

## Verkostokehittäjät-hankkeen opintomatkaraportti 2017: Traumatietoisesti Manchesterissa

Teksti: Pasi Ojala & Saija Turunen (Y-Säätiö). Kuvat: Pasi Ojala & Sari Timonen (Y-Säätiö)



Verkostokehittäjät-hanke teki opintomatkan Manchesteriin lokakuun lopussa 2017. Kohteena oli naisille suunnattujen asunnottomuuspalvelujen innovaatiot. Kolmen päivän aikana jalkauduttiin yhteensä kuuteen eri vierailukohteeseen oppimaan paikallisista toiminnoista. Tähän matkaraporttiin on koottu keskeisimmät teemat, joita matkanaikana nousi esille.

Manchesterin kaupungin asunnottomuuspalvelut kattavat väliaikaissuojan tarjoava kriisimajoituksen asunnottomille naisille (Women's Direct Access), josta muutaman kuukauden aikana pyritään järjestämään pysyvä uudelleen asuttaminen sopivassa palvelussa. Manchesterin alueelta löytyy lisäksi kolmannen sektorin toimijoita, jotka tuottavat asumispalveluja asunnottomille naisille. Asumismuodot kattavat sekä väliaikaisasumista että asunto ensin -mallin mukaista vuokra-asumista.

Työorientaatiossa nousee erityisesti esille traumatietoisuuden merkitys. Työntekijöiden mukaan asunnottomat naiset kärsivät usein mielenterveysongelmista, perheväkivallasta ja/tai seksuaalisesta hyväksikäytöstä. Tarvitaan tietoisuutta, jotta voidaan osoittaa ymmärrystä. Asunto ensin -malli itsessään pitää myös sisällään traumatietoisien palvelun periaatteita. Kuitenkin moni toimija on

integroinut tiettyjä psykologisesti orientoituneita lähestymistapoja, kuten Psychologically Informed Environments (PIE), joissa huomioidaan käyttäytymisen ja ympäristön merkitys sukupuolisensitiivisten palvelujen välittämisessä.

### Yleistä Manchesterista ja asunnottomuudesta

Manchester on Keski-Englannissa sijaitseva kaupunki, jonka ympärillä olevat metropolialueet muodostavat Suur-Manchesterin alueen. Manchesterissa on paikallinen asunnottomuuden vähentämishjelma, joka päättyy ensi vuonna. Tänä vuonna Manchesteriin valittiin uusi pormestari, joka antoi vaalilupauksia asunnottomuuden poistamisesta. Ajankohtaisena puheenaiheena on myös, matkammekin aikana havaittavissa olleen kriittisen ilmapiirin ympäröimä, Universal Credit -sosiaaliturkieuudistus.

**Manchester.** Asukasluvu Suur-Manchesterissa 2,7 miljoonaa ja Manchesterin kaupungissa n. 600 000. Tavoite rakentaa Manchesterissa 2500 uutta kotia vuodessa. Uusi pormestari kevästä 2017 *Andy Burnham*. Tullut tunnetuksi mm. [asunnottomuuden poistamista](#) koskevasta kampanjastaan.



Asunnottomuus määräytyy Manchesterissa kansallisen asunnottomuuslakien mukaan (Housing (Homeless Persons) Act 1977 & Homelessness Act 2002). Asunnottoman statusta tulee virallisesti hakea ja viranomaisten arvioinnin perusteella annetaan päätös siitä, onko henkilö asunnoton, mistä syystä ja kuinka kiireellinen hänen asuttamistarpeensa on. Lait huomioivat perheväkivallan yhtenä asunnottomuuden syynä. Asunnottomuuslukujen mukaan perheväkivalta on syy asunnottomuudelle n. ¼ päätöksistä Manchesterissa (muuta esim. poistuminen laitoksista ilman asuntoa). Keväästä 2018 tulee voimaan uusi asunnottomuuden poistamiseen tähtäävä laki (Homelessness Reduction Act), jonka tehtävä on asettaa uusia vastuita viranomaisille asunnottomuuden ennaltaehkäisemiseksi.

