

MALLINNUS

Völjy-toiminnan **asumisen tuki**



*"Toivo syntyy siitä
kokemuksesta,
että halutaan ja
voidaan auttaa"*

*"Löydetään yhdessä
myönteinen
juoni"*

Sisällysluettelo

1. Johdanto	3
2. Völjyn perustehtävästä	4
3. Völjyn toimintakulttuurista	7
3.1 Johtaminen toimintakulttuurin kehittämisessä	9
4. Arjen työn taustalla yhteinen puhe ja työn viitekehys	11
4.1 Haittoja vähentävän työn periaatteet	11
4.2 Traumainformoidun työn periaatteet	14
4.3 Yhteiskunnallisen markkinoinnin periaatteita Völjyn työhön sovellettuna	20
4.4 Suhdeperusteinen työote	25
5. Yhteistyö vuokratalosäätiön kanssa	28
6. Yhteistyö Kelan kanssa	30
Lopuksi	31

1 Johdanto

A-klinikkasäätiön Völjyn toiminta sai alkunsa vuonna 2014 huumeita käyttävien henkilöiden terveysneuvontapisteiden asiakkaiden tarpeesta saada joustavasti apua asumisen kriisitilanteisiin ja saada ”jotain tekemistä”. Työ on saanut vuosien varrella hyvää palautetta asiakkailta ja yhteistyötahoilta. Toiminnassa on onnistuttu luomaan tapoja tukea kohderyhmää itsenäisen asumisen haasteissa ja osallistavassa toiminnassa.

Asiakastyön käytännöt edellyttävät toimiakseen myös toimivia käytäntöjä työyhteisössä. Völjyn työssä on kehitetty toimivia käytäntöjä kokeilemalla, työhön sopivia viitekehyksiä ja teorioita opiskelemalla ja ottamalla oppia kansallisista ja kansainvälisistä toiminnoista. Työntekijöiden ja yhteistyötahojen kanssa toteutetuissa työpajoissa työssä syntyneitä kokemuksia ja oivalluksia, ”hiljaista tietoa” on sanoitettu ja tuotu osaksi kehittämistyötä ja hyviä käytäntöjä.

Tässä mallinnuksessa pyritään valaisemaan Völjyn työtä ohjaavia teoreettisia viitekehyksiä ja niiden näkymistä arjen työssä. Lainausmerkeissä olevat repliikit ovat työntekijöiden, asiakkaiden tai yhteistyötahojen edustajien palautteita tai mainintoja Völjyn työstä.



2 Völjyn perustehtävä

A-klinikkasäätiön Völjy toiminta käynnistyi Tampereella vuonna 2014 RAY:n tukemana kehittämishankkeena. Vuodesta 2018 lähtien toiminta on jatkunut Stea-rahoitteisella toiminta-avustuksella. Völjyssä työskentelee 4 työntekijää (3.5). Völjy oli yhteistyötahona vuosina 2018-2020 Y-säätiön koordinoimassa *Naiserityisyys asunnottomuustyössä* -hankkeessa (NEA) ja vuosina 2021-2022 Völjyn yhteydessä toimi ESR- rahoitteen etsivän asunnottomuustyön TYKÖ- hanke.

Völjyn perustehtävänä on hajautetun asumisen tuen ja osallistavan toiminnan toteuttaminen ja kehittäminen huumeita käyttävien ihmisten parissa sekä työn hyvien käytäntöjen reflektointi ja kirjaaminen. Asumisen tuen **tavoitteena on mahdollisimman itsenäinen asuminen omassa vuokra-asunnossa**. Völjyn toimintaan ja tukeen voi osallistua nimimerkillä ja se on asiakkaille vapaaehtoista. Asiakkaat hakeutuvat itse tai yhteistyötahojen ohjaamana asumisen tuen piiriin kohdatessaan asumiseen liittyviä avun tarpeita tai kriisejä.

Völjyllä on Tampereen keskustassa toimipiste, joka tarjoaa neljänä iltapäivänä viikossa toimintaa ja tukea kohderyhmälle. Toimipiste on myös tärkeä osa asumisen tukea. Asiakkaiden on mahdollista tulla toimipisteeseen hoitamaan asumiseen liittyviä asioita ilman ajanvarausta itsenäisesti tai työntekijöiden tukemana. Osallistavan toiminnan kautta asiakkaat voivat myös tutustua työntekijöihin ja Völjyn työotteeseen.



Asumisen tuki Völjyssä on tukea asunnon hankinnassa, asumisen turvaamisessa ja tarvittaessa asumisen päättämisessä asianmukaisesti. Tuessa oleville apu on monipuolista ja asiakaslähtöistä. Asumisen kriisit liittyvät yleensä asumiskustannusten hoitamiseen, asunnon kuntoon tai häiriöihin. Näiden kriisien taklaamiseen keskitytään kotikäynneillä ja Völjyn toimipisteessä yhdessä asiakkaan ja yhteistyötahojen kanssa.

Työn reflektointi Völjyssä tarkoittaa sitä, että puretaan ja jäsennetään työssä koettuja tapahtumia yhdessä.

Työn reflektoinnin paikkoja ovat:

- Päivän päätteeksi asia- ja tunnepurku
- Kerran viikossa asiakastyön suunnittelu ja arviointi
- Ryhmätyönohjaus kerran kuussa. Joka toinen kerta koulutuksellinen työnohjaus mm. traumatietoisesta työotteesta
- Yhteisten kokemusten jakamisen työpaja noin kolme kertaa vuodessa

Verkostoituminen ja avoin pohdinta yhteistyötahojen kanssa on merkittävässä roolissa työn reflektoinnissa, asiakastyön perustehtävässä onnistumisessa ja asunnottomuustyön yhteiskehittämisessä.

Keskeisimmät tilaisuudet näille ovat:

- Asiakastyön ja toimivien käytäntöjen tarkastelu yhdessä merkittävimmän vuokranantajan, kaupungin vuokraloyhtiön (TVA) kanssa noin joka toinen kuukausi
- Völjyn työstä tuotetun tutkimustiedon, havaintojen ja käsitteellistysten peilaaminen ja jäsentäminen arjen työhön yhteistyössä Tampereen yliopiston tutkijan kanssa joka toinen kuukausi
- Kokemusten jakamisen ja työn kehittämisen tilaisuudet Tampereen kaupungin ja sote-järjestöjen edustajien kanssa

"Tietoinen työskentely vaatii aikaa pysähtyä, tutkia ja oivaltaa asiaa jälkikäteen. Pohdiskelu vaatii oman aikansa, muuten oivalluksia ei synny"

"Sitä, mikä resonoi työssä, tutkitaan uteliaasti oppimisen tilassa"

"Se, mistä on yhdessä puhuttu ja sovittu, näyttäytyy ja testataan arjen tekemisessä ja kohtaamisissa"
- työntekijä

VÖLJYN TOIMINTAKULTTUURI


HALUTAAN
ja voidaan
auttaa



kokemusten jakaminen

ARVOT

perususkomukset

3. Völjyn toimintakulttuuri



Völjyn työntekijöiden keskeisiä ajattelu- ja toimintatapoja kutsutaan tässä yhteydessä toimintakulttuuriksi. Sen nimeäminen, milloin puhutaan orientaatiosta, periaatteista tai kulttuurista osoittautui kirjoitettaessa haasteelliseksi. Toimintakulttuurin käsite kuvaa kuitenkin parhaiten Völjyn työntekijöiden tapaa ajatella, toimia ja näistä heijastuvaa tekemisen ja olemisen ”tunnelmaa”.

