

Taina Tolonen

"Tsemppaisi vieressä pikkuhiljaa eteenpäin" –

Osallisuutta mahdollistava nuorten aikuisten palvelu

Nurmeksessa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi YAMK

Kuntoutuksen tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

21.11.2016

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Taina Tolonen "Tsemppaisi vieressä pikkuhiljaa eteenpäin" – Osallisuutta mahdollistava nuorten aikuisten palvelu Nurmeksessa 72 sivua + 9 liitettä 21.11.2016
Tutkinto	Sosionomi YAMK
Tutkinto-ohjelma	Kuntoutuksen tutkinto-ohjelma
Ohjaajat	Yliopettaja, FT Pekka Paalasmaa Yliopettaja, FT Salla Sipari
<p>Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli nuoren aikuisen osallisuutta mahdollistavien tekijöiden kuvaaminen nuoren aikuisen kehitystehtävien toteutumisen tuemiseksi. Kehittämistyön toimintaympäristönä olivat Nurmeksien kaupungin nuorten aikuisten palvelut, jotka koostuvat monialaisista eri organisaatioissa järjestettävistä palveluista.</p> <p>Tutkimuksellisessa kehittämistyössä käytettiin toimintatutkimuksellista lähestymistapaa. Kehittämistyön aineistoa kerättiin kolmessa vaiheessa. Internetin reaaliaikaisella Chat-keskustelualueella toteutettiin sekä sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaina olleiden nuorten aikuisten että nuorten palvelujen monialaisen verkoston ryhmämuotoiset teemahaastattelut. Kehittämisyrymänä toimineet aikuissosiaalityön työntekijät arvioivat ja täydensivät haastatteluai- neiston perusteella tuotettua kuvausta osallisuutta mahdollistavista tekijöistä. Aineiston analysointimenetelmänä käytettiin sisällönanalyysejä.</p> <p>Kehittämistyön tuotoksena syntyi kuvaus nuoren aikuisen osallisuutta mahdollistavasta palvelusta Nurmeksessa. Kuvaus koostuu kolmesta osa-alueesta: osallisuutta tukevista palveluista, osallisuutta mahdollistavasta asiakastyöstä ja osallisuutta tukevasta monialaisesta yhteistyöstä.</p> <p>Osallisuutta tukevat palvelut ovat helposti lähestyttävissä, joustavia, nopeasti ja yhdestä toimipisteestä saatavia palveluja. Olemassa olevia palveluja täydennetään kehittämällä sähköisiä palveluja, nuorten aikuisten tukihenkilötoimintaa, vertaistukiryhmäpalveluja sekä luomalla nuorten aikuisten matalankynnyksen kohtaamispaikka. Palveluista tiedotetaan nuorten ymmärtämällä kielellä monipuolisesti ja selkeästi.</p> <p>Osallisuutta mahdollistavaan asiakastyöhön sisältyy aito asiakkaan äänen kuuleminen, oman työntekijän nimeäminen, luottamuksen rakentaminen asiakassuhteessa, yksilöllisten tavoitteiden asettaminen, vastuun jakaminen, kannustaminen ja palautteen antaminen sekä riittävän ajan antaminen kuntoutumiselle. Asiakkaan voimavarat huomioidaan ja niitä vahvistetaan kaikissa toiminnoissa.</p> <p>Osallisuutta tukeva monialainen yhteistyö on tiivistä ja avointa. Tämä edellyttää nopeaa ja sujuvaa tiedonvaihtoa toimijoiden välillä. Nuori aikuinen asiakas huomioidaan kaikissa palveluissa kokonaisvaltaisesti. Yhteistyötä nuoren lähipiirin ja perheen kanssa vahvistetaan. Kaikki verkostossa toimijat toimivat yhdessä asetettujen tavoitteiden suuntaisesti.</p>	
Avainsanat	Osallisuus, kehitystehtävät, nuorten aikuisten palvelut, sosiaalinen kuntoutus

Author Title Number of Pages Date	Taina Tolonen Inclusion-Based Services for Young Adults 72 pages + 9 appendices Autumn 2016
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Rehabilitation
Instructors	Pekka Paalasmaa, Principal Lecturer PhD Salla Sipari, Principal Lecturer PhD
<p>The purpose of this thesis was to describe the factors which enable the inclusion and participation of young adults by supporting them to achieve their development tasks. The operating environment for the project was the multidisciplinary services for young adults consisting of various organizations in the Finnish municipality of Nurmes in Northern Karelia.</p> <p>This development project was carried out by using action research methods. Data for the project was collected in three stages. Themed group interviews were arranged between young adults who had been customers in the social rehabilitation services and a multi-professional network. The interviews were carried out in a real-time chat room via internet. The multi-professional development group consisting of social workers in the field of adult social services, reviewed and completed the data-based description. The data was analyzed by using the qualitative content analysis method.</p> <p>During this development project a description of inclusion-based services for young adults in the municipality of Nurmes was produced. The description consists of three categories; inclusion-based services, disciplinary cooperation and customer work. Inclusion-based services are easy to approach, flexible and fast to get from one office. The current services are completed by developing e-services, support person services and peer support group services, and by creating an easy-access meeting place for young adults. The information about the services is given by using a clear and versatile language which is for the young people to understand.</p> <p>Inclusion-based customer work includes hearing the customer's voice, assigning each customer their own worker in charge, building trust between customer and worker, setting the personal goals, sharing the responsibility, encouraging and giving feedback as well as giving enough time to rehabilitate. Customer's personal resources are taken into consideration and strengthened at all stages. Inclusion-based, multi-professional co-operation is dense and open. This requires that the information transfer between the actors is fast and fluent. Young adult customer is regarded fully in all services and the co-operation with the young adult's family is sustained. All the actors in the young adult's network are working toward the goals set together.</p>	
Keywords	inclusion, development task, services for young adults, social rehabilitation

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Nuoren aikuisen kehitystehtävät	3
2.1	Nuoren aikuisen kehitysympäristö	5
2.2	Nuoren aikuisen oman elämän ohjaaminen	7
3	Nuoren aikuisen osallisuus	11
3.1	Osallisuus nuoren aikuisen elämässä	12
3.2	Nuoren aikuisen osallisuuden edistäminen palveluissa	13
3.3	Nuoren aikuisen kehitystehtävien mukainen osallisuus	18
4	Kehittämisympäristö	20
5	Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoitus, tavoite, tehtävät ja tuotos	22
6	Tutkimuksellisen kehittämistyön toteutus ja menetelmälliset ratkaisut	22
6.1	Tutkimuksellisen kehittämistyön vaiheet	22
6.2	Toimintatutkimuksellinen lähestymistapa	25
6.3	Tiedontuottajien valinta ja kuvaus	26
6.4	Aineiston kerääminen	27
6.5	Aineiston analysointi	31
7	Tulokset	33
7.1	Osallisuutta mahdollistavat tekijät monialaisen työryhmän näkökulmasta	33
7.2	Osallisuutta mahdollistavat tekijät nuorten aikuisen näkökulmasta	39
8	Nuorten aikuisten osallisuutta mahdollistava palvelu	42
9	Pohdinta	44
9.1	Tulosten tarkastelua	44
9.2	Kehittämistyön etenemisen ja menetelmällisten ratkaisujen arviointi	54
9.3	Eettiset kysymykset ja luotettavuus	56
9.4	Tulosten hyödynnettävyys ja jatkokehittämistarpeet	58
	Lähteet	62

Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelun runko

Liite 2. Sähköpostitiedote monialainen verkosto

Liite 3. Tutkimushenkilötiedote monialainen verkosto

Liite 4. Suostumustiedote

Liite 5. Tiedote ryhmäkeskustelun käytännöistä monialainen verkosto

Liite 6. Tiedote nuoret aikuiset

Liite 7. Tutkimushenkilötiedote nuoret aikuiset

Liite 8. Tiedote 2 nuoret aikuiset

Liite 9. Esimerkit aineiston analyysistä

1 Johdanto

Työelämässä on tapahtumassa poikkeuksellisen nopea sukupolvimurros suurten ikäluokkien siirtyessä eläkkeelle (Haavisto 2010: 68). Väestön ikääntyessä ja nuorten sukupolvien pienentyessä kaikkien työkäisten työpanos ja työkyky ovat nousseet aiempaa merkityksellisemmäksi yhteiskunnassamme (Alasoini – Järvensivu – Mäkitalo 2012: 3, 28; Myrskylä 2012: 9). Samaan aikaan taloudellinen taantumakausi on kasvattanut työttömyyttä. Vuonna 2015 suomalaisista 20–24-vuotiaista nuorista lähes viidennes oli koulutuksen tai työvoiman ulkopuolella. (OECD 2016.) Julkisen talouden kestokyvyn kannalta tilanne on huolestuttava (Mattila-Aalto 2015: 3; Valtion nuorisoasiain neuvottelukunta 2009: 83). Väestön vanhenemisen lisäksi digitalisaatio, globalisaatio, monikulttuurisuus, ekologisuus ja kaupungistuminen muokkaavat työtä ja työmarkkinoita monin tavoin. Nämä muutokset näkyvät työympäristöjen ja työelämässä tarvittavien taitojen muuttumisena sekä nuorten aikuisuuteen siirtymisen pitkittymisenä, sillä työelämässä tarvittavan osaamisen hankkiminen vie enemmän aikaa kuin ennen. (Järvinen 2001:66 – Laaksonen 2001:94 – Oinonen 2001: 119.)

Palvelujärjestelmältä odotetaan keinoja nuorisotyöttömyyden ja nuorten ulkopuolisuuden vähentämiseksi. Osa nuorista on syrjäytynyt työelämän lisäksi myös palvelujen ulkopuolelle. Heidän kohdallaan palvelut eivät ole pystyneet vastaamaan riittävästi ympäröivän yhteiskunnan muutoksiin eivätkä vahvistamaan nuorten työ- ja toimintakykyä sekä elämänhallinnan taitoja. (Kuntoutuksen tutkimuksen kehittämissuunnitelma 2003: 20, 22, 41–42; Monialainen kuntoutus 2015: 18–19.) Tämän vuoksi nuorten aikuisten osallisuuden lisäämiseksi tulee kehittää valtakunnallisia, alueellisia ja paikallisiin oloihin sovellettuja ratkaisuja (Välimäki 2007: 25). Vaikeutena kehittämistyössä on nuorten palvelujen hajanaisuus, jonka vuoksi kokonaisvastuun ottaminen nuorten aikuisten tarvitsemista palveluista on haasteellista. (Mattila-Aalto 2015: 4; Nuorten yhteiskuntatakuu 2012: 7,18; Välimäki 2007: 24–25).

Palveluista syrjäytyneiden, useita pettymyksiä elämässään kokeneiden nuorten osallistaminen yhteiskuntaan on paljolti kiinni palvelujärjestelmästä (Närhi – Kokkonen – Matties 2013: 145). Työn ja koulutuksen ulkopuolella olevat nuoret aikuiset voivat hyötyä

sosiaalisen kuntoutuksen palveluista, joiden kehittäminen ja lisääminen erityisesti nuorten kohdalla on yksi uudistuneen sosiaalihuoltolain painopistealueista. Lain tarkoituksena on varmistaa, että kaikkein vaikeimmassa asemassa olevat nuoret saavat tarvittavan tuen eivätkä jää palveluissa väliinputoajiksi. (Sosiaalihuoltolaki 2014; Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2015: 34.) Myös nuorisolakiin sisältyy tavoite nuorten sosiaalisesta vahvistamisesta ja nuorten osallisuuden ja yhdenvertaisuuden lisäämisestä (Nuorisolaki 2006; Hallituksen esitys 2016). Sosiaalisen kuntoutuksen palvelujen vahvistaminen edellyttää monialaisen yhteistyön lisäämistä, palvelujen saumatonta yhteensovittamista ja tuen tehostamista kaikissa nuorten palveluissa (Hallitusohjelma 2014: 5; Tuusa – Ala-Kauhaluoma 2014: 57).

Tämän hetkiset nuorille suunnatut julkiset palvelut ja asiakkuusajattelu eivät tuota voimaantuneita ja valtautuneita, osallisena olevia toimijoita (Gretschel 2002; Gretschel 2002a). Tämän vuoksi on tärkeää ottaa nuoret mukaan palvelujen kehittämiseen. Myös kuntalaki ohjaa vahvistamaan kuntalaisten osallisuutta. Tämä on huomioitava erityisesti niiden kuntalaisten kohdalla, joiden mielipiteet jäävät usein puuttumaan palveluiden kehittämisestä sekä päätösten valmistelusta ja päätöksenteosta. (Kuntalaki 2015; Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma 2012–2015: 11.) Myös sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaana olevia nuoria tulee tukea aktiivisesti omien näkemysten ilmaisemisessa heidän voimavarojensa mukaisesti (Gretschel 2002; Gretschel 2002a). Kertynyttä kokemustietoa tulee hyödyntää toimivien käytäntöjen suunnittelussa ja toteuttamisessa (Laitila 2010: 138–140).

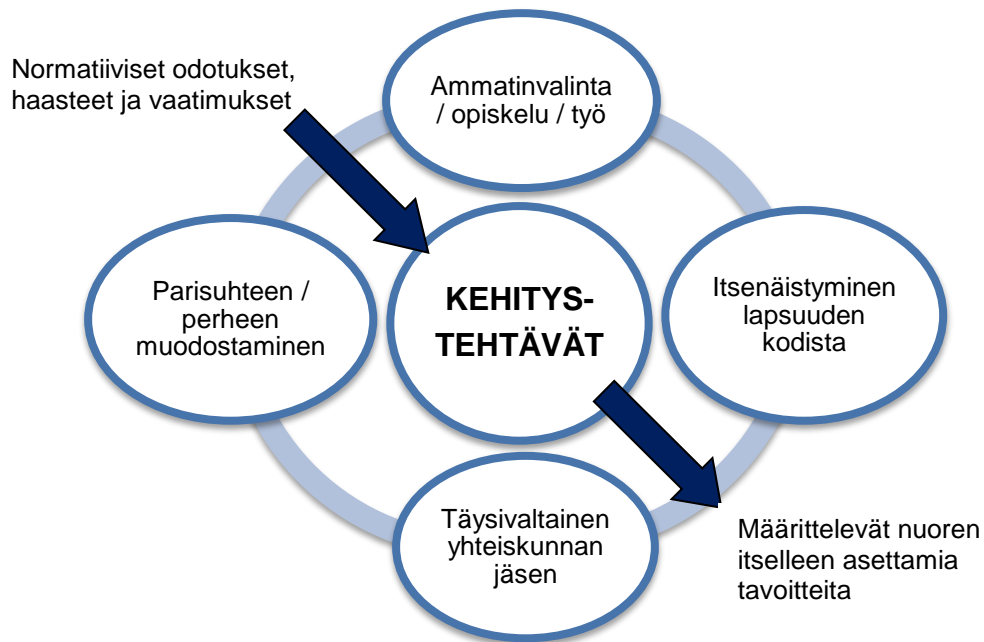
Tutkimuksellisen kehittämistyöni toimintaympäristönä ovat Nurmeksen nuorten aikuisten palvelut, jotka koostuvat vuonna 2016 hajanaisista, eri hallinnonaloille sijoittuvista palveluista. Nämä palvelut näyttäisivät jäävän hajanaisiksi, rajapinnoille sijoittuviksi toiminoiksi myös maakunnallisen sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen toteuduttua vuoden 2017 alussa (Siun sote 2016). Tämä tutkimuksellinen kehittämistyö tukee uudistuneen sosiaalihuoltolain mukaisten sosiaalisen kuntoutuksen palvelujen ja monialaisen yhteistyön kehittämistä tässä toimintaympäristössä pyrkimällä kuvaamaan nuoren aikuisen osallisuutta mahdollistavia tekijöitä Nurmeksen nuorten aikuisten palveluissa. Kehittämistyön viitekehys rakentuu osallisuudesta, joka määritellään usein syrjäytymisen vastakohtaksi. Tässä työssä nuoren aikuisen osallisuutta tarkastellaan ikäkauteen liittyvien kehitystehtävien ja nuoren aikuisen kehitys- ja toimintaympäristön kautta. Tavoitteena on tukea nuorta aikuista kehitystehtävien saavuttamisessa.

