

The logo for 'PRO SOS HANKE' is centered in a white rounded rectangle. 'PRO' is in green, 'SOS' is in blue, and 'HANKE' is in grey. There are seven grey dots between 'SOS' and 'HANKE'.

**PRO
SOS**
..... HANKE

**TYÖPAJAN JA KOHTAAMISPAIKAN TYÖNTEKIJÖIDEN
KOKEMUKSIA ASIAKKAIDEN OSALLISUUDESTA**

Aino Ketola
Jyväskylän yliopisto
Yhteiskuntatieteiden ja
filosofian laitos, sosiaalityön
yksikkö
Kevät 2018

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO	3
2 OSALLISUUS JA YHTEISKEHITTÄMINEN	4
2.1 Osallisuus	4
2.2 Yhteiskehittäminen	5
3 HAASTATTELUT	6
4 TULOKSET	7
4.1 Mistä ajatus asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseen lähti?	7
4.2 Haasteet osallisuuden kokemisessa	9
4.2.1 Työyhteisön mukaan saaminen	9
4.2.2 Haaste saada asiakkaat mukaan	10
4.2.3 Hankebyrokrattiset esteet	12
4.3 Onnistumisen kokemukset	14
4.3.1 Sosiaalisten kontaktien lisääntyminen	14
4.3.2 Ympäristön merkitys	15
4.4 Tulevaisuutta kohti	17
5 LOPUKSI	19
LÄHTEET	21

1 JOHDANTO

Asiakkaiden osallisuuden tärkeyttä korostetaan sosiaalialalla jatkuvasti. Osallisuus on käsitteenä ja teemana hyvin laaja, ja sen konkreettinen toteutuminen on iänikuinen haaste sosiaalialalla. Onkin tärkeää, että sosiaalialalla työskentelevien työntekijöiden kokemuksia kuullaan ja kerätään, jotta asiakkaiden osallisuuden toteutumista voidaan jatkossa kehittää. Tämä raportti tarkastelee asiakkaiden osallisuutta sosiaalialalla työskentelevien työntekijöiden näkökulmasta. Raporttia varten toteutettuihin haastatteluihin osallistui työntekijöitä eräältä työpajalta sekä eräästä kohtaamispaikasta.

Raportin aloittaa osallisuuden ja siihen linkittyvän yhteiskehittämisen tiiviit määritelmät. Tämän jälkeen esitellään haastatteluaineisto, jonka kautta osallisuuden teemaa on käsitelty raportissa. Haastattelujen perusteella työpajan ja kohtaamispaikan työntekijöiden kokemukset ovat jaettu neljään eri teemaan. Ensimmäinen teema käsittelee työntekijöiden kokemuksia siitä, mistä heidän ajatuksensa asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseen lähti liikkeelle. Tämän jälkeen raportti siirtyy käsittelemään haasteita, joita työntekijät olivat kohdanneet osallisuuden toteutumisessa. Haasteiden tarkastelemisen jälkeen näkökulma siirtyy onnistumisen kokemuksiin sekä lopuksi tulevaisuuden näkymiin. Raportin lopuksi esitellään haastatteluiden johtopäätöksiä ja pohdintaa aiheeseen liittyen.

2 OSALLISUUS JA YHTEISKEHITTÄMINEN

2.1 Osallisuus

Osallisuus on hyvin tunnettu termi sosiaali- ja terveysalalla, mutta se on samalla hyvin laaja ja monitulkintainen käsite. Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari ja Teko-Tokoi (2017) määrittelevät osallisuuden olevan yksilön mahdollisuutta vaikuttaa oman elämänsä kulkuun toimintoihin, palveluihin, mahdollisuuksiin ja joihinkin yhteisiin asioihin. Isolan ym. mukaan osallisuus voidaan nähdä olevan liittymistä, kuulumista, yhteisyyttä, mukaan ottamista, osallistumista ja suhteissa olemista. (Isola ym. 2017, 3.) Myös Meriluoto, Marila-Penttinen ja Lehtinen (2015) korostavat, että osallisuudessa on kyse tunteesta, että kuuluu johonkin ja, että omalla toiminnalla ja ajatuksilla on merkitystä ja vaikutusta. Osallisuudessa on myös kyse mahdollisuudesta toimia omien intressien mukaan. (Meriluoto, Marila-Penttinen & Lehtinen 2015, 7.)

Isola ym. ovat määrittäneet osallisuuden kolme osa-aluetta: 1) osallisuus omaan elämään 2) osallisuus vaikuttamisprosesseihin palveluissa, lähipiirissä, elinympäristössä ja yhteiskunnassa sekä 3) paikallinen osallisuus. Osallisuuden lisäämistä omaan elämään voidaan Isolan ym. mukaan toteuttaa lisäämällä kohtuullista toimeentuloa, tarjoamalla tilaisuuksia toimintaan, joissa olla vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa sekä tarjoamalla tarpeisiin vastaavia palveluita. Esimerkiksi pitkäaikaistyöttömille räätälöity toiminta voi tarjota päiviin rytmiä ja yhdessä tekemistä, jolloin henkilö voi kokea voimaantumista ja luottamusta omaan pärjäämiseen. Osallisuudessa on myös kyse liittymisestä erilaisiin vaikuttamisprosesseihin, joissa neuvotellaan arvon muodostumisesta, resurssien jakamisesta tai merkityksellisyydestä. Jokaisella ihmisellä on tarve vaikuttaa ja tulla vaikutetuksi. Paikallista osallisuutta voidaan edesauttaa luomalla toimintaa ja tilanteita, jossa yhteisön jäsenen on mahdollista näyttää osaamistaan, panostaa yhteiseen hyvään sekä muodostaa vastavuoroisia suhteita. Tilojen rakentamisella on ratkaiseva merkitys paikallisen osallisuuden mahdollistamisessa. (Isola ym. 2017, 23–38.)

Edellä käsitellyt määrittelyt osallisuudesta korostavat osallisuuden toteutumisen tärkeyttä ihmisen elämässä. Osallisuudesta keskusteltaessa on kuitenkin tärkeää ottaa huomioon osallisuuden konkreettinen ulottuvuus. Juha Koivisto, Anna-Maria Isola ja Merja Lyytikäinen (2018) toteavat, että osallisuutta tulee konkretisoida,

jotta voidaan lisätä ymmärrystä osallisuudesta. Lisäksi Koiviston ym. korostavat, että osallisuudesta puhuttaessa on tärkeää käyttää havainnollistavia esimerkkejä. (Koivisto, Isola & Lyytikäinen 2018, 3.) Meriluoto ym. toteavat, että osallisuuden käsite tarvitsee rinnalleen käytännön esimerkkejä ja asioita, jotta kyetään paremmin hahmottamaan, miten osallisuutta voidaan toteuttaa (Meriluoto ym. 2015, 7). Tämän raportin tavoitteena on juuri(kin) konkretisoida osallisuutta työntekijöiden haastattelujen pohjalta. Työntekijöiden kokemukset, näkökulmat sekä oman toiminnan ja ajattelutapojen reflektoinnit tarjoavat havainnollistavia esimerkkejä liittyen osallisuuden problematiikkaan. Osallisuus on aiheena hyvin ajankohtainen, sillä asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien tarjoamiseen tullaan kannustamaan myös tulevassa maakuntalaissa (Isola ym. 2017, 39).