Völjyn toimintakulttuuri on kehittynyt ja kehittyy työntekijöiden jaetuista kokemuksista ja tiedosta sekä yhteistyöstä asiakkaiden kanssa. Kulttuurin muodostuminen on hidasta, mutta toisaalta jatkuvasti muuttuvaa ja yksilöiden muokkaamaa. Toimintakulttuuri tulee nopeasti vastaan asiakkaita ja yhteistyötahoja kohdattaessa ja heijastaa siten sisäistä tekemistä ulospäin. Toimintakulttuuri tulee päivittäin näkyväksi myös työyhteisön kesken yhteen tulemisessa, yhdessä olemisessa ja lähtemisissä.

Völjyn toimintakulttuurin taustalla ovat yhteisesti jaetut arvot, niistä puhuminen ja niiden näkyminen arjen toiminnassa ja valinnoissa. Työntekijöiden pysyvyys on mahdollistanut toimintakulttuurin rakentumisen – toisaalta elävä ja osallistava toimintakulttuuri tukee työssä jaksamista ja pysyvyyttä.

Perustehtävän toteutumista edistävän toimintakulttuurin ja itse-reflektion kehittämisen tueksi Völjyssä on säännöllisesti järjestetty työpajoja työntekijöiden **oman toiminnan taustalla vaikuttavien arvojen, tietojen ja uskomusten tiedostamiseksi ja sanoittamiseksi.**

"Oman toiminnan ymmärtämisessä auttavat tällaiset ihmisenä näyttäytymisen -työpajat."



Völjyn ja sen ohessa toimivan Tykö-hankkeen työntekijät sanoittavat seuraavia asioita ja tekijöitä kuvaamaan Völjyn toimintakulttuuria:

Tekemisestä ja toimintatavoista

- mutkaton vuorovaikutus; "ei ohipuhumista eikä ohikatsomista", "olla rennosti valppaita"
- kokonaisvaltaisuus, "kopin ottaminen asiakastilanteissa"
- reflektointi; "tuleminen tietoiseksi siitä mitä tehdään"
- taklataan asioita "peruna kerrallaan"
- asetutaan asiakkaan tuomaan kehykseen; "kuullaan, mitä asiakkaalla on päällimmäisenä mielessä"
- katsotaan viimeiseen asti ja käännetään kaikki kivet
- tahtotila säilyttää työn rakenteet; "kuka tahansa työntekijä ottaa puheeksi jos rakenteet horjuvat"
- rohkeus tehdä; "turvallinen työyhteisö, missä tuetaan toisia"
- luovuus; "vuorovaikutuksessa ja tekemisessä on tilannetajua, luovuutta. ja intuitioon luottamista"
- huumori; "huumori on yhteyttä, yhteistä naurua ja ihmisyyttä"
- työympäristön viihtyisyys ja kotoisuus on tärkeää; "työympäristö tukee ajattelua ja tekemistä"
- rehellisyys; "itselle ja toisille. Ei näennäistä eikä piilotettua tekemistä"
- yhteistyö on välttämätöntä; "kaikki yhteistyösuhteet, jotka tukevat perustehtävää huomioidaan"
- toisen työn arvostaminen; "mikään työ ei ole toista arvokkaampaa"
- yhdessä auki puhutut arvot koetellaan toiminnassa ja tulevat siinä näkyväksi

Arvoista

Työntekijät kuvaavat Völjyn arvoja seuraavilla sanapareilla:

- Vahva ihmisyyys – vahva ammatillisuus; "Läsnä on elämän koko kirjo, ihmisten tarinat, hienot kohtaamiset, ihmetys ja hyväksyntä. Tiedetään mitä pitää tehdä silloin kun pitää"

- Yhdessä tekeminen – yhdessä kehittyminen; ”tiedetään ja tehdään yhdessä” ”opimme asiakkaiden kanssa toinen toisiltamme”
- Oikeus osallisuuteen – oikeus toimijuuteen; ”Asiakkailla ja työntekijöillä tila ja mahdollisuus kertoa ja näyttää mitä osaa.”
- autonomia; ”yhteisesti sovitut pelisäännöt mahdollistavat itsenäisen päätöksen asiakastilanteissa”
- vastuullisuus; ”tehdään se, mitä luvataan”
- ihmisarvo lähtöisyys; ”päihteiden käyttö tai muu leima ei määritä ihmistä”

Perususkomuksista

- ”aina on jotain tehtävissä kun halutaan ja voidaan auttaa”
- ”elämässä on hetkiä, jolloin on voitava olla kannateltavana”
- ”työ edellyttää myös omien varjojen tutkimista”
- ”teemme työtä, jolla on merkitystä”

3.1

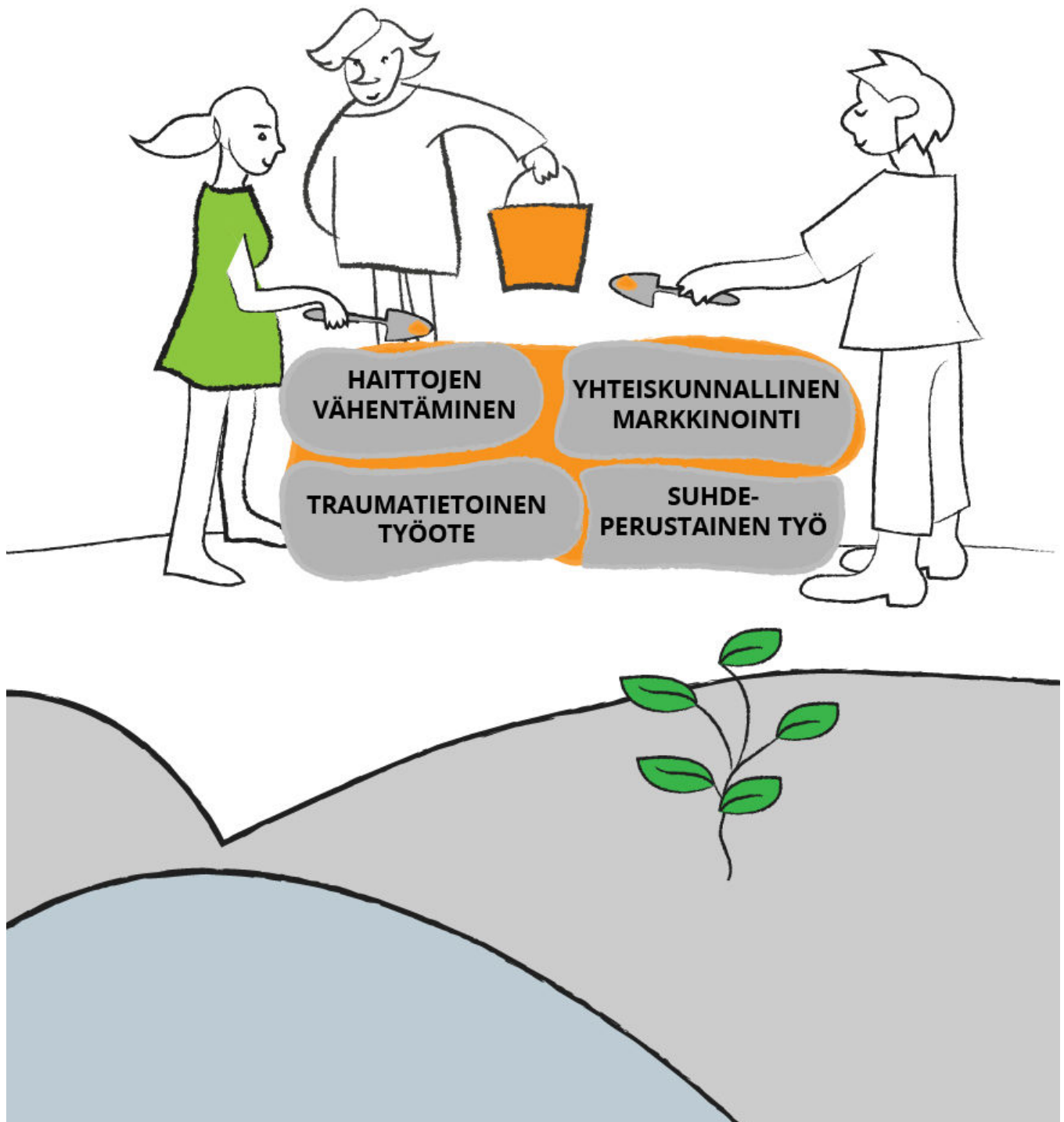
Johtaminen toimintakulttuurin kehittämisessä