Manchesterissa käynnistettiin vuonna 2015 erityinen asunnottomuustoimijoiden yhteistoiminnallisen kehittämisen alusta [Homelessness Charter](#). Charterissa eri työryhmiin ilmoittautuneet toimijat eri organisaatioista kehittävät tiettyjä asunnottomien palvelukokonaisuuksia, kuten nuorten, päihteidenkäyttäjien, tai naisten palveluita. Charter liittyy osaksi laajempaa kokonaisuutta, joka on lanseerattu nimellä "Our Manchester", jonka tarkoituksena on kehittää Manchesterin alueen sosiaalipalveluja yhdessä asukkaiden kanssa. Eryistä Charterissa on asunnottomuuspalveluiden kehittäminen erityisesti kokemusasiantuntijuus huomioiden.

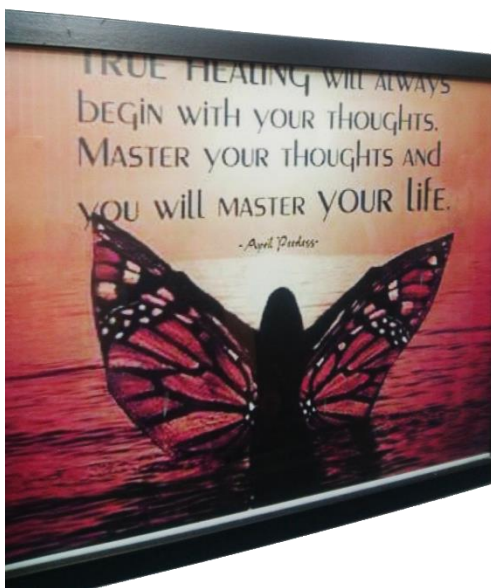
Alla esitellyt toiminnot antavat kuvaa Manchesterin palvelukokonaisuudesta (julkisen ja kolmannen sektorin palvelut) sekä työoteorientaatioista naisten asunnottomuuden poistamiseen tähtäävässä työssä. Lopussa kerromme matkasta saadusta palautteesta ja konkreettisesta kehittämistyön annista.

**Universal Credit** on sosiaalituki, joka korvaa kuusi aikaisempaa sosiaalitukimuotoa (esim. työttömyystuki ja perustoimeentulotuki). Muutos tuli voimaan 2013 osana mittavia kansallisia sosiaali-, terveys- ja hyvinvointiuudistuksia (Welfare Reform Act 2012) ja se on otettu käyttöön asteittain. Universal Credit ei viittaa, nimestä huolimatta, perustulomalliin, vaan ainoastaan tukiudistukseen, joka on kohdannut jatkuvaa kritiikkiä periaatteidensa vuoksi (esim. asumistukea ei voi maksaa suoraan vuokranantajalle).

## Women's Direct Access

Women's Direct Access (WDA) on naisten hätämajoitusyksikkö muutaman kilometrin päässä Manchesterin keskustasta. Yksikkö on auki läpi vuorokauden. Henkilökuntaa on yhteensä 16, vähintään kaksi jokaisessa vuorossa. Jokainen työntekijä toimii "avaintyöntekijänä" kahdelle asukkaalle, joiden kanssa tehdään tukisuunnitelma ja avustetaan julkisiin palveluihin, kuten lääkäriin pääsyssä sekä työnhaussa. Majoitusta voidaan tarjota 33 naiselle.

Vastaremontoidun yksikön oli alun perin tarkoitus majoittaa naisia vain muutamaksi yöksi kerrallaan, mutta koska muita asumisvaihtoehtoja ei ole tarjolla, ovat useimmat naisista asuneet yksikössä jo kuukausia. Yksikön remontin suunnittelussa oli mukana myös asunnottomia naisia ja kokemusasiantuntijoita (ks. Inspiring Change Manchester) ja laitospaisuuksia on pyritty vähentämään esimerkiksi niin, että vastaanottohuoneen ovesta lukee 'Welcome Room' ja yhteisissä tiloissa on panostettu

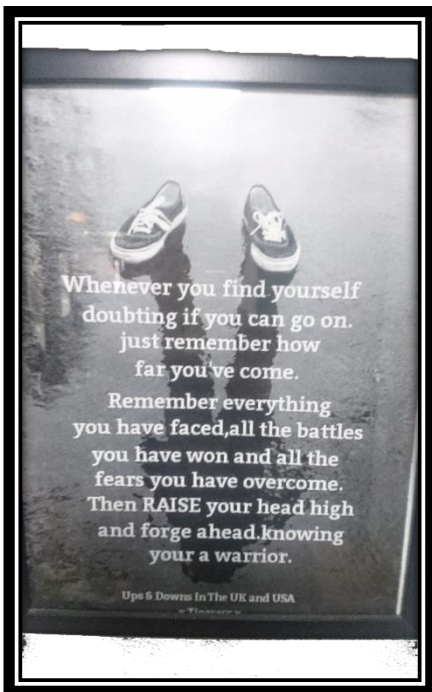


viihtyisyyteen väreillä ja tapeteilla. Yksikössä on myös hiljainen huone ja omalla kylpyhuoneella varustettu huone raiskauksen uhriksi joutuneille naisille. Muut asukkaat käyttävät yhteisön yhteisiä pesutiloja ja