2.2 Yhteiskehittäminen

Oleellinen ulottuvuus osallisuuden tematiikassa on *yhteiskehittäminen*. Yhteiskehittämisellä tarkoitetaan yksinkertaistettuna palveluiden kehittämistä yhdessä asiakkaiden kanssa, joka ei ole välttämättä yksinkertaista ja nopeaa. Yhteiskehittäminen voidaan käsittää olevan prosessi, joka etenee vaiheittain. Prosessin alkuun sisältyy tutustuminen ja ihmettely ja prosessin edetessä rakennetaan luottamusta, löydetään sanoja, käydään dialogia ja lopuksi muotoillaan tulokset. (Isola ym. 2017, 32.)

Isola ym. ovat hahmotelleet yhteiskehittämiselle muutaman suuntaviivan. Yhteiskehittämisen mahdollisuudesta on tärkeää tiedottaa, jotta jokainen halukas voi osallistua siihen. Yhteiskehittämisen ytimessä on työntekijän ja asiakkaan tasavertainen kumppanuus, joten työntekijän on tunnistettava valtasuhteet hänen ja asiakkaan välisessä suhteessa. Yhteiskehittämisen toteuttamistapoja ovat muun muassa vertaisryhmät, kehittäjäasiakkuus, asiakasraadit ja sosiaalinen media. Haasteena yhteiskehittämiselle asiakkaan näkökulmasta voi olla kokemusten sanoittamisen vaikeus: asiakkaalle voi olla vaikeaa löytää sanoja kokemukselleen. Toisaalta ammattilaisen näkökulmasta haasteena voi olla vaikeus astua ulos asiantuntijuuden ”kuplasta”. (Isola ym. 2017, 32–33.)

3 HAASTATTELUT

Raporttia varten pyrittiin saavuttamaan hyvin käytännönläheinen katsaus osallisuuden teemaan aikuissosiaalityössä, joten tietoa haluttiin kerätä aikuissosiaalityön kentällä toimivilta työntekijöiltä. Toivoimme myös, että saisimme asiakkaita osallistumaan haastatteluihin, mutta tämä ei ollut valitettavasti mahdollista.

Käytännön kokemuksia kerättiin haastattelemalla kahden kaupungin sosiaalityöntekijöitä ja työ- ja yksilövalmentajia. Molemmat kaupungit olivat mukana PRO SOS -hankkeessa. Kaupungit ja työntekijät valikoituivat sillä perusteella, että he ovat omassa työssään, toiminnassaan ja ajattelutavoissaan ottaneet asiakkaiden osallisuuden ja yhteiskehittämisen heidän työssään ensisijaisiksi ohjaaviksi periaatteiksi. Ensimmäisen kaupungin työntekijät työskentelivät työpajalla ja toisen kaupungin työntekijät työskentelivät hankkeessa, jonka kautta kaupunkiin on perustettu eräänlainen kohtaamispaikka, jossa toteutetaan sosiaalista kuntoutusta.

Haastattelut järjestettiin hyvin pitkälti vapaamuotoisina ryhmähaastatteluina, ja ne toteutettiin helmi- ja maaliskuussa 2018. Ensimmäisessä haastattelussa oli läsnä kolme työntekijää (kaksi työ- ja yksilövalmentajaa sekä yksi sosiaalityöntekijä), ja toiseen haastatteluun osallistui kolme sosiaalityöntekijää. Molemmat haastattelut kestivät noin tunnin, ja niistä laadittiin muistiinpanot. Haastattelut myös nauhoitettiin ja litteroitiin. Raportin seuraavaan luvun tekstin sekaan on liitetty otteita haastatteluista. Otteiden perään on merkitty, kuka on sanonut kyseisen otteen. Esimerkiksi jos haastatteluotteen perään on merkitty *sosiaalityöntekijä 2*, tämä tarkoittaa yhtä kohtaamispaikan sosiaalityöntekijöistä ja, jos haastatteluotteen perään on merkitty *työ- ja yksilövalmentaja*, tämä tarkoittaa työpajan työntekijää.

4 TULOKSET

Haastatteluiden perusteella työntekijöiden kokemukset jaettiin kolmeen eri teemaan. Ensimmäinen teema käsittelee työntekijöiden kokemuksia siitä, millaista heidän oman toiminnan ja ajatusmaailman reflektio on ollut liittyen asiakkaiden osallisuuteen ja mistä ajatus asiakkaiden osallistumisen vahvistamiseen lähti heillä liikkeelle. Toinen teema käsittelee haasteita, joita työntekijät ovat kohdanneet osallisuuden toteutumisessa. Tämän jälkeen tarkastellaan työntekijöiden onnistumisen kokemuksia liittyen asiakkaiden osallisuuteen. Viimeinen teema käsittelee sitä, millaisena työntekijät kokevat asiakkaiden osallisuuden toteutumisen heidän työssään tulevaisuudessa.

4.1 Mistä ajatus asiakkaiden osallistumisen vahvistamiseen lähti?

Idea haastatteluihin syntyi, kun PRO SOS –hankkeesta hankekoordinoija ja sosiaalityön opiskelijat kävivät työvarikolla joulukuussa. Tuolloin työpajan työ- ja yksilövalmentaja toi esiin oman ajattelutapansa muutoksen, johon hän oli päätenyt toimintansa kriittisen reflektoinnin jälkeen. Tapaamisen jälkeen pyysimme mahdollisuutta haastatella työpajan työntekijää, jotta saisimme raporttia varten samanlaista kriittistä pohdintaa liittyen asiakkaiden osallisuuteen ja työntekijän oman toiminnan ja ajattelutavan muutosajatteluun.