Völjyn toimintatapojen kehittäminen on ollut tietoista ja tavoitteellista. Lähiesihenkilötyössä tärkeää on kurssin säilyttäminen perustehtävän suunnassa ja rakenteiden luominen säännölliselle, ammatilliselle keskustelulle ja työn merkityksellisyyden ja mielekkyyden pohtimiselle.

Esihenkilötyö on kulkenut vahvasti arjen työssä mukana siten, että arjen työ, työn vaativuus ja työn vaatimat edellytykset ovat tuttuja. Organisaation taustatuki, luottamus ja riittävä autonomia ovat olleet edellytys työn joustavassa kehittämisessä.

*”Asiallista ja ammattimais-
ta vaikka kuitenkin tuli
tunne, että välititte musta
ihan henkilökohtaisesti.
Sain apua ja asiat selveni
täysin” - asiakas*

Työn viitekehys



4. Arjen työn taustalla yhteinen puhe ja työn viitekehys

Völjyn työssä viitekehys tarkoittaa jaettavissa olevaa näkemystä sille, miten juuri tätä työtä tehdään, mihin pyritään ja mikä toimintaa ohjaa.

Völjyn työn viitekehysten teoreettisia kulmakiviä ovat tähän mennessä olleet:

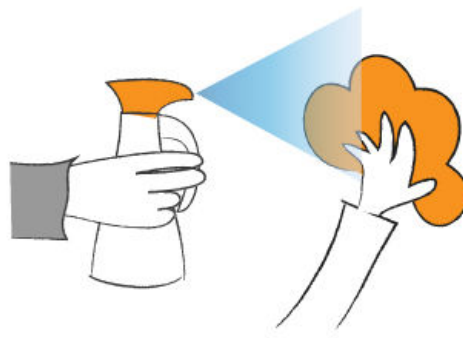
- haittoja vähentävän työn periaatteet
- traumatietoisien työotteiden periaatteet
- yhteiskunnallisen markkinoinnin periaatteet
- suhdeperustaisen työotteiden periaatteet

Nämä kulmakivet ovat toisiinsa nivoutuvia, täydentävät toisiaan ja solahtavat hyvin suhteessa toisiinsa, eivätkä ole ristiriidassa keskenään. Kyseiset kulmakivet ohjaavat samaa asiaa – Völjyn arkista työtä – kukin hieman eri näkökulmista toisiaan täydentäen ja sitä kautta tarjoavat kukin olennaisia välineitä asiakastyön toteuttamiseen, arjen työn jäsentämiseen ja työssä jaksamisen edistämiseen.

4.1 Haittoja vähentävän työn periaatteet

Haittoja vähentävässä työssä ollaan läsnä sen todellisuuden kanssa, mikä on totta nyt ja tässä. Se, mitä on menneisyydessä tapahtunut, ei määritä mahdollisuutta avun saamiseen vaan orientoidutaan siihen, miten asiakkaalle voidaan olla avuksi tässä hetkessä tilanteen ratkaisemiseksi.

Haittoja vähentävän työn periaatteet ja toiminta voivat kuulostaa yksinkertaisilta, mutta ilman riittävän yhteistä näkemystä perustetavästä ja työn arvoista toteutus voi kohdata ylitsepääsemättömän ristiriidan työyhteisössä.



Työn tavoitteet ovat asiakaslähtöisiä, ihmisen kokoisia, eivätkä edellytä päihteiden käytön lopettamista. Ihmistä tuetaan ja autetaan konkreettisesti saavuttamaan omaa toimijuutta vahvistavia tavoitteita, jotka voivat olla pieniäkin.

Asumiseen liittyvät tavoitteet ovat yksilöllisiä, kunkin asiakkaan sen hetkiseen toimintakykyyn suhteutettuja.

Esimerkinomaisesti tavoitteita voivat olla:

- Avun vastaanottaminen
- Puhelimeen vastaaminen kun Völjystä otetaan yhteyttä
- Kirjeiden avaaminen
- Roskien vieminen taloyhtiön jäteastiaan
- Asumiseen liittyvien etuuksien ohjautuminen vuokranantajalle
- Kodin tunnun vahvistuminen asunnossa
- Yhteyden ottaminen Völjyn työntekijöihin aina kun on jotain asumiseen liittyvää hankaluutta
- Itsenäinen asuminen ilman tukitahoja

Haittoja vähentävän työn **käytännönläheisyys** näyttäytyy Völjyn työssä siten, että käytännön työn vaatimat edellytykset, osaaminen ja tarvikkeet ovat asianmukaiset sujuvan työn mahdollistamiseksi

- Henkilökunnan halu ja valmiudet tehdä laaja-alaisesti asioita
- Ei-moralisoiva lähestymistapa
- Asianmukaiset tarvikkeet ja puitteet, kuten; toimitila, auto, puhelimet, siivousvälineet ja työvaatteet, pieniin kodin kunnossapitoon liittyvät työkalut, muutossa tarvittavat pahvilaatikot, pyykinpesumahdollisuus jne.
- Sujuvat, käytännön työssä mahdollisimman helposti toteutettavat yhteistyökäytännöt mm. sosiaalitoimen, Kelan ja vuokranantajan kanssa

Käytännönläheisyys tarkoittaa asiakastyössä sitä, että mahdollistetaan ja helpotetaan asiakkaiden asioiden hoitoa ja autetaan arjessa **huomioiden asiakkaiden toimintakyky.**

*"Kun oon ollut huonos-
sa kunnossa niin Völjyn
tarjoama apu on ollut
ainoa keino saada koti
kuntoon" -asiakas*

Toimintakyky voi olla hyvin vaihteleva. Joskus riittää, että muistutetaan asiakasta vuokranmaksusta tai tapaamisesta. Toisinaan tarvitaan hyvin kannattelevaa ja joinain hetkinä puolesta tekevääkin työtä, jotta asuminen saadaan turvattua. Vuokrarästien maksu voidaan asiakkaan toimintakyvyn romahtaessa hoitaa asiakkaan luvalla viranomaisyhteistyönä tai koti siivota asiakkaan hyvin pienellä osallistumisella. Kuljetaan vähän kerrallaan lähemmäksi "itsensä hyväksi toimimista".