2 Nuoren aikuisen kehitystehtävät

Aikuistuvan 18 – 29-vuotiaan nuoren elämänvaihe (kuvio 1) sisältää suuria elämänmuutoksia. Tähän elämänvaiheeseen sisältyy mm. itsenäistyminen lapsuuden kodista, ammatin valinta, opintojen ja työuran aloittaminen, parisuhteen muodostaminen ja mahdollisesti vanhemmaksi tuleminen. Tämän lisäksi nuoresta tulee täysivaltainen yhteiskunnan jäsen oikeuksineen ja velvollisuuksineen. Nuorilta kysyttäessä heidän toiveensa ja tavoitteensa koskevat pääasiassa heidän ikäkauteensa liittyviä kehitystehtäviä kuten koulutusta, perheen perustamista, toverisuhteita ja vapaa-ajan viettoa (Nurmi 2008: 265.)

Nuoret aikuiset voivat jäädä hyvinvoinnin välimaastoon, sillä lapsuuden ja nuoruuden aikaiset tukiverkostot eivät kannattele heitä aiemmassa määrin eikä paikka koulutus- ja työmarkkinoilla ei ole vielä vakiintunut. Heiltä vaaditaan kuitenkin aikuisen, itsenäisen ihmisen kykyä toimia yhteiskunnan ja yhteisönsä jäsenenä. Nuori aikuisuus on merkittävä ikävaihe myös terveyteen ja hyvinvointiin liittyvien elintapojen vakiintumisessa sekä vanhemmuuteen liittyvän taloudellisen, sosiaalisen ja kulttuurisen pääoman siirtämisessä omille lapsille. (Cederlöf – Gretschel – Kestilä – Kiilakoski – Kuure – Myllyniemi – Määttä – Paakkunainen – Paju – Suurpää – Vehkalahti 2009: 16.)

Nurmi (2008) on kuvannut nuorten aikuisen kehitystä kahden tekijän pohjalta. Ensimmäinen tekijä koostuu nuoren kohtaamasta kehitysympäristöstä. Sen muodostavat kulttuurin ja yhteiskunnan nuoreen kohdistamat kehitystehtävät sekä ympäristön tarjoamat toimintamahdollisuudet. Näiden lisäksi kulttuuriset standardit ja aikataulut määrittävät toimintaympäristöä. Standardit määrittelevät sitä, millaisia kehitystehtävien ratkaisuja pidetään onnistuneina ja mihin ikään mennessä niiden olisi toteuduttava. Toinen tekijä muodostuu nuoren oman elämän ohjaamisena, jonka lähtökohtana ovat nuoren aiempaan elämänsä historiaan perustuvat intressit, mieltymykset ja motiivit. Nuori työstää nämä motiivit omiksi henkilökohtaisiksi tavoitteikseen. Tavoitteisiin pääseminen vaatii nuorelta pohdiskelua, vaihtoehtojen tutkimista, mahdollisuuksista keskustelemista, suunnittelua ongelmanratkaisukykyä ja päätöksentekotaitoa. (Nurmi 2008: 264–265.)



Kuvio 1. Nuoren aikuisen kehitystehtävät (Nurmi 2008)

Jokaiselle sukupolvelle muodostuu omat merkittävät avainkokemukset, joiden ajatellaan muodostuvan noin 16-18-vuotiaana. Nämä kokemukset muovaavat ihmisten arvoja ja ohjaavat jatkossa heidän valintojaan. (Järvensivu 2014: 26–27, 30; Järvensivu – Syrjä 2014: 52.) Nuoret 18-29-vuotiaat aikuiset kuuluvat Z- ja Y-sukupolviin. Sukupolvia on määritelty hieman eri tavoin riippuen siitä, missä yhteiskunnassa määritelmät on tehty. Esimerkiksi amerikkalainen Don Tapscott (2009) määrittelee Y-sukupolveen kuuluviksi vuosina 1977–1997 syntyneet ja Z-sukupolveen 1998-luvulla ja sen jälkeen syntyneet nuoret. (Tapscott 2009: 16). Suomessa nämä sukupolvia määrittävät avainkokemukset ovat tapahtuneet hieman eri aikaan, jonka vuoksi Järvensivu, Nikkanen ja Syrjä (2014) ovat laatineet Suomen historiaan soveltuvan työelämän sukupolvien jaottelun. Tämän sukupolvijaottelun mukaan Y-sukupolveen eli diginatiiveihin kuuluvat vuosina 1980–1990 syntyneet ja Z-sukupolveen eli suuren globaalien taantumien sukupolven vuoden 1991 jälkeen syntyneet. Jaottelu pohjautuu nuoruuden herkkyyssvaiheen asemoitumiseen suomalaisen työllisyys- ja taloustilannetta kuvaaviin taantumien ja nousukauden välisiin aaltoliikkeisiin. Edellä mainitun teorian mukaan yhteiskunnassa korostuu joka toisessa sukupolvessa samankaltaisia pehmeitä tai kovia arvoja. Y-sukupolvi on elänyt nuoruutensa nousukaudella, jolloin ajanhenki on ollut turvallisen oloinen ja optimistinen. Z-sukupolvi määritellään laskukauden sukupolveksi, joiden nuoruuden herkkyysskaudelle on ajoittunut globaalista taantumasta johtuva alavireinen ja huolestunut ajanhenki. (Järvensivu 2014: 32; Järvensivu – Syrjä 2014: 56–57.)

Nykyisin aikuisuuden saavuttaminen on pidempi ja pirstaleisempi prosessi kuin muutama vuosikymmen sitten, sillä tulevaisuutta ei pysty ennakoimaan eikä elämää vakiinnuttamaan samaan tapaan kuin aiemmilla sukupolvilla. Tässä ajassa nuorten aikuisten koulutus-, työ- ja perheen perustamisen polut ovatkin entistä yksilöllisempiä, ja ne muotoutuvat usein ainakin kolmeenkymmeneen ikävuoteen saakka. (Cederlöf ym. 2009: 16; Pietikäinen 2007: 5).

2.1 Nuoren aikuisen kehitysympäristö

Nykyihmisten toimintaympäristö muuttuu nopeassa tahdissa. Digitalisaatio, globalisaatio, monikulttuurisuus, ekologisuus, kaupungistuminen ja väestön vanheneminen muokkaavat työtä ja työmarkkinoita monin tavoin. Perinteisiä työtehtäviä häviää ja samaan aikaan syntyy uusia ammatteja. Työn tekemisen muodot monipuolistuvat, sillä työ ei ole enää yhtä sidoksissa tiettyyn aikaan tai paikkaan. Nämä muutokset näkyvät työympäristöjen ja työelämässä tarvittavien taitojen muuttumisena. Epätavalliset työsuhteet sekä jatkuva uuden oppiminen, luovuus, aktiivisuus, joustavuus sekä sopeutuminen epävarmuuteen ja verkostoitumisen taidot korostuvat työelämässä. Nuoren aikuisen elämässä tämä näkyy aikuisuuteen siirtymisen pitkittymisenä, sillä työelämässä tarvittavien ja vaadittavien kykyjen ja resurssien hankkiminen vie enemmän aikaa kuin ennen. Muutoksen vauhti on nopeinta yhteiskunnan institutionaalisella tasolla, mutta toimintaympäristöä määrittelevä arvomaailma muuttuu hitaammin. (Järvinen 2001: 66 – Laaksonen 2001: 94 – Oinonen 2001: 119.)

Nuorisotyöttömyydestä huolimatta nuoren aikuisen kehitystehtäviin ja kulttuuriseen standardiin kuuluu edelleen vahvasti työelämään siirtyminen (Nurmi 2008: 274). Myös yhteiskunnallinen osallisuus rakentuu yhä edelleen vahvasti työn kautta. Nämä seikat aiheuttavat nuoren aikuisen elämässä ristiriitoja omien toiveiden ja odotuksien sekä ulkoisen maailman vaatimuksien ja realiteettien välille. (Järvinen 2010: 66 – Laaksonen 2001: 94 – Oinonen 2001: 119.) Työttömyyden aiheuttama taloudellinen riippuvuus yhteiskunnasta ja vanhemmista voi viivyttää nuoren aikuistumiskehitystä useilla vuosilla. Pitkittynyt työttömyys voi vaikuttaa lisäksi pysyvästi identiteetin ja elämäntavan muodostumiseen. (Nurmi 2008: 274.)

Muuttuneessa toimintaympäristössä koulutuksesta on tullut käytännössä välttämätön asia työmarkkinoille kiinnittymiseksi. Toisaalta edes korkeakoulututkinto ei nykyisin suo- jaa nuorta aikuista työttömyydeltä. (Järvinen 2001: 66.) Osa nuorista pitkittää opintoja tai opiskelee useita ammattitutkintoja peräkkäin, sillä vaihtoehtona saattaisi olla työttömyys tai muu ulkopuolisuus yhteiskunnasta (Laaksonen 2001: 94). Useampaan ammattiin kouluttautuminen ja koulutuksen päivittäminen onkin tärkeä työelämässä selviytymisen strategia nuorimmille sukupolville (Syrjä 2014: 258). Pieni joukko nuorista on jäänyt ko- konaan ammattikoulutuksen ulkopuolelle ja heidän mahdollisuutensa toimia yhteiskun- nassamme täysivaltaisina kansalaisina ovat olennaisesti heikommat (Järvinen 2001: 66). Helven (2012) mukaan nuorten opiskelujaksojen väliset välivuodet, työttömyysjak- sot ja työttömyyden pitkittyminen vaikuttavat nuoren identiteetin muodostukseen ja siten kansalaiseksi kasvamiseen. Työ- ja ammatti-identiteetti muovautuvat koulutuksessa ja työssä ollessa, eikä ilman työtä voi sitoutua työn arvoihin ja ammattiin. (Helve 2012: 65.)

Nykyisen työelämän arvot ovat osittain erilaisia kuin nuorten omat arvot. Nuorimmat su- kupolvet etsivät ja vaativat työtä, jolla on heille merkitystä (Twenge – Campbell 2008: 865). Työ merkitsee heille vähemmän kuin vanhemmille sukupolville ja sen tulisi sopia omaan arvomaailmaan ja elämäntilanteeseen. Vapaa-ajan arvostus on huomattavan suurta verrattuna vanhempiin sukupolviin. (Haavisto 2010: 86–87.) Nuoret sitoutuvatkin ennen kaikkea ystäviinsä ja itseensä eivätkä käytä aikaansa toimintaan, jota eivät koe mielekkääksi (Tienari – Piekkari 2011: 92). Nuori aikuinen voi ajatella pitkään jatkuvien opintojen, välivuosien, työelämäkokeilujen tai vaikkapa harrastuksiin keskittymisen ole- van tulevaisuuteen investointia ja hyödyllistä työelämään siirryttäessä (Halava – Panzar 2010: 51–52). Myös työhön sitoutuminen on erilaista kuin aiemmilla sukupolvilla, joille oli tärkeää saada pysyvä työsuhte. Nykynuoret eivät sitoudu ainakaan ensimmäiseen työ- paikkaansa vaan nauttivat vapaudesta ja haluavat kokeilla uutta. (Tapscott 2010: 89; Järvensivu 2010: 205–206.) Syynä voivat olla työelämän kiristynyt työtahti ja kasvavat vaatimukset sekä jatkuva epävarmuus työllistymisestä. Vaihtoehtoisesti syynä voi olla vapauden olotilaan tottuminen, joka voi pitkittyessä johtaa myös syrjäytymiseen ja yksi- näisyyteen. (Tienari – Piekkari 2011: 92–102.)

Nuorimmille sukupolville tietotekniikka ja sosiaalisen median kulttuuri ovat arkipäiväisiä asioita (Tapscot 2010: 31; Myllyniemi 2014: 35). He viestivät avoimesti omasta elämäns- tään ja ottavat selvää muiden kokemuksista liittymällä erilaisiin nettiyhteisöihin. Nuorim- mat sukupolvet ovat tottuneet sosiaalisen median myötä avoimuuteen ja vaativat lä- pinäkyvyyttä muussakin toiminnassa. Rehellisyyden ja vilpittömyyden vaatimus koskee

myös työyhteisöissä toimimista. (Tapscot 2010: 95–96, 99, 103; Tienari – Piekkari 2011: 102, 267.) Digiajan nuorille on lisäksi tyypillistä se, että he kykenevät tekemään monta eri asiaa samanaikaisesti, kuten esimerkiksi suoriutumaan työtehtävistä ja käyttämään sosiaalista mediaa (Tapscot 2010: 123). Tämän vuoksi heillä on kyky sietää muutoksia ja keskeytyksiä työssä (Syrjä 2014: 255). Z-sukupolven nuoret tulevat olemaan vieläkin tietoisempia uusista kommunikointi teknologioista (Glass 2007: 102).

Nykypäivän nuoret aikuiset ovat joutuneet globalisaation häviäjiksi, koska he aikuistuvat eräänlaisella työelämä- ja työmarkkinamallien siirtymän ylimenokaudella. Työttömyydestä ja epätyypillisistä työsuhteista johtuva ansiotason aleneminen saa nuoria aikuisia siirtämään perheen perustamista myöhempään ajankohtaan. Työelämän ulkopuolella olevien nuorten on vaikeampaa aikuistua ja ajatella tulevaisuutta, osa nuorista katsoikin olevansa myöhässä aikuistumiseen liittyvien asioiden saavuttamisessa. (Helve 2012: 15–18, 26–27, 40–41, 65.) Varsinkin Y-sukupolvesta kirjoitetaan ja puhutaan kaikkialla. Keskustelijoina ovat yleensä vanhemman sukupolven edustajat. Nuorimpien sukupolvien edustajien kokemuksia ja kertomuksia sen sijaan on kuultu vähemmän. Tämän vuoksi tieto on ulkopuolista, eikä se välttämättä ole tavoittanut heidän kokemusmaailmaansa. (Syrjä 2014: 361).

Työn ja koulutuksen ulkopuolella oleville nuorille yhteiskunnassamme voimistunut yksilöllistymisen kulttuuri näkyy vastuun kasvamisena omaan elämään ja selviytymiseen liittyvissä asioissa. Tämä voi johtaa nuorten luokitteluun elämässä menestyjiin ja siitä syrjäytyneisiin. Vaarana on, että nuoret aikuiset omaksuvat luokittelun mukaisen käsityksen itsestään, vaikutusmahdollisuuksistaan ja lopulta paikastaan yhteiskunnassa. (Järvinen 2001: 68.)

2.2 Nuoren aikuisen oman elämän ohjaaminen

Nuori ohjaa omaa elämäänsä toimimalla tekemiensä valintojen mukaisesti. Näitä valintoja ohjaavat kehitysympäristön lisäksi nuoren omat kyvyt, temperamentti- ja aiemmat kokemukset eri tilanteista. Tehdessään omaa elämää koskevia valintoja ja ratkaisuja nuori rakentaa samalla omaa identiteettiään ja pohjaa tulevalle elämälle. (Nurmi 2008: 263.) Nykypäivänä oman elämän ja siten tulevaisuuden katsotaan määräytyvän yksilöllisten kykyjen ja resurssien mukaan (Oinonen 2001: 119). Tämän vuoksi nuorilta edellytetään paitsi kykyä ja halua tehdä oikeanlaisia valintoja, myös sopeutumista jatkuvaan

suorittamiseen ja arviointiin. Tämä näkyy kilpailuna ja eräänlaisena pudotuspelinä jo koulu- ja opiskeluaikana. (Järvinen 2001: 67.)

Myös työelämässä oman elämän ohjaamisen taidot korostuvat, sillä paikkaan ja aikaan sidotut työyhteisöt, tukirakenteet ja verkostot ovat katoamassa. Y-sukupolvi on ensimmäinen verkostomaisesti työskentelevä, työnsä itseorganisoiva sukupolvi. Järvensivun ja Nikkasen (2014) mukaan nuorten työelämän kokemuksista heijastuu hämmennys, yksinäisyys ja kaoottisuus. Työelämässä selviytyäkseen he ovat jo tähän mennessä joutuneet käyttämään enemmän pärjäämisstrategioita kuin vanhemmat sukupolvet koko työuransa aikana. Selviytymiskeinokseen he ovat nimenneet esimerkiksi yhteisöstä eristytymisen, itseensä sulkeutumisen, haaveisiin ja sosiaaliseen mediaan uppoutumisen ja kulissien näennäisen pystyssä pitämisen. Y-sukupolven nuoret eli diginatiivit turvautuvat perinteisten tukirakenteiden puuttuessa muita sukupolvia enemmän ammattiauttajiin, kuten terapeuttien, psykologien tai TE-toimistojen palveluihin. (Järvensivu – Nikkanen 2014: 195 – 197.)