Työpajan työntekijä kuvaili haastattelussa hetkeä, jolloin hän koki muutoksen ajattelutavassaan. Työntekijä kertoo oivaltaneensa, että hän luuli tekevänsä hyvää työtä asiakkaidensa eteen, kun asiakkaan asiat etenivät tavalla, miten työntekijä koki asiakkaan parhaaksi. Työntekijä koki, että ohjauskeskustelut olivat erittäin hyviä, kun asiakkaat tuottivat puhetta ja he keskustelivat asiakkaan asioista. Työntekijä kuitenkin oivalsi ohjauskeskustelut olleen niin sanotusti ”papukaijapuhetta”: asiakkaat kertoivat asioista, joista he ajattelivat työntekijän haluavan kuulla. Ymmärrettyään tämän, työntekijä kertoi haastattelussa tehneensä lupauksen itselleen:

”Mä lopetan uskottelemasta itselleni ja muille, että mä tiedän, mikä on toisille parasta. Emmä voi sitä tietää ja mun on myös hyväksyttävä se, että mikä on hänen suuntaansa ja hän kokee sen parhaaksi, niin ei ole välttämättä mun mielestä se, mihin pitäisi mennä.” (Työ- ja yksilövalmentaja)

Työntekijä pohti siis omaa ajattelutapaansa ja oivalsi, että hänen on hyväksyttävä oma rajallisuutensa asiakkaan elämässä – hän ei voi tietää, mikä on asiakkaalle parasta. Tämän ajattelutavan muutoksen jälkeen, työntekijän siirtyi pohtimaan omia toimintatapojaan kriittisesti. Työntekijä toi haastattelussa esiin, että hänen tuli luopua monista turvallisilta ja tehokkailtakin tuntuvista tavoista, jotta hän voisi paremmin aloittaa työskentelemään muuttuneen ajattelutapansa mukaisesti.

Tällainen ajattelutavan muutoksen sanoittaminen ääneen on hyvin hedelmällistä pohdittaessa osallisuuden mahdollistamista. Työntekijän sanoittamassa ajattelutavan muutoksessa voidaan havaita Meriluodon ym. käsittelemän vallan merkitys osallisuuden lisäämisessä. Jotta asiakkaiden osallisuutta voidaan edistää, työntekijän tulee rehellisesti huomata hänen oma valtansa, tehdä tämä valta näkyväksi ja lopulta jakaa tätä valtaa. (Meriluoto ym. 2015, 40). Työpajan työntekijä on selvästi pohtinut ja verrannut kriittisesti omaa valta-asemaansa asiakkaiden valtamahdollisuuksiin. Työntekijä on halunnut tehdä näkyväksi tätä vallan epätasapainoa sekä jakaa enemmän valtaa työvarikon asiakkaille – ja myös muille työntekijöille. Työntekijän haastattelun perusteella voidaan väittää, että tämä prosessi ei ole helppo. Omien tunteiden ja ajattelutapojen tunnistaminen, tutkiminen ja kriittinen pohdinta on kuitenkin erittäin tärkeää muun muassa ammatillisen kasvun mahdollistamisen näkökulmasta (Meriluoto ym. 2015, 44). Oman toiminnan ja ajattelutavan kriittinen reflektointi voi myös Meriluodon ym. mukaan herättää kysymyksiä omaan työhön, työrooliin, oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyen. Työntekijä voi kysyä itseltään esimerkiksi voisinko tehdä tämä asian yhdessä asiakkaan kanssa tai mikä on asiakkaalle hyväksi? (Meriluoto ym. 2015, 44.) Voidaankin todeta, että oman toiminnan ja ajattelutapojen kriittinen tarkasteleminen on tavoiteltava asia ammatillisen kasvun ja osallisuuden lisäämisen näkökulmasta.

Haastattelujen perusteella voidaan kuitenkin todeta, että muutos kohti asiakkaiden osallisuutta ei välttämättä aina vaadi oman toiminnan ja ajattelutapojen kriittistä pohdintaa samanlaisessa mittakaavassa kuin työpajan työ- ja yksilövalmentajalla. Kohtaamispaikan sosiaalityöntekijät kertoivat haastattelussa kokeneensa siirtymisen uudelleenlaiseen työskentelytapaan vaivattomana. Yksi sosiaalityöntekijöistä kertoi työskennelleensä aiemminkin projekteissa ja säätiössä, joissa hänelle on kertynyt kokemusta kohtaamispaikan kaltaisesta työskentelystä. Toinen sosiaalityöntekijä toi esiin haastattelussa, että hänelle olisi saattanut olla isompi kynnys osallistua kohtaamispaikan kaltaiseen uudelleenlaiseen työskentelymalliin, jos hän ei pitäisi käsitöiden tekemisestä. Käsitöiden tekeminen on yksi aktiviteetti, jota sekä asiakkaat että työntekijät voivat tehdä kohtaamispaikassa. Kolmas sosiaalityöntekijä korosti haastattelussa sitä, että jokainen työntekijä on vapaa tekemään toimimaan kohtaamispaikassa haluamallaan tavallaan, eikä heidän toimintaansa ole sidottu tiukasti määriteltyihin prosesseihin, joka osaltaan on tehnyt uuteen toimintamalliin siirtymisen vaivattomaksi.

Työpajan työ- ja yksilövalmentaja koki tärkeänä oivalluksen muutoksen tärkeydestä omassa toiminnassa ja ajattelutavassa, jotta hän voi omalta osaltaan vahvistaa asiakkaiden osallisuutta ja yhteiskehittämistä. Kohtaamispaikan työntekijät eivät sen sijaan olleet kokeneet tällaista oivallusta, vaan he kokivat kohtaamispaikan kaltaisen toiminnan, jossa asiakkaiden osallisuutta pyritään lisäämään, olevan heille luontevaa erityisesti aikaisemman työkokemuksen kautta. Haastattelujen perusteella voidaan todeta, että omien toiminta- ja ajattelutapojen kriittisellä tarkastelemisella voi olla olennainen merkitys asiakkaiden osallistumisen ja yhteiskehittämisen vahvistamisessa. Toisaalta huomion kohdistaminen asiakkaiden osallisuuteen voi tulla itsestänselvyytenä ja hyvin luontevana työntekijöille esimerkiksi työkokemuksen karttumisen myötä.

4.2 Haasteet osallisuuden toteutumisessa

Asiakkaiden mukaan ottaminen kehittämistyöhön sekä heidän osallisuuden lisääminen ei ole mutkaton prosessi. Haastattelujen perusteella työntekijät ovat kohdanneet haasteita, jotka ovat omalta osaltaan vaikeuttaneet osallisuuden toteutumista ja kasvattamista. Haasteisiin lukeutuvat asiakkaiden ja muun työyhteisön mielipiteet muutoksesta ja sen omaksumisesta sekä byrokraattiset seikat.

