments/vivi_yp_laajakaista.pdf)
- Kaakinen, Juha 2013. Asunto ensin ja sitten. Teoksessa Hyväri, Susanna & Kainulainen, Sakari (toim.) Paikka asua ja elää. Näkökulmia asunnottomuuteen ja asumispalveluihin. Diakonia ammattikorkeakoulu. A tutkimuksia 39, 15–24.
- Kalliomäki, Anne 2014. Tarinallistaminen. Palvelukokemuksen punainen lanka. Talentum.
- Karppinen, Jari & Fredriksson, Peter 2014. Pohjapaperi. ”Aune” 2016–2019. Asunnottomuuden ennaltaehkäisy– asunto ensin näkökulma. Viitattu 11.11.2015.  
[http://www.asuntoensin.fi/files/3630/Pohjapaperi\\_AUNE\\_080814\\_\(2\).pdf](http://www.asuntoensin.fi/files/3630/Pohjapaperi_AUNE_080814_(2).pdf)
- Kilpatrick, Sue & Abbott-Chapman Joan 2007. Community efficacy and social capital: modeling how community deliver outcomes for members. Teoksessa Osborne, Mike & Kate Sankey, Kate & Wilson, Bruce (toim.) Social Capital, Lifelong Learning and the Management of Place. An international perspective. Lontoo and New York. Routledge Taylor & Francis Group. 5161.

- Kohonen, Kirsi & Tiala, Toni 2002. Johdanto. Teoksessa Kohonen, Kirsi & Tiala, Toni (toim.) Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi. Helsinki: Sisäasiainministeriö, Osallisuushanke, 5–8.
- Korkiamäki, Riikka & Nylund, Marianne & Raitakari, Suvi & Roivainen, Irene 2008. Yhteisösosiaalityö kansalaisyhteiskunnan ja asiakastyön rajapinnassa. Teoksessa Roivainen, Irene & Nylund Marianne & Korkiamäki, Riikka & Raitakari, Suvi (toim.) Yhteisöt ja sosiaalityö. PS-kustannus, 9–20.
- Koskinen, Keijo 2006. Johda yrityksesi osaamista- näkökulmia pk-yrityksille. Turun kauppakorkeakoulu.
- Krok, Suvi 2008. Kerrostalo naapurusto yhteisöllisyyden kokemuksena. Teoksessa Roivainen, Irene & Nylund Marianne & Korkiamäki, Riikka & Raitakari, Suvi (toim.) Yhteisöt ja sosiaalityö. PS-kustannus, 193–219.
- Kuula, Arja 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Kuusela, Pekka 2005. Realistinen toimintatutkimus. Toimintatutkimus, työorganisaatiot ja realismi. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Kylmälä, Jouni 2014. Mitä on CABLE yhteistoiminnallisena oppimisena? Teoksessa Elenius, Kristiina (toim.) Yhteisölliset työmenetelmät laitosympäristössä. Helsingin Diakonissalaitoksen yhteisötyön sovelluksia Windhoekin slummeista Helsingin lähiöihin. Helsingin Diakonissalaitos.
- Laitila, Minna 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Väitöskirja. Hoitotieteen laitos. Itä-Suomen yliopisto.
- Laitinen, Merja & Niskala, Asta 2013. Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 9–16.
- Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke, Sokra. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 8.1.2015  
[https://www.thl.fi/documents/10531/1787240/Tietopaketti\\_Asiakasosallisuus.pdf/97b24b5c-2b6b-4308-bf4f-0f863bc8e2e6](https://www.thl.fi/documents/10531/1787240/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/97b24b5c-2b6b-4308-bf4f-0f863bc8e2e6)
- Lohikivi, Johanna 2015. Entiset ja nykyiset huumeidenkäyttäjät kansalaistoimijoina. Osis-hankkeen vertaisten ja Käyttäjäyhdistys Suomen Lumme ry:n aktiivien kokemuksia osallistumisesta ja vaikuttamisesta. Pro gradu -tutkielma. Valtiotieteellinen tiedekunta. Helsingin yliopisto.
- Lähteenoksa, Meri 2008. Viisas arki. Opas yhteisöllisyyteen. Helsinki: Like Kustannus.
- Matthies, Aila-Leena 2008. Kansalaisosallistuminen ja yhteisöllisyys eurooppalaisen hyvinvointipolitiikan murroksessa. Teoksessa Roivainen, Irene & Nylund Marianne & Korkiamäki, Riikka & Raitakari, Suvi (toim.) Yhteisöt ja sosiaalityö. PS-kustannus, 61–79.
- Melin, Harri & Blom, Raimo 2011. Yhteiskunnallinen eriarvoisuus. Teoksessa Oksanen, Atte & Salonen, Marko (toim.) Toiminnallisia loukkuja. Hyvinvointi ja eriarvoisuus yhteiskunnassa. Tampere University Press, 194–213.