Nuorisobarometrikyselyn 2015 mukaan nuoret kokivat tärkeimmiksi hyvinvoinnin mittareiksi koulutuksen, työllisyyden, terveyden ja arjenhallinnan. Nuorten oma näkemys arjenhallinnasta merkittävänä elämässä selviytymisen voimavarana on jäänyt yhteiskunnassa korostuneiden koulutus- ja työvoimapolitiittisten puheiden varjoon. Se on kuitenkin keskeinen tekijä opintojen ja työllistymisen onnistumisessa. (Myllyniemi 2016a: 6.)

Oman elämän ohjaamiseen nuori aikuinen tarvitsee voimavaroja ja elämänhallintataitoja. Arkipäiväisten asioiden sujussa nuori pystyy tekemään valintoja ja vaikuttamaan omaan elämäänsä ja ympäristöönsä. Kun arki on hallussa, nuori pystyy kehitysvaiheensa edellyttämällä tavalla ottamaan vastuuta omasta elämästään. Keskeisiä asioita arjenhallinnassa ovat sosiaaliset taidot, elämäntavat, ajanhallinta, talousosaaminen ja tulevaisuuden suunnittelemisen taidot. Arjessa tämä näkyy säännöllisenä vuorokausirytmänä, laskujen ajallaan maksamisena, ruoanvalmistus- ja kodinhoitotaitoina sekä työelämän pelisääntöjen ja yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen liittyvänä osaamisena. Arjen taitojen vahvistuessa nuori voi luottaa selviytymiseensä myös vaikeuksia kohdatessaan. Nuorten oman elämän ohjaamisen taitojen puuttuminen voi näkyä arjessa esimerkiksi maksuhäiriömerkintöinä, päihteiden käyttönä, terveysongelmina tai opintojen keskeyttämisenä. (Korvela – Nordlund 2016: 194–195; Myllyniemi 2016a: 5–6.)

Sosiaaliset vuorovaikutustaidot ovat merkittävä osa arjenhallintaa, sillä nuoren arki rakentuu yhteisöllisyyksistä kuten perheestä, kavereista, harrastuksista, koulusta ja työstä (Myllyniemi 2016a: 6). Kasvokkain tapahtuvien kohtaamistilanteiden lisäksi nuoret aikuiset verkostoituvat ja pitävät sosiaalisia suhteitaan yllä sosiaalisessa mediassa, joka on yhä tärkeämpi osa nuoren aikuisen identiteetin rakentamisessa. Sosiaalisen median luoman peilikuvan avulla nuoret aikuiset muodostavat mielikuvia itsestään ja toisista ihmisistä. (Tienari ja Piekkari 2011: 16.) Osalle nuorista sosiaalisten suhteiden tai vuorovaikutustaitojen puute voi johtaa ulkopuolisuuteen ja ahdistavaan yksinäisyyteen (Korkiamäki 2014: 42).

Nuoren aikuisen hyvinvointi ja tyytyväisyys elämään perustuu kokemukseen elämässä pärjäämisestä. Elämänhallintataitojen lisäksi elämäntyytyväisyyteen liittyy usko omaan taloudelliseen pärjäämiseen tulevaisuudessa. (Raijas 2016: 147–148, 159.) Nuorisobarometrin mukaan nuorten optimisesti omaan tulevaisuuteensa suhtautuminen on vähentynyt vuosien 2008–2014 aikana. Taustalla on työllistymiseen liittyvä epävarmuus. (Korhonen 2015: 217.) Vahva elämänhallinnan tunne on resurssi, jota tarvitaan työttömyydestä irtautumiseksi. Se ennustaa opintojen aloittamista ja työllistymistä. Elämänhallinnan tunne vähentää työttömänä koettujen psyykkisten oireiden määrää, sillä silloin nuori luottaa omiin kykyihinsä työllistyä. Esimerkiksi työnhakutilanteissa hän ei luovuta, vaan jatkaa työnhakua epäonnistumisista huolimatta. (Vastamäki 2010: 2, 19–22.) Elämänhallinnan vaikeudet ovatkin yhteydessä syrjäytymiseen ja huono-osaisuuteen (Kuokkanen – Melin – Naumanen – Painilainen 2011).

Antonovskyn (1987) mukaan ihmisen voimavarat muodostavat elämänhallinnankyvyn eli koherenssin tunteen. Se muodostuu yksilöllisistä oman elämän ohjaamisen taidoista ja muiden ihmisten tuesta. Koherenssin tunne rakentuu ymmärrettävyydestä, hallittavuudesta ja mielekkyydestä. Ymmärrettävyys on varmuuden tunnetta siitä, että yllättävistä tai vaikeista tilanteista voi selvitä. Hallittavuuden tunne liittyy stressin hallintaan ja tunteeseen siitä, että omistaa ja pystyy hyödyntämään tarvittaessa kaikkia tarvittavia voimavarojaan. Mielekkyys on tunne ja kokemus elämän ja siihen liittyvien tapahtumien mielekkyydestä. Koherenssin tunteen keskeinen elementti ja motivaation syntymisen perusta on mielekkyys. Mikäli tekemisestä puuttuu mielekkyys, myös hallittavuuden ja ymmärrettävyyden tunteet voivat heikentyä. (Antonovsky 1987; Vastamäki 2010: 5–6, 12.) Varhaislapsuudessa alkava koherenssin tunteen kehitys päättyy noin 30 vuoden iässä, jona aikana sitä voidaan vahvistaa merkittävästi enemmän kuin vanhemmalla iällä (Vollanen 2011: 19).

Nuoren elämänhallinnan ja elämässä pärjäämisen kokemukset linkittyvät vahvasti arki-toimista selviytymiseen. Tyytyväisyyttä elämään luo tunne omasta arvokkuudesta, päivittäisten tekemisten merkityksellisyydestä ja siitä, että elämällä on päämäärä ja tarkoitus. (Myllyniemi 2016b: 28.) Arjenhallintaan liittyvien taitojen hallitseminen edistää siten nuoren aikuisen hyvinvointia, sosiaalista vahvistumista ja osallisuutta (Myllyniemi 2016a: 6). Toistuvat epäonnistumiset ikäkauteen liittyvissä tehtävissä voivat johtaa kielteiseen minäkäsitykseen ja huonoon itsetuntoon. Tällöin nuori kokee omat kykynsä ja mahdollisuutensa selviytyä omista haaveistaan, toiveistaan tai hänelle asetetuista odotuksista heikoiksi. Koetun epäonnistumisen taustalla voi olla esimerkiksi nuoren oppimishäiriöt, sosiaalinen arkuus tai masentuneisuus, joiden vuoksi nuori on saanut toistuvasti kielteistä palautetta toimintaympäristöstään. Kielteiseen kehityskulkuun tulisi puuttua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, ettei se aiheuttaisi nuorelle pysyviä syrjäyttäviä toimintatapoja, kuten sosiaalista vetäytymistä. Vaihtoehtoina voivat olla onnistumiskokemuksia mahdollistavien toimintaympäristöjen luominen ja nuoren aikuisen tukeminen uusien toimintatapojen- ja mallien toteuttamisessa esimerkiksi ryhmätoimintojen tai tukihenkilötoiminnan avulla. (Nurmi 2008: 271.)

Nuoruudesta aikuisuuteen siirryttäessä nuori aikuinen tarvitsee tukea hänen elämänvaiheeseensa liittyvien kehityshaasteiden kohtaamisessa. Oman elämän ohjaamisen taitojen vahvistuessa nuori aikuinen voi rakentaa tulevaisuuttaan ja saavuttaa kehitystehtäviensä mukaisen osallisuuden.

3 Nuoren aikuisen osallisuus

Teoreettisen viitekehyksen muodostava osallisuus on monimuotoinen tuntemisen, kuulumisen ja tekemisen kokonaisuus. Se on tunne tai kokemus yhteisöön tai yhteiskuntaan kuulumisesta esimerkiksi työn, harrastusten tai osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien kautta. Keskeistä siinä on kuulluksi tuleminen, luottamus ja sitoutuminen sekä oikeudenmukaisuus. Osallisuus toimii syrjäytymisen vastavoimana. (Särkelä–Kukko 2014: 35–36; Rouvinen–Wilenius 2014: 67.)

Yhteiskunnallisesti osallisuus liittyy demokratiaan, ihmisen mahdollisuuteen osallistua päätöksentekoon. Yhteisöissä osallisuutta on kiinnittyminen johonkin ympäristöön, josta syntyy yhteenkuuluvuuden ja turvallisuuden tunnetta. Osallisuus omassa elämässä muodostuu mm. voimaantumisen tunteesta, identiteetistä ja elämäntilanteesta. Osallisuudessa on tärkeää saada vaikuttaa omaa elämää koskeviin asioihin sekä ottaa vastuu seurauksista. (Särkelä–Kukko 2014: 35–36.)

Suomessa osallisuus on kytkeytynyt syrjäytymisen ehkäisyyn. Osallistamalla on pyritty saamaan syrjäytymisvaarassa olevia nuoria takaisin osaksi normiyhteiskunnan toimintoja. Tällöin osallisuudessa on kysymys yksilön ja yhteisön välisten sosiaalisten suhteiden vahvistamisesta. Sosiaalinen suhde voi toteutua kolmella tasolla: olla osana jotain yhteisöä, toimia osana jotain yhteisöä ja kokea olevansa osa jotain yhteisöä. Toimivan suhteen edellytyksenä on yksilön halu olla yhteisön jäsen ja yhteisön hyväksyminen yksilö jäsenekseen. (Kiilakoski – Gretschel – Nivala: 2012: 16.)

Suomessa nuorten syrjäytymistä on tarkasteltu hyvinvointijärjestelmään liittyvien vastuunjakojen näkökulmasta. Esimerkiksi työministeriössä syrjäytynyt nuori määritellään henkilöksi, joka ei saa perusasteen jälkeen koulutuspaikkaa, ei suorita tutkintoa ja haakeutuu työttömäksi työnhakijaksi, hänen ei tiedetä olevan missään aktiivisessa toiminnassa tai joka tarvitsee muuta tukea. (Nuorten yhteiskuntatakuu, 8). Kun nuoren aikuisen syrjäytyminen ymmärretään työstä ja koulutuksesta poissaolona, voivat nuorten ryhmissuhteet, kokemukset, sosiaalinen verkosto, elämäntilanne tai elämäntapa jäädä syrjäytymistä tuottavina tekijöinä tarkastelun ulkopuolelle (Kiilakoski 2014: 26).

Aikainen kotoa muuttaminen ja perusasteen jälkeisen tutkinnon puuttuminen 20-vuotiaana ennusti suurempaa työttömyys- tai syrjäytymisriskiä. Suuremmassa syrjäytymisriskissä olivat tutkimuksen mukaan myös nuoret miehet ja maahanmuuttajataustaiset henkilöt. Olennaista olisi myös ehkäistä nuorella iällä tapahtuvaa pysyvää työttömyyden ja toimeentulotuen varaan jäämistä. (Ilmakunnas – Kauppinen – Kestilä 2015: 259; Myrskylä 2012.) Nämä yhteiskunnan näkemykset eivät välttämättä vastaa nuorten omaa kokemusta ja arkitietoa aiheesta (Cederlöf ym. 2009: 5).

Nuoret eivät välttämättä odota enää vastaavanlaista elämänpolkua kuin vanhemmat ikäluokat. Ulkopuolisuus palkkatyöstä tai opiskelusta ei siten ole aina ulkopuolisuutta yhteiskunnasta. Osallisuus ja syrjäytyminen yhdistetään käsitykseen "oikeasta" koulutuksen, työn ja perheen sisältävästä elämäntavasta. Nuori on voinut valita itselleen vapaaehtoisesti erilaiset arvot, jolloin syrjäytyminen voi olla omaehtoista tai ulkopuolisuus itse valittua. Tämä kyseenalaistaa syrjäytymisen ja osallisuuden tarkastelun elämänhallinnan tai vieraantumisen tunteen kautta. (Myllyniemi 2015: 50.)

3.1 Osallisuus nuoren aikuisen elämässä

Nuorten osallisuus on osallisuuden tunnetta, joka tulee esiin tunteina, tietona ja tarinoina nuorten kielessä ja keskusteluissa. Tunnetta kuvaavat hyvin termit voimaantuminen ja valtautuminen, jotka liittyvät osallisuuden tunteessa yhdistyvään tunteeseen ja kompetenssiin. Osallisuuden toteutuessa nuori tuntee pätevyyttä ja pitää omaa rooliaan merkittävänä, jolloin hänen kompetenssinsa lisääntyy. Hän pystyy ilmaisemaan toiminnalle asettamiaan tarkoitusta, tavoitteita ja odotuksia sekä arvioimaan niiden toteutumista osana yhteisöä. Osallisuutta voi mitata sillä, kuinka hyvin nuori pääsee sisälle voimaantuneen ja valtautuneen toimijan asemaan ja kokee osallisuutta oman elämänä kaikissa vaiheissa. (Gretschel 2002: 50.)

Nuoruudesta aikuisuuteen siirryttäessä opiskelu, ammattitutkinto ja työ ovat tärkeimpiä reittejä osallisuuden saavuttamiseen (Myrskylä 2012: 8–9). Suutarin (2002) mukaan nuoret pitävät kuitenkin ystävien puutetta keskeisimpänä syrjäytymisen syynä. Sosiaalisten siteiden merkitys korostuu koulutuksen tai työmarkkinoiden ulkopuolella olevilla. Työn puuttuessa kaverit tuovat elämään merkityksiä ja kiinnostusta. (Suutari 2002: 176–181.) Yksinäisyys on nuorten psykososiaalista hyvinvointia heikentävä tekijä (Junttila 2010: 3-6).

Itä–Suomen pienillä paikkakunnilla ja syrjäkylissä nuorten osallisuuteen vaikuttavat liikumismahdollisuudet, pääsy Internetiin ja perheen tuki. Nuoren oma ote elämään ja arkeen on oltava erityisen vahva, sillä osallisuuden toteutuminen kaukana kasvukeskusten palveluista, oppilaitoksista ja työpaikoista vaatii uskallusta liikkua, lähteä kauas ja hypätä tuntemattomaan. Tämä kaikki olisi uskallettava tehdä usein aivan yksin. (Harinen 2015: 165–166.)

Kehitystehtävien ja osallisuuden toteutuminen edellyttävätkin nuoren aikuisen elämänhallinnan taitojen ja siten koherenssin tunteen ja voimavarojen vahvistumista. Voimavarojen vahvistuessa nuori aikuinen voimaantuu ja sitä kautta valtaistuu suunnittelemaan omaa elämäänsä ja tekemään sitä koskevia päätöksiä ja valintoja. Valtaistumisen tunne syntyy kokemuksista siitä, että vaikeista tilanteista on mahdollista selvitä ja omalla toiminnalla saada aikaan toivottuja muutoksia elämäntilanteeseen. (Järvikoski – Härkäpää 2011: 142–146.) Nuoren aikuisen osallisuuteen näyttäisi siten vahvasti liittyvän edellisessä luvussa mainitut kehitystehtävien mukainen oman elämän ohjaamisen taitojen vahvistuminen sekä toimintaympäristön antama tuki (Nurmi 2008: 264–265).

3.2 Nuoren aikuisen osallisuuden edistäminen palveluissa

Palveluista syrjäytyneiden, useita pettymyksiä elämässään kokeneiden nuorten osallistaminen yhteiskuntaan on paljolti kiinni palvelujärjestelmästä (Närhi – Kokkonen – Matthies 2013: 145). Samaan aikaan kun nuoren aikuisen vastuu elämässä pärjäämisestä on yhä enemmän hänen itsensä vastuulla, itsenäisen elämän mahdollistava taloudellinen toimeentulo riippuu omaisista ja viranomaisista. Myös omaisten rooli nuorten aikuisten tukemisessa on siirtynyt osittain viranomaisille. Kaikkein vaikeimmassa tilanteessa ja eniten palveluja tarvitsevia ovat kokonaan opiskelun ja työmarkkinoiden ulkopuolella olevat nuoret. (Laaksonen 2001: 93.)