Toimintakyvyn ja voimavarojen huomioimisessa suhteessa hoidettaviin asioihin tarvitaan toistuvaa arviointia. Jos toimintakykyä ei huomioida vaan asiakasta vastuutetaan yli kykyjensä, asiat jäävät hoitamatta, jolloin riskinä voi pahimmillaan olla asunnon menettäminen. Asiakas hoitaa toisaalta kaikki sellaiset asiat, joihin itsenäisesti pystyy eikä ehkä jossain vaiheessa tarvitse tukea lainkaan.

Haittoja vähentävän työn keskeinen periaate on **helppo saavutettavuus**. Völjyn asumisen tuessa tämä toteutuu mm. seuraavasti:

- Völjyn toimipiste on avoinna neljänä iltapäivänä viikossa. Työntekijöihin ja toimintaan voit tulla tutustumaan osallistavan toiminnan kautta ja asumisen asioita hoitamaan ilman ajanvarausta
- Työntekijät ovat saavutettavissa puhelimitse tai tavattavissa arkipäivisin klo 8.30-16.00. Viestiä voi jättää somen tai puhelimen välityksellä
- Völjyn yhteistyöverkoston kautta asioiden selvittely käynnistyy usein nopeasti
- Saavutettavuus on myös työntekijöiden vuorovaikutuksellista saavutettavuutta. Työntekijät refleктоivat yhdessä kohtaamisia ja kiinnittävät erityistä huomiota turvallisen ja helposti lähestyttävän kohtaamisen mahdollistamiseksi.

Völjyn toiminta on asiakkaille vapaaehtoista ja anonyymia. Asiakkailta kerättävä nimimerkki-, sukupuoli- ja syntymävuositieto mahdollistavat asiakasprofiilien kuvaamisen näiltä osin sekä tiedot palveluiden käyttäjien määristä.

*"Völjy auttaa pitä-
mään asioita tasai-
sempana" -asiakas*

4.2

Traumainformoidun työn periaatteet

Traumatietoisuus Völjyssä näyttäytyy siten, että työntekijät tuntevat traumojen aiheuttamat vaikutukset käyttäytymiseen ja huomioivat jokaisen kohtaamisen mahdollisuutena eheyttää tai entisestään rikkoa mielen tai tunnetason säröjä. Asiakkaan nykyiset ongelmat vuorovaikutuksessa voivat olla oireita traumaattisesta tilanteesta tai elämänvaiheesta. Ongelmat ovat usein monien asioiden vyyhti, eikä selviä syy-seuraussuhteita ole jäljitettävissä.

Arjen työssä hyödynnetään traumatietoa turvallisen ja voimauttavan ympäristön ja tilanteen luomiseen suhteessa sekä asiakkaisiin että työyhteisön jäseniin.

Traumainformoidun työn viisi keskeistä ja monissa tilanteissa toisiinsa limittyvää periaatetta ovat turvallisuus, luottamus, valinta, yhteistyö ja voimaantuminen. Keskeisin periaate on turvallisuus.

Turvallisuus

- Turvallisuudessa Völjyssä on kyse mm. tapaamisympäristön olosuhteista. Kodeissa tehtävässä työssä ollaan asiakkaiden vieraina ja he päättävät, kutsuvatko työntekijän kotiinsa. Kokemus turvallisuudesta ja luottamuksesta syntyy joskus pitkien aikojen kuluessa toisen sanomisia ja olemista ”tunnustellen”. Völjyn päivätoiminta antaa hyvän mahdollisuuden tutustumiselle yhteisen tekemisen ja yhdessä olemisen merkeissä.

Kodeissa työntekijöiden moralisoimaton, kunnioittava ja huomioiva asenne on tärkeää. Asiakkaita jo valmiiksi hävettävät ja itsesyytöksiä aiheuttavat asiat eivät kaipa työntekijöiden syyttävää katsetta tai sanomista.

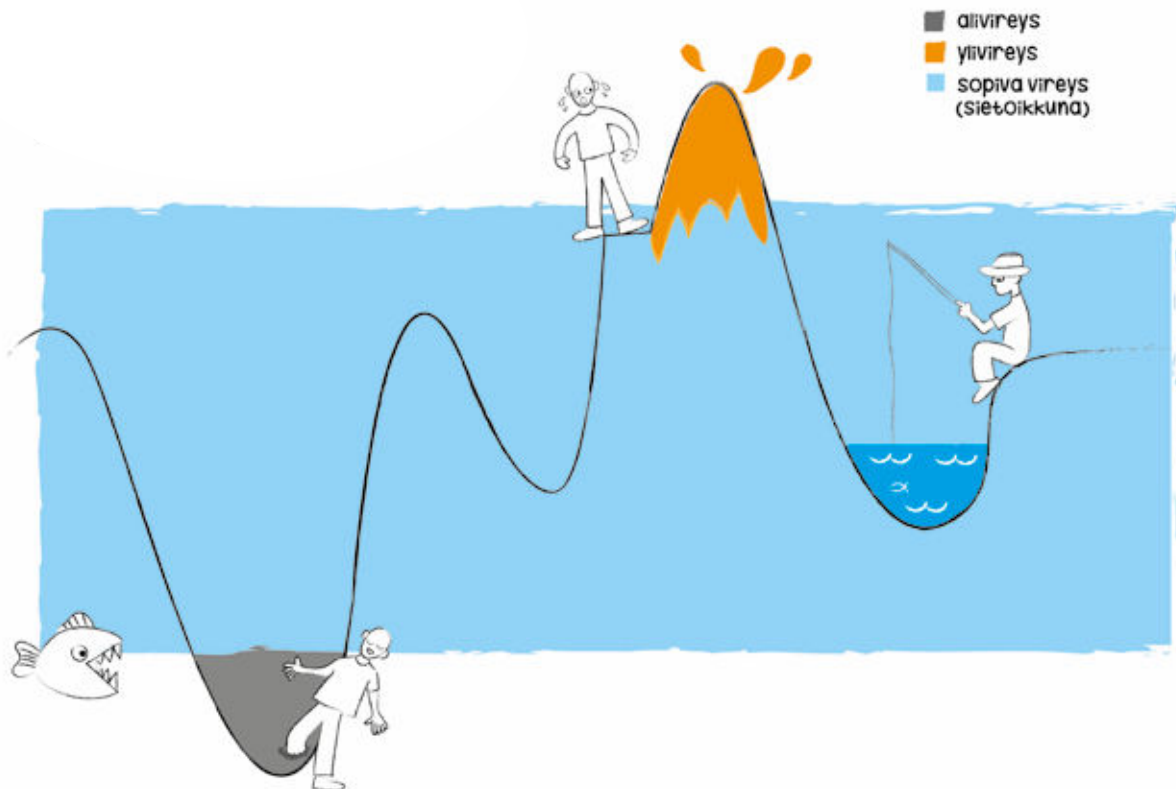


"Kun tiedän et apu on mahdollista niin on turvallisempaa arjessa" - **asiakas**

Turvallisuuden kokemus tarkoittaa myös sen kokemuksen välittämistä, ettei "ole mitään hätää". Kiireettömyys ja riittävän ajan käyttäminen hankalien käytännön tai viranomaisasioiden selvittelyyn antavat kokemuksen siitä, että asiat järjestyvät. Asiakkaalle tärkeä turvallisuutta lisäävä kokemus on se että "minua halutaan ja pystytään autamaan" ja apua on riittävästi saatavilla.