4.2.1 Työyhteisön mukaan saaminen

Vaikka työntekijä on toteuttanut muutoksia omassa toiminnassa ja ajatusmaailmassa, haasteena on saada muutos tapahtumaan myös muussa työyhteisössä ja muissa verkostoissa. Työpajan työ- ja yksilövalmentaja totesi haastattelussa, että kun hän on ehdottanut tai keskustellut toisenlaisesta tavasta tehdä työtä, se on saatettu ottaa vastaan arvosteluna. Kohtaamispaikan työntekijät kokivat, että uudenlainen työtapa ja työympäristö otettiin työyhteisössä hyvin vastaan. Eräs kohtaamispaikan sosiaalityöntekijöistä kuvaili uuden työtavan aloittamisen aiheuttaneen pohdintaa työyhteisössä omasta roolista kohtaamispaikan toiminnassa:

”...Mutta moni varmaan mietti sitä, että mikä se mun rooli siinä tavallaan on. Että kun ajattelee, että on kahdeksan tuntia kuukaudessa käytössä, niin mitä mä sen ajan teen. Niin se tuotti varmaan alkuun ainakin

sellasta mietintää siihen. Mutta emmä sellasta vastustusta huomannut, tai ainakaan kukaan ei ole ääneen sitä sanonut.” (Sosiaalityöntekijä 1)

Jokaisella työntekijällä on tietty työaika, jonka he käyttävät kohtaamispaikassa työskentelyyn. Sosiaalityöntekijä kuvaa haastatteluotteessa, kuinka työntekijöiden keskuudessa aiheutti pohdintaa se, mitä he tulevat tekemään kohtaamispaikassa ja mikä heidän roolinsa on sen toiminnassa. Uudenlaisen työtavan omaksuminen ei kuitenkaan aiheuttanut vastustusta työyhteisössä sosiaalityöntekijän mukaan – tai ainakaan kukaan ei tuonut vastustusta esiin. Toisaalta työntekijät kertoivat, että muut kollegat saattoivat kyseenalaistaa, miten heidän aika riittää kohtaamispaikan kaltaiseen työhön. Voidaan väittää, että vastustuksen puute kertoo siitä, että kohtaamispaikan kaltainen toiminta oli toivottu työtapana työntekijöiden keskuudessa.

4.2.2 Haaste saada asiakkaat mukaan

Sekä työpajalla työskentelevät työntekijät että kohtaamispaikan sosiaalityöntekijät toivat esiin hyvin monimutkaisen ja yllättävänkin haasteen, jonka he olivat kohdanneet asiakkaiden osallisuuden toteutumisessa; asiakkaat eivät haluakaan kasvattaa osallisuuttaan. Oman ajattelutavan ja toiminnan reflektoinnin sanoittamisen jälkeen, työpajan työ- ja yksilövalmentaja jatkoi kuvailemaan omaa turhautuneisuuttaan, kun hän huomasi, etteivät asiakkaat omaksuneetkaan yhtä innokkaasti uudenlaista osallisuutta korostavaa ajattelutapaa:

”...Se turhauman sietäminen, että ne asiakkaat eivät olekaan niinkun onnesta soikeena, että ihanaa joku kerrankin kuuntelee mua, ja kerrankin pääsen vaikuttamaan. Kun ei niitä kiinnosta pätääkään.” (Työ- ja yksilövalmentaja)

Työntekijä oletti oman oivalluksensa jälkeen, että asiakkaat olisivat myös innoissaan siitä, että heidän osallisuuttaan yritetään lisätä. Työntekijä huomasi kuitenkin, että asiakkaita ei –hänen sanojensa mukaan – ”kiinnosta pätääkään”. Asiakkaat toivat myös työntekijän mukaan esille, että heidän mielestään esimerkiksi erilaisten aktiviteettien suunnittelu kuuluu työntekijöille, sillä heille maksetaan siitä palkkaa. Asiakkaiden haluttomuus lähteä mukaan suunnittelemaan toimintaa on ollut haastavaa työntekijälle, ja se on jopa saanut työntekijän pohtimaan tämän ikään kuin uudenlaisen osallisuuden prosessin lopettamista. Työntekijä toi samassa yhteydessä myös esiin prosessin hitauden hyväksymisen vaikeuden. Asiakkaiden halukkuus osallistua

toiminnan suunnitteluun ja järjestämiseen ei välttämättä muutu hetkessä, vaan muutos voi olla pidempi prosessi. Kohtaamispaikan työntekijät olivat myös huomanneet, kuinka haastavaa oli saada asiakkaat osallistumaan järjestettyyn toimintaan:

”Sanotaan, että halutaan keilaamaan ja järjestetään se keilaaminen, niin sinne ei sitten tuukaan, kun yks tai kaks osallistujaa.” (Sosiaalityöntekijä 3)

”Niin, kun järjestettiin se naistenilta, niin ei sinnekään tullu, kun sitten ihan muutama.” (Sosiaalityöntekijä 3)

Naistenilta ja keilaus olivat kohtaamispaikan järjestämiä aktiviteetteja, joihin ei työntekijöiden yllätykseksi osallistunutkaan moni ihminen. Sosiaalityöntekijät kuitenkin pohtivat haastattelun yhteydessä syitä osallistumattomuuteen. Yksi sosiaalityöntekijöistä toi esiin, että esimerkiksi naisteniltan osallistuminen ja ”hemmottelun” saaminen saattavat olla työntekijöiden mielestä positiivisia ja helposti lähestyttäviä toiminnan muotoja, mutta asiakkaat saattavat kokea itsensä hemmottelun epäluontevana tai jopa pelottavana, jolloin naisteniltan kaltaiseen tapahtumaan ei uskalleta osallistua. Lisäksi yksi työntekijöistä korosti, että asiakkaat eivät välttämättä osaa ehdottaa mitään toimintaa, jos heiltä kysytään mielipiteitä tai toiveita. Jos asiakkaille tarjotaan eri vaihtoehtoja, heidän on työntekijän mukaan helpompaa kertoa oma mielipide ja valita mieluinen aktiviteetti.

Työpajan työ- ja yksilövalmentaja pohti haastattelussa toimintaan osallistuvien ja toiminnan ulkopuolelle jättäytyvien asiakkaiden välisiä eroja. Työntekijän mukaan toimintaan osallistuvat ja innokkaasti mukaan lähtevät asiakkaat ovat muutenkin yhteiskunnallisesti aktiivisia, valveutuneita, itseohjautuvia ja kiinnostuneita. Nämä asiakkaat ovat myös niitä, joille työelämään siirtyminen on mahdollista lähitulevaisuudessa. Työpajalla on koettu, että heidän on vaikeinta suunnitella ja järjestää toimintaa asiakkaille, joiden ”taidot ja kyvyt ovat heikot” ja, joille työelämään siirtyminen näyttää vielä kaukaiselta tavoitteelta. Toisaalta työpajan sosiaalityöntekijä peräänkuulutti työntekijöiden vastuuta saada asiakkaat kiinnostumaan ja innostumaan toimintaan osallistumisesta. Sosiaalityöntekijä korosti, että jos työntekijät ovat innostuneita ja motivoituneita, se voi herkemmin tarttua myös asiakkaisiin.

