

”TEHDÄ PROJEKTINSA TARPEELLISEKSI”.

TYÖNTEKIJÖIDEN SELONTEOT ASUNNOTTOMILLE SUUNNATUN NAISTEN KESKUKSEN ELINKAARESTA

Riikka Hahtela: *YTM, tutkija, Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö, Tampereen yliopisto*

riikka.hahtela@uta.fi

Janus vol. 21 (3) 2013, 206–221

Janus

Tiivistelmä

Artikkelissa tarkastelen kolmannen sektorin kolmivuotista kehittämisprojektia työntekijöiden kirjoittaman päiväkirjan avulla. Projektimaiseen työskentelyyn sisältyy elinkaarimainen ajattelu. Työntekijöiden piti perustella toimintaa paitsi asiakkailleen, taustaorganisaatiolleen, yhteistyötahoilleen ja rahoittajilleen myös itselleen: täyttääkö toimintamme sille asetetut odotukset. Tulkitsen projektin alkua ja loppua selonteon käsitteen näkökulmasta. Ymmärrän selonteot arjessa tapahtuvaksi toiminnaksi, jolla työntekijät perustelevat työn tekemistä. Työntekijöiden selonteot muuttuivat projektin aikana. Päiväkirja osoittaa, kuinka projektin alussa työntekijät raportoivat asiakkaiden etsimisestä ja projektin lopussa työntekijät pyrkivät osoittamaan, miten merkityksellistä toiminta oli ollut asiakkaille ja heidän huolenaan oli, miten asiakkaille käy projektin jälkeen. Selontekojen ristiriitaisuus kertoo siitä, kuinka projektiyhteiskunnassa on monenlaisia haasteita. Keskeinen kysymys on, miten määräaikainen projekti voi vastata asiakkaiden pitkäaikaisiin tarpeisiin. Projekti luo itse asiakassuhteensa, mutta mitä asiakkaille käy projektin jälkeen.

Tässä artikkelissa paneudun erään kolmannella sektorilla toimivan järjestön kehittämisprojektin kolmivuotiseen elinkaareen. Projektina toiminut Naisten keskus oli suunnattu yhteiskunnallisesti vaikeassa asemassa oleville, erityisesti asunottomille naisille. Naisten keskuksen toiminta-ajatuksena oli luoda uutta, tuoda uudenlaisia työkäytäntöjä ja menetelmiä yhteiskunnassa vaikeassa asemassa olevien naisten kanssa työskentelyyn. Kun tarkoituksena oli monipuolistaa tietyille asiakasryhmälle kohdennettuja palveluita, voidaan tämänkaltaista kehittämisprojektia pitää esimerkkinä tavallisesta sosiaalialan projektista (ks. esim. Toikko 2012, 64).¹

Tarkastelen projektia työntekijöiden näkökulmasta. Aineistona on työntekijöiden projektin ajan yhteisesti kirjoittama päiväkirja. Työntekijöiden oli osoitettava määräaikaisen projektin tarpeellisuus ja merkityksellisyys niin asiakaskohderyhmälle, toiminnan rahoittajille kuin yhteistyökumppaneille. Keskityn artikkelissa siihen, miten työntekijöiden itsensä ja projektin tarpeelliseksi tekeminen ja sen jatkuva pohdinta ovat läsnä päiväkirjamerkinnöissä. Tarkastelen aineistoa selonteon käsitteen avulla. Analyysin painopiste on siinä, millaisia työntekijöiden selonteot ovat projektin alussa ja miten ne muuttuvat toiminnan aikana. Ennen analyysia tarkastelen sitä, millaisessa toimintaympäristössä työntekijät työskentelevät ja mihin sosiaalialan kehittämisprojekti

yhteiskunnassa sijoittuu. Lopuksi pohdin, mitä työntekijöiden selonteot viestivät määräaikaisesta sosiaalialan kehittämisprojektista ja millaisia mahdollisuuksia projekti antaa asiakkaina ja yhteiskunnallisesti vaikeassa asemassa oleville naisille. Vaikka tutkimukseni keskittyy yhteen projektiin, kertovat työntekijöiden selonteot laajemminkin parin viimeisen vuosikymmenen aikana sosiaalialalla – kuten yhteiskunnassa muutenkin – yleistyneestä projektimaisesta työskentelystä (ennakolta määriteltyine alkuineen ja loppuineen) sekä tällaiseen työskentelyyn liittyvistä erityisistä näyttöpaineista ja ongelmista niin työntekijöiden kuin projektien asiakkaidenkin näkökulmista.

Suomessa 1990-luvun laman myötä alettiin esittää näkemyksiä, että julkisella sektorilla ei ollut varaa sosiaalipalveluiden laajentamiseen. Sosiaalipalveluissa etsittiin uudenlaista tapaa lähestyä sosiaalipalveluiden tuotantoa. Myös Suomen liittyminen Euroopan unioniin ja uusi julkishallintoajattelu toivat sen, että paikallistoimijoiden ja niiden luomien sopimusyhteisöjen on ollut mahdollista hakea erillisrahoitusta palveluiden ja palvelujärjestelmien kehittämiseen. Tämä toiminta on ollut projektimuotoista ja perustunut paikallistason toimijoiden yhteistyöhön. (Alavaikko 2006, 50.) Kolmannen sektorin merkitys kasvoi ja projektit saivat rahoitusta sekä Raha-automaattiyhdistykseltä että Euroopan rakennerahastolta. Palveluissa keskityttiin räätälöityyn ja liikkuvaan työotteeseen sekä matalaan organisaatio-rakenteeseen, jossa ei ollut virastomaisuuden piirteitä. (Toikko 2012, 64.) Kolmannen sektorin projektit monipuolistivat sosiaalipalveluita. Alettiin puhua myös niin sanotusta projektityhteiskunnasta (Rantala & Sulkunen 2006, 7–14). Muutoksen myötä erityisryhmien palvelut, esi-

merkiksi asunnottomille suunnatut palvelut, mielletään yhä enemmän kolmannen sektorin toiminta-alueeseen kuuluviksi ja niitä toteutetaan usein projektimuotoisesti.² Projektien vahvuutena pidetään sitä, että ne ovat kohdennettu tiettyjen ongelmien ratkaisemiseen.

Projektilla tarkoitetaan kertaluonteista ja tavoitteellista tehtäväkokonaisuutta, jonka avulla pyritään luomaan uusi, aiempaa parempi toimintatapa (Paasivaara ym. 2011, 18). Projektimaiseen työskentelyyn sisältyy linkaarimainen ajattelu ja projektit ovat selvästi jaettavissa erilaisiin vaiheisiin: suunnittelu, käynnistys, toimeenpano ja jälkikäteisarviointi. Elinkaaren hallinta on siten projektien keskeinen tehtävä: miten saavutetaan ennalta asetetut tavoitteet tietyn ajan kuluessa? Projektin onnistuminen ja laadun tarkkaileminen vaatii jatkuvaa pohdintaa projektin prosessista; mitä projektin arjessa tehdään, jotta saadaan aikaan haluttu lopputulos. (Virtanen 2000, 31,177.) Tutkimuskohteeni Naisten keskus on edellä kuvatun projektityhteiskunnan tyypillinen ilmentymä, joka pyrki aiempaa parempiin toimintatapoihin tietyn ajanjakson eli kolmen vuoden aikana. Sen rahoittajina toimivat diakoniatyön organisaatio sekä eräs yleishyödyllinen yhdistys. Vaikka projekti oli alun perin määräaikainen, sen toiminta pyrittiin kehittämään niin, että se voisi jatkossa integroitua osaksi organisaation pysyvää toimintaa. Toiminnan vakiinnuttaminen kuuluu usein sosiaalialan projektien tavoitteisiin. Projektin tuli noudattaa diakoniatyön periaatteita, työntekijöiden työtä ohjasivat diakoniatyön eettiset periaatteet, ja työskentelyn lähtökohtana oli asiakkaiden kokonaisvaltainen kohtaaminen (ks. esim. Banks 2004; Talentia 2012). Projektin tarkoituksena oli olla täydentämässä diakoniatyön organisaati-

on tuottamien palveluiden kokonaisuutta. Diakoniatyön organisaatio vaati projektilta vuosikertomukset. Yleishyödyllinen yhdistys toisena rahoittajana seurasi projektin aikana kustannusten, aikataulun ja toiminnan laajuuden toteutumista sekä tarkkaili myönnettyjen avustusten tarkoituksenmukaisuutta, tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta. Yhdistyksen seurannan pääasiallisia työkaluja olivat projektin väli- ja loppuraportit (Ray 2012).