asukkaiden huoneissa on varustuksena ainoastaan sänky ja pöytä sekä lavuaari. Keittomahdollisuutta ei huoneissa eikä kerroksissa ole. Ainoa keittiö löytyy kokoontumistilan yhteydestä, mutta se on vähäisellä käytöllä. Naisille tarjotaan aamupalaa, ruokaa saadaan ajoittain lahjoituksina. Päihteiden käyttö ei ole sallittua yleisissä tiloissa ja tupakointi sallitaan vain asukkaiden omissa huoneissa. Vieraita saa tavata vain tiettyinä aikoina yhteisissä tiloissa henkilökunnan suostumuksella. Yksikön turvajärjestelyihin oli lähiaikoina lisätty liiketunnistimet.

Talon asukkaat vaikuttivat majoitukseen tyytyväisiltä mutta palvelujärjestelmä ja asuntotilanne saivat osakseen kritiikkiä. Asukkaat ehdottivat henkilökunnalle ideaalattikkaa yhteisten asioiden parantamiseksi yksikössä. Yksikkö oli avannut remontoidut tilansa vasta puoli vuotta sitten ja yhteistä, osallistavaa säveltä vielä haettiin. Henkilökunta oli huolissaan niistä asukkaista, jotka viranomaisen lähettää yksikköön. Monilla heistä ei ole rahaa edes bussilippuun ja he jäävät usein saapumatta. Myös rahattomien asiakkaiden ohjaus yksiköstä muiden palvelujen piiriin koettiin erityisen haastavaksi. Naisilla ei ole rahaa matkaan, avun etsiminen ja löytäminen koetaan liian haastavaksi tai tarjottu apu ei vastaa odotuksia ja tarpeita. Usein nämä naiset palaavat yksikköön muutaman päivän päästä.



## Riverside ja psykologinen orientaatio

[Riverside](#) on kolmannen sektorin organisaatio, joka tuottaa asumispalveluita, joiden erityisyytenä voidaan pitää työorientaatiota **Psychologically-Informed Environments (PIE)**<sup>1</sup>. Riversiden palveluista löytyy pidempiaikaista vuokrasopimukseen perustuvaa itsenäisempää asumista sekä tuetumpaa väliaikaisasumista erilaisissa palvelukeskuksissa. Vierailimme yhdessä Riversiden keskuksista Manchesterissa, joka tuottaa matalan kynnyksen asumispalveluita sekä miehille että naisille PIE-orientaatiolla.

PIE:n toteutumista havainnollistettiin mallilla, jossa asumisyksikön vuorovaikutusta tarkkaillaan seuraavien roolien kautta: *asiakas-tukija-lapsi-aikuinen-vanhempi*. Riversiden tiiminvetäjän mukaan usein asiakastyö lähtee *lapsi – vanhempi* asetelmasta, jossa tavoite on päästä *aikuinen – aikuinen* asetelmaan. PIE:ssa myöskään *asiakas – tukija* suhde ei ole tavoiteltu tila koska ”auttajan” tai ”tukijan” roolissa, jota useimmat työnimikkeistä kuten ”tukityöntekijä” (support worker) vahvistavat, päätyy usein tarjoamaan erilaisia ratkaisuja asiakkaan ongelmiin. Tämä ei usein tuota psykologisesti

kestävää esimerkiksi motivaation perustuvaa käyttäytymistä asiakkaassa. Perinteisesti palvelut kuitenkin rakentuvat tällaiselle suhteelle, mikäli ei tietoisesti haasteta työkuultuuria.

Hyvä esimerkki työkuulttuurin haastamisesta oli työskentely erilaisten kieltojen poistamiseksi palvelukeskuksen yleisistä tiloista. Työnjohto kysyi kollegoiltaan, kuinka monella on kotonaan ohjeita erilaisten asioiden kieltämisestä. Vastaus oli tietenkin, että harvalla, sillä kotona haluaa rentoutua ja palautua arjen keskellä. Koska kielto-ohjeet eivät tukeneet kenenkään mielestä kodinomaisuutta, ne poistettiin.