4.2.3 Hankebyrokraattiset esteet

Kohtaamispaikan työntekijöiden haastatteluissa kävi ilmi hankebyrokratiaan liittyviä haasteita. Hankkeen vuoksi asiakkaiden tulee täyttää osallistujalista joka kerta, kun he osallistuvat kohtaamispaikan aktiviteetteihin. Osallistujalistan kerääminen on siis pakollista hankkeissa. Asiakkaat ovat työntekijöiden mukaan tottuneet tähän ja he tietävät jo pyytää, että osallistujalista laitetaan ”kiertoon”. Eräs sosiaalityöntekijöistä toi esiin, että osallistujalistan allekirjoittaminen on ristiriidassa osallisuuden toteutumisen kanssa:

”Ja sit asiakas saattaa ehkä kokea, että no nyt mä sitoudun johonkin. Että se on sellanen seinä vastaan.”
(Sosiaalityöntekijä 1)

Kun asiakasta vaaditaan kirjoittamaan oma nimi osallistujalistaan, tämä voi työntekijän mukaan tuntua asiakkaalta siltä, että hän joutuu sitoutumaan esimerkiksi käymään kohtaamispaikassa. Onkin mielenkiintoista pohtia, lisäisikö osallistujalistan keräämättä jättäminen osallistumishalukkuutta asiakkaiden keskuudessa?

Osallistujalistan ohella kohtaamispaikan työntekijöiden haastattelussa tuli ilmi muitakin byrokraattisia haasteita:

”Kun me ajateltiin, että tälläsessä ”olohuoneessa”, että no sitten voitais tilata lehtiä, että sä voit vaikka lukee sitä lehteä ja samalla katsoa, mitä tapahtuu ja näin. Mut sitten lehteä ei saa tilata hankkeelle.”
(Sosiaalityöntekijä 2)

”Ja sitten toinen, mitä mietittiin, oli se kuljetusjuttu. Että kun me tiedettiin, että meillä olisi potentiaalista asiakaskuntaa tähän hankkeelle tuolla sivukylillä ja me sit ajateltiin, että vois esim. keskiviikkoisin järjestää kimppakyydityksen sieltä, tai että ostettaisiin se palvelu ihan joltain kuljettajalta, taksilta ja se toisi sen porukan tähän, että ne sai edes sen kerran viikossa tulla käymään. Mutta kun tämmösiäkään kuluja ei voida hankkeelle laittaa.” (Sosiaalityöntekijä 1)

”...ja ne on pieniä juttuja, mutta ne on isoja juttuja.” (Sosiaalityöntekijä 1)

Kohtaamispaikassa oltiin pohdittu mahdollisuutta hankkia erilaisia lehtiä, joita asiakkaat voisivat lukea. Tausta-ajatuksena oli sosiaalityöntekijän mukaan se, että lehtien hankkiminen saattaisi madaltaa asiakkaiden kynnystä tulla tutustumaan kohtaamispaikkaan. Asiakkaat voisivat lukea lehtiä ja samalla katsella ympärilleen kohtaamispaikassa. Lehtien tilaaminen ei kuitenkaan ollut mahdollista hankebyrokraattisista syistä, jonka vuoksi kohtaamispaikassa jouduttiin luopumaan ideasta hankkia lehtiä.

Hankebyrokratian aiheuttamiin esteisiin liittyi myös toinen kustannuksiin liittyvä ongelma. Toisessa haastatteluluotteessa sosiaalityöntekijä kertoo, kuinka kohtaamispaikalle voisi löytyä potentiaalisia asiakkaita kauempana kaupungista. Työntekijät pohtivat mahdollisuutta järjestää kerran viikossa kimppakyyti näille ihmisille, jotka tulisivat kohtaamispaikalle kauempaa. Kimppakyytiä ei kuitenkaan voitu järjestää, sillä siitä koituvia kustannuksia ei voitu maksaa hankkeen puolesta. Eräs sosiaalityöntekijöistä kertoi häntä harmittaneen kuljetuksen järjestämisen mahdottomuus erittäin paljon, sillä syrjäkylillä asuvat ihmiset olisivat sosiaalityöntekijän mukaan voineet hyötyä kohtaamispaikan järjestämästä sosiaalisesta kuntoutuksesta. Myös Koivisto ym. (2018, 14). korostavat, että matalan kynnyksen ryhmätoiminta tulisi viedä asukkaiden lähelle.

Kohtaamispaikan sosiaalityöntekijöiden haastattelun perusteella voidaan todeta, että vaikka hankkeen kautta toteutetulla toiminnalla tavoitellaan asiakkaiden osallisuuden lisäämistä, hankebyrokratia voikin paradoksaalisesti toimia osallisuuden toteutumisen esteenä. Osallistujalistan täyttäminen voi nostaa asiakkaiden kynnystä tulla kohtaamispaikalle ja osallistua sen toimintaan, kun taas mahdollisuus lukea lehtiä olisi voinut olla yksi keino madaltaa asiakkaiden uskallusta osallistua toimintaan. Lisäksi syrjäkylillä asuvien ihmisten osallistumista kohtaamispaikan toimintaan olisi voitu helpottaa, jos heille oltaisiin voitu järjestää kyyditykset hankkeen puitteissa. Kuten sosiaalityöntekijä kuvaa yllä olevassa haastatteluluotteessa, vaikka kyseessä olisikin niin sanotusti pienien asioiden järjestäminen (esimerkiksi lehtien tilaaminen), ne ovat samalla kuitenkin isoja asioita asiakkaiden osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden lisäämisen näkökulmasta. Byrokratia onkin yleisesti nähty yhtenä asiakkaiden osallisuuden toteutumisen esteenä (Närhi, Kokkonen & Matthies 2014, 237). Byrokratiaan ja sen aiheuttamiin esteisiin onkin syytä kiinnittää erityistä huomiota, kun mietitään keinoja toteuttaa ja lisätä sosiaalityön asiakkaiden osallisuutta.

4.3 Onnistumisen kokemukset

Vaikka asiakkaiden osallisuuden liittyä useita haasteita ja esteitäkin, työpajan ja kohtaamispaikan työntekijät kertoivat monista positiivisista ja onnistumisen kokemuksista. Erityisesti haastatteluista nousi esiin sosiaalisten kontaktien ja ympäristön merkitykset osallisuuden tematiikassa.