Naisten keskuksen työntekijät perustelivat työtään ja tekivät sitä ymmärrettäväksi tilanteessa, jossa heiltä edellytettiin projektille asetettujen tavoitteiden saavuttamista sekä näyttöjen antamista toiminnan tuloksellisuudesta ja vaikuttavuuslähtöistä työorientaatiota (Rajavaara 2007, 15–16). Tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden lisäksi lähtökohtana oli – diakoniatyön periaatteiden mukaisesti – työskennellä yhteiskunnan kaikkein huono-osaisimpien parissa, joilla on pitkäaikaisia ongelmia. Projekti oli osa suurta suomalaista diakoniaorganisaatiota, joka on viime vuosina erikoistunut huono-osaisimmille suunnattujen palveluiden tuottamiseen. (Malkavaara 2007, 48.) Projektin tarkoituksena oli tuottaa sellainen ”olemisen paikka” yhteiskunnallisesti vaikeassa asemassa oleville naisille, joilta muut paikat ovat sulkeutuneet ovensa ja jotka eivät ole saaneet tarvitsemaansa apua julkisissa järjestelmissä.

NAISTEN KESKUS JA PÄIVÄKIRJA-AINEISTO

Naisten keskus toimi projektina vuosina 2005–2007. Se oli osa diakoniaorganisaation luomaa naistyön kokonaisuutta. Naistyön viisi eri toimintamuotoa muodostivat yhdessä palveluketjun yhteiskunnallisesti vaikeassa asemassa olevien naisten tarpeisiin. Ensi askel oli asunnot-

tomien tukipiste ja viimeisellä askeleella etsittiin naisille työ- ja harjoittelupaikkoja. Naisten keskuksen toimintaan oli mahdollista osallistua kaikilla askelmilla, mutta toimintaan osallistumiseen oli omat vaatimuksensa. Naisten keskuksen tarkoituksena oli täydentää naistyön kokonaisuutta ja juurruttaa uudenlaisia toimintoja naisten kanssa työskentelyyn. Kohderyhmäksi oli määritelty pääkaupunkiseudulla asuvat, yhteiskunnallisesti vaikeassa asemassa olevat naiset, kuten mielenterveys- ja päihdekuntoutujat, asunnottomat ja maahanmuuttajat. Tilastojen mukaan asiakaina käyneet naiset olivat 18–65-vuotiaita, joista suurin osa oli 36–45-vuotiaita. Tilastoissa näkyy, että Naisten keskuksen toiminnan aikana naisten käyntimäärä oli 2788 kertaa. Sama nainen saattoi osallistua moneen ryhmätoimintaan eli hänet huomioitiin laskennassa useampaan kertaan.

Naisten keskuksen tila oli suunniteltu olohuonemaiseksi kodinomaiseksi ympäristöksi, jossa oli piano, tietokone, ompelukone sekä pöytätiloja muille harrastamahdollisuuksille. Keskus oli avoinna arkisin klo 10.00–13.00. Tehtävänä oli valmentaa kaikenikäisiä naisia löytämään tasapainoinen ja hallitseva ote elämästään, työstään ja opiskelustaan. Toimintaan oli mahdollista osallistua omien voimavarojen mukaisesti. Projektin toimintaan sisältyi sekä yksilötapaamisia työntekijöiden kanssa että ryhmämuotoisia toimintoja. Työntekijöiden haastattelujen mukaan yksilötapaamisilla pyrittiin kartoittamaan asiakkaiden elämäntilannetta sekä aloittamaan Naisten keskuksen tarjoama valmennus ja ryhmämuotoinen toiminta. Toiminnalliset ryhmät eli valmennusstudiot olivat asiakkaiden käyttämiä päivätoimintoja. Naisten keskuksen toimintaa kuvaavien esitteiden mukaan valmennusstudioiden tarkoituksena oli antaa naisil-

le vertaistukea sekä vahvistaa arkielämän taitoja ja itsetuntoa. Valmennusstudiot olivat samalla naisille suunnattuja harras-temahdollisuuksia, kuten tanssia, käden-taitoja ja kauneudenhoitoa. Asiakkaiden yhteiskunnallista osallisuutta edistävissä valmennuksissa pyrittiin löytämään naisille koulutus- ja työllistymisvaihtoehtoja. (Naisten keskus 2005.)

Tutkimusaineistoni muodostuu Naisten keskuksen työntekijöiden kirjoittamasta päiväkirjasta. Työntekijät pitivät päiväkirjaa kuvatessaan päivittäisiä työkäytäntöjään. Päiväkirjaa kirjoitettiin toiminnan alusta alkaen maaliskuulta 2005 lokakuulle 2007. Työntekijät kirjoittivat päiväkirjaa tietokoneelle ja sivuja oli yhteensä 100. Päiväkirjaan kirjoittivat projektipäällikkö, projektin työntekijät ja opiskelijaharjoittelijat (kaikki naisia). Projektin työntekijät olivat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia: lähihoitajaksi ja sosionomiksi valmistunut, sairaanhoitaja–diakonissaksi ja yhteiskuntatieteiden maisteriksi valmistunut. Aloittaessaan päiväkirjan kirjoittamista työntekijöillä ei ollut selvää ajatusta siitä, mitä he päiväkirjaan kirjoittaisivat ja mihin tarkoitukseen sitä käytettäisiin. Päiväkirjan kirjoittamistyyli muotoutui projektin aikana. Työntekijät reflektoivat päiväkirjassa omaa toimintaansa ja tunteuksiaan; he arvioivat omia toimintatapojaan, perustelivat itselleen toiminnan merkityksellisyyttä sekä kävivät vuoropuhelua toistensa kanssa muun muassa asiakastilanteista ja erilaisista työtavoista. Sen lisäksi, että työntekijät perustelivat itselleen toimintaa, he myös dokumentoivat arjen työkäytäntöjä (ks. Bornat & Bytheway 2010, 1124).

Työntekijät kuvasivat päivittäisiä asiakastilanteita, toimintaa yhteistyötahojen kanssa sekä suunnitelmia tulevasta toi-

minnasta. Päiväkirjan teksti loi elävän kuvan arjesta ja erilaisista työntekijöiden ja asiakkaiden tunneilmasta, onnistumisista ja epäonnistumisista. (ks. Juhila 2009a, 130.) Etnografisen tutkimukseni kautta tunnen kyseisen projektin muutenkin kuin päiväkirjan kautta.³ Työntekijät kirjoittivat päiväkirjaa oma-aloitteisesti ammatillisesta lähtökohdasta. Päiväkirjaa ei käytetty virallisena dokumenttina tai systemaattisena organisaation päiväraporttina. Työntekijät itse ehdottivat päiväkirjojen ottamista tutkimuskäyttöön. Luvan päiväkirjojen käyttöön sain organisaation eettiseltä toimikunnalta. Tutkimuksessani käytettävät päiväkirjaotteet ovat työntekijöiden kirjoittamia suoria lainauksia. Ainoastaan henkilöiden nimet ja tiedot on muutettu niin, ettei niitä voi tunnistaa.

Työntekijöiden kirjoittama päiväkirja on ainutlaatuinen ja rikas aineisto. Kyse on työntekijöiden itsensä tuottamasta aineistosta, joka piirtää esiin projektin elinkaaren siten kun työntekijät sen eri vaiheissa jäsensivät. Tässä tutkimuksessa tarkastelu kohdistuu projektin alkuaikaan 21.3.–21.9.2005 sekä projektin loppuajaksi 18.3.–18.9.2007.³ Näinä ajanjaksoina käytössäni on 20 sivua päiväkirjaa, jossa oli yhteensä 148 päiväkohtaista merkintää: ensimmäiseltä ajanjaksolta 47 ja toiselta ajanjaksolta 101. Päiväkirjamerkintöjen keskimääräinen pituus oli ensimmäisellä ajanjaksolla 6 tietokoneella kirjoitettua riviä ja toisella ajanjaksolla 12 tietokoneella kirjoitettua riviä. Kiinnostuksen kohteidenani ovat projektin käynnistämiseen ja päättymiseen liittyvät vaiheet, koska päiväkirjassa ei tapahtunut käänteitä projektin aikana. Projektin alun ja lopun vaiheiden avulla on mahdollisuus tarkastella erityisesti projektin projektimaisuutta ja määräaikaaisuutta.