- Moll, Veera 2016. Pahinta on joutilaisuus. *Avun maailma* 1/2016. 18–23.
- Nyberg Petersen, Tabita & Agger, Bibi 2015. Social Work with Homeless People and IT in the projekt UDENFOR Homeless Organisation. *Homeless in Europe*, Spring 2015, 10–11. Viitattu 5.1.016.  
<http://www.feantsa.org/spip.php?article4645&lang=en>
- Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena 2014. Asiakkaiden osallisuus ja katutason työntekijöiden harkintavalta osallisuuspolitiikan toteuttamisessa. *Tutkiva sosiaalityö* 2014, 28–30.
- Oksanen, Atte & Salonen, Marko 2011. Loukuista toimiviin yhteisöihin. Teoksessa Oksanen, Atte & Salonen, Marko (toim.) *Toiminnallisia loukkuja. Hyvinvointi ja eriarvoisuus yhteiskunnassa*. Tampere University Press, 194–213.
- Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Virta.fi. *Tutkiva työote*. Viitattu 13.3.2015.  
<http://www.sosiaalikallega.fi/aluuetietoa/alueellista%20tietoa/asiantuntijuus/omatyo>
- Raina, Liisa 2012. Uusi yhteisöllisyys. Kasvatusyhteisön rakentamisen ammattitaito. Tampere: Arator Oy.
- Raitakari, Suvi 2008. Institutionaaliset yhteisöt vaihtoehtona. Teoksessa Roivainen, Irene & Nylund Marianne & Korkiamäki, Riikka & Raitakari, Suvi (toim.) *Yhteisöt ja sosiaalityö*. PS-kustannus, 223–224.
- Rantala, Irma 2015. Laadullisen aineiston analyysi tietokoneella. Teoksessa Valli, Raine & Aaltola, Juhani (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. PS-kustannus 108–133.
- Ratkaisujen Suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. Hallituksen julkaisusarja. Edita Prima.
- Rauhala, Mervi & Vikström, Tarja 2014. Storytelling työkaluna. *Vaikuta tarinoilla bisneksessä*. Helsinki: Talentum.
- Roivainen, Irene 2008. Onko yhdyskuntatyö katoamassa suomalaisesta sosiaalityöstä? Teoksessa Roivainen, Irene & Nylund Marianne & Korkiamäki, Riikka & Raitakari, Suvi (toim.) *Yhteisöt ja sosiaalityö*. PS-kustannus, 25–42.
- Saari, Juho 2015. Huono-osaiset. Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. Helsinki: Gaudeamus.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 2.5.2015 [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2\\_3\\_2\\_4.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_4.html)
- Saarela-Kinnunen, Maria & Eskola Jari, 2015. Tapaus ja tutkimus=Tapaustutkimus? Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 180–190.
- Saastamoinen, Mikko 2009. Aikalaiskeskustelua yhteisöllisyydestä. Teoksessa Filander, Karin & Vanhalakka-Ruoho, Marjatta (toim.) *Yhteisöllisyys liikkeessä. Aikuiskasvatuksen 48. vuosikirja*. Jyväskylä: Kansanvalistusseura, 33–66.
- Sosnet.fi. Sosiaalityön määrittely. Viitattu 13.3.2015.  
<http://www.sosnet.fi/Suomeksi/Koulutus/Peruskoulutus/Koulutuksen-lainsaadannollinen-perusta>