4.3.1 Sosiaalisten kontaktien lisääntyminen

Kohtaamispaikka ja työpaja tarjoavat asiakkaille mahdollisuuden nähdä muita ihmisiä sekä toimia yhdessä muiden ihmisten kanssa. Tutustuttuaan toisiinsa kohtaamispaikassa, asiakkaat ovat sosiaalityöntekijöiden mukaan luoneet ystävyysuhteita ja auttaneet toisiaan arkisissa asioissa. Kohtaamispaikan sosiaalityöntekijät kertoivat, kuinka sosiaalisten kontaktien lisääntyminen oli ulottunut myös asiakkaiden vapaa-ajalle:

”Niin, nyt kun on tutustunu toisiinsa, niin siellä on sitten ihan käyty käytännössä auttamassa toisiaan. Niinkun tuon yhden asiakkaan muuton kanssa.” (Sosiaalityöntekijä 3)

”Niin, syntyy semmosia niinkun sen toiminnan ulkopuolisia ystävyysuhteita.” (Sosiaalityöntekijä 2)

Kohtaamispaikka on siis tarjonnut asiakkaille ympäristön, jossa voi tutustua toisiin ihmisiin ja mahdollisesti saada uusia ystäviä. Asiakkaiden väliset suhteet eivät nousseet erikseen esiin työpajan työntekijöiden haastattelussa. Havaitimme kuitenkin käydessämme työpajalla, että asiakkaat olivat keskenään vuorovaikutuksessa, ja he keskustelivat hyvin tuttavallisesti keskenään. Ulkopuolisen näkökulmasta tarkasteltuna vaikutti siltä, että osalla työpajan asiakkailla oli niin sanotusti kaverilliset välit keskenään.

Kuten Isola ym. (2017, 3) ovat todenneet, osallisuuteen liittyy yhteisyys, kuuluminen ja suhteissa oleminen. Voidaan väittää, että asiakkaiden elämäntilanteiden ollessa hyvin samankaltaisia, he saattavat kokea helpommin yhteisyyden ja kuulumisen tunteita, kun he osallistuvat kohtaamispaikan ja työpajan kaltaisiin

toiminnan muotoihin, joiden kohderyhmänä on tiettyssä elämäntilanteessa olevat ihmiset. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna työpaja ja kohtaamispaikka tarjoavat niiden asiakkaille mahdollisuuden kokea ja osallisuutta. Lisäksi ystävyyssuhteiden luominen voidaan käsittää olevan yleisesti hyvin tärkeä ja positiivinen asia ihmisen elämässä, joten voidaan väittää, että työpaja ja kohtaamispaikka ovat lisänneet osallisuuden ohella myös asiakkaiden hyvinvointia.

4.3.2 Ympäristön merkitys

Haastatellessamme työpajan työntekijät keskustelu siirtyi kotikäynteihin. Työpajan työntekijät puhuivat haastattelussa kotikäyntien merkityksestä sosiaalialalla. Yksi työpajan työntekijöistä kertoi omakohtaisen kokemuksen kotikäynnistä:

”Mä keitin kahvit ja teet ja pystyttiin siinä sitten ihan eri tavalla keskustelemaan, kun se, että mä ajan johonkin tälläseen toimistotilaan. Niin kyllä se monesti on helpompi...” (Työpajan työntekijä)

Työntekijä totesi, että kommunikointi asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä on hyvin erilaista riippuen ympäristöstä. Työntekijän mielestä oma koti tarjoaa täysin erilaisen ympäristön keskustelulle, kuin toimistotila. Myös työpajan sosiaalityöntekijä kertoi kotikäynneistä keskusteltaessa, että hän havaitsi siirtyessään työpajalle työskentelemään, että työpajalla työskennellään ”vapaammalla kentällä” eikä työ muistuta viranomaistyötä samassa määrin, kuin esimerkiksi sosiaalitoimessa. Työpajan työntekijöiden mielestä ympäristöllä on siis merkitystä, kun asiakkaita kohdataan. Muunlainen ympäristö kuin toimistotila voi helpottaa asiakkaiden osallisuutta ja tarjota asiakaslähtöisemmän keinon kohdata asiakkaita.

Kohtaamispaikan sosiaalityöntekijät pohtivat ympäristön ja viranomaisroolin merkitystä osallisuuden toteutumisessa. Sosiaalityöntekijät kokivat, että kohtaamispaikan kaltainen tila ja toiminta on muuttanut asiakkaiden käsitystä työntekijöistä. Kohtaamispaikassa sosiaalityöntekijöiden viranomaisrooli ei näyttäytynyt yhtä vahvana, vaan asiakkaat pääsivät näkemään toisenlaisen puolen työntekijöistä:

”...Että meistäkin tulee ihan ihmisiä ja olentoja.” (Sosiaalityöntekijä 3)

”Ei vaan niitä sossutätejä...Kyllä se selkeesti se ympäristö siihen vaikuttaa.” (Sosiaalityöntekijä 1)

Kohtaamispaikan toiminta oli hyvin vapaamuotoisia ja ilmapiiri avoin ja rento. Sosiaalityöntekijät esimerkiksi tekivät asiakkaiden kanssa käsitöitä. Yksi sosiaalityöntekijöistä kuvasi haastattelussa, että käsitöiden tekeminen on johtanut siihen, että asiakkaat ajattelevat, että sosiaalityöntekijäkin on ”vain ihminen”. Sosiaalityöntekijöiden viranomaisrooli ”sossutätinä” ei siis näyttäytynyt yhtä vahvana kohtaamispaikassa, kuin toimistossa. Sosiaalityöntekijöiden mukaan asiakkaiden saattoi olla helpompaa puhua työntekijöille toiminnan ohessa. Myös työpajalla oltiin huomattu, että asiakkaiden saattaa olla helpompaa avautua työntekijöille samalla, kun he tekevät esimerkiksi käsitöitä. Kohtaamispaikan sosiaalityöntekijät kuvailivat haastattelun aikana, että vuorovaikutus asiakkaiden kanssa on vapautuneempaa, ja asiakkaat kertovat erilaisia asioita kohtaamispaikassa kuin toimistolla. Sosiaalityöntekijät sanoivat myös havainneensa, että asiakkaat ovat alkaneet kertoa avoimemmin aremmistakin asioista myös toimistolla sen jälkeen, kun he ovat aloittaneet käymään kohtaamispaikassa. Voidaan siis väittää, että erilainen ympäristö ja siellä tehtävät aktiviteetit mahdollistavat avoimemman vuorovaikutuksen työntekijöiden ja asiakkaiden välillä. Kohtaamispaikan ja työpajan erilaiset ilmapiirit verrattuna toimistoon oli siis vaikuttanut myönteisesti työntekijöiden ja asiakkaiden väliseen vuorovaikutukseen.