TUTKIMUSKYSYMYS JA AINEISTON ANALYYSI

Selonteot (account) ovat aina kuuluneet sosiaalialan työhön, sillä ammattietiikan mukaisesti työntekijät ovat selontekovelvollisia niin asiakkaille, kollegoille, työnantajalle kuin koko yhteiskunnalle (Juhila 2009b, 296). Työntekijät joutuvat usein perustelemaan ja oikeuttamaan eri tahoille ammatillista toimintaansa ja identiteettiään (Banks 2004, 150). Kysymykset siitä, onko toiminta tarpeellista ja hyödyllistä ja millä tavalla, ovat läsnä paitsi työstä muille raportoitaessa myös ammatillisessa kollegiaalisessa oman työn kuvaamisessa ja arvioinnissa, joihin ulkopuolelta asetuvat odotukset väistämättä kietoutuvat. Päiväkirja-aineistossa on kyse tällaisesta kollegiaalisesta selonteon antamisesta. Chris Hall ja kumppanit (2006, 19) esittävät, että työntekijät tekevät usein selontekoa ja toiminnastaan tunnistamatta niitä edes selonteoiksi.

Tutkimuksessa kysyn, millaisia työntekijöiden selonteot ovat naisten keskuksen toiminnan linkaressa ja muuttuvatko ne projektin aikana? Kyseessä oli uudenlainen, määräaikainen projekti, jonka toimintaa työntekijöiden piti perustella paitsi asiakkailleen, organisaatiolleen, yhteistyötahoilleen ja rahoittajilleen myös itselleen: täyttääkö toimintamme sille asetetut odotukset. Ymmärrän selonteot arjessa tapahtuvaksi toiminnaksi, jonka avulla perustellaan työn tekemistä. Käsite kiinnittyy etnometodologiseen tutkimusperinteeseen (ks. esim. Garfinkel 1967). Päiväkirjassa selonteot ovat sellaisia merkintöjä, joissa kuvataan, käsitellään, selitetään, puolustetaan, pohditaan ja perustellaan työn tarpeellisuutta ja merkittävyyttä suhteessa projektille asetettuihin odotuksiin (ks. esim. Banks 2004, 150).

Projekti ympäristönä ikään kuin vaati tällaisia selontekoa, sillä työntekijöiden tehtävänä oli rakentaa toiminnan mieli ja tarkoitus. Puhuessani selonteosta ymmärrän ne siis suhteessa odotuksiin, jotka liittyivät projektin onnistumiseen. Harold Garfinkel (1967, 180) kutsuu tällaisia näkyvillä oleviksi, mutta huomaamatta jääviksi tilanteiksi. Tutkimukseni tarkoituksena on tunnistaa ja tehdä näkyväksi nämä projektiin liittyvät odotukset, jotka ovat implisiittisesti läsnä päiväkirjassa. Implisiittisyydellä tarkoitan sitä, että vaikka työntekijät kirjoittivat päiväkirjaa ensisijaisesti itselleen ja toisilleen, he väistämättä pohtivat samalla merkinnöissään myös muiden yleisöjen, taustaorganisaationsa toimijoiden, rahoittajien ja asiakkaiden, projektille asettamia toiveita: mitä ne ovat ja onnistummeko täyttämään ne.

Päiväkirja-aineiston analyysin ensimmäisessä vaiheessa paikansin päiväkirjan aineistosta kaikki sellaiset merkinnät, jossa työntekijät kuvasivat työnsä merkitystä ja tarpeellisuutta. Työntekijät eivät välttämättä aina eksplisiittisesti perustelleet työtään, vaan toimintaa saatettiin epäsuorasti puolustaa kohderyhmän tai yhteistyökumppaneiden antamien merkitysten kautta. Tämän jälkeen otin lähempään tarkasteluun ne päiväkirjaotteet, joissa näkyivät erilaiset odotukset, jotka työntekijät liittivät toimintaan. Oteissa toistui tietty teemat, jotka sijoitin tiettyihin yläkäsitteisiin. Alun päiväkirjaotteissa nousivat esiin asiakkuuksien rakentaminen, verkostoituminen yhteistyökumppaneiden kanssa, suunnitelmallinen työskentely, asiakaslähtöisyyden noudattaminen sekä asiakasryhmän rajaaminen. Lopun päiväkirjaotteissa korostuivat pitkäaikaiset ja luottamukselliset asiakassuhteet, työn suunnitelmallisuus ja tehokkuus loppuun asti sekä huoli asiakkaiden tulevaisuudesta

toiminnan loputtua. Olen ottanut jokaisesta teemasta yhden suoran lainauksen päiväkirjasta, joka parhaiten kuvaa kyseistä teemaa.

SELONTEOT TOIMINNAN ALUSSA

Toiminnan alun päiväkirjaotteissa työntekijöiden selonteot liittyivät toiminnan lähtökohtiin. Työntekijät joutuivat perustelemaan ja oikeuttamaan ammatillista toimintaansa ja identiteettiään (että kyse on tarpeellisesta auttamistyöstä) ja tämä näkyy siten, että työntekijät nostivat esiin asiakkaan aseman projektissa. Työntekijät painottivat projektin perustuvan asiakaslähtöiseen toimintaan, sillä toimintaa oli suunniteltu asunnottomien naisten tarpeisiin. Työntekijät tähdensivät, kuinka asunnottomat naiset olivat itse aktiivisena osapuolena toimintaa suunniteltaessa. Työntekijät oikeuttivat projektin toimintaa tekemällä toiminnan mahdollisimman näkyväksi ja alusta asti tehokkaaksi ja suunnitelmalliseksi. Työntekijät korostivat selonteissaan matalan kynnyksen toimintaan liittyvää vaikeutta; aluksi asiakkaat eivät löytäneet projektia ja työntekijöiden piti etsiä sopivia asiakkaita. Sen jälkeen kun asiakkaita tuli mukaan projektiin, oli työntekijöiden tehtävänä valita projektin kohderyhmään sopivia asiakkaita ja mahdollisesti rajattava joitain asiakkaita projektin ulkopuolelle.

Seuraavassa työntekijöiden selontekojen toiminnan alusta:

Asiakkaiden etsiminen

TIISTAI 29.3.2005

Täällä istuskellaan Maijan kanssa, hiljaista on. Aamulla lähetettiin esitteitä Veijariin ja Kriminaalihuoltoon. Soitin myös Jen-

nille yökahvilaan, koska hänellä olisi yksi potentiaalinen asiakas. Sovittiin, että hän ”houkuttelee” asiakasta tulemaan meille. Toiveikkaana tuijotan ikkunasta, josko joku tulisi, mutta ovi ei käy.

Otteessa korostuu hiljainen tunnelma. Projekti on ollut käynnissä kahdeksan päivää. Työntekijä kuvaa, kuinka hän on yhdessä työkaverinsa Maijan kanssa istunut ja odottanut asiakkaita, mutta ketään ei näy. Työntekijä odottaa toiveikkaana asiakkaita, sillä tavoitteena on, että asiakkaat itse löytävät toiminnan. Se olisi paras tapa saada asiakkaita mukaan, ja samalla toteutuisi projektin lähtökohtana oleva asiakaslähtöisyys. ”Ovi ei käy” kertoo kuitenkin siitä, että asiakkaat eivät ole oma-aloitteisesti saapuneet paikalle. Työntekijän on pitänyt aktivoitua yhteistyötahojen suuntaan saadakseen asiakkaita toimintaan mukaan. Työntekijä kertoo lähettäneensä esitteitä yhteistyötahoille ja mainitsee tehneensä vielä enemmän soittaessaan yhteistyötaholle, jonka avulla voisi tavoittaa yhden kohderyhmään sopivan asiakkaan.