- Striano, Mauro 2015. Participation: Inclusion, Empowerment and Routes Out of Homelessness. Homeless in Europe, Spring 2015, 2. Viitattu 26.11.2015.  
<http://www.feantsa.org/spip.php?article4645&lang=en>
- Suoranta, Juha & Rynänen Sanna 2014. Taisteleva tutkimus. Helsinki: Into Kustannus Oy.
- Syrjälä, Leena 2015. Elämäkerrat ja tarinat tutkimuksessa. Teoksessa Valli, Raine & Aaltola, Juhani (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 257–270.
- Särkelä, Mona 2009. Miten huono-osainen voi olla osallinen? Tarkastelussa päihteidenkäyttäjien, toimeentulotuen saajien, vankien ja asunnottomien osallisuus ja aktiivinen kansalaisuus. Pro-gradu tutkielma. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Jyväskylän yliopisto.
- Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampereen yliopistopaino Oy- Juvenes Print.
- Turvallinen kaupunki a. Sosiaalisesti turvallinen elinympäristö. Viitattu 15.3.2015.  
<http://www.turvallinenkaupunki.fi/turvallisuusteemat/sosiaalisesti-turvallinen-elinymparisto/suunnittelun-suuntaviivoja/yhteisollisyys-ja-osallisuus/alueen-identiteetti-omaleimaisuus-ja-tunnistettavuus>
- Turvallinen kaupunki b. Vuorovaikutteinen ja osallistava suunnittelu. Viitattu 15.3.2015. <http://www.turvallinenkaupunki.fi/turvallisuusteemat/sosiaalisesti-turvallinen-elinymparisto/suunnittelun-suuntaviivoja/yhteisollisyys-ja-osallisuus/vuorovaikutteinen-ja-osallistava-suunnittelu>
- Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Talentum.
- Vainikainen, Elina 2014. Ajatusten Viinikanoja. Puhe Humanistisen ammattikorkeakoulun valmistuneiden juhlassa 30.5.2014.  
<http://elinavainikainen.blogspot.fi/2014/05/kokovartalohumanisteille-ja.html>
- Valli, Raine 2015. Paperinen kyselylomake. Teoksessa Valli, Raine & Aaltola, Juhani (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 84–108.
- Vehkalahti, Kimmo 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.
- Verkostojohtamisen opas 2015. Verkostojohtaminen. Yhdessä tekemisen ja osallistamisen menetelmiä. Viitattu 31.1.2015.  
[http://verkostojohtaminen.fi/?page\\_id=139](http://verkostojohtaminen.fi/?page_id=139)
- Vilkka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.
- Vilkka, Hanna 2007. Tutki ja mittaa. Helsinki: Tammi.
- Yhdenvertaisuussuunnittelun opas 2010. Sisäministeriö. Viitattu 18.1.2016.  
<http://www.yhdenvertaisuus.fi/yhdenvertaisuussuunnittelu/>

## JULKAISEMATTOMAT LÄHTEET

- Eettinen toimikunta 2015/1. Pöytäkirja. Viitattu 6.6.2015.
- Eettinen toimikunta 2015/2. Pöytäkirja. Viitattu 6.6.2015

Oppimiskahvila asiakkaille 1/2015.

Oppimiskahvila asiakkaille 2/2015.

Oppimiskahvila henkilökunnalle 1/2015.

## LIITTEET

### Liite 1: Kyselylomake

Lomakkeesta on poistettu kaikki tunnisteet anonymisoinnin vuoksi.

#### *Talo*

Kysely mittaa mielipiteitä ja kerää konkreettisia toiveita ja ideoita Talon toiminnan suhteen. Kysely on tarkoitettu kaikille Talon asukkaille, asiakkaille, vieraille ja kiinteistössä työskenteleville. Käytän tässä kyselyssä asukkaista ja asiakkaita yhteistä nimitystä asiakkaat.

Tutkimuksen tavoitteena on hyvinvoinnin lisääminen ja uusien toimintatapojen löytäminen.

#### *Olen Talon \**

- VALITSE - 6

#### *Työskentelen/olen työharjoittelussa Talossa?*

- VALITSE - 6

#### *Koetko olevasi osa yhteisöä Talo? \**

-VALITSE 6

## Talo

### Yhteisöllisyys

Yhteisö- käsite määrittyy siihen liittyvien ihmisten ja asioiden kautta. Tunnetko yhteenkuuluvuuden tunnetta tai mikä on ihmisiä yhdistävä tekijä, ovatko ne esim. yhteiset tilat, arvot tai ihanteet?