Työpajan ja kohtaamispaikan työntekijät nostivat haastatteluissa esiin heidän havaitsemiaan positiivisia seurauksia, joita kohtaamispaikan ja työpajan toiminnalla on ollut asiakkaiden elämään, heidän omaan työhön sekä asiakkaiden osallisuuteen. Asiakkaat saivat uusia sosiaalisia kontakteja, jotka ulottuivat myös heidän vapaa-ajalle. Työpaja ja kohtaamispaikka tarjoavatkin asiakkaille mahdollisuuden osallistua toimintaan, jossa voi olla vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa. Tämä on yksi keino lisätä osallisuutta ja tarjota voimaantumisen kokemuksia asiakkaille Isolan ym. (2017, 12) mukaan. Toiminta ja erilainen ympäristö vaikuttivat työntekijöiden mielestä myös siihen, että vuorovaikutus asiakkaiden kanssa oli vapautuneempaa, ja asiakkaiden oli helpompaa puhua työntekijöiden kanssa. Lisäksi työntekijöiden viranomaisrooli ei näyttäytynyt yhtä vahvana verrattuna esimerkiksi sosiaalitoimeen. Kuten Isola ym. (2017, 38) ovat todenneet, paikallisen osallisuuden mahdollistamisessa on olennaista tilojen rakentaminen.

4.4 Tulevaisuutta kohti

Kohtaamispaikan ja työpajan työntekijät kuvasivat haastatteluissa omia ajatuksiaan ja tunteita liittyen heidän uudenlaiseen työotteisiin ja toimintatapoihin, joita he olivat omaksuneet työssään. Lisäksi työntekijät reflektoivat haastatteluissa asiakkaiden osallisuutta työpajan ja kohtaamispaikan kaltaisissa toimintaympäristöissä.

Työntekijät olivat kokeneet työssään ja asiakkaiden osallisuudessa niin onnistumisen kokemuksia kuin haasteitakin. Selvää kuitenkin oli, että työntekijät katsoivat myönteisesti kohti tulevaisuutta. Esimerkiksi työpajan työ- ja yksilövalmentaja totesi haastattelussa, että uudenlainen ajattelutapansa asiakkaiden aidosta osallisuudesta on tullut jäädäkseen työpajalla:

”Mutta kaikesta huolimatta ja kaikista vaikeuksista ja hankaluuksista huolimatta voin meidän puolesta sanoa, että se on tullu jäädäkseen – se ajatustapa. Että sehän ei oo mikään kiveen hakattu eikä aina helppoa eikä aina ees toteudu...mutta, että se on kuitenkin niin syvällä siinä meidän ihmiskäsityksessä, asiakaskäsityksessä, että olisi tosi vaikeeta palata takasin ajattelemaan sillä tavalla kuin olen ajatellut.” (Työ- ja yksilövalmentaja)

Vaikka työ- ja yksilövalmentaja oli kokenut haastavaksi muuttaa omia toiminta- ja ajattelutapoja, muutos on kuitenkin omaksuttu yhteisesti osaksi työpajan toimintaa. Työtä pyritään tekemään enemmän asiakkaiden tarpeiden pohjalta. Asiakkaiden osallisuutta pyritään myös lisäämään muun muassa ottamalla asiakkaat vahvemmin mukaan yhteiskehittämiseen ja toiminnan suunnitteluun

Myös kohtaamispaikan sosiaalityöntekijät arvioivat hankkeen olleen erittäin onnistunut. Työntekijöiden haastattelussa korostui erityisesti tarve erilaisille ympäristöille, kun tehdään sosiaalityötä:

”Nyt nää kokemukset tältä ajalta on ollut sellasia, että jotenkin tuntuu, että tämmöstä tarvitaan ja, että tää on hyvä juttu. Ja se, että me lähdetään sieltä toimistolta, on tärkeätä.” (Sosiaalityöntekijä 2)

”Meillähän on sellanen toive tai haave, että me päästäis yhteiseen tilaan, mikä ois tällänen psykososiaalinen keskus, jossa ois mielenterveys- ja päihdetiimit ja sosiaalityö ja perhetyö ja kaikki nämä samassa rakennuksessa. Ja aattelin, että jos sinne vois saada jonkun sellasen tilan tälläsellemme ryhmäjutulle, niin vois sellasessakin toteuttaa sitten. Joku kokoustila, mihin saa nojatuolit, niin sekin on jo aina ihan erilainen, kun joku toimisto.” (Sosiaalityöntekijä 1)

Ylemmässä haastatteluotteessa sosiaalityöntekijä kuvailee kohtaamispaikan onnistumista. Sosiaalityöntekijän mukaan kokemukset ovat osoittaneet, että kohtaamispaikan perustaminen oli tarpeellista ja tärkeää. Kohtaamispaikka tarjosi sosiaalityön asiakkaille keinon tavata sosiaalityöntekijöitä muualla kuin toimistossa. Tilojen merkitys korostui myös, kun työntekijät pohtivat tulevaisuutta hankkeen päättymisen jälkeen. Alemmassa haastatteluotteessa sosiaalityöntekijä kertoo työyhteisön haaveesta, että eri sosiaali- ja terveystoimijat olisivat niin sanotusti saman katon alla. Lisäksi työntekijöiden toiveena on, että heillä olisi tila, jossa olisi mahdollista toteuttaa kohtaamispaikassa järjestettyjen ryhmätoimintojen kaltaista toimintaa myös hankkeen päättymisen jälkeen. Kohtaamispaikka tarjoaa asiakkaille mahdollisuuden nähdä ja viettää aikaa muiden samassa elämäntilanteessa olevien ihmisten sekä sosiaalityöntekijöiden kanssa niin sanotussa arkisessa ympäristössä. Työntekijöiden mielestä on tärkeää, että tämä olisi mahdollista tulevaisuudessakin.

Yhteenvedon voidaan todeta, että työpajan ja kohtaamispaikan toiminta oli työntekijöiden mielestä onnistunutta. Työpajalla asiakkaiden osallisuuden problematiikan pohdinta lähti liikkeelle, kun yksilö- ja työvalmentajan reflektoi kriittisesti ja kyseenalaisti omia ajattelu- ja toimintatapojaan. Työtä haluttiin lähteä tekemään aidosti asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden pohjalta. Asiakkaiden osallisuus ja yhteiskehittäminen nostettiin toimintaa ohjaaviksi periaatteiksi. Työpajalla pyritään tietoisesti ja konkreettisesti toteuttamaan osallisuutta ja yhteiskehittämistä. Hankkeen kautta järjestetty kohtaamispaikka oli työntekijöiden mielestä kaiken kaikkiaan onnistunut kokemus. Kun hanke päättyy, työntekijät toivoivat, että asiakkaille olisi mahdollista toteuttaa samankaltaista ryhmätoimintaa kuin kohtaamispaikassa. Erityisesti tilojen mahdollistaminen asiakkaiden yhdessä tekemiselle ja yleisesti osallisuuden toteutumiseksi koettiin erityisen tärkeänä tulevaisuutta ajatellen.