Otteesta heijastuu, kuinka työntekijöiden on vaikea oikeuttaa ja perustella projektia eri tahoille toimintaan suunnitellun keskeisen periaatteen, asiakaslähtöisyyden, avulla. Projektin tarkoituksena oli toimia asiakkaiden tarpeista käsin ja työntekijöiden piti työskennellä asunnottomien naisten ehdoilla. Työntekijöillä oli tietynlaisia odotuksia aktiivisista asiakkaista, jotka olivat osallistuneet toiminnan suunnitteluun. Projektin toiminta ei ollut alkanut toivotusti, koska asunnottomat naiset eivät olleet oma-aloitteisesti tulleet toimintaan mukaan. Työntekijälle tilanne oli ongelmallinen, koska projektilla oli tarve saada asiakkaita. Työntekijä oikeutti tarpeen saada erilaisin keinoin uusia asi-

akkaita, vaikka se ajoi projektin lähtökoh-
tana olleen asiakaslähtöisyyden edelle.

Aktiivinen verkostoituminen

KESKIVIIKKO 6.4.2005

Vilkas päivä, Anna, Ulla, Sinikka ja Liisa kävivät. Päiväkeskuksesta Petra soitti ja oli kiinnostunut studioista. Lisäksi Päihdehuollosta ja Erityisdiakoniasta soitettiin ja sovittiin, että molemmista tulee naisia tutustumiskäynnille.

Otteessa kuvataan, kuinka projekti on lähtenyt liikkeelle ja asiakkaita on alkanut kiinnittyä toimintaan. Työntekijä kirjoittaa naisista heidän omilla nimillään, mikä oikeuttaa projektin toiminnan; jokainen nainen on merkityksellinen projektin kannalta ja toiminnassa on syntynyt jo asiakassuhteita. Työntekijä perustelee toimintaa innostuneella tunnelmalla, asiakkaista on tullut aktiivisia osallistujia ja uusia asiakkaita on tulossa tutustumaan toimintaan.

Työntekijän toiveena on, että yhteistyötahojen avulla saadaan ohjattua projektiin sellaisia asiakkaita, jotka ovat projektin kohderyhmää ja jotka hyötyvät Naisten keskuksen palveluista.

Työntekijä kuvaa otteessa, kuinka toiminnan aloittaminen, verkostoituminen, näkyväksi tekeminen ja asiakkuuksien rakentuminen on hidasta. Samaan aikaan pitäisi kuitenkin osoittaa projektin olleen alusta alkaen tehokasta. Työntekijän kertossa Naisten keskuksen päivän ohjelmasta hän raportoi tarkkaan kaikki asiakaskäynnit ja yhteydenotot. Taustaorganisaatiolla on omat odotuksensa toiminnan suhteen ja asiakkaiden määrällä on merkitystä perusteltaessa asiakaskunnan laajuutta. Neljä asiakasta päivän aikana saattaa ulkopuolisesta tuntua vähältä, mutta työntekijälle

tilanne on jo aivan erilainen kuin toiminnan alussa. Työntekijä oikeuttaa toiminnan nostamalla esiin toiminnoissa saavutetun näkyvyyden sekä projektin saavuttaman kiinnostuksen. Työntekijän määritelmien mukaan projekti on alkanut vakiintua ja yhteistyötahot ovat itse ottaneet yhteyttä tarjotakseen asiakkailleen uudenlaista palvelua.

Suunnitelmallista työskentelyä alusta lähtien

MAANANTAI 25.4.2005

Annikin kanssa puhuttiin valmennussuunnitelmasta ja kehitin kukkakuvion, (josta tässä terälehtien osat) mistä naisten keskuksessa on kyse; naisten keskus klo 10–13, studiot, yksilövalmentaja, yhteiskuntaan valmennus, valmennussuunnitelma.

Otteessa kuvaillaan ensimmäisen kerran, millaista ammatillista työskentelyä toiminnassa tavoitellaan. Työntekijä on yhdessä työtoverinsa, Annikin, kanssa pohjennut omaa työtään Naisten keskuksessa. Työntekijät olivat yrittäneet mallintaa sitä, mistä työn sisällöt rakentuvat, ja millaisena projektin pitäisi näkyä ulkopuolisille tahoille. Puhuessaan ”valmennussuunnitelmasta” ja ”kukkakuviosta” he jäsentävät ammatillista työskentelyään sekä siihen liittyvää tavoitteellisuutta. Samalla työntekijä tiivistää, mistä projektissa on kyse palvelun tuottajan näkökulmasta – portaittain etenevästä asunnottomien naisten valmennuksesta. Valmennusta varten on suunniteltu valmiita asiakaspaikkoja, joihin on tarkoitus ohjata asiakkaita. ”Kukkakuviosta” ilmaisee työntekijöille tutun tiedon ja ammatillisen toiminnan muuntamista sellaiseen muotoon, jonka avulla on helpompi viestiä projektista ulkopuolisille, mukaan lukien toiminnan jatkosta päättävät.

Otteessa työntekijä perustelee toimintaa ammatillisen työskentelynsä avulla, johon sisältyy tavoitteellista työskentelyä asiakkaan kanssa. Työntekijöiden on jatkuvasti pohdittava oman työn sisältöjä ja tavoitteita. Projektin toimintasuunnitelmassa on luotu suuntaviivoja toiminnalle, mutta työn käytännöissä työntekijöiden on yhä uudelleen pohdittava, miten toiminta palvelee parhaiten asiakkaita ja samalla vie tavoitteellisesti asiakkaita eteenpäin. Työntekijät oikeuttavat projektin toiminnan ja tekevät sitä ymmärrettäväksi ammatillisena toimintana, mutta asiakkaille toiminta näyttää vapaaehtoisena toimintana, johon ei sisälly velvoitteita. Työntekijän tehtävänä on mallintaa toimintaa siten, että taustaorganisaatio ja rahoittaja näkevät sen tavoitteellisena, mutta myös asiakas kiinnittyy toimintaan ja motivoituu osallistumaan yhä uudelleen.

Toiminnan rakentaminen naisten ehdoilla

MAANANTAI 24.7- PERJANTAI
29.7.2005

Minna on käynyt tekemässä henkilökohtaista kansiotaan decoupagetekniikalla. On varsin innostunut hommasta. Retkiä on kysely! Kädentaitopajassa Minna, Tuula T. ja Piia. Tehtiin Fino/Cermit muovailua. Tuli hienoja ja osallistujat olivat innoissaan! Hyvä meininki!

Tässä otteessa työntekijä kuvaa asiakkaiden innostumista ja onnistumisen kokemuksia. Asiakkaat ovat antaneet projektista hyvää palautetta ja ryhmätoiminnasta on tullut suosittua. Työntekijä mainitsee Minnan, jonka kanssa työskentelyä hän pitää onnistuneena. Minna on käynyt yksilövalmennuksessa useamman kerran ja motivoitunut työskentelyyn tekemällä henkilökohtaista kansiotaan. Minna on yksilövalmennuksen lisäksi osallistunut

projektin tavoitteiden mukaisesti kädentaitopajan toiminnalliseen ryhmään ja saanut onnistumisen kokemuksia myös ryhmätyöskentelystä. Työntekijä painottaa kädentaitopajan onnistumista, sillä osallistujat olivat antaneet hyvää palautetta ja naiset olivat olleet työskentelystä innoissaan. Työntekijä mainitsee myös asiakkaiden oman aktiivisuuden lisääntyneen todetessaan, että ”retkiä on kysely”.

Otteessa työntekijä oikeuttaa projektin toiminnan asiakkaiden tyytyväisyyden perusteella. Työntekijä määrittelee, kuinka projekti on lähtenyt hyvin käyntiin ja on nyt hyvässä vaiheessa. Asiakkaat ovat löytäneet toiminnan, projektissa on kyetty vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin ja asiakkaat ovat antaneet hyvää palautetta toiminnasta. Työntekijä perustelee toiminnan tarpeellisuutta erilaisten asiakkaiden onnistumiskokemusten kautta. Työntekijän määritelmien mukaan ei ole itsessään selvää, että vaikeiden ja pitkäaikaisten ongelmien kanssa kamppailevat asiakkaat sitoutuvat vapaaehtoiseen ja pitkäjänteiseen työskentelyyn. Työntekijä oikeuttaa Naisten keskuksen toiminnan sillä, että projekti on onnistunut tarjoamaan naisille mahdollisuuksia harrastaa erilaisia asioita heidän omien voimavarojensa ja kykyjensä mukaan.