Vastaa kysymyksiin ajatuksella: **Mitä mieltä sinä itse olet kyseisistä asioista/väittämistä.**

#### **Ketkä kuuluvat mielestäsi yhteisöön Talo? \***

Vastaa kysymyksiin ajatuksella: **Mitä mieltä sinä itse olet** kyseisistä asioista/väittämistä. Valitse 1- 4 tärkeintä.

|                          |                                                                 |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | ... asukkaat                                                    |
| <input type="checkbox"/> | ... asukkaat                                                    |
| <input type="checkbox"/> | ... asukkaat                                                    |
| <input type="checkbox"/> | Päiväkeskus kävijät                                             |
| <input type="checkbox"/> | Asukkaiden vieraat                                              |
| <input type="checkbox"/> | Asumispalveluiden henkilökunta                                  |
| <input type="checkbox"/> | Päiväkeskuksen henkilökunta                                     |
| <input type="checkbox"/> | Talon muu henkilökunta, organisaation muut työntekijät          |
| <input type="checkbox"/> | Talossa muutoin töissä käyvät, kiinteistöhuolto, siivoojat tms. |
| <input type="checkbox"/> | joku muu, kuka? <input type="text"/>                            |

### *Talo*

***Miten mielestäsi asiakkaat voivat omalla toiminnallaan vaikuttaa Talon yhteisöllisyyden kehittämiseen ja parantamiseen? Voit kertoa esimerkki tarinan.***

|  |   |
|--|---|
|  | 5 |
|  | 6 |

***Miten mielestäsi kiinteistössä työskentelevät voivat omalla toiminnallaan vaikuttaa Talon yhteisöllisyyden kehittämiseen ja parantamiseen? Voit kertoa esimerkki tarinan.***

|  |   |
|--|---|
|  | 5 |
|  | 6 |

### *Talo*

***Keillä on mielestäsi vastuu Talon yhteisöllisyyden kehittämisestä ja parantamisesta? Valitse 1-4 vaihtoehtoa. \****

Vastaa kysymykseen ajatuksella: **Mitä mieltä sinä itse** olet kyseisistä asioista/väittämistä. Valitse 1-4 tärkeintä.

- ☐ ... asukkaat
- ☐ ... asukkaat
- ☐ ... asukkaat
- ☐ Päiväkeskus kävijät
- ☐ Asukkaiden vieraat
- ☐ Asumispalveluiden henkilökunta
- ☐ Päiväkeskuksen henkilökunta
- ☐ Talon muu henkilökunta, organisaation muu työntekijät
- ☐ Talossa muutoin töissä käyvät, kiinteistöhuolto, siivoojat tms.
- ☐ joku muu, kuka?

## Talo

### Arvio seuraavat väittämät miten ne kuvaavat mielestäsi asiakkaiden käytössä olevia nykyisiä tiloja? \*

Vastaa kysymyksiin ajatuksella: **Mitä mieltä sinä itse olet** kyseisistä asioista.

|                                                                          | Ei kuvaa lainkaan     | Kuvaa jonkin verran   | Kuvaa melko hyvin     | Kuvaa erittäin hyvin  | En osaa sanoa         |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Käytössä olevat tilat ovat viihtyisät                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Käytössä olevat tilat ovat kodikkaat                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Käytössä olevat tilat ovat turvalliset                                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Käytössä olevat tilat tukevat yhteisöllisyyttä                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Käytössä olevia tiloja on tarpeeksi asukkaiden tarpeisiin                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Käytössä olevat tilat ovat monipuoliset                                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Käytössä olevat tilat ovat avoinna asukkaille sopivina aikoina           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tiloissa on helppo liikkua pyörätuolilla/ rollaattorilla (esteettömästi) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tilojen valaistus on riittävä                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

(Sivu 5 / 8)

## Talo

### Osallisuus

Osallistaminen on mahdollisuuksien tarjoamista, osallistuminen on mahdollisuuksien hyödyntämistä. Haluan tietää miten ja missä asukkaat ja asiakkaat voivat olla osallisia liittyen Talon asumisen, palveluiden, tilojen ja toimintojen kehittämiseen.