5 LOPUKSI

Raportin tavoitteena oli tuoda esiin sosiaalialalla työskentelevien kokemuksia ja näkemyksiä asiakkaiden osallisuudesta omassa työssään. Paikat, joissa haastattelut toteutettiin, tekivät yhteistyötä PRO SOS -hankkeen kanssa. Erään kaupungin työpaja ja toisen kaupungin kohtaamispaikka valikoituivatkin sen perusteella, että PRO SOS -hankkeessa oltiin huomattu, että kyseisissä paikoissa ja työskentelytavoissa korostui asiakkaiden osallisuus. Tavoitteena oli sanoittaa, miten asiakkaiden osallisuus näyttäytyy ja toteutuu työpajalla ja kohtaamispaikassa työntekijöiden refleктоimana.

Työpajan yksilö- ja työvalmentajan kuvaili haastattelussa hänen henkilökohtaista reflektointiprosessia, jonka myötä hän kyseenalaisti aiempia ajattelu- ja toimintatapojaan. Työntekijä oivalsi, että hänen tulee tehdä työtään ottamalla enemmän huomioon asiakkaiden tarpeet ja toiveet. Työntekijä kertoi ymmärtäneensä, ettei hän voi tietää, mikä on asiakkaalle parasta, vaan työtä tulisi tehdä aidosti asiakkaan lähtökohdista käsin. Lisäksi työntekijä ymmärsi, että asiakkaat tulee ottaa vahvemmin mukaan toiminnan suunnitteluun ja yhteiskehittämiseen. Työntekijä havaitsi, että nämä ajattelu- ja toimintatapojen muutokset olivat kuitenkin haasteellista saada työtä ohjaaviksi periaatteiksi työyhteisössä sekä yllättäen myös asiakkaiden keskuudessa. Asiakkaat eivät lähteneetkään innokkaasti mukaan suunnittelemaan ja kehittämään työpajan toimintaa. Uudet ajattelu- ja toimintatavat ovat kuitenkin tulleet jäädäkseen työpajalla. Haastattelun aikana työntekijät keskustelivat myös yleisesti asiakkaiden osallisuuteen ja asiakaslähtöiseen työskentelyyn vaikuttavista tekijöistä – esimerkiksi kotikäyntien asiakasystävällisyydestä verrattuna asiakastapaamiseen toimistossa. Lisäksi oli selvää, että työpajan asiakkaat pääsivät vuorovaikutukseen keskenään ja ulkopuolisen näkökulmasta nähty siltä, että asiakkaiden välille oli muodostunut kaverillisia suhteita.

Haastattelun perusteella asiakkaiden osallisuuden toteutuminen oli ilmeisen selkeä työtä ohjaava periaate kohtaamispaikan sosiaalityöntekijöille. Toisaalta työntekijät olivat kohdanneet jonkin verran ihmettelyä muilta kollegoilta, esimerkiksi ajan riittämisen suhteen. Myös työntekijät pohtivat itse omaa roolia kohtaamispaikan toiminnassa. Asiakkaiden osallisuuden katsottiin kuitenkin toteutuneen ja lisääntyneen kohtaamispaikassa, vaikka työssä kohdattiin muun muassa hanketyöhön liittyviä byrokraattisia haasteita. Asiakkaat saivat enemmän sosiaalisia kontakteja – jopa ystävyysuhteita – ja kohtaamispaikan uudenlainen kodinomaisempi toimintaympäristö oli työntekijöiden mielestä merkittävä osallisuuden toteutumisessa. Kaiken kaikkiaan kohtaamispaikka oli työntekijöiden mielestä onnistunut ”kokeilu” ja he toivoivat, että samankaltainen työskentely jatkuisi jossain muodossa tulevaisuudessa.

Kuten raportin alussa todettiin, osallisuus on hyvin moniulotteinen ja monimutkainen käsite ja ilmiö. Kohtaamispaikan ja työpajan työntekijöiden haastattelu vahvisti tämän näkemyksen todeksi. Kummassakin paikassa oltiin kuitenkin omaksuttu asiakkaiden osallisuuden toteutuminen työtä ohjaavaksi periaatteeksi. Osallisuuden toteutumiseen liittyi useita haasteita, mutta myös onnistumisen kokemuksia oli runsaasti. Haastattelut tarjosivat myös pohdittavaa. Vaikka asiakkaiden osallisuutta toimintaan vaikuttamisessa ja kehittämisessä painotetaan (ks. esim. Koiviston ym. 2018, 14), työpajan työntekijät toivat esille, että tällaisen osallisuuden toteutuminen ei ole yksinkertaista. Asiakkaat eivät välttämättä olekaan yhtä innostuneita osallistumaan toiminnan suunnitteluun kuin työntekijät. Onkin olennaista pohtia, kuinka asiakkaita voisi motivoida suunnitteluun ja yhteiskehittämiseen sosiaalityössä? Lisäksi työpajan yksilö- ja työvalmentajan kuvaama prosessi oman ajattelu- ja toimintatapojen muutoksesta toimii hyvänä muistutuksena omien ajattelu- ja toimintatapojen kriittisen reflektoinnin tärkeydestä. Myös ympäristön merkitys korostui haastatteluissa. Pohdittaessa asiakkaiden osallisuutta, olisikin syytä kiinnittää huomiota erilaisten toimintaympäristöjen mahdollistamiseksi.

Yhteenvetona voidaan todeta, että työpajan ja kohtaamispaikan työntekijöiden haastattelut tarjosivat mahdollisuuden tarkastella osallisuutta työntekijöiden näkökulmasta. Työntekijöiden kokemusten keräämisen avulla on myös mahdollista saada tietoa osallisuuden toteutumiseen liittyvistä haasteista ja onnistumisen kokemuksista. Sosiaalityön asiakkaiden osallisuus on aiheelta erittäin merkittävä sekä monisyinen, ja siitä on tärkeää kerätä kokemuseräistä tietoa.

LÄHTEET

Koivisto, Juha, Isola Anna-Maria ja Merja Lyytikäinen (2018): Osallisuus kuuluu kaikille – Innokylän innovaatiokatsaus. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, työpaperi 9/2018. Saatavilla <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136074/URN_ISBN_978-952-343-077-8.pdf?sequence=1>, luettu 12.3.2018.

Isola, Anna-Maria, Kaartinen Heidi, Leemann Lars, Lääperi Raija, Schneider Taina, Valtari Salla ja Anna Keto-Tokoi (2017): Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, työpaperi 33/2017.

Meriluoto, Taina, Marila-Penttinen Leena ja Essi Lehtinen (toim.) (2015): Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja. Ensi- ja turvakotien liitto.

Närhi, Kati, Kokkonen, Tuomo ja Aila-Leena Matthies (2014): Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. Janus vol. 22:3, 227–244. Saatavilla <<https://journal.fi/janus/article/view/51212>>, luettu 24.3.2018.