Myös työntekijöiden saavutettavuus ja kokemus siitä, ettei mitään avun pyyntöä vähätellä eikä kauhistella luo turvallisuuden tunnetta. Asioiden hoitaminen kodeissa ja viranomaiskontakteissa on haas-

Sietoikkuna



Äälyperäinen kuva ja teoria. Daniel Siegel - Piirrostyökalun avulla luotu kuva. Piirrostyökalun käyttöön kehitys seija kakkola

teellista ja ylivoimaistakin, jos asiakas on hyvin ylivirittyneessä, jännitteisessä tai kireässä mielentilassa tai alivirittyneessä, jopa lamaantuneessa mielentilassa. Sen ymmärtäminen, kuinka hermoston sisäinen säätelyjärjestelmä toimii ja miten se vaikuttaa vireystilan vaihteluihin auttaa työntekijöitä sekä oman että asiakkaan vireystilan säätelyssä. Kun vireystila on ns sietoikkunassa, kontaktissa oleminen ja asioiden hoitaminen on mahdollista.

Maadoittumisessa ja sietoikkunaan pääsemisessä käytetään tietoisesti arkisia puhetta ja asioita. Repliikit : ”Ota kuppi kahvia” ja ”Hengähdä hetki” ovat usein kuultuja. Völjyn tila on tarkoituksella kotoisa ja osallistava toiminta tarjoaa paljon erilaista maadoittavaa tekemistä.

Kotikäynneillä arkinen keskustelu, asiakkaille merkityksellisten, pienienkin asioiden huomioiminen ja niistä keskustelu luo tuttuuden ja turvallisuuden kokemusta.

repla

Luottamus

- Völjyssä asiakkaiden luottamus rakentui ensin suhteessa työntekijöihin. Ajan kuluessa Völjyn tapaan toimia on opittu luottamaan. Luottamus rakentuu, kun asiakas tulee kuulluksi minkä tahansa mieltä tai arjen sujumiseen liittyvän asian suhteen, kun tehdään se, mikä luvataan, ollaan suorita, ei luvata liikoja, ei pelästyä eikä vähätellä ihmisten tilannetta. Ei tarjota näennäistä tekemistä tai ”retorisia lupauksia”.

Voi kestää pitkäänkin, ennen kuin luottamuksen menettänyt ihminen pystyy ottamaan apua vastaan ja päästämään kotiinsa. Luottamus ei synny hetkessä vaan vaatii usein aikaa ja kiireettömyyden kokemusta.



Tutustumista ja luottamusta rakennetaan kaikissa tilanteissa. Völjys-
sä jokainen kohtaaminen nähdään vuorovaikutussuhteen rakentu-
misena. Kun luottamusta ja tuttuutta on riittävästi, myös asiakkaalle
ja työntekijälle hankalat tilanteet on helpompi selvittää.

Työntekijöiden kyky käsitellä ja sietää asiakkaiden arjen todellisuutta
ja voimakkaitakin tunteita on tärkeää luottamuksen syntymisessä ja
ylläpitämisessä. Tämä edellyttää työyhteisössä säännöllistä yhteistä
puhetta asiakastilanteiden nostattamista
ajatuksista ja tunteista.

*"Luottamus mahdollistaa myös ikävien vies-
tien välittämistä, rajaamista, sekä naurua
ja iloa. Rehellisyys ja aitous ovat avainase-
massa luottamuksen syntymisessä, myös
tietynlainen vapautuneisuus."* -**työntekijä**

*"Nytkin tiedän että jos
apua tarvitsee niin sitä
saa"* -**asiakas**

*"Kiitos rehellisestä
ja kovasta välittä-
misestä"* -**asiakas**

*"Ihminen saattaa puhua mulle vaikka
tunnin paskaa. Silti siinä on luottamus
läsnä- luottamusvire on vain jossain
muualla täytyy kuunnella sanojen taakse"*
- **työntekijä**

Valinta

Traumaattisia kokemuksia kokeneet henkilöt ovat joutuneet tilanteisiin, missä heidän oma valinnanvapautensa ja kontrolli on tilanteessa ollut mahdotonta. Völjyn palvelut ovat asiakkaille vapaaehtoisia ja työssä kiinnitetään huomiota siihen, että vuorovaikutussuhteessa asiakkaan ja työntekijän välillä asiakkaalla on aina mahdollisuus tehdä valintoja. Valinta voi tarkoittaa sitä, missä istuu tai seisooko, puhutaanko vai ollaanko hiljaa, kuinka paljon itsestään haluaa kertoa, kenen työntekijän kanssa haluaa hoitaa asioita, milloin tavataan ja missä tavataan. Koti on aina asiakkaan aluetta ja siellä tehtävä työ lähtee asiakkaan toiveista ja valinnoista.

Mahdollisuus valita vahvistaa toimijuutta. Völjyn työntekijöiden kokemus on, ettei ihmistä voi pakottaa muuttamaan toimintaansa mutta toimijuuden lisääntyessä ihminen saa lisää tilaa valita toisin.

Voimaantuminen

- Voimaannuttamisen kokemus Völjyn työssä seuraa siitä, kun saa asioita hoidettua yhdessä työntekijöiden kanssa. Kun pystyy niillä voimavaroilla, jotka kulloinkin ovat käytössä hoitamaan yhdessä asioita. Välillä toimintakyky voi olla niin heikko, että asiat tapahtuvat työntekijän kannattelemina lähes kokonaan. Mutta jo se, että pystyy antamaan luvan auttamiseen on voimaannuttava kokemus.

"Völjy on tuonut vakautta ja tietää että saa apua kun pyytää" -asiakas

Työntekijät purkavat omissa työn reflektoinnin paikoissa kohtaamistilanteita ja miettivät sitä, miten liittoutua asiakkaassa olevan hyvän ja kykenevän puolen kanssa auttaen sitä vahvistumaan.

"Olen saanut kodin kuntoon. Ottanut opikseni suorasta palautteesta. Osaan nykyään pitää asunnon kunnossa" **-asiakas**

"Olen saanut arkirutiineista kiinni Völjyn avulla ja saanut asioita hoidettua"
-asiakas



Yhteistyö

Yhteistyö on läsnä kaikessa Völjyn asiakastyössä. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja kokija. Työntekijän osaaminen ja asiantuntijuus on tarvittaessa asiakkaan käytössä. Asiakkaat tulevat tilanteisiin usein sen hetkisten tunnetilojen ja päällimmäisten asioiden kanssa. Työntekijä asettuu asiakkaan tuomaan "kehykseen", jolloin asiakkaan tilanne tulee kohdatuksi ja yhteistyö mahdollistuu.

- Traumatietoisuus työyhteisötyöskentelyssä Völjyn työssä ja yhteisessä keskustelussa kokemus työntekijöiden keskinäisestä turvallisuuden ja luottamuksen tunteesta ovat lähtökohta työn tekemiselle ja työssä jaksamiselle.

"Huumori inhimillistä ja yhdistää" **-työntekijä**

"Tarvitaan kykyä olla läsnä ja viestiä välittämistä"
- työntekijä

"Ilman toimivaa, avointa työyhteisöä tätä työtä ei tehtäisi näin. Toimiva työyhteisö elää ja hengittää yhteistä näkyä. Ei tehdä hampaat irvessä vaan otetaan säännöllisesti happea"
-työntekijä

"Saan apua ja tunnen oloni aina teidän kanssa turvallisiksi" **-asiakas**

Työntekijän turvallisuuden kokemusta vahvistaa mm. se, ettei tarvitse aina tietää – voi ottaa selvää, saa tuntea eikä tarvitse hätäntyä, kun toisen asiat koskettavat.