**Käytän asukkaista ja asiakkaista yhteistä nimitystä asiakkaat.**

#### Arvio omasta mielestäsi asiakkaiden mahdollisuutta osallisuuteen seuraavien väittämien kautta \*

Vastaa kysymyksiin ajatuksella: **Mitä mieltä sinä itse olet** kyseisistä asioista/väittämistä. Vastatessasi Kyllä, voit vielä kertoa missä ja miten?

|                                                                                                                        | Ei                    | En osaa sanoa         | Kyllä                 | Missä ja miten?      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|
| <b>Saavatko</b> asiakkaat <b>tietoa</b> asumisesta, palveluista, toiminnasta ja tiloista?                              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="text"/> |
| Voivatko asiakkaat osallistua asumisen, palveluiden, toiminnan ja tilojen <b>suunnitteluun</b> ?                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="text"/> |
| Voivatko asiakkaat osallistua asumista, palveluita, palveluita, toimintaa ja tiloja koskevaan <b>päätöksentekoon</b> ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="text"/> |
| Voivatko asiakkaat osallistua muiden asiakkaiden kanssa <b>yhdessä tekemiseen</b> ?                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="text"/> |
| Voivatko asiakkaat osallistua erilaisiin <b>työtehtäviin</b> ?                                                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="text"/> |
| Voivatko asiakkaat <b>tuottaa tietoa</b> asumisesta, palveluista, toiminnasta ja tiloista?                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="text"/> |
| Voivatko asiakkaat osallistua asumisen, palveluiden, toiminnan ja tiloja koskevaan <b>arviointiin</b> ?                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |                      |



## Talo

### Mitä näistä tiloista ja toiminnoista pidät tärkeänä?

Vastaa kysymyksiin ajatuksella: **Mitä mieltä sinä itse olet** kyseisistä asioista. Voit vastata kaikkiin tai osaan väittämistä.

|                                                                          | Pidän<br>tärkeänä, <b>en</b><br><b>ole itse</b><br>osallistunut | Pidän<br>tärkeänä, <b>olen itse</b><br>osallistunut | En pidä<br>tärkeänä,<br>olen itse<br>osallistunut | En pidä<br>tärkeänä, <b>en</b><br><b>ole itse</b><br>osallistunut |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| hartaushetket/ muistotilaisuudet                                         | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/>                               | <input type="radio"/>                             | <input type="radio"/>                                             |
| teemajuhlat: esim. itsenäisyyspäivä, joulukuun<br>pääsiäinen, vappu tms. | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/>                               | <input type="radio"/>                             | <input type="radio"/>                                             |
| kurssit: esim. hygieniapassi, hätäensiapu,<br>vertaisohjaaja EVVK tms.   | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/>                               | <input type="radio"/>                             | <input type="radio"/>                                             |
| yhteinen ruuanvalmistus/ ruokailu                                        | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/>                               | <input type="radio"/>                             | <input type="radio"/>                                             |
| päiväkeskus                                                              | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/>                               | <input type="radio"/>                             | <input type="radio"/>                                             |
| kirjallisuuspiiri                                                        | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/>                               | <input type="radio"/>                             | <input type="radio"/>                                             |
| talotoimikunta, jossa mahdollisuus tehdä<br>päätöksiä                    | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/>                               | <input type="radio"/>                             | <input type="radio"/>                                             |
| kuntosali                                                                | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/>                               | <input type="radio"/>                             | <input type="radio"/>                                             |
| yhteisö- ja talonkokoukset                                               | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/>                               | <input type="radio"/>                             | <input type="radio"/>                                             |
| taide- ja valokuvanäyttelyt                                              | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/>                               | <input type="radio"/>                             | <input type="radio"/>                                             |
| grilli- ja pihajuhlat                                                    | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/>                               | <input type="radio"/>                             | <input type="radio"/>                                             |
| raamattupiiri                                                            | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/>                               | <input type="radio"/>                             | <input type="radio"/>                                             |
| biljardi- ja muut peliturnaukset                                         | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/>                               | <input type="radio"/>                             | <input type="radio"/>                                             |
| askartelu- ja tuunaustuokiot                                             | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/>                               | <input type="radio"/>                             | <input type="radio"/>                                             |
| kaikille yhteiset päiväkahvit                                            | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/>                               | <input type="radio"/>                             | <input type="radio"/>                                             |

|                                                                           |                       |                       |                       |                       |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| teatteriesitykset                                                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| kirjasto/ lukusali                                                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| bänditoiminta                                                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| saunavuoro                                                                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| asukasraati, jossa mahdollisuus kehittämiseen                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ryhmässä kunnonkohotus, uinti, kävely tms.                                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| infotuokiot: esim. terveys, talous, päihteet                              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| remontti- tai fillaripaja                                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| taidepaja                                                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| kirppu- ja kierrätystori                                                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| elokuvaesitykset                                                          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| katukahvila                                                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| hiljainen huone, mahdollisuus hengelliseen keskusteluun ja hiljentymiseen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| asiointihuone, jossa käytössä puhelin ja tietokoneita                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ompelutila                                                                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| jotain muuta?                                                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## Talo