Osallisuuden edistäminen vaatii järjestelmältä aitoa nuoren aikuisen kunnioittamista, vakavasti ottamista ja todellista vallan jakamista. Kokemus osallisuudesta ja hyväksytyksi tulemisesta yhteiskunnassa luo pohjaa myös aktiiviselle osallistumiselle yhteiskunnassa. (Närhi – Kokkonen – Matthies 2013: 145.) Gretschelein (2002a) mukaan tämän hetkiset nuorille suunnatut palvelut ja asiakkuusajattelu eivät tuota voimaantuneita ja valtautuneita, osallisena olevia toimijoita (Gretschelein 2002a: 7). Myös Tuusan (2014) mukaan pe-

ruspalveluissa ei pystytä nykyisin käytännöin vastaamaan riittävästi nuorten elämänhallintaan sekä opintoihin ja työelämään hakeutumiseen liittyviin tuen ja ohjauksen tarpeisiin (Tuusa 2014: 16).

Nuorten näkemysten mukaan osallisuutta palvelujärjestelmässä edistää asiakkaiden yksilöllisistä tarpeista lähtevä palvelu, jossa on mahdollista saada asiakkaan elämäntilannetta kunnioittavaa kohtaamista. Vapaaehtoiset, luottamukseen rakentuvat, tasavertaiset kohtaamiset tukevat nuoren aikuisen osallisuuden tunnetta ja tunnetta yhteiskunnan täysivaltaisesta jäsenyydestä. Ilman tätä tunnetta asiakkaiden osallistamiselta puuttuu perusta. (Närhi – Kokkonen – Matthies 2013: 141.) Luottamuksen syntymisen kokevat tärkeäksi etenkin ne nuoret, jotka ovat vaarassa jäädä myös palvelujen ulkopuolelle. Luottamuksen syntyminen vaatii aikaa ja sen rakentamisessa tulisi panostaa henkilökohtaiseen palveluun (Aaltonen – Berg – Ikäheimo 2015: 130).

Laitila (2010) on tutkinut aikuisen, 18 vuotta täyttäneen asiakkaan osallisuutta mielenterveys- ja päihdetyössä. Hänen mukaansa asiakkaan osallisuus palvelussa tarkoittaa palveluiden käyttäjien asiantuntijuuden hyväksymistä, huomioimista ja hyödyntämistä. Osallisuus omaan kuntoutukseen liittyvissä asioissa on asiakkaiden mukaan ensisijaista. Tämä toteutuu omia asioita käsitteleviin palavereihin sekä omaan kuntoutumiseen liittyvien asioiden päätöksentekoon osallistumisena. (Laitila 2010: 138–140.)

Palvelujärjestelmän on todettu olevan vaikeaselkoinen. Tästä huolimatta nuorten odotetaan tuntevan tarjolla olevat palvelut ja osaavan valita niistä itselleen sopivat. Heidän oletetaan myös osaavan toimia palvelujen sääntöjen mukaisesti. Yhden luukun ja erityisesti yhden henkilön antamissa palveluissa nuori saisi yhdestä paikasta tiedon palveluistaan ja yksi henkilö vastaisi hänen palvelukokonaisuudestaan. Tämä voisi madaltaa nuoren palveluihin hakeutumista ja pääsemistä sekä auttaa luottamuksen syntymistä nuoren ja työntekijän välille. (Aaltonen – Berg – Ikäheimo 2015: 130; Korkeamäki 2015: 33.)

Sähköisillä asiointipalveluilla pyritään parantamaan palvelujen saatavuutta ja tavoitettavuutta. Osalla nuorista on vaikeuksia lomakkeiden täyttämässä erilaisten oppimisvaikeuksien, keskittymisvaikeuksien tai hahmotushäiriöiden vuoksi. Lomakkeiden täyttäminen on heille yhtä vaikeaa sähköisesti kuin paperilla. Mikäli etuuksien hakeminen ei onnistu, nuori jää ilman hänelle kuuluvia etuuksia ja mahdollista hoitoa, jolloin hänen tilan-

teensa voi entisestään heikentyä. Helposti lähestyttävät nuorten sähköiset päivystysluonteiset palvelut voisivat auttaa nuoria selviytymään akuuteissa vaikeissa tilanteissa eteenpäin. (Aaltonen – Berg – Ikäheimo 2015: 132.) Terveyspalveluissa, Kelan palveluissa ja sosiaalialan järjestöpalveluissa on jo kehitetty sähköisiä ja virtuaalipalveluja.

Digitaalinen toimintaympäristö on laajentanut ja monipuolistanut nuorten tapaa osallistua, harrastaa, vaikuttaa ja pitää yllä sosiaalisia suhteita (Hallituksen esitys 2016). Granholm (2016) on tutkinut nuorten virtuaalipalveluiden käyttöä vaikeiden elämäntilanteiden aikana ja virtuaalipalvelujen hyödyntämistä sosiaalityön välineenä. Tutkimuksen mukaan nuoret aikuiset käyttävät informaatio- ja kommunikaatioteknologiaa sosiaalisen tuen ja voimaannuttavan vuorovaikutuksen lähteenä sekä osallistumisen paikkana. Syrjäytymisuhan alla elävät nuoret käyttävät virtuaalimaailma myös arjen ongelmista pakenemisen paikkana sekä toisten nuorten elämään ja arkeen osallistumismahdollisuutena. (Granholm 2016: 13.) Toisaalta nuoret arvostavat henkilökohtaista palvelua, jossa olennaista on yhden luotettavan henkilön läsnäolo (Syrjäytymistä vähentävä toimenpideohjelma 2016: 2–4). Palveluja tulisikin kehittää siten, että ne mahdollistaisivat kohtaamisen ja läsnäolon sekä asiakkaan elämässä että virtuaalimaailmassa (Granholm 2016: 60).

Nuoret aikuiset ovat kasvaneet maailmassa, jossa kaikki asiat tapahtuvat tietoteknistymisen ja sosiaalisen median mahdollistamana nopeasti. He kommunikoivat mielellään sähköisten välineiden avulla ja odottavat viesteihinsä nopeaa vastausta. Vastauksen viipyminen voi tuntua heistä henkilökohtaiselta loukkaukselta. (Tapscot 2010: 50, 108–109; Tienari – Piekkari 2011: 98.) Vanhempien ikäluokkien ja nuorten aikuisten erilainen aikakäsitys tulisi huomioida nuorten aikuisten palveluja kehitettäessä. Parin viikon päähän varattu aika tai seuraavana päivänä tapahtuva soitto voi kuulostaa nopeasti saatavalta palvelulta vanhemmasta työntekijästä, mutta nuoresta se voi tuntua liian pitkältä ajalta odottaa vastausta akuuttiin asiaan. (Halava – Panzar 2010: 53.)

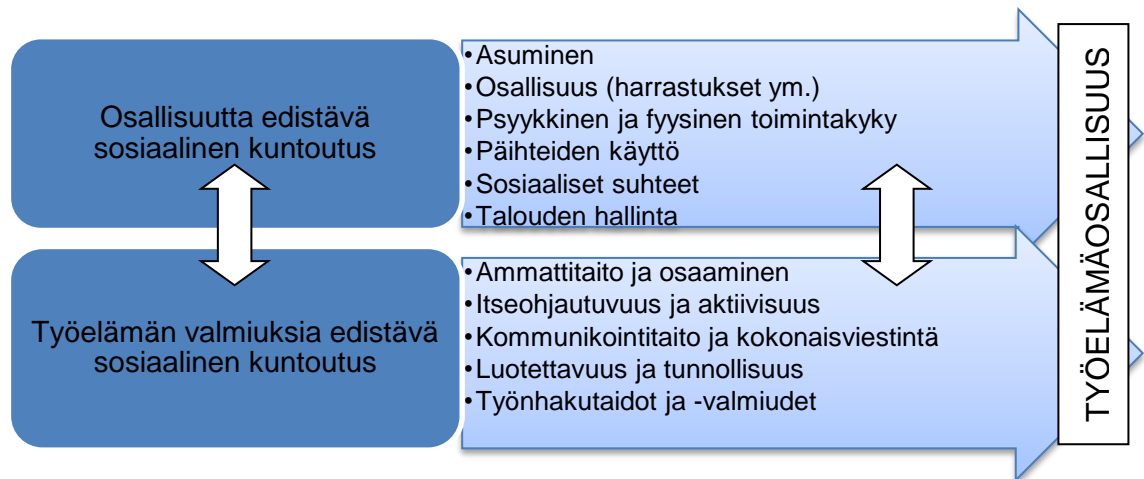
Henkilökohtaisten ja sähköisten palvelujen lisäksi osallistamiseksi tulisi tarjota jokaiselle mielekkäitä ja mahdollisia osallistumisen tapoja. Tällaisia ovat erilaiset matalankynnyksen toiminnot, jossa vaatimustaso mahdollistaa onnistumisen kokemuksen. Toiminnassa tulisi edetä pienillä edistysaskelilla sekä saada konkreettisia ja vaatimattomaltakin näyttäviä saavutuksia. Tällainen toiminta edistää nuoren aikuisen sitoutumista palveluun eikä epäonnistumisen pelko kasva liian suureksi. Epäonnistuminen haavoittaa erityisesti nuoria, joiden itsetunto on muutenkin hauras. (Häggman – Walldén 2007: 33–34.) Yksinäisyyttä tutkineen Junttilan (2010) mukaan ujut nuoret tarvitsevat lisää ryhmiä, joissa

tulee kuulluksi, saa olla oma itsensä ja saa kokea vahvaa yhteenkuuluvuuden tunnetta (Junttila 2010). Mikäli toimintaan osallistuminen ei edistä nuoren aikuisen elämäntilannetta se voi aiheuttaa turhautumista. Turhautuminen ja toivon menettäminen pikemminkin passivoi nuorta kuin edistää hänen osallisuuttaan. Toiminta tulisi järjestää luonteva osana olemassa olevia, suuremmalle ryhmälle tarkoitettuja palveluja ettei toimintaan osallistuminen leimaisi nuorta syrjäytyneeksi tai eristäisi häntä entistä enemmän muusta yhteiskunnasta. (Välimäki 2007: 22–25.)

Tuusan ja Ala-Kauhaluoman (2014) mukaan palvelujen matala kynnys merkitsee fyysisesti tai virtuaalisesti helposti saatavien palvelujen lisäksi imagoon ja mielikuviin liittyvien kynnysten madaltamista. Julkisista viranomaispalveluista tai muista nuorten palveluista on saattanut syntyä kielteinen mielikuva, joka estää nuorta hakeutumasta palveluihin. Palvelujen tulisi uudistua siten, että niille syntyy nuorten suuntaan hyvä ja luotettava imago. Tämä edellyttää nuorten palveluissa olevilta työntekijöiltä aitoutta, muuntautumiskykyä ja hyvää osaamista. (Tuusa – Ala-Kauhaluoma 2014: 20.)

Kaikki nuoret eivät ole työ- tai opiskelukuntoisia. Nuoret, joiden toimintakyky on alentunut, ovat suuremmassa vaarassa jäädä myös palvelujen ulkopuolelle. Heidän tulisi saada ensisijaisesti terveydenhoitoa ja kuntouttavia palveluja ennen työllistymistä edistäviin palveluihin tai työnhakuun ohjaamista. Kaikkien nuorten toimintakyky ei riitä työpajatoimintaan. Työpajatoiminnan ohelle kaivataan vielä matalamman kynnyksen toimintaa. Tällaisia palveluja kehitettäessä nuorten kanssa toimivien työntekijöiden tulisi saada lisäkoulutusta nuorten kanssa työskentelyyn ja sosiaaliseen kuntoutukseen. (Aaltonen – Berg – Ikäheimo 2015: 129–130.)

Sosiaalisen kuntoutuksen palveluja (kuvio 2) tarvitaan tilanteissa, joissa nuorella on vakavia ja pitkäkestoisia ongelmia terveydessä tai elämänhallinnassa. Nämä ongelmat voivat johtua esimerkiksi mielenterveysongelmista, erilaisista riippuvuuksista tai selvittämättömistä neurologisiin ja oppimisvaikeuksiin liittyvistä ongelmista. Tällöin tehtävänä on kohentaa nuoren aikuisen työelämä- ja opiskelunvalmiuksia siten, että nuori pystyisi lähtemään eteenpäin kohti työelämäosallisuutta. (Tuusa – Ala-Kauhaluoma 2014: 9, 19–20, 22.)



Kuvio 2. Sosiaalisen kuntoutuksen osa-alueet (Tuusa – Ala-Kauhaluoma 2014)

Sosiaalisen kuntoutuksen asiakkailla on usein erityisesti kuntoutumiseen, kouluttautumiseen ja työllistymiseen liittyviä tuen tarpeita. Tämän vuoksi se ei voi olla irrallaan muista palveluista ja sitä on toteutettava monialaisesti tiiviissä yhteistyössä lääkinnällisen, ammatillisen ja kasvatuksellisen kuntoutuksen kanssa. Mutkikkaiden tilanteiden ratkaiseminen edellyttää nopeaa sektorirajat ylittävää verkostoyhteistyötä asiakkaan, viranomais- tahojen ja muiden toimijoiden, kuten asiakkaan lähiverkoston kanssa. Sosiaalityöllä on keskeinen koordinoiva rooli näiden palvelujen ja tukimuotojen yhteen sovittajana. Tavoitteena on rakentaa toimivia, asiakkaan toimijuutta tukevia kokonaisuuksia erillispalvelujen sijaan. Sosiaalisen kuntoutuksen ja kuntoutusverkostojen tulisi edistää asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja omatoimisuutta sekä vahvistaa asiakkaan omia ja hänen lähiyhteisöjensä voimavaroja. Tämä edellyttää kaikkien osapuolien sitoutumista toimintaan yhteisesti asetettujen tavoitteiden suuntaisesti. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2015: 11, 31, 34; Tuusa – Ala-Kauhaluoma 2014: 22, 23.)

Nuorella tulisi olla myös mahdollisuus olla osallistumatta. Osallistumattomuus tulisi hyväksyä kannanottona, tietoisena valintana sen jälkeen kun osallistamiselle on tarjottu aidosti mahdollistavat kanavat. Osallisuuteen liittyvien myönteisten mielikuvien varjolla ei saa tehdä nuorille osallisuudesta velvollisuutta, joka on edellytyksenä hyväksytyksi tulemisessa. Osallisuudesta voi tuolloin tulla moraalinen mittari, jolla erotetaan kunnolliset nuoret kunnottomista. (Kiilakoski – Nivala – Ryyänen – Gretchel – Matthies – Mäntylä – Gellin – Jokinen – Lundbom 2012: 265.)

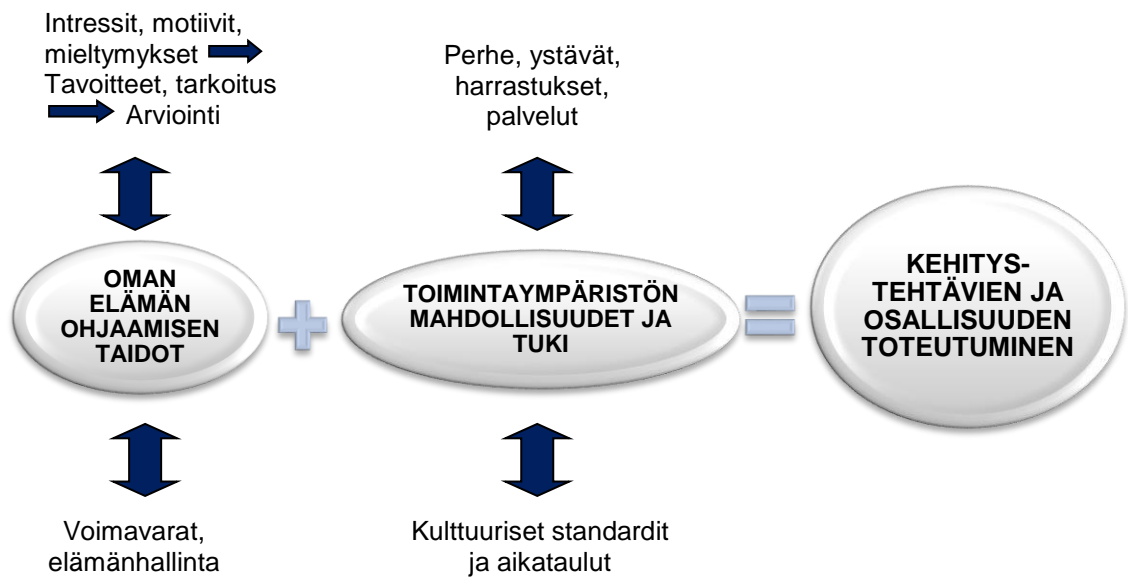
Nuoren syrjäytyminen tapahtuu vähitellen. Olennaista on huomioida, että myös osallisuuden toteutuminen on riittävän pitkäkestoinen, pienin askelin toteutuva oppimisprosessi. Mukaan pääseminen vaatii palvelujärjestelmältä luottamuksellista ilmapiiriä ja tukea rohkaistumisen, innostumisen ja kuntoutumisen prosessissa. Tämä vaatii ymmärrystä siitä, että epäonnistumisista ei rangaista. (Palola – Hannikainen – Ingman – Karjalainen 2012: 312; Joensuu – Ahola – Mattila-Holappa – Virtanen 2015: 73.)