Suunnitelmaan sopimattomien asiakkaiden ilmaantuminen

KESKIVIIKKO 14.9.2005

Hyvinvointistudioon oli tulossa kolme asiakasta. Aiheena oli liikunnan merkitys hyvinvoinnille. Marika lyhensi ja yksinkertaisti tieto-osuutta, sillä Islan ja Eslatin kielitaito ei riittänyt syvempään aiheen käsittelyyn. Maija ei tullut kuntosalille fyysisten vaivojensa vuoksi. Isla innostui liikuntamuodosta niin, ettei olisi lähtenyt

pois lainkaan. Hyvinvointistudion luonne on muuttunut alkuperäisestä suunnitelmasta maahanmuuttajanaisten tultua mukaan. Studioon olisi tarpeen saada enemmän suomalaisia osallistujia. Tuntuu siltä, että maahanmuuttajanaiset ovat aktiivisimmat kävijät, mikä voi syrjäyttää suomalaiset pois toiminnasta. Liikuntastudiossa on nähtävissä samanlainen kehitys.

Otteessa työntekijä kuvaa, kuinka Naisten keskuksen toiminta on joustavaa ja toimintaa voidaan muuttaa tarpeen mukaan. Työntekijä nostaa esiin hyvinvointistudion, koska sen avulla voi perustella toiminnassa tapahtuvia muutoksia. Hyvinvointistudioon osallistui kolme naista, joista kahdella naisella kielitaito ei riittänyt suunnitellun aiheen käsittelyyn ja kolmas nainen osallistui vain osittain toimintaan. Työntekijä selittää studion kuitenkin olleen onnistunut ja merkityksellinen ainakin yhden maahanmuuttajanaisten onnistumiskokemuksen myötä. Työntekijän ammatilliseen työskentelyyn kuuluu arvioida, missä tilanteissa ryhmiä kannattaa jatkaa. Asiakkaat osallistuvat toisiin ryhmiin paremmin kuin toisiin ja tilanteiden mukaan työntekijät muuttavat tavoitteellista työskentelyään, esimerkiksi hyvinvointistudiossa he muuttivat ohjelmaa asiakkaiden taitojen mukaan.

Työntekijä oikeuttaa Naisten keskuksen kaikille naisille avointa paikkaa sillä, että toimintaan on mahdollista tulla monenlaisia asiakkaita ja mahdollista rakentaa monenlaisia asiakkuuksia. Samalla työntekijä perustelee toimintaan sisältyvää ristiriitaisuutta, kun projekti ei etenekään alkuperäisen toimintasuunnitelman mukaisesti ja toimintaan ilmaantuukin suunnittelemattomia asiakkaita.

Työntekijän näkökulmasta ryhmiin pitäisi saada osallistujia, ja he ovat tyytyväisiä kol-

mesta asiakkaasta, jotta ryhmää kannattaa jatkaa. Työntekijä oikeuttaa toiminnan sillä, että he ovat valmiita muuttamaan ryhmien sisältöjä asiakkaiden mukaan ja yhdenkin asiakkaan onnistumiskokemus on merkityksellinen. Toisaalta työntekijällä on huoli siitä, sulkeeko maahanmuuttajanaisten aktiivinen osallistuminen suomalaisnaisia toiminnasta pois. Työntekijän perustellessa toiminnan muutoksia hän nostaa samalla esiin tarpeen saada enemmän asiakkaita, jotka ovat projektin kohderyhmää. Työntekijä avoimesti pohtii sitä, mihin suuntaan projektin toimintaa pitäisi rakentaa ja millaista järjestettyä ohjelmaa pitäisi olla, jotta kohderyhmä löytäisi toiminnan.

SELONTEOT TOIMINNAN LOPUSSA

Toiminnan loppua käsittelevät päiväkirjaotteet on kirjoitettu puolitoista vuotta myöhemmin kuin toiminnan aloitusvaihetta käsittelevät päiväkirjaotteet. Loppuvaiheen päiväkirjaotteissa korostui vakiintuneiden asiakassuhteiden ylläpitäminen sekä asiakkaiden eteenpäin ohjaaminen. Kolmen projektivuoden aikana työntekijöiden ja asiakkaiden välille oli kehittynyt luottamuksellinen suhde. Työntekijöiden näkökulmasta asiakkaat luottivat heihin ja puhuivat asioistaan samalla sitoutuen ja kiinnittyen toimintaan. Työntekijöille oli rakentunut ymmärrys naisten elämäntilanteista, he olivat oppineet erilaisia työskentelytapoja naisten kanssa, tilanteiden ja naisten mielentilojen mukaan. Samaan aikaan projekti oli kuitenkin loppumassa, sillä se ei saanut enää jatkorahoitusta. Tämä toi mukanaan ongelmallisia tilanteita. Mitä tehdä asiakkaille, jotka olivat kiinnittyneet toimintaan niin hyvin, etteivät halunneet enää irtautua? Työntekijän tehtäväksi jäi miettiä, mihin asiakkaita

voi ohjata eteenpäin. Myös asiakkaila oli huoli Naisten keskuksen loppumisesta, koska heillä itsellään ei ollut suunnitelmia siitä, mitä he tulisivat tekemään toiminnan päätyttyä. Työntekijöiden selonteissa näkyi, kuinka toiminnan loppumiseen liittyvästä pettymyksestä huolimatta heidän piti osoittaa rahoittajille toiminnan olleen loppuun saakka tehokasta ja suunnitelmallista.

Pitkäaikaiset ja luottamukselliset asiakassuhteet

KESKIVIIKKO 2.5.2007

Aamulla Irma oli atk-opetuksessa ja jäi sen jälkeen ompelukoneelle ompelemaan verhoja. Todella kiva huomata kun asiakkaat alkavat sopeutua tänne muutenkin kuin yksilötapaamisiin. Joillekin tuntuu yhä olevan melkoisen suuri kynnys osallistua ryhmätoimintaan tai jäädä muuten vaan jotakin puuhastelemaan tai kahvia juomaan. Irman jälkeen tapasin Katrin pitkstä aikaa ja hän näytti todella hyvältä. Kasvot ja silmät olivat todella kirkkaat, katse iloinen ja turvotusta paljon vähemmän kuin aikaisemmin. Hän kertoi lomani aikaiset kuulumiset ja myös sen, että hänen mielialalääkitystä on vähennetty roimasti ja tuntee itsekin olonsa kevyemmäksi ja paremmaksi.

Otteessa työntekijä kuvailee asiakkuuksien rakentumista parin toimintavuoden jälkeen. Asiakkaat ovat löytäneet paikan ja asiakaskunta on vakiintunut. Jotkut asiakkaat ovat pikkuhiljaa tulleet mukaan toimintoihin ja alkaneet viettää Naisten keskuksessa aikaansa. Työntekijä määrittelee asiakasprosessien muodostumisen olevan pitkäjänteistä ja luottamuksellisten suhteiden syntymisen hidasta. Työntekijä nostaa esiin sen, kuinka joillekin naisille vielä parin toimintavuoden jälkeenkin voi olla

liian suuri kynnys osallistua ryhmämuotoiseen toimintaan tai viettää aikaansa Naisten keskuksessa. Vuosien aikana asiakkuussuhteet saattavat myös muuttua muotoaan, kuten esimerkiksi Katrin tapauksessa. Katri on tullut pitkstä aikaa käymään Naisten keskuksessa ja työntekijä mainitsee Katrin muuttuneen ulkoisesti parempaan suuntaan. Katri ei käytä enää projektin palveluja, mutta hänellä on luottamuksellinen suhde työntekijän kanssa ja hän haluaa kertoa työntekijälle omia onnistumisen kokemuksiaan.

Työntekijä oikeuttaa otteessa projektin toiminnan kuvaamalla tuloksia, joita on saavutettu pitkäaikaisella työskentelyllä asunnottomien naisten parissa. Asunnottomilla naisilla voi olla vaikeuksia kiinnittyä yhteiskunnan tarjoamiin palveluihin ja heillä on suuri riski jäädä monien palvelujen ulkopuolelle. Työntekijä perustelee toimintaa sillä, että Naisten keskus on onnistunut tavoittamaan kohderyhmän naisia, saamaan naisia käymään toiminoissa ja vielä ”asettumaan taloksi” eli viettämään siellä aikaa. Työntekijä perustelee pitkäaikaisia ja luottamuksellisia asiakassuhteita sillä, että naiset ovat erilaisten Naisten keskuksessa järjestettyjen ryhmätoimintojen avulla kytkeyntyneet kiinnittymään yhteisöön.

Asiakkaiden kiinnittyminen ja sitoutuneisuus toimintaan

MAANANTAI 28.5.2007

Iltapäivällä Heidi oli atk-opetuksessa. Keskustelimme siitä että riittääkö minulla enää mitään uutta opetettavaa hänelle, mutta hän haluaa jatkaa ja kerrata samoja asioita. Oppiminen ja mieleen painaminen on hänellä hitaampaa. Mielestäni monesti kuitenkin on kyse vaan itseluottamuksen ja keskittymisen puutteesta.

Loppupäivästä pidimme vielä palaveria Sarin kanssa liittyen ulkoiseen arviointiin ja asiakaskyselyjä tulisi kerätä vielä mahdollisimman paljon.

Otteessa työntekijä painottaa, kuinka projekti on tullut vuosien aikana asiakkaille tarpeelliseksi. Asiakkaana oleva Heidi on pitkäaikainen asiakas ja kiinnittynyt toimintaan. Heidi haluaisi jatkaa atk-opeutuksessa entiseen malliin ja kerrata jo aiemmin opittuja asioita. Työntekijälle tilanne on ongelmallinen, koska hänen näkökulmastaan projektin asettamat tavoitteet asiakkaiden etenemisestä ja asiakkaan omat tavoitteet eivät kohtaa. Asiakas haluaisi jatkaa toimintaansa entiseen tapaan, mutta työntekijän näkökulmasta määräaikainen projekti on loppumassa, jolloin asiakkaiden pitäisi pikkuhiljaa irrottautua toiminnasta.

Työntekijä perustelee Naisten keskuksen toimintaa sillä, että asiakkaat ovat projektin edetessä alkaneet kiinnittyä ja sitoutua toimintaan. Työntekijöiden tulkinnan mukaan asiakkaille projekti näyttäytyy jo vakiintuneelta. Työntekijä oikeuttaakin toimintaa sillä, että asiakkailla itsellään olisi haluja jatkaa toiminnassa entiseen malliin. Asiakkaana olevan Heidin tilanteesta on tulkittavissa ”huolipuhetta”: hän haluaa pitää toiminnasta kiinni jatkamalla käyntejä atk-opeutuksessa. Työntekijälle Heidin tilanne näyttäytyy ristiriitaisena, koska hänen ammatilliset tavoitteensa ja projektin kokonaistavoitteet sisältävät odotuksen asiakkaiden eteenpäin menemisestä. Asiakkaana oleva Heidi ei ole valmis asettumaan suunniteltuihin tavoitteisiin. Työntekijällä on myös mielessä projektin kokonaistilanne, koska projekti on ajallisesti loppumassa ja työntekijöiden pitäisi ohjata asiakkaita eteenpäin. Otteen loppuosa tekee työntekijän ”kärsimättö-

myyden” ymmärrettäväksi, vaikka työntekijä ei suoraan kommentoikaan Heidin tilannetta. Projektista tehdään parhaillaan ulkoista arviointia, ja työntekijöiden tavoitteena on kerätä mahdollisimman paljon asiakaskyselyjä. Kyselyjen avulla on edelleen mahdollista tarkastella sitä, milaista vaikuttavuutta toiminnalla on saavutettu.

Suunnitelmallista työskentelyä loppuun asti

TIISTAI 21.8.2007

Liisa tuli puolen vuoden tauon jälkeen yksilöajalle ja haluaa jatkaa niitä. Yritin kovasti tarjota hänelle myös ryhmiämme, mutta hän vielä miettii. Teimme suunnitelman tapaamiskertoja varten.

Otteessa työntekijä kuvaa, kuinka toiminta mahdollistaa monenlaisia asiakkuuksia. Asiakkaiden tarpeet ovat erilaisia, ja toiminnan tavoitteena on vastata asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin. Liisa on palannut tauon jälkeen toimintaan mukaan ja haluaisi jatkaa yksilöohjauksessa. Työntekijä pitää Liisan tilannetta ongelmallisena, koska Liisa käy toiminnassa oman mielensä mukaan eikä ole sitoutunut toiminnan tavoitteelliseen työskentelyyn. Projektin tavoitteiden mukaista olisi, että Liisa etenisi yksilöohjauksesta kohti ryhmätyöskentelyä. Työntekijän tehtävänä on tarjota asiakkaalle erilaisia ryhmiä, mutta asiakas itse tekee lopullisen päätöksen osallistumisestaan.

Otteessa työntekijä kuvaa, kuinka selontekovelvollisuus tulee sekä asiakkaiden että projektin tavoitteiden suunnasta. Työntekijät perustelevat toimintaa sillä, että he pyrkivät vastaamaan asiakkaiden monenlaisiin tarpeisiin projektille asetettuja tavoitteita unohtamatta. Työntekijän tulkinnan mukaan projektin näkökulman

mukainen toiminta on suunnitelmallista työskentelyä, joka etenee vaiheittain yksilöohjauksesta ryhmätyöskentelyn kautta työn etsintään. Työntekijän näkökulmasta Liisa voisi jo edetä toiminnan tavoitteiden mukaisesti eteenpäin. Liisalla itsellään ei kuitenkaan ole halua edetä toiminnassa, joten hän jatkaa omien tavoitteidensa mukaisesti yksilökäynnillä.

Työntekijöiden huoli ja asiakkaiden pettymys toiminnan loputtua

TIISTAI 28.8.2007

Tuuli ja Anu puhelivat pitkään, miten tärkeä ja ihana ryhmä kädentaidot heille on, sekä huolestuneina miettivät, mitä tapahtuu vuodenvaihteessa. Heille tärkeää olivat tutut ihmiset ja turvallinen ilmapiiri sekä valmiiksi ohjattu kiinnostava ohjelma. Sekä erityisesti se että naisten keskuksessa oli vaan naisia ja että toiminnassa tuli olla selvin päin. Tuuli sanoikin että ”mun pää ei kestäis katsoa kännisiä ihmisiä” ja Anu että ”minä en olisi siinä tapauksessa koskaan varmaan toimintaan mukaan tullutkaan”. Mukava, mutta hieman surumielinen keskustelu. Kannustin kuitenkin jatkamaan iloisin mielin ja ottamaan kaiken mahdollisen meidän toiminnasta vielä irti, eikä koskaan tiedä mitä tulevaisuus tuo tullessaan.

Työntekijä kuvailee kahden pitkäaikaisen asiakkaan keskustelua projektin toiminnasta. Työntekijä kertoo yksityiskohtaisesti, miten monella eri tavalla naiset ovat kokeneet projektin merkitykselliseksi: tutut ihmiset, turvallinen ilmapiiri sekä kiinnostava ohjelma. Projektia on jäljellä muutama kuukausi ja työntekijän mukaan naisten huolena on se, miten heille käy projektin loputtua. Työntekijä on tyytyväinen naisten antamasta palautteesta ja kirjaa palautteen päiväkirjaan. Toisaalta

hän myöntää naisten keskustelun olleen ”surumielinen” projektin lopun lähestyessä, johon hän työntekijänä kertoo vastanneensa toiveikkaana kannustaen asiakkaita.

Työntekijä oikeuttaa toimintaa sillä, että projektin elinkaaren aikana on syntynyt pitkäaikaisia asiakkuuksia ja asiakkaat ovat kiinnittyneet toimintaan. Työntekijöiden tulkinnan mukaan projektista on muodostunut asiakkaille merkityksellistä ja nyt asiakkailta on huolenaiheena, mitä he tekevät projektin loppumisen jälkeen. Työntekijä perustelee toiminnan tärkeyttä asiakkaiden antaman palautteen perusteella, koska se kertoo asiakkaiden kokeneen nais erityisyyden ja päihteettömän toiminnan merkitykselliseksi. Työntekijän tulkinnan mukaan kerrotun asiakaspalautteen perusteella projekti olisi pitänyt vakinaistaa. Projekti on kuitenkin loppumassa ja on selvinnyt, että yrityksistä huolimatta toiminnalle ei ole saatu jatkorahoitusta.

Toiminnan tehokkuuden esittäminen loppuun asti

PERJANTAI 31.8.2007

Perjantai oli hiljainen päivä edelleen naisten keskuksessa. Suunnitellulle Töölönlahti-kierrokselle ei lähtenyt kukaan. Laskekelin koneella eri kävijöitä, kävin aina välillä päiväkeskuksen puolella pyrähtämässä ja tein uudet kävijätalasto ja -päiväkirjatiedostot. Hassua olla täällä viimeistä päivää, ihan epätodellinen olo.

Otteessa työntekijä kuvailee projektin elinkaaren loppua ja toiminnan alasajoa – näin palataan takaisin ensimmäisen otteen ”hiljaisuuteen”. Työntekijä määrittelee päivän olevan edelleen ”hiljainen”. Projektissa ei käy asiakkaita ja suunnitellulle

retkelle ei ole tullut osallistujia. Työntekijällä on viimeinen työpäivä, vaikka projekti jatkuu vielä muutaman kuukauden. Asiakastyön sijaan hän käyttää aikansa tekemällä toiminnasta tilastoja ja uusia tiedostoja.

Työntekijä oikeuttaa projektin loppuvaiheen toimintoja, toiminta on hiljentynyt ja asiakkaita käy enää vähän. Työntekijä perustelee sitä, miksi he eivät enää kehitä projektin sisältöjä eivätkä suunnittele uusia toimintamuotoja. Työntekijöiden järjestämään toimintaan voi olla vaikea saada asiakkaita. Työntekijä kuvailee, kuinka hänen viimeinen työpäivänsä menee toiminnan esittämiseen ja tilastojen tekemiseen. Työntekijän tehtäväksi jää osoittaa erilaisin numeraalisin keinoin, kuinka tehokasta ja tuottavaa projekti on ollut kolmen toimintavuoden aikana. Työntekijä on tiennyt projektin päättymisestä ja sitoutunut saattamaan projektin loppuun asti, silti hänellä on ”epätodellinen” olo siitä, että projekti oikeasti loppuu.

LOPUKSI

Työntekijöiden kirjoittama päiväkirja Naisten keskuksen toiminnan ajalta kertoo yhden kehittämisprojektin tarinan. Projekteissa on aina tietty elämänkaari. Tässä tutkimuksessa kohteena olivat projektin alku ja loppu, koska silloin työntekijät joutuivat vastaamaan monelta suunnalta projektille asetettuihin odotuksiin. Tutkimuskohteenani on ollut Naisten keskuksen työntekijöiden kirjoittama päiväkirja, johon he kirjasivat päivittäisiä työkäytäntöjään. Ensin paikansin päiväkirja-aineistosta kaikki sellaiset merkinnät, joissa työntekijät kuvasivat työnsä merkitystä. Tämän jälkeen tarkastelin lähemmin niitä päiväkirja-otteita, joissa

näkyivät erilaiset odotukset, jotka työntekijät liittivät toimintaan. Aineistossa toistuivat tietyt teemat ja olen analysoinut jokaisesta teemasta yhden otteen. Toiminnan aluksi työntekijät perustelivat ja oikeuttivat projektia sillä, että se oli alusta lähtien asiakaslähtöistä ja suunnitelmallista työskentelyä. Toiminnan lopussa työntekijät selittivät lyhytkestoisien projektien lopettamista sekä sitä, millainen vaikutus ja merkitys toiminnan jatkumisella oli ollut yhteiskunnallisesti vaikeassa asemassa oleville naisille.

Työntekijät perustelivat projektin alkuvaihetta sillä, että he etenivät toimintasuunnitelman mukaisesti etsimällä asiakkaita ja verkostoitumalla. Työntekijät nostivat esiin toiminnan perustana olleen asiakaslähtöisyyden. Työntekijät rakensivat itselleen tietynlaisen mallin siitä, miten asiakkaiden ja asiakkuuksien pitäisi edetä projektin toiminnassa. Sitä kautta heidän oli helpompi kuvata projektin asiakkuuspolkuja ja projektin vaikuttavuutta asiakkaiden elämään. Samaan aikaan työntekijöiden oli vaikea löytää kohderyhmään kuuluvia asiakkaita. Projektin lopussa työntekijät oikeuttivat toimintaa sillä, että työskentely oli ollut koko projektin ajan suunnitelmallista.

Asiakkuudet rakentuivat pikku hiljaa ja projektin lopussa jotkut asiakkaat olivat niin sitoutuneita toimintaan, etteivät halunneet irrottautua toiminnasta työntekijän kehotuksista huolimatta. Työntekijöiden tehtävänä oli osoittaa työskentelyn olleen koko ajan tehokasta ja merkityksellistä asiakkaille. Samanaikaisesti he kanttoivat huolta siitä, miten asiakkaille käy projektin päätyttyä. Työntekijöillä oli ollut projektin alusta lähtien toiveena, että osoittamalla toiminnan tärkeyden projekti saattaisi jatkua kolmen vuoden jälkeen.

Projekti olisi voinut integroitua osaksi taustaorganisaation palveluja tai kaupunki olisi voinut ostaa kyseistä palvelua. Lopulta työntekijöiden rakentama palvelu hajosi osaksi taustaorganisaation rakentamaa kansalaistoiminta-areenaa. Projektin tavoitteena ollut hyvien käytäntöjen juurruttaminen toteutui niin, että Naisten keskuksen rakentamat toiminnalliset ryhmät säilyivät kansalaistoiminta-areenalla omina, vain naisille tarkoitettuina ryhminä.

Kaiken kaikkiaan työntekijöiden selonteot tulevat ymmärrettäviksi suhteessa projektille asetettuihin odotuksiin. Projektin alku maaliskuussa 2005 oli hiljaista aikaa, ja työntekijät kertoivat ajan kuluneen asiakkaiden etsimiseen toimintaan mukaan. Kesällä 2005 projekti oli täydessä vauhdissa, ja työntekijät kuvailivat asiakkaiden löytäneen toiminnan ja asiakassuhteiden vakiintuneen. Päiväkirjan perusteella vuosi 2006 oli projektin vakiintumisen aikaa, ja projektin toiminta oli aktiivista. Kesällä 2007 projektissa oli lyhyt ja jyrkkä lasku toiminnan lopettamiseksi. Päiväkirja lopui muutama kuukausi ennen projektin päättymistä. Projektin lopussa työntekijät kertoivat, että toimintaa ei enää kehitetty, ja asiakkaita ohjattiin eteenpäin muihin toimintoihin.

Päiväkirjan selonteot viestivät projektiyhteiskunnan haasteesta; miten yksittäinen määräaikainen projekti voi vastata yhteiskunnallisesti vaikeassa asemassa olevien ihmisten pitkäaikaisiin tarpeisiin. Työntekijöiden oli vaikea vastata keskenään ristiriitaisiin odotuksiin. Vaikeus liittyy jatkuvasti liikkeessä olevaan nopeatempoiseen yhteiskuntaan, jota projektimainen työskentely ja vaikuttavuuden vaade osaltaan ilmentävät (White & Stancombe 2005). Voidaan ajatella, että Naisten keskus toimi

nopeatempoisen yhteiskunnan ja pitkäaikaisia ongelmia omaavien asiakkaiden rajapinnalla. Tämä näkyi työntekijöiden selonteoissa, sillä heidän oli vaikea yhdistää asiakasprosesseihin projektin rahoittajien vaatimus nopeasti saavutettavista tuloksista ja asiakkaiden kuntoutumisen hidas eteneminen. Stephen A. Webbin (2006, 122) mukaan lyhytkestoiset interventiot ja nopeiden tulosten saavuttaminen sopivat huonosti sellaisten asiakkaiden kanssa työskentelyyn, joiden ongelmia voi luonnehtia pitkäaikaisiksi. Työntekijöiden pitäisi saada lyhyen projektin aikana tehokkaita tuloksia sellaisten ihmisten kanssa, joiden elämäntilanteen vakauttaminen ja pysyminen ennallaan voi olla jo sinänsä hyvä tulos. Näin projektille etukäteen asetettuja tavoitteita on mahdotonta saavuttaa. Työntekijöillä ei ole mahdollisuutta osoittaa projektin vaikuttavuutta pitkäjänteisen työskentelyn avulla, vaan heidän on nostettava esiin konkreettisia, lyhyen aikavälin tuloksia asiakkaiden kuntoutumisesta saavuttaakseen toiminnalle jatkuvuutta ja resurssseja.

Uskon, että Naisten keskuksen työntekijöiden selonteot ovat tyypillisiä tämän hetken suomalaisissa sosiaali- ja terveysalan projekteissa (ks. esim. Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 30–36). Selonteokojen ristiriitaisuus kertoo siitä, että nykyisessä projektiyhteiskunnassa on monenlaisia haasteita: vastaavatko projekteille etukäteen asetetut tavoitteet asiakkaiden tarpeita ja miten yksittäisten palveluntuottajien toiminta voi olla pitkäjänteistä ja suunnitelmallista, jos heidän toimintansa on riippuvaista määräaikaisista rahoituksista? Yksi haaste projektiyhteiskunnassa on se, miten kytkeä yksittäiset projektit toisiinsa ehjäksi kokonaisuudeksi, jossa projektit täydentävät toisiaan.

Minkälaisena Naisten keskuksen toiminta näyttäytyi projektin toimintaan osallistuneille asiakkaille eli yhteiskunnallisesti vaikeassa asemassa oleville naisille? Aineisto ei anna suoraa vastausta tähän, mutta työntekijöiden päiväkirjasta voi tulkita, kuinka vaikea oli ylipäättään saada naisia osallistumaan ja kiinnittymään toimintaan. Miksi naiset eivät osallistuneet, vaikka tämä oli Suomessa uudenlaista ja ainutlaatuista toimintaa? Eräs syy naisten osallistumattomuuteen voi olla se, että nämä naiset ovat jo pudonneet monista palveluista, joten heillä on korkea kynnyks osallistua erilaisiin uusiin toimintoihin. Projektimainen työskentely, joka sisälsi ajatuksen asiakkaiden nopeasta etenemisestä, saattoi saada aikaan sen, että naiset eivät uskaltaneet sitoutua projektiin. Naisilla saattoi olla niin kokonaisvaltaisia ja vaikeita ongelmia, että heidän oli mahdollonta ratkaista niitä nopeassa tahdissa tai vastata projektin tarjoamiin muutostodotuksiin. (ks. esim. Banks 2004, 149–178.) Voi olla, että osa naisista halusi pitää kiinni omasta elämäntavastaan, he saattoivat olla satunnaisia kävijöitä, mutta eivät kiinnittyneet projektiin. Toisaalta myös projektin määräaikaisuus ja jatkon epävarmuus saattoi vaikuttaa siihen, että naiset eivät kiinnittyneet projektiin.

Projektin tavoitteena oli, että naisten osallistuessa projektiin, he samalla kokevat osallisuutta johonkin ja sitä kautta saavat osallisuuden kokemuksia kansalaisyhteiskuntaan. Työntekijöillä oli mielessään tietynlainen ihanneasiakas, joka osaisi edetä toiminnan avulla ja ottaa kaiken hyödyn toiminnasta itselleen. Ajatuksena oli, että toiminnan eri vaiheissa asiakas kokisi erilaisia osallisuuden kokemuksia. Kuitenkin, kuten edellä esitetyissä selonteoissa näkyy, projekti mahdollisti asiakkaille paitsi monenlaisia osallisuuksia myös

mahdollisia osattomuuden kokemuksia. Toiminnan alussa kaikki naiset olivat tervetulleita osallistumaan toimintaan, mutta toiminnan edetessä työntekijöiden täytyi miettiä, miten projektin kohderyhmä löytäisi toimintaan mukaan. Ohjelman suunnittelu tietynlaiselle kohderyhmälle sopivaksi saattoi aiheuttaa sen, että joku naisista koki itsensä toiminnasta ulkopuoliseksi. Toiminnan lopussa asiakkaiden ja työntekijöiden välille oli rakentunut luottamuksellisia suhteita. Asiakkaiden täytyi irtautua toiminnasta omasta tahdostaan huolimatta, vaikka takana olisi ollut pitkä työntekijä–asiakassuhde. Tämä saattoi tuoda naisille osattomuuden kokemuksia. Työntekijät kuvasivat myös tilanteita, joissa projektin tavoitteet asiakkaiden etenemisestä ajoivat asiakkaiden omien tavoitteiden edelle.

Artikkeli on osa Suomen Akatemian tutkimusprojektia Pitkäaikaisasunnottomuus ja Asunto Ensin -periaatteen soveltaminen Suomessa 2011–2015.

VIITTEET

¹ Naisten keskus oli yksi viidestä asunnottomille naisille suunnatusta naistyön palvelusta, jotka kokonaisuudessa muodostivat asunnottomille naisille rakennettun palveluketjun. Naisten keskus on yksi väitöskirjani tutkimuskohde.

² Julkinen sektori tuottaa sosiaalipalveluista tällä hetkellä noin 70 % ja järjestöjen ja yritysten osuus palvelutuotannosta on yhteensä noin 30 % (ks. esim. Kettunen 2010). Järjestöjen osuus sosiaalipalveluiden tuottajana on edelleen pieni verrattuna julkiseen sektoriin, mutta sosiaalipalvelut ovat kokonaisuudessaan merkittävä kansantalouden osa-alue ja työllistäjä (Toikko 2012, 65).

³ Osallistuin naistyön toimintoihin etnografisen oleskelun kautta. Olin kaksi kuukauden jaksoa naistyön toiminnassa mu-

kana tutustuen asiakkaina oleviin naisiin ja naistyön eri toimintoihin. Riippuen toiminnasta tein samaa mitä tutkimuskohteeni naisetkin; oleskelin ja juttelin naisten kanssa, osallistuin toiminnallisiin ryhmiin, opetustunneille ja valmentaviin ryhmähetkiin.

KIRJALLISUUS

- Alavaikko, Mika (2006) Valtakunnallisen sosiaalipolitiikan loppu. Keskitetystä ohjauksesta alueellisiin kehittämishankkeisiin. Teoksessa Kati Rantala & Pekka Sulkunen (toim.) Projektityhteiskunnan kääntöpuolia. Helsinki: Gaudeamus, 56–68.
- Banks, Sarah (2004) *Ethics, Accountability and the Social Professions*. Basingstoke, NY: Palgrave.
- Bornat, Joanna & Bytheway, Bill (2010) Perceptions and presentations of living with everyday risk in later life. *British Journal of Social Work* 40 (4), 1118–1134.
- Garfinkel, Harold (1967) *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Hall, Christopher & Slembrouck, Stef & Sarangi, Srikant (2006) *Language Practices in Social Work. Categorisation and Accountability in Child Welfare*. London: Routledge.
- Juhila, Kirsi (2009a) From Care to Fellowship and Back. Interpretative Repertoires Used by the Social Welfare Workers when Describing their Relationship with Homeless Women. *British Journal of Social Work* 39 (1), 128–143.
- Juhila, Kirsi (2009b) Sosiaalityön selontekovelvollisuus. *Janus* 17 (4), 296–312.
- Kettunen, Riitta (2010) Sosiaalipalvelut. Toimialaraportti 11/2010. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.
- Malkavaara, Mikko (2007) Diakonian muutos alkoi jo ennen lamaa. *Diakonian tutkimus* 1, 26–47.
- Naisten keskus (2005) Työntekijöiden haastattelut toiminnasta, esitteet ja toiminnan kirjallinen materiaali.
- Paasivaara Leena & Suhonen Marjo & Virtanen Petri (2011) *Projektijohtaminen hyvinvointipalveluissa*. Tallinna: Tietosanoma.
- Rajavaara, Marketta (2007) *Vaikuttavuusyhteiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen*. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, sosiaali- ja terveysalan tutkimuksia 84.
- Rantala, Kati & Sulkunen, Pekka (2006) *Esipuhe*. Teoksessa Kati Rantala & Pekka Sulkunen (toim.) *Projektityhteiskunnan kääntöpuolia*. Helsinki: Gaudeamus, 7–14.
- Ray (2012) *Yhdistykset, käyttö ja raportointi*. <https://www.ray.fi/fi/jarjestot/kaytto>. Luettu 1.1.2012.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2006) *Syrjäytymistä ehkäisevien EU-hankkeiden arviointi*. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2006: 46. Helsinki.
- Talentia (2012) *Ammattietiikka*. <http://www.talentia.fi/tyoelama/ammattietiikka/ohjeet>. Luettu 2.1.2012.
- Toikko, Timo (2012) *Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat*. Tampere: Tampere University Press.
- Virtanen, Petri (2000) *Projektityö*. Porvoo: WSOY.
- Webb, Stephen A. (2006) *Social Work in a Risk Society. Social and Political Perspectives*. Houlmills, Basingstoke and Hampshire: Palgrave.
- White, Sue & Stancombe, John (2005) *Cause and Responsibility: Towards an Interactional Understanding of Multipartiality in Family Therapy*. *Journal of Family Therapy* 27, 331–352.