Riversiden työotteessa halutaan tukea juuri mahdollisimman kodinomaista, omaan elämään integroitumista tukevaa asumista, siinä määrin kuin se asumisyksikössä on mahdollista. Kuitenkin tällaisen

<sup>1</sup> PIE-mallista löytyy lisätietoja esim. täältä:

<http://www.rjaconsultancy.org.uk/6454%20CLG%20PIE%20operational%20document%20AW-1.pdf>



kulttuurimuutoksen aikaansaaminen voi olla vaikeaa. Vastaava työntekijä myönsikin, että henkilökunnan tiloista toisinaan edelleen löytyy kieltoja, jotka ovat tarkoitettu ohjaamaan työntekijöiden omaa toimintaa, jotka nekin on syytä haastaa kokonaisvaltaisen muutoksen tukemiseksi.

PIE:n lisäksi Riversiden henkilökunta omaa **Trauma Informed Care (TIC)** orientaation perusteita. Näissä malleissa on yhteistä, että kaikissa kohtaamisissa pyritään aktiiviseen empatian ja ymmärryksen välittämiseen. TIC-mallista kuulumme lisää Threshold-organisaation vierailulla.



## Inspiring Change Manchester – kokemusasiantuntijuus käyttöön

Shelter-organisaation vetämä [Inspiring Change Manchester](#) -projekti (ICM) juontaa juurensa tarpeesta vastata kaikkein syrjäytyneimpien ja moniongelmaisten (multiple and complex needs) asiakkaiden tarpeisiin tekemällä palveluista kokonaisvaltaisempia. Rahoittaja oli ohjeistanut alusta asti luomaan palvelua, jossa kokemusasiantuntijat ja ammattilaiset työskentelevät

yhdessä. ICM-ohjelma on kahdeksan vuotinen ja osa kansallista Fulfilling Lives -ohjelmaa.

Erytyistä ICM-projektissa oli kokemusasiantuntijatyöskentelyn suunnitelmallisuus –heidän terminologiansa mukaan [Co-production](#), eli yhteistuotannollisuus. Yhteistuotannollisuus tarkoittaa lyhyesti sosiaalipalveluja käyttävien osallisuutta palvelujen suunnittelussa. Tavoite on luoda suhteita palveluja käyttävien ja palveluja välittävien tahojen välillä kestävän sosiaalisen muutoksen aikaansaamiseksi.

ICM:n kokemusten mukaan yhteistuotannollisuudessa tulee ensiksi miettiä miten ihmiset haluavat tuoda äänensä kuuluviin. ”Naisten äänen ryhmä” (Women’s Voices Group) on hyvä esimerkki tästä. Ryhmä perustettiin koska koettiin, että naisten oli vaikea saada ääni kuuluviin kokemusasiantuntijoiden sekaryhmissä. Sen jälkeen monenlaisten toimintamuotojen kautta, esimerkiksi ”Hemmottelupäivä” (Pamper Day), kokemusasiantuntijanaiset ovat mielekkään tekemisen ohessa luonnollisesti jakaneet näkemyksiä palvelujen tilasta ja puutteista.

Ryhmän jäsenet ovat olleet mukana kehittämässä esimerkiksi Women Direct Access -palvelua, josta kerroimme raportin alussa. WDA-työskentely on vaatinut **yhteistyörakenteiden luomista kaupungin työntekijöiden kanssa ja perinteisen työkuultuurin haastamista**. Kokemusasiantuntijoiden luoma yhteistoiminnankulttuuri on näkynyt esimerkiksi tilaa koskevilla käytännön uudistuksissa –esimerkiksi hiljattainen remonttisuunnittelu tehtiin yhdessä asukkaiden kanssa. Vieläkin oleellisemmin, he ovat kokeneet saavuttaneen **muutoksia siinä, miten palvelua välitetään naisille**. Asiakkaat kohdataan WDA:ssa nyt suoremmin ja välittömämmin kuin aikaisemmin. Oleellista on, että muutos on tapahtunut vapaaehtoisesti kokemusasiantuntijoiden työskentelyä havainnoimalla –ei siis ulkopuolisten neuvojen ohjaamana.

[Fulfilling Lives](#) on rahoitettu Big Lottery Fund tuella ja siinä tuetaan paikallisten moniongelmaisille palveluja tuottavien (multiple and complex needs) järjestöjen yhteistoimintaa. Ohjelman kohderyhmään kuuluu, mikäli kaksi seuraavista tekijöistä täyttyvät henkilön elämäntilanteessa: asunnottomuus, tämän hetkinen tai aikaisempi rikollisuus, ongelmallinen päihteiden tai alkoholin käyttö, mielenterveys-ongelmat.



Naisten kokemusasiantuntijaryhmä yrittää taustalla puuttua siihen, miten asunnottomuuspalvelut ovat rakenteellisesti miesvaltaisia –orientaatio ja suunnittelu palveluissa korostavat miesten asemaa ja tarpeita, jonka vuoksi naiset eivät koe turvalliseksi hakeutua palveluihin. Naisten piiloasunnottomuus tulisi ryhmän mukaan tiedostaa palveluongelmana, jossa naiset valitsevat huonoista vaihtoehdoista vähiten vahingollisen, eli ihmissuhteista riippuvan väliaikaisen majoittautumisen. Asunnottomuuspalveluita tulisi entistä enemmän rakentaa sukupuolisensitiivisesti, jotta tarvittava luottamus palveluita kohtaan asunnottomien naisten osalta voisi rakentua.

[Big Lottery Fund](#) on lottopeli-monopoliin perustuva yleishyödyllisiä, terveyttä ja hyvinvointia edistäviä hankkeita tukeva kansallinen rahoitusinstrumentti.

Yksi luottamusta lisäävä tekijä asunnottomien naisten palveluissa olisi traumatietoisuus. Ryhmän mukaan esimerkiksi lasten huostaanotto ja sen aiheuttamat traumat löytyvät useimpien asunnottomien naisten kokemusmaailmasta ja traumatietoisuuden lisääminen oli yksi kokemusasiantuntijoiden työskentelyn pääagendoista. Traumatietoisuus toistui teemana lähes kaikissa vierailuissamme, mutta sen yhteydestä asunto ensin -malliin kuulimme vasta reissumme viimeisenä päivänä.

## Threshold & New Charter Group –asunto ensin

[Threshold](#) järjestö toteuttaa asunto ensin –pilottia vapautuville naisvangeille yhteistyössä sosiaalista asuintuotantoa järjestävän New Charter Housing Group -organisaation kanssa. Pilotissa tarjotaan sukupuolisensitiivisiä asumis- ja tukipalveluja yhteensä 12 naiselle. Samalla tapaa kuin asunnottomuus naisten kohdalla eroaa miehistä (esimerkiksi asunnottomat miehet ovat vetäytyneet ihmissuhteista siinä missä asunnottomat naiset ovat usein liittyneet vahingollisiin, hyväksikäyttäviin ihmissuhteisiin), myös naisvankien syyllistyminen rikoksiin johtuu eri syistä kuin miesten. Keskeinen tulos hankkeessa on ollut **uusintarikollisuuden selkeä lasku**. Asunto ensin –ohjelmaan liittyneet asukkaat eivät käytännössä ole uusineet rikoksia ja pysyvyys vuokrasuhteissa on ollut korkea.

Threshold tapaamisella painottui meille jo tuttu teema psykologisesta orientaatiosta asunnottomien naisten palveluissa. Vertaismentorina toimiva sosiaalialan koulutuksen omaava entinen asunnon kertonut kertoi kuinka yhteistyö ammattilaisten kanssa voi olla hedelmällistä, varsinkin jos ymmärrys traumaista on integroitunut osaksi ammatillisuutta. Threshold vierailulla painottunut **Trauma Informed Care (TIC)**<sup>2</sup> työorientaatioissa lähdetään samankaltaisesta olettamuksesta kuin PIE-mallissa, jossa työntekijöiden kyky ja halukkuus vastata empatialla asiakkaiden antisosiaaliseen käyttäytymiseen riippuu ymmärryksestä taustalla vaikuttavista syistä, eli monenlaisissa elämäntilanteissa syntyneistä traumaista. Kokemusasiantuntijuuden etu on, että tällainen ymmärrys asiakkaita kohtaan tulee jopa luonnostaan.