Aidon osallisuuden toteutuminen tulisi lähteä liikkeelle nuorten ja aikuisten välisten vuorovaikutussuhteiden tasa-arvoistamisesta ja dialogisuudesta. Jokaisen nuoren asiakkaan tulisi saada myös mahdollisuus osallistua palvelujen kehittämiseen ja tuottamiseen omien voimavarojensa mukaisesti. (Gretschel 2002: 7, 56–57.) Tällöin asiakkaiden kokemustietoa voi hyödyntää käytäntöjen suunnittelussa ja toteuttamisessa (Laitila 2010: 138–140). Kaikki nuoret eivät ole tottuneet vaikuttamiseen, eivätkä mielipiteidensä esittämiseen. Kuntaorganisaation tulisi mahdollistaa ja aktiivisesti tukea nuoria omien näkemysten ilmaisemisessa. (Gretschel 2002: 7, 56–57.)

3.3 Nuoren aikuisen kehitystehtävien mukainen osallisuus

Nuoriin aikuisiin liittyy erilaisia normatiivisia odotuksia, haasteita ja vaatimuksia, joita kutsutaan kehitystehtäviksi. Nämä kehitystehtävät määrittelevät useimmiten myös nuoren itselleen asettamia tavoitteita. Tavoitteiden saavuttaminen vaatii nuorelta oman elämän ohjaamiseen liittyvien taitojen, sosiaalisten suhteiden ja persoonallisuuden kehitystä. Nuori aikuinen tarvitsee oman elämänhallinnan lisäksi ympäristön ja yhteiskunnan tukea tavoitteidensa saavuttamiseksi. (Nurmi – Ahonen – Lyytinen – Lyytinen – Pulkkinen – Ruoppila 2014: 149, 180.) Omien kehitystehtäviensä toteutumisen, kuten esimerkiksi opintojen aloittamisen, perheen perustamisen tai työllistymisen myötä nuori aikuinen voi kokea osallisuutta yhteisöönsä ja yhteiskuntaan.

Sekä kehitystehtävien että osallisuuden toteutuminen (kuviot 3) vaativat nuorelta aikuiselta vahvoja oman elämän ohjaamiseen liittyviä taitoja. Tämän lisäksi toimintaympäristön tulisi tarjota nuorelle aikuiselle toimintamahdollisuuksia ja tukea. (Nurmi 2008: 264–265.) Nuoren osallisuuden toteutuessa hän pystyy ilmaisemaan toiminnalle asettamiaan tarkoitusta, tavoitteita ja odotuksia sekä arvioimaan niiden toteutumista osana yhteisöä. Hän pääsee sisälle voimaantuneen ja valtautuneen toimijan asemaan ja kokee osallisuutta oman elämäntarinansa kaikissa vaiheissa. (Gretschel 2002: 50.)



Kuvio 3. Kehitystehtävien ja osallisuuden toteutumiseen liittyvät tekijät (mukaellen Nurmi 2008)

Kaikilla nuorilla aikuisilla ei ole perhettä tai ystäviä, jotka pystyisivät tukemaan heitä kehitystehtävien toteuttamisessa tai osallisuuden luomisessa. Tällöin nuorille aikuisille palveluja tuottavat tahot ovat tärkeässä osallisuuden mahdollistajan roolissa. Tämän hetki- set nuorille suunnatut palvelut ja asiakkuusajattelu eivät näyttäisi tuottavan voimaantu- neita ja valtautuneita, osallisena olevia toimijoita (Gretschel 2002a: 7). Siksi on tärkeää selvittää mitkä tekijät voisivat mahdollistaa nuoren aikuisen osallisuutta ja sitä kautta ikä- kauteen liittyvien kehitystehtävien toteutumista.

4 Kehittämisympäristö

Nurmeksen kaupunki on noin 8000 asukkaan kaupunki Pohjois-Karjalassa. Nurmeksen kaupungissa nuorten aikuisten palveluja järjestetään vuonna 2016 NuVa-kuntayhtymässä sosiaali- ja terveystalvakuina sekä kaupungin sivistystalvakuissa nuorisotyönä. Palveluja järjestetään omana työnä sekä ostopalveluina. Näitä palveluja ovat mm. sosiaalityö, mielenterveys- ja päihdetyö, kuntouttava työtoiminta, tuettu asuminen, terapeutin työtoiminta, nuortenpajan toiminta ja etsivä nuorisotyö. Myös sosiaalinen nuorisotyö on nuorille aikuisille tarkoitettua palvelua. Ostopalveluja järjestävät mm. Honkalampisäätiö, yhdistykset sekä Nuoriso- ja matkailukeskus Hyvärilä Oy. Itse olen toiminut aikuissosiaalityössä sosiaalipalveluohjaajan virassa vuodesta 2010 alkaen. Tehtäviini kuuluu mm. pitkäaikaistyöttömien aktivointityö, kuntouttavaan työtoimintaan liittyvät tehtävät, työllistymistä edistävällä monialaisessa yhteispalvelussa toimiminen ja kotouttamistyö. Pieni kaupunki toimintaympäristönä on mahdollistanut sen, että kaikki edellä mainitut toimijat tuntevat toisensa ja tekevät tiivistä yhteistyötä keskenään.

Toimintaympäristössä tapahtui paljon kehittämistyöhön vaikuttavia muutoksia vuoden 2015 ja 2016 aikana. Vuoden 2015 lopussa erillinen etsivän nuorisotyön tehtävä lakkautettiin ja tehtävät siirrettiin osaksi nuortenpaja Apajan palveluja. Rahoituksen päättyneen vuoksi sosiaalisen nuorisotyön tehtävä lakkautui ja useat ostopalveluja tuottavat tahot olivat taloudellisten seikkojen vuoksi epävarmoja toimintansa jatkumisesta nykyisessä laajuudessaan. Tämän lisäksi vuoden 2016 alussa Nurmeksen kaupungin sosiaalipalvelut ja Nurmeksen ja Valtimon terveydenhuollon kuntayhtymän palvelut yhdistyivät NuVa-kuntayhtymäksi. Aiemmin sosiaalipalveluja tuotti Nurmeksen kaupunki ja terveydenhuollon palveluja Nurmeksen ja Valtimon terveydenhuollon kuntayhtymä. Yhdistymisen myötä on perustettu työryhmiä mm. mielenterveys- ja päihdepalvelujen toimintoja yhdistävien käytäntöjen kehittämiseksi. Työryhmään kuuluu nuorten aikuisten palvelujen työntekijöitä. Nuorten aikuisten palveluihin liittyvät myös työllistymistä edistävän monialaisen TYP- palvelun käynnistäminen Nurmeksessa vuoden 2016 aikana sekä Nurmeksen kaupungin osallistuminen alle 30-vuotiaille tarkoitettuun matalankynnyksen Ohjaamo-palvelun toteuttamiseen. Muutokset toimintaympäristössä jatkuvat, sillä Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvaku yhdistyvät vuoden 2017 alussa Siun sote-kuntayhtymäksi. Parhaillaan erilaisissa työryhmissä kehitetään alueelle yhtenäisiä palvelukokonaisuuksia ja toimintamalleja. Kehittämistyön tässä vaiheessa nuorten aikuisten palvelut

näyttäisivät kuuluvan työ- ja toimintakykyä tukevaan aikuissosiaalityöhön, mielenterveys- ja päihdetyöhön sekä osittain lasten, nuorten ja perheiden palveluihin. Myös tähän kehittämistyöhön osallistuu Nurmeksessa nuorten aikuisten palvelujen työntekijä.

Jatkuvasti meneillään olevat uudistukset ja niihin liittyvä kehittäminen tapahtuu myös Nurmeksessa perustyön ohessa. Tämän lisäksi Nurmeksessa osalla nuorten aikuisten palveluissa toimivilla työntekijöillä on laaja-alainen työnkuva. Heidän vastuualueinaan on useita palveluja, joita tulee kehittää samanaikaisesti. Useita vuosia jatkuneet muutokset ja vaatimukset työskennellä samaan aikaan vanhojen ja uusien mallien ja työtapojen säännöillä kuormittavat työntekijöitä. Työssä tapahtuvat muutokset edellyttävät lisäksi sisäistämään uudella tavalla työn tavoitteita ja tarkoitusta. (Alasoini – Järvensivu – Mäkitalo 2012: 6.) Edellä mainittujen seikkojen vuoksi tähän kehittämistyöhön varatut resurssit ovat olleet rajatut.

Kehittämistyöhön osallistuvat nuoret ovat aikuissosiaalityön sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaita ja tutkimuksellinen kehittäminen on osa aikuissosiaalityön ja siten myös oman työni kehittämisprosessia. Kehittäminen tukee uudistuneen sosiaalihuoltolain mukaisen sosiaalisen kuntoutuksen ja monialaisen yhteistyön kehittämistä. Teen työni puolesta yhteistyötä tutkimukseen osallistuvien monialaisen verkoston työntekijöiden kanssa. Kehittämistyöhön osallistuvat nuoret asiakkaat ovat useimmille heille tuttuja. Lisäksi nuorilla on kokemusta useimmista nuorten aikuisten palveluista. Sekä asiakkaat että työntekijät ovat kokeneet, että nykyiset palvelut eivät vastaa sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaina olevien nuorten tarpeita.

Nuorten aikuisten palvelut koostuvat hajanaisista, eri hallinnonaloille sijoittuvista palveluista. Kehittäminen on siten poikkihallinnollista, monialaista ja moniasiantuntijuuteen perustuvaa. Kehittämistyön sovittaminen osaksi käynnissä olevia suuria muutoksia ja kehittämistoimenpiteitä on haasteellista. Sosiaali- ja terveyspalveluille luodaan parhailaan maakunnallisia palvelumalleja, joten palvelujen kuvaaminen tai uusien palveluprosessimallien luominen paikallisesti ei ole tarpeellista. Tarpeellista on kuitenkin selvittää mitkä tekijät tai tekemisen tavat mahdollistavat nuoren aikuisen osallisuuden tässä muuttuvassa toimintaympäristössä.

5 Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoitus, tavoite, tehtävät ja tuotos

Kehittämistyöni tarkoituksena on nuoren aikuisen osallisuutta mahdollistavien tekijöiden kuvaaminen nuoren aikuisen kehitystehtävien toteutumisen tukemiseksi.

Kehittämistyöni tehtävänä on

- Kuvata nuoren aikuisen kehitystehtävien toteutumiseen liittyvät osallisuutta mahdollistavat tekijät monialaisen työryhmän näkökulmasta
- Kuvata nuoren aikuisen kehitystehtävien toteutumiseen liittyvät osallisuutta mahdollistavat tekijät nuorten aikuisten näkökulmasta

Kehittämistyön tuotoksena on kuvaus nuoren aikuisen osallisuutta mahdollistavasta palvelusta Nurmeksessa nuorten aikuisten ja monialaisen työryhmän näkökulmasta.

6 Tutkimuksellisen kehittämistyön toteutus ja menetelmälliset ratkaisut

Tutkimuksellisen kehittämistyöni on kehittämistyön ensimmäinen vaihe, jossa tuotetaan tietoa kehittämistarkoituksessa. Tutkimukseen osallistuu nuoria aikuisia aikuissosiaalityön sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaita sekä asiakastyötä tekeviä työntekijöitä kaikista nuorten aikuisten palveluja tuottavaista organisaatioista.

6.1 Tutkimuksellisen kehittämistyön vaiheet

Tutkimuksellisen kehittämistyöni vaiheet ajoittuvat vuosille 2014 – 2016 (taulukko 1). Aiheen valintaan liittyvät keskustelut käynnistyivät jo ennen opintojeni aloittamista. Työtehtävissäni aikuissosiaalityössä sosiaalipalveluohjaajana suureksi haasteeksi oli osoittautunut työttömien tai työelämästä syrjäytyneiden nuorten aikuisten tavoittaminen sekä heidän kuntouttaviin palveluihin ohjautuminen ja sitoutuminen. Kävimme useasti keskustelua aiheesta omassa työyhteisössämme, monialaisessa verkostossa ja asiakkaiden kanssa. Käytyjen keskustelujen perusteella muodostui käsitys yhteisestä osallisuutta lisäävien palvelujen kehittämisen intressistä. Samaan aikaan kysyin asiakasajoilla nuorilta aikuisilta asiakkailta palautetta siitä, millainen palvelu tukisi ja auttaisi heitä parhaiten. Varsinkin yhden asiakkaan antama palaute vahvisti käsitystäni siitä, että näiden

nuorten tulisi olla mukana palvelujen kehittämisessä. Opiskelujeni aloittaminen Metropolia ammattikorkeakoulussa syksyllä 2014 antoi mahdollisuuden syventyä tähän aiheeseen.

Syksyn 2014 aikana aiheen valinta vahvistui aikuissosiaalityön työryhmässä ja monialaisessa verkostossa käydyissä keskusteluissa. Tutkimuksellinen kehittämistyö olisi osa Nurmeksen kaupungin nuorten aikuisten palveluissa tehtävää kehittämistyötä. Tutkimustuloksia hyödynnettäisiin nuorten aikuisten osallisuutta lisäävien palvelujen ja toimintatapojen kehittämisessä.

Syksyn 2014 ja kevään 2015 aikana rakensin viitekehystä hakemalla tietoa nuoren aikuisen kehitystehtävistä ja osallisuudesta. Tutkimuksellisen kehittämistyöni suunnitelma hyväksyttiin toukokuussa 2015, jonka jälkeen tein sopimuksen toimeksiantajan Nurmeksen kaupungin sosiaalipalvelujen kanssa. Sovimme, että kehittämistyöni tukee 1.4.2015 voimaan tulleen sosiaalihuoltolain mukaisen sosiaalisen kuntoutuksen ja monialaisen yhteistyön kehittämistä. Tämän jälkeen hain tutkimusluvut Nurmeksen kaupungilta, Honkalampisäätiöltä, Nuoriso- ja matkailukeskus Hyvärilä Oy:ltä sekä Nurmeksen ja Valtimon terveydenhuollon kuntayhtymältä. Viimeisen tutkimusluvun sain heinäkuussa 2015.

Heinäkuussa 2015 tarkensin Chat-ryhmähaastattelun teemoja ja tein tarkentavia kysymyksiä keskustelun tueksi. Elokuun 2015 aikana selvitin Chat-keskustelun alueen luomiseen ja käyttöön liittyvät käytännöt. Harjoittelin keskustelun alueen käyttöä elo- ja syyskuun aikana useaan otteeseen perustamalla keskustelun alueita ja käymällä reaaliaikaisia keskusteluja tuttavieni kanssa.

Syyskuussa 2015 listasin sosiaalityön Pro Consona ohjelmasta 18–29-vuotiaat sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaat. Lähetin tutkimukselliseen kehittämistyöhön osallistuville monialaisen verkoston työyhteisöille tiedotteen kehittämistyöstä. Lokakuussa 2015 avasin keskustelun alueen monialaisen verkoston koekäyttöä varten ja lähetin tutkimukselliseen kehittämistyöhön osallistuville asiakkaille tiedotteen kehittämistyöstä. Monialaisen verkoston kanssa käyty keskustelu toteutui lokakuussa 2015.

Marraskuussa 2015 toteutui asiakkaiden kanssa käyty keskustelu, jonka jälkeen esittelin kehittämistyöni toteutuneet vaiheet Metropolia ammattikorkeakoulussa järjestetyssä symposiumissa. Aloitin aineiston analysoinnin ja jatkoin raportin kirjoittamista.

Toukokuussa 2016 esittelin alustavat tutkimustulokset aikuissosiaalityön työryhmässä. Työryhmä on sama, josta kehittämistyö lähti liikkeelle. Työryhmän jäsenistä kaksi on vaihtunut, mutta he ovat osallistuneet kehittämistyöhön. Työryhmä täydensi tuloksia, joiden pohjalta rakentui lopullinen kuvaus nuoren aikuisen osallisuutta mahdollistavista tekijöistä.