### Millaisia työtehtäviä asukkaat voivat mielestäsi tehdä Talossa?

Vastaa kysymyksiin ajatuksella: **Mitä mieltä sinä itse** olet kyseisistä asioista. Voit vastata kaikkiin tai osaan väittämistä.

|                                                              | Voivat tehdä,<br><b>en ole itse</b><br>osallistunut | Voivat tehdä,<br><b>olen itse</b><br>osallistunut | Eivät voi<br>tehdä, <b>en</b><br><b>ole itse</b><br>osallistunut | Eivät voi<br>tehdä, <b>olen</b><br><b>itse</b><br>osallistunut |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| yhteisten tilojen siivous                                    | <input type="radio"/>                               | <input type="radio"/>                             | <input type="radio"/>                                            | <input type="radio"/>                                          |
| yhteisten tilojen remontointi                                | <input type="radio"/>                               | <input type="radio"/>                             | <input type="radio"/>                                            | <input type="radio"/>                                          |
| asuntojen remontointi                                        | <input type="radio"/>                               | <input type="radio"/>                             | <input type="radio"/>                                            | <input type="radio"/>                                          |
| asuntojen muuttosiivoukset                                   | <input type="radio"/>                               | <input type="radio"/>                             | <input type="radio"/>                                            | <input type="radio"/>                                          |
| asuntojen kalustaminen                                       | <input type="radio"/>                               | <input type="radio"/>                             | <input type="radio"/>                                            | <input type="radio"/>                                          |
| ruuan valmistus päiväkeskuksessa                             | <input type="radio"/>                               | <input type="radio"/>                             | <input type="radio"/>                                            | <input type="radio"/>                                          |
| ostoksilla käynti esim. päiväkeskus,<br>kokoustarjoilut tms. | <input type="radio"/>                               | <input type="radio"/>                             | <input type="radio"/>                                            | <input type="radio"/>                                          |
| ympäristön siivous                                           | <input type="radio"/>                               | <input type="radio"/>                             | <input type="radio"/>                                            | <input type="radio"/>                                          |
| piha- alueen siivous                                         | <input type="radio"/>                               | <input type="radio"/>                             | <input type="radio"/>                                            | <input type="radio"/>                                          |
| asukaspäivystäjä kadulla, sisääntulo ovilla,<br>aulassa      | <input type="radio"/>                               | <input type="radio"/>                             | <input type="radio"/>                                            | <input type="radio"/>                                          |
| päiväkeskuspäivystäjä                                        | <input type="radio"/>                               | <input type="radio"/>                             | <input type="radio"/>                                            | <input type="radio"/>                                          |
| asukaspäivystäjän omassa<br>asuinkerroksessa                 | <input type="radio"/>                               | <input type="radio"/>                             | <input type="radio"/>                                            | <input type="radio"/>                                          |
| ruokalahjoitusten hakeminen ja jakelun<br>hoitaminen         | <input type="radio"/>                               | <input type="radio"/>                             | <input type="radio"/>                                            | <input type="radio"/>                                          |
| ympäristökierrokset lähialueella ja<br>lähikaupoissa         | <input type="radio"/>                               | <input type="radio"/>                             | <input type="radio"/>                                            | <input type="radio"/>                                          |

|                                                                      |                       |                       |                       |                       |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| puutarhanhoito                                                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| kokoustilojen siistiminen                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| kokoustilojen tarjoiluista huolehtiminen                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| kirppu- , vaihtotorin hoitaminen                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| asiantuntijana kertomassa omista kokemuksista                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| asiointiapuna toiselle asukkaalle                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| puhtaiden neulojen ja välineiden vaihto                              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| tiedottaminen, esim. lehden, sosiaalisen median sisällön tuottamista | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| infotuokioiden pitäminen                                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| jotain muuta?                                                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |