

Völjy – kohtaamisia rikotuilla poluilla

A-klinikkasäätiön ylläpitämä matalan kynnyksen kohtaamispaikka Völjy toimii haittoja vähentävän työn periaatteella asiakkaiden anonymiteettia kunnioittaen. Völjy on huumeita käyttävien ihmisten oma paikka, joka auttaa erilaisissa asumisen kriisitilanteissa ja tarjoaa tukea itsenäiseen asumiseen. Völjyssä tehdään töitä psykososiaalisella työskentelyotteella, uusia toiminnan mahdollisuuksien etsien.

Kerran kuukaudessa Völjyn ovet ovat avoinna vain naisille. Tämä teksti kertoo huumeita käyttävien naisten parissa tehtävästä työstä. Teksti etenee siten, että ensin kuvaan asiakkaina olevien naisten tilanteita. Tämän jälkeen keskityn kuvaamaan nais erityistä työtä siten kuin se toteutuu laatimiemme periaatteiden mukaisesti. Nämä asiakassuhdetta kannattelevat periaatteet ovat *lempeä jämäkkyys, kohdennettu apu, turvallinen rajaaminen sekä hyväksyvä katse ja lämpö*. Nämä periaatteet toimivat pohjana turvalliselle vuorovaikutukselle, joka liikkuu janalla inhimillisyys – ammatillisuus. Kohtaaminen on käsite, johon työmme ydin tiivistyy. Työssämme huumeita käyttävien naisten parissa olemme kohdanneet tilanteita, joita luonnehtii monenlainen rikkinäisyys. Kohtaaminen ja rikkinäisyys ovat tämän tekstin keskeiset käsitteet.

Naiset huumeiden käytön maailmassa

Huumeita aktiivisesti käyttävien henkilöiden elämään liittyy usein traumaattisia kokemuksia eri elämänvaiheissa. Naiset ovat huumemaailmassa erityisen haavoittuvassa asemassa, alttiina erilaisille rajojen rikkomisille ja traumatisoiville kokemuksille. Taustalla voi olla jo lapsuudesta saakka jatkunutta kaltoinkohtelua, hoitamattomia tai diagnosoimattomia mielenterveys- tai neuropsykiatrisia haasteita sekä päihteiden käyttöä. Naiset saattavat altistua parisuhteissa henkiseen ja fyysiseen väkivallalle ja erilaiselle alistamiselle. Asunnottomuus, seksuaalinen hyväksikäyttö, erilaiset vahingoittavat riippuvuussuhteet, mahdolliset raskaudet, raskauden keskeytykset tai lasten huostaanotot tai rikollisessa maailmassa eläminen saattavat aiheuttaa sen, että mieltä vahingoittavia tapahtumia kasaantuu jo aiemmin elämäntulkkuun kertyneen rikkinäisyyden päälle.

Naiset usein kokevat olevansa yksinäisiä huumeiden käytön maailmassa ja luottaminen ihmisiin voi olla vaikeaa, miltei mahdotonta. Luotettavia ihmisiä ei ehkä ole elämässä lainkaan. Naisten elämässä väkivallan uhka saattaa olla jatkuvasti läsnä. Naisen koti ei välttämättä ole turvallinen paikka. Myös kadulla sekä muiden asunnoissa saattaa joutua kohtaamaan väkivaltaa, seksuaalista hyväksikäyttöä tai kaltoinkohtelua. Erityisen haavoittuvaisia ovat vailla asuntoa olevat naiset, jotka saattavat joutua yöpymään hyvinkin turvattomissa paikoissa, kuten rappukäytävissä, puistoissa tai tuttavien asunnoissa.

Moni nainen on kertonut arvottomuuden kokemuksesta: olen epäkelpo, vääränlainen ja muottiin sopimaton. Ulkonäköpaineet, yhteiskunnan naiseuteen kohdistuvat odotukset ja omat ajatukset siitä, millainen haluaisin olla ja millainen koen olevani aiheuttavat tuskallista häpeää. Sisäistetyt, itseen kohdistuvat odotukset voivat olla liian vaativia: siisti koti, hyvä ja huolehtiva äiti tai huolta pitävä vaimo eivät täyty riittävän hyvin. Kohtuuttomat odotukset aiheuttavat häpeää ja syyllisyyttä. Halu pärjätä ja näyttää pärjäävältä on suuri. Häpeä tekee avun pyytämisen hankalaksi. Apua pyydetään vasta, kun voimat ovat loppuneet ja tilanne umpikujassa.

Kohtaaminen

Kohtaamisessa turvallisuudentunteen ja orastavan luottamuksen syntyminen ovat ensisijaisia. Asiakkaan esille tuomia ongelmia on usein mahdotonta ratkaista hetkessä. Päinvastoin vaikeudet saattavat velloa monimutkaisena vyyhtinä, jota lähdetään hiljalleen yhdessä avaamaan. Jos asiakas kokee tulleen kuulluksi, on todennäköisempää, että hän sitoutuu työskentelyyn.

Asiakkaiden kykenemättömyys sitoutua sovittuihin asioihin ja tapaamisiin, itsetuhoinen käytös sekä hyvien asioiden ja tukitoimien sabotointi nostavat työntekijässä pintaan monenlaisia, sietämättömältäkin tuntuvia tunteita. Asiakkaan kohtuuton elämäntilanne ja rankat kokemukset saattavat herättää työntekijässä hätää ja tarpeen astua asiakkaan maailmaan suojelemaan ja auttamaan. Työntekijä ei osaa tai jaksa aina ymmärtää asiakkaan rikkinaisen taustan aiheuttamaa oireilua ja epäjohdonmukaista käyttäytymistä. Umpikujaan ajautunut tilanne voidaan tulkita asiakkaan välinpitämättömyytenä tai uppiniskaisuutena. Tämä saattaa johtaa työntekijän kynnistymiseen ja turhautumiseen sekä asiakkaan syyllistämiseen siitä, ettei hän ole motivoitunut tai halukas hoitamaan asioitaan.

Havainnot asiakkaan itsetuhon kierteestä yhdistettynä häneen kohdistuvaan väkivaltaan ovat työntekijälle raskaita kantaa. Työntekijällä tulee olla mahdollisuus tarkastella asiakastyön herättämiä tunteita ja ajatuksia työyhteisössä sekä asianmukaisessa työnohjauksessa saadakseen ymmärrystä asiakkaiden hätään, epäjohdonmukaiseen ja tuhoavaankin käyttäytymiseen. Tämä on edellytys työn mielekkyyden ja auttamiskyvyn turvaamiselle. On tärkeää tiedostaa sijaistraumatisoitumisen riski. Siksi on välttämätöntä, että työntekijä saa riittävästi tukea ja mahdollisuuksia oman kokemusmaailmansa havainnointiin. Tämä edesauttaa työntekijän kykyä säädellä etäisyyttä asiakkaan kokemusmaailmaan. Työyhteisön merkitystä työhyvinvoinnille ei voi liikaa korostaa. Työkavereiden ja esimiesten tuki, avoin ja tunteet huomioiva ilmapiiri, ammatilliset verkostot, työmäärän säätely, jatkuva koulutus ja työnohjaus tukevat työntekijän jaksamista.

Asiakaskohtaamisessa moralisoimattoman ja hyväksyvän ilmapiirin luominen on mahdotonta, jos työntekijä mielessään syyllistää asiakasta niistä asioista, jotka ovat jääneet toteutumatta. Työntekijällä voi olla oma näkemyksensä asiakkaan tilanteesta sekä ymmärrys siitä, mitä asioita olisi hyvä lähteä työstämään. Asiakkaalla saattaa olla aivan toisenlainen näkemys asioiden tärkeysjärjestyksestä. Asiakas voi pyytää apua esimerkiksi vaatekaapin järjestämiseen vaikka asunto saattaa olla raivaussiivouksen tarpeessa. Asiakkaan toiveesta järjestellään ensin vaatekaappi kuntoon ja tarjotaan apua myös asunnon kuntoon saattamiseksi muiltakin osin. Tämä vaatii työntekijältä kykyä asettaa omat tavoitteensa syrjään ja työskennellä yhdessä asiakkaan laatimien tavoitteiden suuntaisesti. Yhteisen työskentelyn aikana päästään todennäköisesti pureutumaan myös niihin asioihin, joita työntekijä on pitänyt tärkeinä. Mikäli työntekijä lähtee etenemään vain omien tavoitteidensa suuntaisesti, asiakas ei tule kohdatuksi. Kuuntelemalla asiakkaan toiveita vahvistetaan kodin tuntua – asunto on asiakkaan oma tila.

Asioiden jatkuva tai toistuva keskeneräisyys ja työntekijän tarve ratkaista asiat omien näkemystensä ja rytmensä mukaan saattavat aiheuttaa työntekijässä ristiriitaisia tunteita ja tästä seurauksena jännitettä asiakassuhteessa. Ristiriidan sietäminen tuntuu kokonaisvaltaisesti mielessä, tunteissa ja kehossa. Oman vireytilan tunnistaminen ja säätely on tärkeää asiakaskohtaamisessa.

Kohtaamisen kulmakivet

Olemme jäsentäneet kohtaamisen seuraavien periaatteiden mukaisesti. Tekstissä on nais erityisyyttä kuvaavia tuokiokuvia.

Lempeä jämäkkyys

Asiakkaan ja työntekijän välille muodostuu aina ihmissuhde, joka elää ja muuntuu vuorovaikutuksessa. Kun tuttuus lisääntyy, tulee suhteeseen myös enemmän sävyjä. Kun olemme toisillemme tutumpia, opimme tietämään ja aistimaan myös toisen tavan ja kyvyn suhtautua vaatimuksiin, vapauksiin ja vastuisiin. Tuttuuden myötä vuorovaikutuksessa tulee mahdolliseksi ottaa pieniä riskejä. Asioita voidaan sanoa aiempaa suoremmin ja samalla totuttaa asiakasta yhä rehellisempään vuorovaikutukseen. Riskien ottaminen edistää sitä, että asiakas voi tuntea olonsa vähitellen yhä turvallisemmaksi, kun mitään pahaa ei tapahdukaan eikä suhde katkea tai työntekijä hylkää.

Työntekijän kiinnostus, vaivannäkö ja pienet ylimääräiset välittämisen osoitukset vahvistavat asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta ja lisäävät luottamusta. Muuton jälkeen uuteen kotiin tuotu asiakkaan lempikukkanen tai jokin muu henkilökohtainen muistaminen lämmittää mieltä ja vahvistaa vuorovaikutussuhdetta.

Työntekijän tehtävänä on herätellä tai ylläpitää toivon kipinää toivottomiltakin tuntuissa tilanteissa: vielä on mahdollista toimia ja viedä asioita eteenpäin. Yhdessä asiakkaan kanssa mietitään ratkaisuja käsillä olevaan tilanteeseen, kuitenkin syyllistämättä asiakasta. Kun asioita lähdetään yhdessä viemään eteenpäin, sopivan pienissä osissa, saattaa asiakkaalle itselleen herätä halu toimia.

Kohdennettu apu

Haittoja vähentävä työote ja työssä olevat rakenteet mahdollistavat sen, että asiakas voi tulla hoitamaan asioitaan silloin, kun se on hänelle mahdollista. Asiointi voi tapahtua Völjyn aukioloaikoina asiakkaan tarpeen mukaisesti silloin, kun oma kunto ja olo sen sallivat. Tarkasti rajatut vastaanottoajat ovat usein haastavia kaoottisessa elämäntilanteessa elävälle asiakkaalle ja aikoja voi jäädä käyttämättä. Kokemus omasta kyvystä toimia ja ottaa apua vastaan mahdollistaa asioiden hoitamisen pitkäjänteisemmin. Joustavuus mahdollisuuksien rajoissa luo pohjan hyvälle yhteistyölle. Työssä on olennaista rakentaa yhtä aikaa suhdetta sekä asiakkaaseen että yhteistyöverkostoon.