Syky 2014	<ul style="list-style-type: none"> • Kehittämistyön tarve ja aiheen rajaus vahvistui keskustelemalla aikuissosiaalityön työryhmässä ja monialaisen verkoston työntekijöiden kanssa • Aiheeseen liittyvän tutkimustiedon etsiminen ja siihen tutustuminen • Aiheanalyysiseminaariin osallistuminen
Kevät 2015	<ul style="list-style-type: none"> • Teoreettisen viitekehyksen rakentaminen • Tutkimuksellisen kehittämistyön liittäminen 1.4.2015 voimaan tulleen sosiaalihuoltolain mukaisen sosiaalisen kuntoutuksen kehittämiseen • Tutkimuksellisen kehittämistyön suunnitelman laatiminen • Sopimuksen tekeminen toimeksiantajan kanssa • Tutkimuslupien hakeminen Nurmeksen kaupungilta, Honkalampisäätiöltä, Nuoriso- ja matkailukeskus Hyvärilä Oy:ltä sekä Nurmeksen ja Valtimon terveydenhuollon kuntayhtymältä.
Kesä 2015	<ul style="list-style-type: none"> • Teoreettisen viitekehyksen syventäminen • Haastattelun teemojen ja kysymysten laatiminen • Chat-keskustelualueen luominen ja koekäyttö
Syky 2015	<ul style="list-style-type: none"> • Kehittämistyöhön osallistujien valitseminen • Tutkimuksesta tiedottaminen • Chat-keskustelualueen testaaminen monialaisen verkoston ja sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaiden kanssa • Aineiston kerääminen reaaliaikaisesti Chat-keskustelualueella • Alustava aineiston analysoiminen • Symposiumiin osallistuminen
Kevät 2016	<ul style="list-style-type: none"> • Aineiston analysoiminen • Yhteiskehittely aikuissosiaalityön ryhmässä • Raportointi
Syky 2016	<ul style="list-style-type: none"> • Tutkimuksellisen kehittämistyön palautus ja julkaiseminen • Tiedon jakaminen

Taulukko 1. Tutkimuksellisen kehittämistyön eteneminen

Raportti valmistui marraskuussa 2016. Tutkimuksellinen kehittämistyöni hyväksyttiin marraskuussa 2016. Kirjoitin kehittämistyön tuloksista tiedotteen tulevalle Siun sote-kuntayhtymälle. Tiedotin tutkimuksesta tutkimukseen osallistuneita tahoja, jotka tiedottavat siitä palveluissaan nuoria aikuisia asiakkaitaan.

6.2 Toimintatutkimuksellinen lähestymistapa

Tutkimuksellista kehittämistyötäni ohjasi toimintatutkimuksellinen lähestymistapa. Se oli sopiva lähestymistapa puuttuvan tiedon löytämiseksi ja sen hyödyntämiseksi osallisuutta lisäävien palvelujen kehittämistyössä. (Heikkinen 2007: 196, 205.) Toimintatutkimuksellinen lähestymistapa mahdollisti aiheen pohtimisen vuorovaikutuksessa palveluissa olevien nuorten aikuisten ja heidän kanssaan työtä tekevien ammattilaisten kanssa. Tässä yhteisessä prosessissa lisäsimme yhteistä ymmärrystä ja tietoa aiheesta. (Anttila 2005: 439–440; Kiviniemi 1999: 63–66.)

Toimintatutkimukseen sisältyy ajatus toiminnan prosessinomaisesta, sykleittäin tapahtuvasta kehittämisestä. Kehittämissyö ei siten pääty tutkimuksen päätyttyä, vaan jatkuu itsenäisesti toimintaympäristössä. Kehittämissyöni on osa Nurmeksen kaupungin nuorten aikuisten palveluissa tehtävää kehittämistyötä. Tässä kehittämistyössä toteutettiin kehittämissyöprosessin ensimmäinen sykli, jossa kuvattiin osallisuutta mahdollistavat tekijät. Tutkimustulosten pohjalta lähdetään kokeilemaan uusia toimintatapoja prosessin toisessa syklissä, joka ei sisälly tähän tutkimukselliseen kehittämistyöhön. (Anttila 2005: 442; Kiviniemi 1999: 63–66.)

Tämä kehittämistyö liittyy olennaisesti oman työni ja työympäristöni kehittämiseen. Toimintatutkimuksessa tutkija voikin kuulua tutkimukseen osallistuvaan organisaatioon ja olla aktiivisena osallistujana tutkimuksessa (Anttila 2005: 440). Tutkimuksellista kehittämistyötäni ohjasi pääasiassa praktinen tiedonintressi, sillä päämääränä oli luoda parempaa itseymmärrystä ja uudenlaista tietoa aiheesta. Kehittämissyössä roolinani oli rohkaista osallistujia osallistumaan ja refleктоimaan omaa toimintaansa. Toimin yhdessä tutkimukseen osallistuvien kanssa sekä työssäni että tässä kehittämistyössä. Kehittämissyössä olin kuitenkin ulkopuolinen siten, että en osallistunut keskusteluun tiedontuottajana. Haastatteluna toteutunut interventio vaikutti toiminta- ja ajattelutapoihimme koko kehittämistyön ajan, sillä törmäsimme arjen tilanteissa toimiessamme tutkittaviin aiheisiin toistuvasti. Näin toteutui toimintatutkimukselle ominainen itsereflektiivisyyden kehä, jossa toiminta ja sen havainnointi sekä refleктоinti tuottaa suunnitelman uudelta tavasta toimintatavasta. (Heikkinen 2007: 33–35; Heikkinen 2010: 225–226.) Tiedonintressinä oli myös kriittisen tiedonintressin piirteitä, sillä yhdessä tapahtuva kehittäminen jakoi valtaa ja vastuuta uudella tavalla. Tutkimukseen osallistuvat nuoret eivät olleet aiemmin olleet mukana kehittämässä omia palvelujaan emmekä me tutkimukseen osallistuvat

työntekijät olleet aiemmin tehneet tällaista tasavertaista kehittämistyötä sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaiden kanssa. Tutkimuksellisen kehittämistyöni avulla kaikkien osallistujien oli mahdollista saada kokemusta siitä, että omalla toiminnallaan voi vaikuttaa olosuhteisiin. (Heikkinen – Kontinen – Häkkinen 2007: 39–50.)

Kehittämistyössä oli pyrkimyksenä toimintatapojen kehittämisen lisäksi edistää osallistujien välistä vuoropuhelua. Vuoropuhelun mahdollistaminen ja kaikkien osallistuvien tiedon ja näkökulmien arvostaminen oli erityisen tärkeää monialaisen yhteistyön ja asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseksi. Toimintatutkimus sopi lähestymistavaksi, koska tavoitteena oli sitouttaa osapuolet kehittämiseen ja kannustaa uudelleen toimintaan ja toiminnan ylläpitämiseen. (Heikkinen 2007: 33; Tuomi – Sarajärvi 2009: 83.)

6.3 Tiedontuottajien valinta ja kuvaus

Tutkimuksellisen kehittämistyöni tiedontuottajat olivat Nurmeksen kaupungin aikuissosiaalityön sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaina olevia 18–29-vuotiaita nuoria aikuisia sekä nuorille aikuisille palveluja tuottavien organisaatioiden asiakastyötä tekeviä työntekijöitä. Haastattelin nuoria aikuisia ja työntekijöitä erikseen.

Tiedontuottajiksi valikoituivat palveluista ne tahot, joiden tehtävänä on tukea nuoria aikuisia toimintakyvyn vahvistamisessa ja opintoihin tai työelämään siirtymisessä (Sosiaalihuoltolaki 2014; Tuomi – Sarajärvi 2009: 85). Pyysin työyhteisöjä valitsemaan aikuisosiaalityöstä (sosiaali- ja päihdetyö), Honkalampisäätiön Kaski - työvalmennuksesta (kuntouttava ja terapeutin työtoiminta), Nuoriso- ja matkailukeskus Hyvärilä Oy:stä (nuortenpaja, etsivä nuorisotyö, sosiaalinen nuorisotyö), vammaisten palveluista (tuettu asuminen) ja terveydenhuollon kuntayhtymän mielenterveysyksiköstä vapaaehtoisen tutkimukseen osallistujan. Tiedontuottajina olevia työntekijöitä olisi siten vähintään viisi ja enintään yhdeksän. Toimivassa haastatteluryhmässä sopiva haastateltavien määrä on keskimäärin neljästä kahdeksaan henkilöä (Eskola – Suoranta 2003: 96).

Nuorista aikuisista tiedontuottajiksi valikoituivat aikuissosiaalityön sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaat, joilla oletettavasti oli kokemusta ja tietoa tutkimuksellisen kehittämistyön aiheesta (Tuomi – Sarajärvi 2009: 85). Listasin sosiaalityön Pro Consona ohjelmasta kaikki 18–29-vuotiaat sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaat, joita oli 20 syyskuussa 2015. Tutkimukseen valikoitumisen kriteerinä oli mahdollisuus osallistua Chat-ryhmähaastatteluun. Kuusi asiakkaista ei täyttänyt kriteereitä. Syyt olivat olosuhteista johtuvia, kuten

tietokoneen käytön rajoittaminen, asiakkuuden päätyminen tai yhteystietojen vaihtuminen. Lähetin 14:sta asiakkaalle tiedotteen kehittämistyöstä kirjeenä. Oletuksena oli, että alle viisi osallistuisi haastatteluun. Oletus perustui aiempiin kokemuksiin asiakkaiden tavoittamattomuudesta tai sovittuihin tapaamisiin saapumatta jättämisistä.

Kehittämissryhmän muodostivat aikuissosiaalityön palaveriin osallistujat, koska kehittäminen linkittyi toimeksiantajan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti sosiaalisen kuntoutuksen palvelujen kehittämiseen. Aikuissosiaalityön työntekijöiden tehtäviin kuuluu nuorten aikuisten palveluissa sosiaalinen kuntoutus, palveluneuvonta, päihdetyö, kuntouttava työtoiminta ja pitkäaikaistyöttömien aktivointityö. Palaveriin osallistuu myös johtava sosiaalityöntekijä, joka on työntekijöiden lähiesimies. Osallistun itse työni puolesta näihin viikoittain kokoontuviin palaveriin.

6.4 Aineiston kerääminen

Toimintatutkimuksellisessa lähestymistavassa voi käyttää välineenä erilaisia tutkimusmenetelmiä (Heikkinen 2010: 214). Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössäni aineistonkeruumenetelmät olivat laadullisia. Tietoa kerättiin nuorilta aikuisilta asiakkailta ja nuorten palvelujen työntekijöiltä erillisinä ryhmämuotoisina teemahaastatteluina reaaliaikaisella Chat-keskustelualueella sekä yhteiskehittelyä kehittämisyhmään osallistujilta. Kehittämistehtävinä oli kuvata nuoren aikuisen kehitystehtävien toteutumiseen liittyvät osallisuutta mahdollistavat tekijät monialaisen työryhmän ja nuorten aikuisten näkökulmasta.

Keräsin aineistoa nuorten aikuisten palvelujen työntekijöiltä teemahaastatteluna, joka toteutui ryhmähaastatteluna reaaliaikaisella Chat-keskustelualueella. Laadin teemahaastattelurungon (liite 1) tutkimuksen viitekehyksen ja tutkimustehtävien mukaisesti. Haastattelun onnistumisen ja tiedonsaannin kannalta oli tärkeää, että osallistujat saavat mahdollisuuden tutustua etukäteen aiheeseen, teemoihin ja kysymyksiin (Tuomi – Sarajärvi 2009: 73–75.) Lähetin tutkimukselliseen kehittämistyöhön osallistuville monialaisen verkoston työyhteisöille tiedotteen kehittämistyöstä sähköpostitse. Tiedotteen (liite 2) liitteenä olivat tutkimustiedote (liite 3), suostumustiedote (liite 4), teemahaastattelun runko ja tutkimussuunnitelma. Pyysin tiedotteessa jokaista työyhteisöä valitsemaan keskuudestaan yhden vapaaehtoisen haastatteluun osallistujan. Pyysin lisäksi työyhteisöjä käy-

mään ennakkoon keskustelua tutkimuksen teemoihin perustuvista nuoren aikuisen osallisuutta mahdollistavista tekijöistä. Tällä tavoin mahdollistuisi kaikkien työntekijöiden osallisuus kehittämistyössä.

Nurmeksessa nuorten aikuisten palvelukokonaisuus ei ole yhtenäinen. Yhteisen ajan löytyminen useissa organisaatioissa ja toimipisteissä toimivien työntekijöiden välillä on haasteellista. Aineiston keräämisessä ja palvelujen kehittämisessä tuli siten huomioida tapa, jolla mahdollisimman moni pääsisi osallistumaan kehittämistyöhön ja tapa, joka vaatisi mahdollisimman vähän resursseja. Chat-keskustelualue mahdollisti reaaliaikaisen keskustelun, jossa jokaisella osallistujalla oli mahdollisuus osallistua ryhmäkeskusteluun omassa työympäristössään (Eskola – Vastamäki 2010: 30). Menetelmän valinnalla halusin lisäksi kannustaa itseäni ja muita nuorten aikuisten palveluissa työskenteleviä kokeilemaan tietoverkkoa kommunikoinnin välineenä ja pohtimaan samalla tietoverkkosovelluksien hyödyntämistä nuorten aikuisten palveluissa.

Haastatteluun osallistuminen tapahtui työaikana ja työpäätteellä. Tämän vuoksi keskustelukanavan valintaa ohjasivat ensisijaisesti tietoturvaseikat. Keskustelukanavaksi valikoitui keskustelualue, johon pystyi kirjoittamaan enintään 140 merkkiä sisältäviä eli twiitien pituisia viestejä. Keskustelu edellytti siten harjaannusta tiiviiden vastauksien ja kommenttien kirjoittamisessa. Useilla osallistujista ei ollut kokemusta Chat-keskustelualueen käytöstä. Edellä mainittujen seikkojen vuoksi avasin lokakuussa työviikon ajaksi keskustelualueen monialaisen verkoston koekäyttöä varten.

Haastattelu toteutui 29.10.2015 klo 13.00–15.30. Haastatteluun osallistui viisi henkilöä. Keskustelu oli vilkasta ja osallistajat tuottivat teemojen mukaista tietoa nopeassa tahdissa. Osallistajat olivat selkeästi aiheeseen valmistautuneita ja siitä innostuneita. Haastattelu oli keskustelunomainen, vaikka teemat apukysymyksineen ohjasivat aiheessa pysymistä (Eskola – Vastamäki 2010: 28–29, 35–38; Tuomi – Sarajärvi 2009: 75–77). Ryhmähaastattelu mahdollisti yhteisen näkemyksen syntyminen ajankohtaisesta aiheesta ja merkityksellisten asioiden löytämisen vuorovaikutuksessa (Hirsijärvi – Hurme 2009: 48, 61). Menetelmä tuki lisäksi monialaisen yhteistyön kehittämistä. Keskustelukanavalla tuotetun aineiston pystyi tallentamaan ja siten tulostamaan suoraan kirjalliseksi aineistoksi. Aineisto oli viestien pituuden rajoittamisen vuoksi tiivistä, tekstiä kertyi 15 x A4 sivua, fontilla Lucida Sans Unicode 12, riviväli 1.

Myös nuorten aikuisten teemahaastattelu toteutui ryhmähaastatteluna reaaliaikaisella Chat-keskustelualueella. Sama teemahaastattelurunko (liite 1) ohjasi haastattelun kulua. Lokakuussa 2015 lähetin tutkimukselliseen kehittämistyöhön osallistuville nuorille aikuisille tiedotteen kehittämistyöstä kirjeenä. Tiedotteen (liite 6) liitteenä olivat tutkimushenkilötiedote (liite 7) ja suostumustiedote (liite 4). Näin he saivat mahdollisuuden tutustua aiheeseen etukäteen. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 73.)

Kohderyhmän nuoret tuottavat tekstiä mieluummin näppäimistön avulla tietokoneella tai puhelimella kuin käsin kirjoittamalla. Useilla heillä on vaikeuksia osallistua ryhmiin tai ilmaista ajatuksiaan puhumalla mm. paniikkioireiden vuoksi. Kertomansa mukaan nämä nuoret pitävät yllä ystävyyssuhteistaan sosiaalisen median, tekstiviestien ja harrastuksiin liittyvien (tietokonepelit) keskusteluryhmien avulla. Chat-keskustelualueella he pystyvät osallistumaan ryhmähaastatteluun kotonaan tai muussa itse valitsemassaan paikassa. Kommunikointitapa oli heille entuudestaan tuttu ja toimintaympäristöksi pystyi valitsemaan turvallisen paikan. (Eskola – Vastamäki 2010: 30.)

Ensimmäinen nuorten aikuisten Chat-keskustelu 13.10.2015 ei toteutunut, sillä siihen ei osallistunut yhtään henkilöä. Koska kirjallinen tiedottaminen ei toiminut kohderyhmän kohdalla, selvitin vapaaehtoisia keskusteluun osallistujia kysymällä listatuilta asiakkailta asiaa henkilökohtaisesti puhelimitse tai keskustelemalla heidän kanssaan sosiaalipalvelukeskuksessa asioiden yhteydessä. Kuusi asiakasta ilmoitti haluavansa osallistua ryhmäkeskusteluun. Neljälle heistä sopi keskusteluun osallistuminen arki-iltapäivänä. Kaksi muuta olisivat olleet halukkaita osallistumaan keskusteluun ilta- tai yöaikaan tai olisivat toivoneet Chat-keskustelulinjan olevan auki useiden vuorokausien ajan, jolloin osallistumisen ajankohdan olisi voinut valita. Joustavaa ajankäyttöä ei voinut toteuttaa tietoturvaan ja työaikaan liittyvien käytäntöjen vuoksi. Kävin vapaaehtoisten osallistujien kanssa läpi tiedotteet ja keskustelualueeseen liittyvät käytännöt. Sovin samalla aikataulun uudelleen. Lähetin vapaaehtoisille sähköpostitiedotteen, johon liitin heidän toivomuksesta tarkentavia kysymyksiä teemoista (liite 8).

Nuoria haastateltaessa tulisi välittyä tunne siitä, että nuoren mielipiteistä ollaan aidosti kiinnostuneita. Ikäkauteen liittyvä etäännyminen aikuisten maailmasta ja kapinointi instituutioita vastaan saattaa korostua haastattelun vastuksissa. Nuorille tulisikin välittyä kokemus siitä, että tutkimukseen osallistuminen ja heidän mielipiteidensä sekä kokemuksensa kuuleminen on tärkeää. (Hirsijärvi – Hurme 2009: 132.)

Nuorten aikuisten haastattelu toteutui 5.11.2015 klo 11.30 -16 välisellä ajalla. Haastattelun osallistui kolme henkilöä. Lisäksi yksi haastattelukutsun saaneista soitti haastattelun aikana ja kertoi seuraavansa keskustelua, mutta ei halunnut osallistua siihen. Jokainen keskusteluun osallistuja vastasi kaikkiin kysymyksiin ja kertoi aiheesta omasta näkökulmastaan. Keskustelussa eteneminen vaati haastattelijalta aktiivista osallistumista ja tarkentavien kysymysten tekemistä. Keskustelussa syntyi taukoja, jolloin nuoret aikuiset poistuivat keskustelualueelta ja palasivat myöhemmin jatkamaan keskustelua. Osa haastateltavista halusi jatkaa keskustelua sovitun lopettamisajan jälkeen, joten keskusteluajaa jatkettiin klo 16 saakka. Keskustelukanavalla tuotetun aineiston pystyi tallentamaan ja tulostamaan suoraan kirjalliseksi aineistoksi. Aineisto oli tiivistä ja lyhytsanaista, tekstiä kertyi 8 x A4 sivua, fontilla Lucida Sans Unicode 12, riviväli 1.

Esittelin analysoidut tutkimustulokset toukokuussa 2016 kehittämissyhmäksi nimetyssä aikuissosiaalityön palaverissa. Palaveriin osallistui itseni lisäksi kolme työntekijää, joista yksi oli yksikön lähiesimies. Työntekijät tekevät työtä myös nuorten aikuisten palveluissa, joissa heidän tehtäviinsä kuuluvat muun muassa päihdetyö ja sosiaalinen kuntoutus. Konteksti oli sama, mistä kehittämistyö lähti liikkeelle syksyllä 2014.

Käsittelimme kehittämissyhmässä tutkimustuloksia yhteiskehittelyn avulla. Menetelmä mahdollisti aikuissosiaalityön yhteisten toimintatapojen kehittämisen ja tiedon käyttöön siirtämisen. (Yhteiskehittelyllä hyvinvointia 2012.) Ryhmittelin tutkimustulokset etukäteen taululle luokitusten mukaisesti. Luokituksissa oli yhdistetty monialaisen verkoston ja nuorten aikuisten haastatteluista analysoidut tutkimustulokset. Avasin keskustelun avulla tuloksien sisällön, jonka jälkeen keskustelimme aiheesta. Palaveriin osallistujat täydensivät tuloksia kirjoittamalla keskustelussa syntyneet ajatukset tiivistettynä postit lapuille ja liittämällä ne taululla oleviin tutkimustuloksiin. Kuvasin työn tuloksen tablettitietokoneelle. Keskustelua ei nauhoitettu. Minulla oli mahdollisuus varmistaa keskustelun sisältö osanottajilta viikoittain kokoontuvassa aikuissosiaalityön palavereissa. Palaveri kesti kaksi tuntia.

6.5 Aineiston analysointi

Käytin aineiston analysointimenetelmänä aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Etsin aineistosta vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Mitkä tekijät mahdollistavat nuoren aikuisen kehitystehtävien toteutumiseen liittyvän osallisuuden monialaisen työryhmän näkökulmasta?
- Mitkä tekijät mahdollistavat nuoren aikuisen kehitystehtävien toteutumiseen liittyvän osallisuuden nuorten aikuisten näkökulmasta?

Haastatteluista kertyvä aineisto oli tulostettavissa valmiiksi kirjallisessa muodossa aineiston analysoimista varten. Kehittämisyryhmässä käyty keskustelu tiivistettiin ja liitettiin osaksi aiempaa aineistoa ryhmän kokoontumisen aikana. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 95–96, 100.)

Aloitin aineiston analysoimisen jo tiedon keräämisen aikana (Anttila 2005: 276–278). Tein haastattellessani tulkintoja keskustelusta ja varmistin haastateltavilta olinko ymmärtänyt asian oikein (Hirsjärvi – Hurme 2000: 137). Tutkimustulosten tulkinta vaikutti seuraavaan haastattelutilanteeseen täydentäen etukäteen valittuja teemoja ja kysymyksiä. Laadullisten aineistojen käsittelyssä analyysia pitää tehdä koko ajan eikä jäädä odottelamaan, että koko aineisto on valmis. Tällöin kyse on vähitellen tapahtuvasta tutkittavan ilmiön käsitteellistämisestä. (Kiviniemi 1999: 73.)

Litteroidun tutkimusaineiston analysoin kevään 2016 aikana. Luin aineiston läpi useita kertoja, jolloin se tuli vähitellen tutuksi (Hirsjärvi – Hurme 2000: 143). Lukukertojen välillä aineiston analysoiminen jatkui aktiivisen, reflektiivisen ajattelun avulla (Anttila 2008: 276). Aloitin litteroidun aineiston pelkistämisen koodaamalla aineistosta tutkimuskysymyksiini vastaavat alkuperäiset ilmaisut. Valitsin analyysiyksiköksi lauseen ja ajatuskonaisuuden. Käytin värikoodausmenetelmää eli alleviivasin erilaisilla väreillä tutkimuskysymyksiin liittyvät vastaukset. Jatkoin aineiston analyysiä tiivistämällä alkuperäisilmaisut pelkistetympään muotoon. Aineistoa ryhmitellessäni (taulukko 2, liite 9) kokosin samaa tarkoittavat pelkistetyt ilmaisut yhteen ja yhdistin ne yhteisen otsikon alle alaluokiksi. Aineisto ei jäsentynyt yläluokkatasolle. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 101–113).

PELKISTETTY ILMAISU	ALALUOKKA
<p>Luottamuksen syntyminen on todella tärkeää</p> <hr/> <p>Vasta luottamuksen saavuttamisen jälkeen alkaa varsinainen työskentely</p> <hr/> <p>Luottamuksen syntyminen on prosessi ja se ei synny väkisin</p> <hr/> <p>Luottamuksen syntymiseen vaikuttaa aitous tilanteissa</p> <hr/> <p>Luottamuksen rakentaminen vie aikaa</p> <hr/> <p>Henkilöiden vaihtuvuus hankaloittaa luottamuksen saavuttamista</p>	<p>Luottamuksen rakentaminen asiakassuhteessa</p>
<p>Asiakas hoitaa itse kaiken minkä voi</p> <hr/> <p>Emme saa tehdä asioita asiakkaan puolesta</p> <hr/> <p>Vastuuttaminen oman elämän suunnittelussa</p> <hr/> <p>Osallistaminen/vastuuttaminen oman elämän suunnitteluun ja päätöksentekoon</p> <hr/> <p>Osallisuutta voi vahvistaa ottamalla asiakkaan oikeasti mukaan suunnitteluun</p> <hr/> <p>Ei voida ottaa puolesta sitä vastuuta</p> <hr/> <p>Nuori aikuinen joutuu kantamaan vastuun omista valinnoistaan</p> <hr/> <p>Mahdollistetaan vastuun jakaminen</p> <hr/> <p>Ollaan tukena, mutta annetaan vastuu ja päätösvalta nuorelle oman elämän asioissa</p> <hr/> <p>Työntekijän vastuulla ettei toinen alistu</p> <hr/> <p>Asiakassuhteessa on aina tietynlainen valta-asetelma, valtaa voi jakaa vastuuta jakamalla</p>	<p>Vastuun jakaminen asiakassuhteessa</p>

Taulukko 2. Näyte aineistolähtöisestä sisällönanalyysistä

Viimeisestä haastattelusta oli kulunut puoli vuotta, kun esittelin analysoidut tutkimustulokset kehittäjäryhmälle. Olimme kukin tahoillamme, omassa työssämme lisänneet ymmärrystä aiheesta keskustelemalla sekä kokemusta ja tietoa hankkimalla. Kulunut aika osoittautui tarpeelliseksi analysoimiselle ja reflektoinnille. Lopulta aineistosta nousi esille selkeä kokonaisuus, joka yllätti ainakin itseni.

7 Tulokset

Monialainen työryhmä ja nuoret aikuiset asiakkaat nimesivät nuoren aikuisen osallisuutta mahdollistaviksi seikoiksi asiakastyöhön, palveluvalikoimaan ja monialaisen yhteistyöhön liittyviä tekijöitä.

7.1 Osallisuutta mahdollistavat tekijät monialaisen työryhmän näkökulmasta

Nuoren aikuisen osallisuutta mahdollistavia tekijöitä asiakastyössä ovat monialaisen työryhmän mukaan luottamuksen rakentaminen, riittävän ajan antaminen kuntoutumiselle, yksilöllisten tavoitteiden asettaminen, kannustaminen ja palautteen antaminen, asiakkaan äänen kuuleminen, vastuun jakaminen asiakkaan ja työntekijän välillä sekä oman työntekijän nimeäminen.

Luottamuksen rakentaminen asiakassuhteessa koettiin erityisen tärkeäksi asiaksi. Työntekijöiden näkemyksen mukaan varsinainen työskentely voi alkaa vasta luottamussuhteen syntymisen jälkeen. Luottamussuhdetta ei voi synnyttää väkisin asiakkaan ja työntekijän välille. Luottamuksen syntyminen koettiin prosessiksi, jolle on varattava riittävästi aikaa. Ajan lisäksi aito asiakkaan kohtaaminen mahdollistaa luottamussuhteen syntymistä. Työntekijöiden vaihtuvuuden koettiin hankaloittavan luottamussuhteen syntymistä. Haastateltavien mielestä nuorella aikuisella tulisikin olla yksi luottohenkilö, jonka puoleen hän voi kääntyä. Kasvotonta asioidenhoitoa ei koettu toimivaksi, vaan arveltiin nuoren kaipaavan yhtä, häntä tukevaa aikuista.

”Luottamuksen syntyminen on todella tärkeää ja sen rakentaminen vie aikaa”

Nuoren aikuisen osallisuuteen liittyvä voimaantuminen ja vahvistuminen koettiin pitkäksi, aikaa vaativaksi prosessiksi. Haastateltavien mielestä se on elinikäinen polku joka etenee poukkoillen. Tämän vuoksi prosessissa tulisi edetä pienin askelin pilkkomalla suunnitelmat riittävän pieniksi tavoitteiksi. Tukeminen tässä prosessissa vaatii riittävästi aikaa asiakkaan kohtaamiselle ja kuntoutumiselle.

”Yleensä tuo vahvistuminen ja voimaantuminen on pitkä prosessi. Se voi viedä aikaa jopa vuosia. Suunnitelmat on pilkottavat pieniksi osiksi, muuten ne muuttuvat vuoriksi nuoren edessä.”

”Jo pieni eteneminen, yksi onnistuminen vie eteenpäin”

Tavoitteet tulisi asettaa erilaisia vaihtoehtoja pohtimalla yhdessä asiakkaan kanssa. Tavoitteita asetettaessa tulisi pyrkiä herättämään asiakkaan mielenkiinto riittävän pitkälle kantavaan asiaan. Tulisi myös huomioida, että jokaisella on erilainen tapa käsitellä asioita. Asetettävien tavoitteiden tulisi olla yksilöllisiä, konkreettisia ja realistisia. Haastateltavien mielestä nuoren aikuisen osallisuus tavoitteiden asettelun suhteen toteutuu palveluissa hyvin.

Kuuntelemisen taito koettiin tärkeäksi edellä mainittujen asioiden toteuttamisessa. Asiakastilanteessa nuori aikuinen voi päästä osalliseksi oman elämänsä suunnittelussa silloin, kun työntekijä on aidosti läsnä tilanteessa ja kuuntelee asiakasta. Tämä mahdollistaa sen, ettei työntekijä sanele nuorelle hänen elämäänsä koskevia asioita.

”Pääasia lie se, että aidosti asiakasta kuunnellen ja kunnioittaen ihmisenä pyritään auttamaan häntä yksilöllisesti.”

Haastateltavien mielestä asiakassuhteessa olevaa valta-asetelmaa voi purkaa vastuun jakamisella asiakkaan ja työntekijän välillä. Työntekijän tehtävänä on olla tukena, mutta antaa vastuuta ja päätösvaltaa nuorelle oman elämän suunnittelussa ja päätöksenteossa. Työntekijän vastuulla on vastuun jakaminen nuoren aikuisen voimavarojen mukaisesti. Hänen tulee huomioida tilanteet, joissa nuori ei ole vielä valmis vastuunkantoon tai ilmaisemaan omaa mielipidettään asiasta. Asiakasta tulee tukea kantamaan vastuu omista valinnoistaan. Työntekijä ei voi ottaa tätä vastuuta asiakkaan puolesta. Vastuun jakamiseen kuuluu myös se, että asiakas hoitaa ja tekee kaiken mahdollisen itse. Puolesta tekeminen ei voimaannuta nuorta aikuista itsenäiseksi toimijaksi.

”Mahdollistetaan vastuun jakaminen työntekijöinä, ollaan tukena, mutta annetaan vastuu ja päätösvalta nuorelle oman elämän asioissa”

Kannustus ja palautteen antaminen koettiin olennaiseksi osaksi kuntoutumisen prosessia. Kannustamisen tulisi olla jatkuvaa ja sisältää rohkaisemista ja kehumista. Palautteessa tulisi huomioida ne seikat, joissa asiakas on mennyt eteenpäin. Pitkän kuntoutumisprosessin aikana tulisi myös kerrata kuntoutumisen vaiheita, jolloin eteneminen tulisi selvemmin näkyväksi.

Kehittämisyhmässä käydyssä keskustelussa tuli esille se, että nuorten aikuisten osallisuutta tukeva asiakastyö on erityistä osaamista vaativa alue. Nurmeksen kaupungissa nuorten aikuisten palvelut ovat nuorisopalveluja lukuun ottamatta tarkoitettu kaiken ikäisille aikuisille. Samaan aikaan työntekijän työnkuva voi muodostua useista tehtäväalueista. Tässä tilanteessa kehittämissyhmä nimesi koulutuksen ja työnohjauksen keinoiksi, joilla voi vahvistaa koko työyhteisön sekä yksittäisen työntekijän osaamista. Keskustelussa tuli lisäksi esille se, että pienellä paikkakunnalla palvelut voivat henkilöityä, koska palveluissa saattaa olla vain yksi tietyistä tehtävistä vastaava henkilö. Tämä voi johtaa palvelusta kieltäytymiseen, jos nuoren aikuisen ja työntekijän välille ei muodostu luottamussuhdetta.