Koskettavasta kohtaamisesta jää tunnejälki. Kun työntekijä tietää, että työpäivän jälkeen on työn rakenteissa varattu tila ja paikka työssä heränneiden tunteiden ja asioiden purkamiseen, voi tunteiden kanssa olla "rauhassa"

Myös työn kehittämisessä ja työntekijöiden omien oivallusten ja hiljaisen kokemustiedon jakamisessa kokemus turvallisesta ja luottamuksesta on ensiarvoisen tärkeää. Kaikki kokemukset ja ajatukset ovat samanarvoisia eikä mikään tunnetila ole väärä.

Völjyn työntekijät suunnittelivat asiakastilaan julisteita, joiden avulla traumojen aiheuttamia käyttäytymismalleja voi ottaa puheeksi

4.3 Yhteiskunnallisen markkinoinnin periaatteita Völjyn työhön sovellettuna

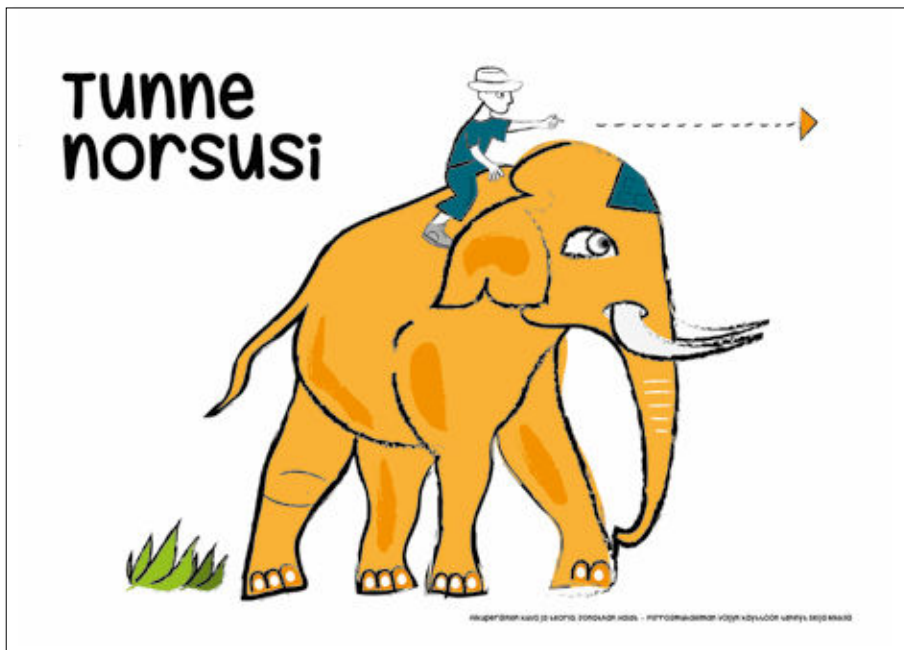
Yhteiskunnallinen markkinointi on lähestymistapa, missä hyödynnetään käyttäytymistaloustieteen oivalluksia, markkinoinnin tekniikoita ja viestinnän ajattelumaailmaa. Sen johtoajatuksena on ihmisten käyttäytymisen muutos eli miten vahvistetaan hyväksi havaittuja käyttäytymismalleja ja tunnistetaan ongelmia aiheuttavat mallit.

Völjyn työssä ja työntekijöiden keskustelussa yhteiskunnallisen markkinoinnin periaatteita ja tiettyjä käsitteitä hyödynnetään, kun kokeillaan ja toteutetaan käytännön interventioita asiakastilanteissa ja asiakkaille suunnatuissa "kampanjoissa".

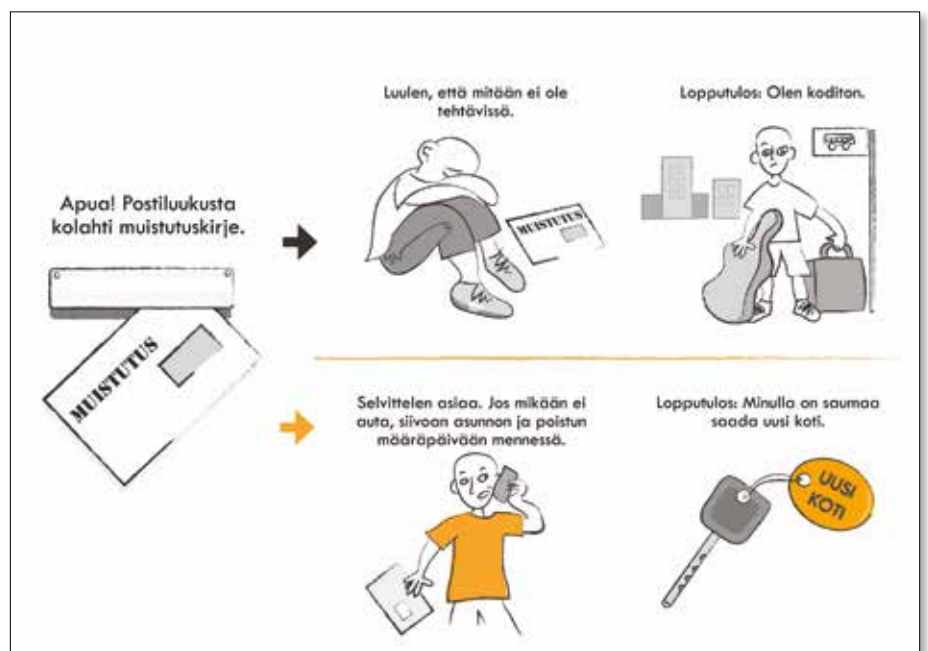


Völjyn työssä ja työntekijöiden keskusteluissa käytetään seuraavia yhteiskunnallisen markkinoinnin periaatteita ja sanoitusta:

- Kohderyhmän tuntemus. Pyritään aina ymmärtämään kohderyhmän käyttäytymistä.
- Voidaksemme vaikuttaa asiakkaidemme käyttäytymiseen, on ymmärrettävä heidän maailmaansa, siinä määrin kun se on mahdollista. On nähtävä asiat heidän näkökulmastaan.
- Kilpailevien tekijöiden huomioiminen; asiakkaiden elämässä tapahtuu paljon. Se, että asiakas valitsee Völjyn tapahtuman, asioiden hoitamisen tai kotikäynnin ei ole itsestään selvää. Pyritään ymmärtämään, mitkä kaikki tekijät kilpailevat asiakkaiden ajasta ja huomiosta ja saavat heidät käyttäytymään ja valitsemaan tietyllä tavalla. Asiakas on Völjyssä asiakas myös siinä mielessä, että hänen ajastaan kilpailtaessa tuki ja apu toteutetaan ja myydään niin arvokkaana, että kilpailu on mahdollista "voittaa"
- Minkälainen arvo Völjyn tarjoamalla tuella ja tekemisellä on asiakkaalle juuri kyseisellä hetkellä.
- Työssä on selkeä tavoite.
- Onko meillä selkeä käsitys siitä, mitä kohti pyrimme ihmisiä auttamaan? Völjyn asumisen tuessa tavoitteena on mahdollisimman itsenäisen asumisen onnistuminen, mikä edellyttää asumiskustannusten hoitamista, kodin kunnossapitoa sekä sitä, ettei asumisesta aiheudu ympäristölle häiriöitä.
- Kohderyhmän segmentointi. On tärkeää löytää ne ihmiset, joita Völjyn keinoin voidaan auttaa ja edelleen auttaa heitä yksilöllisesti. Yhdenlainen "interventio" ei sovi kaikille.