Emme olleet lopulta kovin yllättyneitä kuullessamme, kuinka **asunto ensin –periaatteet pohjaavat traumatietoiseen lähestymistapaan** ja ovat osa sitä. Turvallisuus,

**Asunto ensin.** Asunto ensin -työ tavoittelee mm. kodinomaisuuden ja integroitumisen tukemista, mitä PIE ja TIC konkretisoivat pureutumalla yksityiskohtaisiin psykologisiin ”kodinomaisuuteen” vaikuttaviin tekijöihin (esimerkiksi Riversiden kieltokylttien poistaminen). Asunto ensin -mallissa on muutenkin paljon traumatietoiseen lähestymistavan elementtejä. Esimerkiksi hiljattain tuotettujen [ae-laatusuosituksen](#) keskiössä on asiakkaan osallisuus ja vaikutusmahdollisuudet. Näiden aito toteutuminen riippuu vuorovaikutussuhteista, joihin, niin ikään, esimerkiksi Riversiden *aikuinen-aikuinen* suhdetyöskentely tuo lisävälineitä.

<sup>2</sup> A recent article about Trauma Informed Care (TIC) here: <https://www.psychologytoday.com/blog/modern-day-slavery/201707/trauma-informed-care-and-why-it-matters>



valinnanvapaus, integroituminen ja muut asunto ensin -periaatteet kuvaavat hyvin traumatietoista palvelua, jossa pyritään esimerkiksi vaikuttamaan valta-asemaltaan tasavertaisempiin asiakassuhteisiin. PIE ja TIC-työorientaatiot voidaan integroida asunto ensin -työn tueksi empaattisen vuorovaikutuksen ja ympäristön vahvistamiseksi.

Mikäli traumatietoinen lähestymistapa halutaan integroida toiminnan osaksi, tarvitaan ensin yksityiskohtaista tietoa siitä, miten erilaiset traumat ilmenevät asunnottomien henkilöiden käyttäytymisen taustalla. Threshold-vierailulla kuulumme, että esimerkiksi lapsuusaikaista traumaa voi yksinkertaisimmillaan "mitata" niin kutsutulla [ACE-mittarilla](#), jossa kysytään noin 10 kysymystä liittyen lapsuusaikaisiin elämänkokemuksiin.

Oleellista traumatietoosessa lähestymistavassa on, että kun ymmärrys traumasta on integroitunut osaksi työkuulttuuria, erityisesti työntekijöiden rakenteellinen valta-asetelma ja käyttäytyminen voidaan asettaa uuteen valoon. Tavanomaiset antisosiaalisen käyttäytymisen puuttumismallit, esimerkiksi käskyvalta, rangaistukset ja uhkailu, voidaan korvata ymmärryksellä ja empatialla ja tällä tavoin jo ennaltaehkäistä uutta väkivaltaa ja aggressiivisuutta. Lisäksi tämä voi ennaltaehkäistä lähtökohtaista palvelujen kohtaamattomuutta, varsinkin asunnottomien naisten kohdalla.

## Lopuksi

*"Kaikissa tutustumiskohteissa oli selkeä käsitys, että naiset tarvitsevat omat erityispalvelunsa. Myös henkilökunta tarvitsee erityisosaamista."*

Verkostokehittäjien opintomatka Manchesteriin onnistui vastaamaan mukanaolijoiden odotuksia. Palautteessa nostettiin esille ymmärryksen lisääntyminen siitä, miksi nais erityisiä palveluja tarvitaan asunnottomuustyössä. Psykologiset orientaatiot PIE ja TIC näyttäytyivät tuloksellisina

toimintoina, joiden pilotointi Suomessa olisi kiinnostava ja varteenotettava mahdollisuus. Vahvasti esillä ollut naisten kokemusasiantuntijatyöskentely oli vaikuttavaa, kuten myös naisvankien asunto ensin -palvelut, jotka korostivat naisten erityisasemaa ja vankeuden merkitystä.

*"Tutustuminen on tärkeää, mutta ennen kaikkea se mitä saamme siirrettyä käytäntöön, kertoo matkan laadusta. Koen saaneeni joka vuosi käytännön malleja matkoilta omaan työhöni."*

Toiseksi nostettiin verkostoitumisen ja yhteistyön merkitys matkan aikana. Samalla kun ymmärrys naisten asunnottomuuden erityiskysymyksistä kasvoi, koettiin hedelmälliseksi ideoida verkoston tulevasta yhteistyöstä. Lisäksi vuoropuhelu asunnottomuustyötä erilaisissa yhteiskunnissa tekevien toimijoiden kanssa koettiin tärkeäksi.