Mahdollisuus auttaa konkreettisesti ja käytännönläheisesti vahvistaa vuorovaikutusta ja luo hyvän pohjan luottamukselle. Apu tarjotaan mahdollisimman nopeasti ja joustavasti. Kuunnellaan asiakkaan tarpeita ja kunnioitetaan hänen todellisuuttaan. Astianpesukone viedään pois olohuoneen nurkasta, jossa se on ollut vuosia. Tehdään yhdessä kaatopaikkakuormaa, raivataan lattia näkyville tai viedään vaatteita pesuun. Autetaan virastoasioiden hoidossa tai lähdetään mukaan sosiaalityöntekijän vastaanotolle. Vastataan tarpeeseen, joka asiakkaalta tulee. Ollaan sen kanssa, mikä on asiakkaalle totta.

Turvallinen rajaaminen

Työntekijä kuulee ja näkee paljon hätää, ahdistusta ja yksinäisyyttä. Ratkaisuja tekee mieli tarjota. Kuitenkaan työntekijä ei voi luvata asiakkaalle asioita, joista ei voi ottaa vastuuta. Työntekijä voi

vähentää asiakkaan yksinäisyyttä työajallaan, mutta ei vapaa-ajallaan ystävänä. Selkeät reunaehdot luovat turvallisen työskentelytilan. Ja antavat molemmille turvallisuutta.

Luottamuksellisen suhteen rakentaminen vie aikaa. Asiakas saattaa käydä useasti esimerkiksi naisten päivissä tunnustelemassa työntekijöiden suhtautumista ja asenneilmapiiriä, ennen kuin kertoo omista asioistaan tai avun tarpeestaan. Jokaiseen kohtaamiseen pyritään luomaan mahdollisimman turvalliset puitteet. Mahdollisuus tavata sovitusti asiakkaan toivomassa paikassa, keskustella puhelimitse tai pyytää tulemaan paikanpäälle silloin, kun muita asiakkaita ei ole paikalla, luovat mahdollisuuden valita turvallisimmaksi koettu vaihtoehto. Aikaa pyritään varaamaan tapaamisiin ja kotikäynneille riittävästi, vaikka luottamussuhde olisikin jo luotu. Tarjotaan riittävästi tilaa sillä kertaa oleelliselle. Joskus tärkeimpään asiaan päästään vasta lähdön kynnyksellä.

Hyväksyvä katse ja lämpö

Huumori ja leikki rakentavat vuorovaikutussuhteita. Yhdessä nauraminen keventää tunnelmaa ja luo yhteyden toiseen ihmiseen. Naisten retkillä olemme käyneet muun muassa vajjeriliu'ussa, ilmajoogassa ja lasinpuhalluksessa. Retket ja uuteen heittäytyminen toimivat kuten leikki lapsella - ne vapauttavat energiaa, luovat yhteenkuuluvuutta ja tuovat iloa. Ajaessamme takaisin Völjyyn lasinpuhallusretkeltä auto täyttyi naisten puheensorinasta. Eräs asiakas mainitsi, miten tärkeältä tuntuu, että työntekijät ovat mukana opettelemassa uusia asioita asiakkaiden kanssa, eikä vain kuljettamassa kohti elämyksiä. Naisten päivissä asiakkaat saattavat opettaa työntekijöille miten askarteluun valitaan oikeat maalit tai mikä työjärjestys toimii parhaiten askarrellessa.

Pienet sanat ja teot kertovat naiselle hänen merkityksellisyydestään vailla ehtoja. Arvostus, läsnäolo ja tuomitsemattomuus kohtaamisessa saattavat avata mahdollisuuden luottamuksen rakentumiselle. Naisten kanssa työskenteleminen on kokemuksellisesti erilaista kuin miesten. Naisvertaisuudella on iso rooli. Tasa-arvoisuus ja asettuminen samalle viivalle siellä, missä se on luontevaa ja mahdollista, saattaa olla voimauttavaa naiselle. Ehkä hän hetken pystyy katsomaan itseään hieman lempeämmin. Hyväksyvä katse ja lämpö auttavat naista näkemään itsensä pienissä hetkissä uusin silmin. Ehkä hän löytää uudenlaisia näkökulmia itseensä ja tilanteeseensa.