Völjyn työntekijät suunnittelivat asiakastilaan julisteita, joiden avulla traumojen aiheuttamia käyttäytymismalleja voi ottaa puheeksi



siistiflatti.fi -sivusto tarjoaa konkreettisia toimintamalleja



- Kaikki huumeita käyttävät ihmiset eivät tarvitse asumiseen tukea eivätkä kaikki pysty asumaan itsenäisesti vahvallaan tuella. Völjyn asumisen tuen kohderyhmänä ovat huumeita käyttävät henkilöt, jotka eivät uskalla hakea tai eivät saa tarvitsemaansa apua olemassa olevista palveluista ja jotka ovat valmiita yhteistyöhön Völjyn kanssa.
- Monipuoliset menetelmät. Yhteiskunnallisen markkinoin periaatteiden mukaan pyritään vaikuttamaan tavoitteeseen pääsemiseen eri keinojen yhdistelmällä. Völjyssä kannustetaan luovuuteen sekä uusien ja olemassa olevien ideoiden yhdistämiseen ja kokeilevaan kehittämiseen.

Konkreettisia esimerkkejä yhteiskunnallisen markkinoinnin soveltamisesta Völjyssä

Asiakkaille vietiin jääkaappimagneetteja ja kortti muistuttamaan Völjyn olemassaolosta ja siitä, että aina voi pyytää apua kun sitä kokee tarvitsevänsä.

Asiakkaille jaettiin avaimenperiä, missä oli kuva sietoikkunasta ja keinoista, joilla ylivireydestä voi päästä takaisin sietoikkunaan.

Asiakkaille lähetettiin kirje, jossa kiitettiin kirjeen avaamisesta. Kirjettä vastaan voi Völjystä tulla hakemaan palkinnon.

Kotikäynnille viedään aina jotain tulsiaisia.

Yhteistyössä Tampereen A-killan ETNAtyön kanssa rakennettiin "siisti flätti"- verkkosivut. Sivuilta on saatavilla tietoa asumisen kriisitilanteisiin

"Suoraan sanoen odotan joka kuukausi, että Völjy tulee käymään ja on mukava tavata omassa kotona ihmisiä. Se piristää. Siistimpi koti nostaa niin paljon mielialaa." -asiakas



4.4 Suhdeperusteinen työote

Suhdeperustainen työote tähtää asiakkaan **toimijuuden tukemiseen ja vahvistamiseen**. Taustalla on ymmärrys siitä, että ihmiset toimivat aina suhteessa kulloisiinkin olosuhteisiin, jolloin kukaan meistä ei ole täysin vapaa toimimaan tai tekemään valintoja. Traumahistorian ja heikentyneen omanarvontunnon omaavilla, vaikeissa tilanteissa elävillä henkilöillä mahdollisuudet oman elämän kontrollointiin ja valintojen tekemiseen voivat kuitenkin usein olla hyvin vähäiset. Tämä tekee heistä hyvin riippuvaisia vallitsevista suhteista ja siitä, millaisia mahdollisuuksia tai rajoitteita nämä suhteet luovat heidän toiminnalleen.

Völjyn työssä tämä todentuu esimerkiksi siten, että asiakkaiden toimijuus on vahvasti riippuvaista palvelujärjestelmästä ja yhteiskunnallisista olosuhteista. Esimerkiksi paikallinen asunto- ja palveluvalikoima ja huumeita käyttäviin henkilöihin kohdistuva stigma vaikuttavat olennaisesti siihen, millaisia toiminnan ja valintojen tekemisen mahdollisuuksia asiakkailla kulloinkin on. Völjyn työssä pyritäänkin traumatietoisella otteella vahvistamaan asiakkaiden omanarvontuntoa, ja asiakkaita tuetaan tekemään ”pieniä” ja ”isoja”, omaa elämää ja toimijuuttansa koskevia valintoja, mikä lisää ymmärrystä siitä, että ”minullakin on oikeus valintojen tekemiseen omassa elämässäni”.

Suhdeperustainen työote käsittää Völjyn työssä monenlaisia tasoja. Keskeisin näistä on **asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutussuhde**, jota rakennetaan ja ylläpidetään jokaisessa kohtaamisessa tilannekohtaisesti. Luottamuksellinen suhde asiakkaisiin vaatii kehittyäkseen aikaa ja edellyttää asiakkaalle annettua tilaa määrittää luottamuksen rakentamisen tahtia. Kyse on usein pienistä vuorovaikutuksessa välitetyistä sanoista ja teoista, joilla luottamus muodostetaan. Puhutaan arkisista asioista, tarjotaan kahvia, tervehditään aina kun tullaan toimipisteeseen.

Suhdeperustaisen työote ydin on, ettei luottamuksellinen asiakas-työntekijäsuhde muodostu irrallisena olosuhteistaan, vaan siihen vaikuttavat myös monet asiakkaan ja työntekijän kohtaamista laajemmalle ulottuvat suhteet. Tämän vuoksi myös näiden suhteiden tunnistaminen ja niiden parissa työskentely on olennaista.

Asiakkaiden **henkilökohtaisen elämän suhteet** vaikuttavat heidän toimintaansa monin tavoin. Yhteiskunnallisen markkinoinnin termein voisi puhua ”kilpailevista suhteista”, esimerkiksi huumeiden käyttöön liittyvistä tekijöistä, jotka voivat joskus realisoitua ulkoa päin arvioituna epärationaalisenä käyttäytymisenä, kuten sovittujen tapaamisaikeiden toteutumattomuutena, ja vaikuttaa asunnon menettämiseen tai sen riskiin. Myös traumatisoivat ja omanarvontuntoa vaurioittaneet ihmissuhteet, esimerkiksi lapsuuden perhesuhteet tai nykyiset parisuhteet, heijastuvat asiakkaiden toimintaan.

Völjyn työssä toimitaan asiakassuhteiden lisäksi myös läheisissä suhteissa esimerkiksi kohderyhmän kannalta keskeisiin **palvelujärjestelmän toimijoihin ja vuokranantajaan**. Lähtökohtana on, että näiden suhteiden kehittäminen ja ylläpitäminen edistää myös huumeita käyttävien henkilöiden asumisen turvaamista.

Myös **työntekijöiden keskinäisten suhteiden** merkitys – esimerkiksi toimintakulttuurin, työtä ohjaavien viitekehysten, arvojen, periaatteiden ja käytäntöjen reflektoinnin äärelle pysähtyminen yhdessä – on onnistuneen asiakastyön ja perustehtävän toteuttamisen kannalta olennaista.

Laajimmillaan suhdeperustainen työ käsittää paikallista ja valtakunnallista verkosto-, kehittämis- ja koulutustyötä, jolla lisätään eri toimijoiden tietoa ja ymmärrystä Völjyn kohderyhmään kuuluvien henkilöiden elämäntilanteista sekä asumisen tarpeista. Tässä mielessä kyse on myös **yhteiskunnallisissa suhteissa** toimimisesta.



Völjyn työssä tunnustetaan myös **paikkasuhteiden** merkitys luottamussuhteen rakentamiselle, kuten traumainformoidun työn periaatteissa on kuvattu. Työtä ohjaa käsitys siitä, että kohtaamispaikalla on merkitystä asiakkaan ja työntekijän luottamussuhteen rakentamiselle. Völjyn toimipisteen sisustuksessa ja kalustuksessa on huomioitu asiakkaiden toimintamahdollisuuksien edistäminen – tilasta voi valita istumapaikan ja tekemistä vapaasti ja se on viihtyisä. Tilaan voi saapua milloin vain aukioloaikojen puitteissa. Kotikäynneillä puolestaan tunnustetaan, että kyse on asiakkaiden yksityisestä tilasta, jota työntekijät sanallisessa ja fyysisessä toiminnassaan kunnioittavat.

5. Yhteistyö vuokrataloyhtiön kanssa

Völjy on toimintansa alusta lähtien tehnyt tiivistä yhteistyötä Tampereen vuokra-asunnot OY:n (TVA) kanssa. TVA on asuttanut Völjyn tuella asuntoa hakeneita henkilöitä ja TVA:lla asuvia henkilöitä on hakeutunut itsenäisesti tai vuokranantajan kehotuksesta hakemaan apua kriisiytyneisiin tilanteisiin kotona.

Yhteistyö TVA:n kanssa tarkoittaa tapaamisia noin joka toinen kuukausi. Tapaamisissa käydään asiakkaiden luvalla läpi vuokranmaksutilanne ja tarvittaessa kodin kuntoon tai häiriöihin liittyviä asioita. Lisäksi asiakkaan pyynnöstä tai hänen kanssaan ollaan matalalla kynnyksellä puhelimitse yhteydessä vuokranantajaan.

Joustava ja luottamuksellinen ”kolmikanta” asukkaan, vuokranantajan ja Völjyn välillä on mahdollistanut asiakkaiden tavoittamisen ja auttamisen esim asumiskulujen hoitamisessa, häiriötilanteissa ja kodin kunnossapitoon liittyvissä asioissa. Näin ollaan päästy ehkäisemään useita häätöjä.

Keskeistä yhteistyössä on keskittyä ja sitoutua **yhteiseen tavoitteeseen- asumisen onnistumiseen**. Tämä tarkoittaa keskustelua asumisen onnistumisesta ja mitä niiden saavuttaminen minimissään edellyttää. Mihin asiakas tarvitsee tukea ja mitkä ovat mahdolliset ”sudenkuopat”.

Asiakkaiden kanssa keskustellaan etukäteen siitä, mihin voi ottaa yhteyttä, jos asiakasta ei tavoiteta kun kriittisiä, asumiseen liittyviä asioita pitäisi hoitaa ja miten Völjyn työntekijöiden pitäisi puuttua asiaan. Usein tarvitaan myös jatkuvampaa riskien arviointia – asumisen kyvyt saattavat romahtaa monesta syystä. Vuokranantajalle on tärkeää, että asukkaan tukena on helposti lähestyttäviä tukitaho.

"Toimitaan: deal it before it happens -periaatteen mukaan niin paljon kuin mahdollista"
-työntekijä

yhteistyö Tampereen vuokra-asunnot oy:n ja kelan kanssa

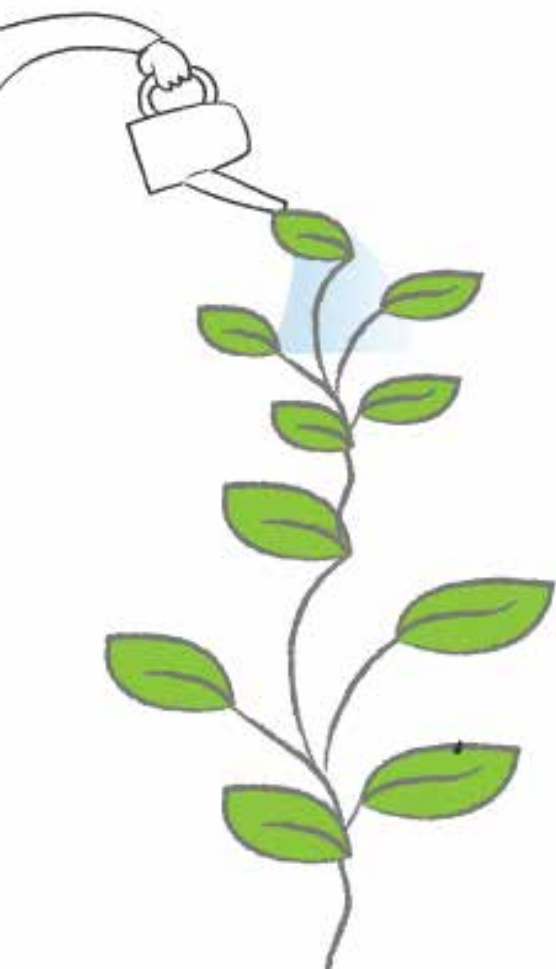


6 Yhteistyö Kelan kanssa

Völjy aloitti kahdenvälisen yhteistyön Kelan kanssa lokakuussa 2019. Yhteistyö on joustavoittanut paljon toimeentuloon liittyvien asioiden käsittelyä.

”Yhteinen työ” on sitä, että Völjyn työntekijät ottavat solmuun meneissä etuusasioissa yhdessä asiakkaan kanssa tai valtakirjalla yhteyttä Kelan kahdenväliseen palveluun, missä on mahdollista tarkistaa ja selvittää Kelan eri tukiin liittyvät asiat. Völjyn työntekijät hoitavat asiakkaan kanssa tarvittavat dokumentit Kelaan ja käyvät päätökset ja etuudet läpi yhdessä niin, että arjen asiat ja asiakkaiden velvoitteet hoituvat.

Kahdenvälistä yhteistyötä arvioidaan ja kehitetään etäpalavereissa kaksi kertaa vuodessa.



Lopuksi

Tämä Völjy-toiminnan hajautetun asumisen tuen mallinnus on syntynyt Völjyn työntekijöiden halusta ja tarpeesta sanoittaa arjen työtä. Arjessa aidosti elävät mallit tai toimintakulttuuri eivät ole sellaisenaan siirrettävissä vaan ne syntyvät työyhteisön yhteisen ajattelun ja tekemisen tuloksena.

Pyörää ei kuitenkaan tarvitse keksiä uudestaan. Völjyn työssä on otettu oppia yhteistyötahoilta, yllä kuvatuista teoreettisista viitekehyksistä ja ajankohtaisesta, työelämään liittyvästä tiedosta.

Kiitos jokaiselle yhteiseen keskusteluun osallistuneista arvokkaista kohtaamisista.

Toivottavasti Völjyn ”kootut kokemukset” antavat virikkeitä asunnottomuustyön asiakas- ja työyhteisötyöskentelyn reflektointiin ja kehittämiseen myös muissa konteksteissa.

Kirjoittajat

Anne Ovaska
koordinaattori

Völjy-toiminta

Anne Ovaska on työskennellyt vuodesta 1996 lähtien huumeita käyttävien ihmisten parissa asiakastyössä sekä haittoja vähentävän työn kehittämis- ja esimiestehtävissä. Vuodesta 2014 lähtien hän on toiminut Völjy- toiminnan koordinaattorina ja lähiesihenkilönä.

Johanna Ranta
tutkijatohtori

Johanna Ranta on sosiaalityön tutkija, joka työskentelee Tampereen yliopistossa. Hän tarkastelee tutkimuksissaan haittoja vähentävän työn arkisia käytäntöjä ja asiakas-työntekijävuorovaikutusta huumeita käyttäville ihmisille kohdennetuissa palveluissa. Viime vuosina tutkimukset ovat kohdistuneet erityisesti asumisen tukeen, asunnottomuuteen, päihdehoitoon sekä asiakkaiden koteihin, kaduille ja verkkoon jalkautuvaan päihdetyöhön.