Kehittämissyhmä toi esille myös sen, että sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaina olevien nuorten aikuisten kanssa keskusteltaessa työntekijän tulisi käyttää mahdollisimman selkeää arkikieltä. asiat tulisi avata siten, että asiakas varmasti ymmärtää asian sisällön. Viranomaiskieltä tulisi välttää, mutta päätökset ja asiakaskirjaukset tulee kuitenkin tehdä yleiskielellä. Selkeä kielenkäyttö ei ole sama asia kuin nuorten käyttämä puhekieli.

Monialaisen työryhmän mielestä osallisuutta tukeva helposti lähestyttävä palvelu on joustavaa ja nopeasti yhdestä toimipisteestä saatavaa palvelua. Olemassa olevia palveluja tulisi täydentää kehittämällä sähköisiä palveluja, nuorten aikuisten tukihenkilötoimintaa, vertaistukiryhmäpalveluja sekä luomalla nuorten aikuisten matalankynnyksen kohtaamispaikka.

Haastateltavien mielestä nykyisissä palveluissa asiakastyöhön liittyvät osallisuutta mahdollistavat tekijät toteutuvat melko hyvin. Sen sijaan ongelmaksi koettiin, etteivät palvelurakenne ja asiakkaiden tarve kohtaa kaikkilta osin. Vaikka haastateltavien mielestä Nurmeksessa palveluihin pääsee valtakunnallisesti verrattuna ennätysajassa, kaivattiin niihin silti lisää joustavuutta ja nopeutta. Kokemuksena oli se, että nuorten aikuisten kohdalla tilanteisiin on pystyttävä reagoimaan nopeasti, samalla hetkellä kun nuori ottaa yhteyttä. Tämä edellyttäisi ilman ajanvarausta olevien palvelujen kehittämistä. Palvelujen tulisi lisäksi olla helposti tavoitettavia, jolloin nuori aikuinen saisi tarvitsemansa palvelut yhdestä toimipisteestä.

”Uskon että teemme asioita oikein, mutta kaikkien kohdalla palvelurakenne ja asiakkaan tarve vaan eivät kohtaa”

Joustavista, nopeasti saatavista ja helposti tavoitettavista palveluista keskusteltaessa esille tuli sähköisten palvelumuotojen kehittäminen. Koettiin, että verkkopalvelut ovat palvelumuotona sellaisia, joiden käyttäminen on nuorille aikuisille helppoa ja luontevaa. Verkkopalveluihin tulisi sisältyä reaaliaikaista keskustelua sekä helppolukuista neuvontaa ja ohjeistusta. Haastateltavien mielestä juuri verkkopalvelujen avulla olisi mahdollista saada vaikeasti tavoitettavien nuorten aikuisten ääni kuuluville.

”Pitäisi saada yhdestä pisteestä ja verkkotyöskentelyä! Vähän kuin kansalaisneuvonta idealtaan ja varmasti estäisi monta turhaa kyyneltä”

”Nuorethan notkuvat netissä, niin palvelua myös sinne”

”Vastaus pitää saada heti siihen kysymykseen, mikä on mielessä ja selkokielellä”

Nuoren aikuisen osallisuutta vahvistavaksi palveluksi nimettiin myös vertaistukea hyödyntävät ryhmäpalvelut. Haastateltavien mukaan nuoret aikuiset tulisi saada mukaan yhteisölliseen toimintaan, joka tukisi heidän sosiaalista vahvistumistaan. Haastateltavien mielestä voi olla vaikeaa kohdata toisia ihmisiä, mikäli on yksinäinen eikä ole missään toiminnassa mukana. Sosiaalisten taitojen kehittymiselle koettiin tärkeäksi aidot, kasvokkain tapahtuvat vuorovaikutustilanteet. Vertaistukiryhmissä perinteinen ohjaajan rooli tulisi häivyttää ja tukea ryhmäläisten osallisuutta ryhmän sisältöjen luomisessa. Ryhmätoiminnassa yhteenkuuluvuuden tunteen muodostaminen ja liikunta koettiin hyväksi osallisuutta lisääviksi tekijöiksi.

”Sosiaaliset taidot kehittyvät vain sosiaalisissa tilanteissa”

”Mitä pitempään nuori on kotona neljän seinän sisällä, sitä vaikeammaksi tulee ihmisten kohtaaminen”

Yksinäisyys ja arkuus sosiaalisissa tilanteissa voi olla esteenä nuoren aikuisen osallisuutta lisääviin palveluihin osallistumisessa ja sitoutumisessa. Haastateltavat totesivat, että Nurmeksesta puuttuu nuorten aikuisten tukihenkilö- ja ystävätoiminta. Keskustelussa toimintaa verrattiin Nurmekotiyhdistyksen ikäihmisille järjestämään Ystävänpysäkin kaltaiseen toimintaan. Samankaltaista toimintaa kaivattiin nuorekkaampana versioina nuorille aikuisille. Tukihenkilö- tai ystävätoiminta tukisi nuorten aikuisten osallisuutta vapaa-aikaan liittyvissä toiminnoissa.

”Tukihenkilöitä vapaa-ajalle eli sellaista nuorten ystävätoimintaa olen kai-paillut”

”Joskus oli ystävätoimintaa Ystävänpysäkin koordinoimana, vastaavaa nuorille nuorekkaampana versiona :)”

Toinen Nurmeksesta puuttuva osallisuutta mahdollistava palvelu on haastateltavien mukaan nuorten aikuisten kohtaamispaikka. Toiminnan tulisi olla vapaamuotoista, sisältää yhdessä tekemistä ja mukana tulisi olla toimintaa ohjaavia aikuisia. Paikan tulisi olla auki myös iltaisin ja viikonloppuisin. Toimintaa verrattiin 13-17-vuotiaille nuorille tarkoitettuun Nuokkariin, jota olisi kehitetty nuorten aikuisten elämäntilanteisiin sopivaksi.

”Pitäsi olla sellainen matalankynnyksen paikka, jonne voi mennä milloin vaan, vähän kuin nuokkari, mutta nuorille aikuisille.”

”Ehdottaisin nuorille jotain yhteistä tilaa, jossa voisivat porukalla pitää ns. laneja (tietokoneilla pelaamista yhdessä) - yhdessä tekemistä”

Edellä mainittujen palvelujen kehittämistä tulisi haastateltavien vastausten mukaan tehdä olemassa olevissa palveluissa eikä esimerkiksi hankkeiden avulla. Ongelmaksi koettiin henkilöstö- ja muiden resurssien vähäisyys. Kehittämissyhmä oli samaa mieltä asiasta, mutta toivoi mahdollisuutta ja resursseja vapaaseen kokeiluun ja ideointiin.

Osallisuuden esteeksi mainittiin liikkumisen esteet, kuten julkisen liikenteen vähäisyys tai puuttuminen. Nurmeksien taajama-alueella kulkee arkipäivisin Katuri reittiliikenne, jonka nuoret aikuiset mieltävät haastateltavien mukaan ikäihmisten palveluksi. Haja-asutusalueelle asuvalla nuorella aikuisella tulisi olla ajokortti ja auto, että hän pysyisi osallistumaan harrastuksiin, työhön tai muuhun toimintaan.

Toimintaympäristön kehittämisestä keskusteltaessa nousi esille nuorisovaltuuston toiminta, jonka toimintaan haetaan osallistujia kouluilta. Nuorten aikuisten rooli nuorisovaltuustossa jäi epäselväksi, samoin sen toiminta ja sopivuus sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaina olevien nuorten aikuisten vaikuttamiskanavaksi.

Kehittämissyhmän näkemyksen mukaan nuorten aikuisten tukihenkilötoiminta ja kohtaamispaikka voisi olla nuoriso- ja erityisnuorisotyön tai kolmannen sektorin järjestämää palvelua tai toimintaa. Vertaistukiryhmäpalveluja olisi mahdollista järjestää ja kehittää sosiaalisena kuntoutuksena esimerkiksi kuntouttavassa työtoiminnassa. Vertaistukipalvelut

voisivat toteutua myös nuorten palveluissa, mielenterveys- ja päihdepalveluissa tai kolmannen sektorin palveluissa. Käytännössä on tullut esille, että nuoret aikuiset sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaat kieltäytyvät joistakin palveluista aiemmin saamansa mielikuvan johdosta. Matalan kynnyksen palveluina toteutettavien vertaistukiryhmien sijoittuminen useisiin palveluihin antaisi parhaan mahdollisuuden osallisuuteen.

Kehittämissuunnitelmassa muodostui näkemys siitä, että sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaina olevat monialaisia palveluja tarvitsevat nuoret aikuiset tarvitsevat alaikäisten nuorten palvelujen sekä aikuispalvelujen välille uudenlaisia valmentavia nuorisopalveluja. Palvelut toimisivat siltana nuoruuden ja aikuisuuden väliin jäävällä määrittelemättömällä ajalla silloin, kun aikuistumiseen liittyvien kehitystehtävien toteutuminen ja sitä kautta osallisuuden saavuttamisen vaativat erityistä tukea. Olemassa olevia palveluja tulisi täydentää aiemmin mainitusti luomalla rinnalle uudenlaisia tukimuotoja sekä kehittämällä asiakastyön osaamista sekä monialaista yhteistyötä. Nuoren aikuisen tulisi saada olla valmentavissa palveluissa riittävän kauan, kehittämissuunnitelman mukaan jopa vuosia.

Monialaisten palvelujen piirissä olevan nuoren aikuisen asiakkaan tukeminen vaatii vastausten mukaan edelleen monialaisen yhteistyön tiivistämistä ja kehittämistä. Tutkimustulosten mukaan verkoston välinen avoin yhteistyö mahdollistaa asiakkaan hyvän tuen saamisen. Hyvässä asiakaslähtöisessä monialaisessa verkostossa nuoren aikuisen tilanne nähdään kokonaisvaltaisesti eikä vain oman palvelun näkökulmasta.

Tärkeiksi huomioitaviksi seikoiksi monialaisessa yhteistyössä haastateltavat nimesivät yhteisten tavoitteiden asettamisen, avoimen yhteistyön ja sujuvan tiedonkulun. Asiakkaan kuntoutumiselle asetettavat tavoitteet tulisi tällöin laatia yhdessä asiakkaan, hänen oman työntekijänsä ja palveluverkoston kanssa. Kaikkien tulisi toimia näiden yhdessä asetettujen tavoitteiden suuntaisesti. Avoimuuteen liitettiin sujuva ja nopea tiedonkulku toimijoiden välillä. Koettiin, että kaikkien on tärkeää olla ajan tasalla nuoren aikuisen tilanteesta. Näin mahdollistetaan oikea-aikainen tuki eri palveluissa.

”Toimitaan samaan suuntaan asiakkaan tavoitteiden suhteen”

”Tiivis yhteistyö verkostossa ja nopea reagointi. Asioista ilmoittaminen toisille, jotka ovat nuoren ympärillä”

”Tilanteisiin on pystyttävä tarttumaan nopeasti ja sillä hetkellä. Jos sossun käynti jää välistä, voiko joku tehdä kotikäynnin ja tsekata”

Haastateltujen työntekijöiden mukaan nuoren verkostosta pudotetaan usein lähipiiri pois, koska ajatellaan että verkoston muodostavat nuoren aikuisen kohdalla ammattilaiset ja palvelut. Lähiverkoston merkitys tulisi ottaa aiempaa enemmän huomioon nuoren aikuisen tukemisessa, koska se voi mahdollistaa asiakkaan äänen kuuluville saamisen. Lähiverkosto tietää mitä nuori ajattelee.

Kehittämissuunnan mukaan olisi tärkeää saada monialaiselle verkostolle yhteistä aikaa uusien toimintatapojen ja keinojen kehittämiseksi.

7.2 Osallisuutta mahdollistavat tekijät nuorten aikuisen näkökulmasta

Nuoren aikuisen toimintaympäristöön liittyvässä keskustelussa nousi esille ystävien, perheen ja harrastusten merkitys. Oman elämän ohjaamiseen liittyvissä kysymyksissä korostui voimavarojen merkitys. Osallisuutta mahdollistaviksi tekijöiksi palveluissa nuoret aikuiset nimesivät monipuolisen tiedonsaannin, verkkopalvelujen kehittämisen, kohtaamiseen liittyvien tekijöiden huomioimisen sekä tekemisen mahdollistamisen.

Nuorten aikuisten keskustelussa tuli esille voimavarojen merkitys. Vastausten perusteella voi olettaa, että täytyy olla riittävästi voimavaroja ennen kuin voi osallistua kodin ulkopuoliseen toimintaan. Voimavarojen löytämisen keinot olivat yksilöllisiä. Tärkeiksi asenteellisiksi tekijöiksi nimettiin positiivisuus, rehellisyys ja huumori. Voimavaroja antoivat myös luontoon ja liikuntaan liittyvät harrastukset, joiden toteuttaminen on vastausten perusteella helppoa Nurmeksessa.

*”Salilla käynti on kanssa ihan hyvä paljon virkeämpi olo tulee”
”Positiivisuudesta. Rehellisyydestä. Huumorista”*

Lisäksi perheen, parisuhteen ja ystävien merkitys koettiin tärkeänä voimavaratekijänä. Läheisten ihmisten tuen lisäksi nuoret aikuiset kokivat tärkeäksi toisten samassa tilanteessa olevien tuen. Tällainen ihminen ymmärtäisi paremmin vaikeassa tilanteessa olevaa ja pystyisi kannustamaan vierellä kulkijana elämässä eteenpäin.

*”Samassa tilanteessa olevan tukea”
”Yrittää ymmärtää sitä toista jolla on vaikeaa”*

Keskustelussa nuoret aikuiset nimesivät perheen ja ystävien merkityksen tärkeämmäksi kuin työn. Toisaalta työttömyyden koettiin voivan aiheuttaa yksinäisyyttä, jos nuorella aikuisella ei ole läheisten tukea työttömyyden kohdatessa.

”Jos tulee työttömäksi ja ei jaksaa tai halua liikkua missään kenenkään kanssa niin jää helposti yksin kotiin”

Työn ja opiskelun ulkopuolella olevat nuoret aikuiset toivoivat tekemistä päiviinsä. Vaikka työtä ei löytyisikään, olisi mukavaa olla jotain omille voimavaroille sopivaa toimintaa. Sosiaalisissa tilanteissa mukana pysyttelemineen koettiin tärkeäksi. Nuorten aikuisten toivomuksena olisi, että Nurmeksessa olisi iltaisin ja viikonloppuisin auki oleva nuorten aikuisten kohtaamispaikka. Paikassa tulisi olla mahdollisuus tavata kavereita, rentoutua ja unohtaa arkiasiat hetkeksi. Siellä pitäisi voida olla myös mahdollisuus olla omissa oloissaan tai tehdä pieniä askareita kuten kahvitella ja pelata.

”Sellanen paikka ois hyvä mis vois iltaisin hengailaa rauhassa ja nähdä kavereita”
”Enimmäkseen rentouttavaa ilmapiiriä ja omaa oloa”

Nuorten aikuisten mielestä palveluista tiedottamisen tulisi olla monipuolista, koska jokaisella on oma tapa löytää tietoa. Tiedottamisen tulisi olla kohderyhmälle sopivaa ja siinä tulisi välttää viranomaiskieltä. Vastaajat kertoivat saaneensa aiemmin tietoa palveluista lähinnä toisten palvelujen kautta ja esimerkiksi kaupungin internetsivustojen käyttö on ollut vähäistä. Nuoret aikuiset kaipaivat nykyisten tiedotuskanavien lisäksi netissä tapahtuvaa reaaliaikaista keskustelua.

”Rennosti selvitettynä nuorten aikuisten asioista”
”Pääsisi netissä muiden kanssa jutustelemaan näistä asioista”

Vastaajilla oli kokemuksia myös muiden kuntien palveluista, joihin he vertasivat Nurmeksen palveluja. Nuoret aikuiset kokivat, että Nurmeksessa ei ole ollut vaikeaa päästä palveluihin. Palveluissa on myös vastausten perusteella kuunneltu asiakasta ja asiakas on saanut osallistua omaa elämää koskevien suunnitelmien tekemiseen.

”Kyllä täällä Nurmeksessa on kuunneltu ja kysytty”
”Täällä Nurmeksessa ollaan avoimempia”
”Hyvää tukea ainakin itse olen saanut”

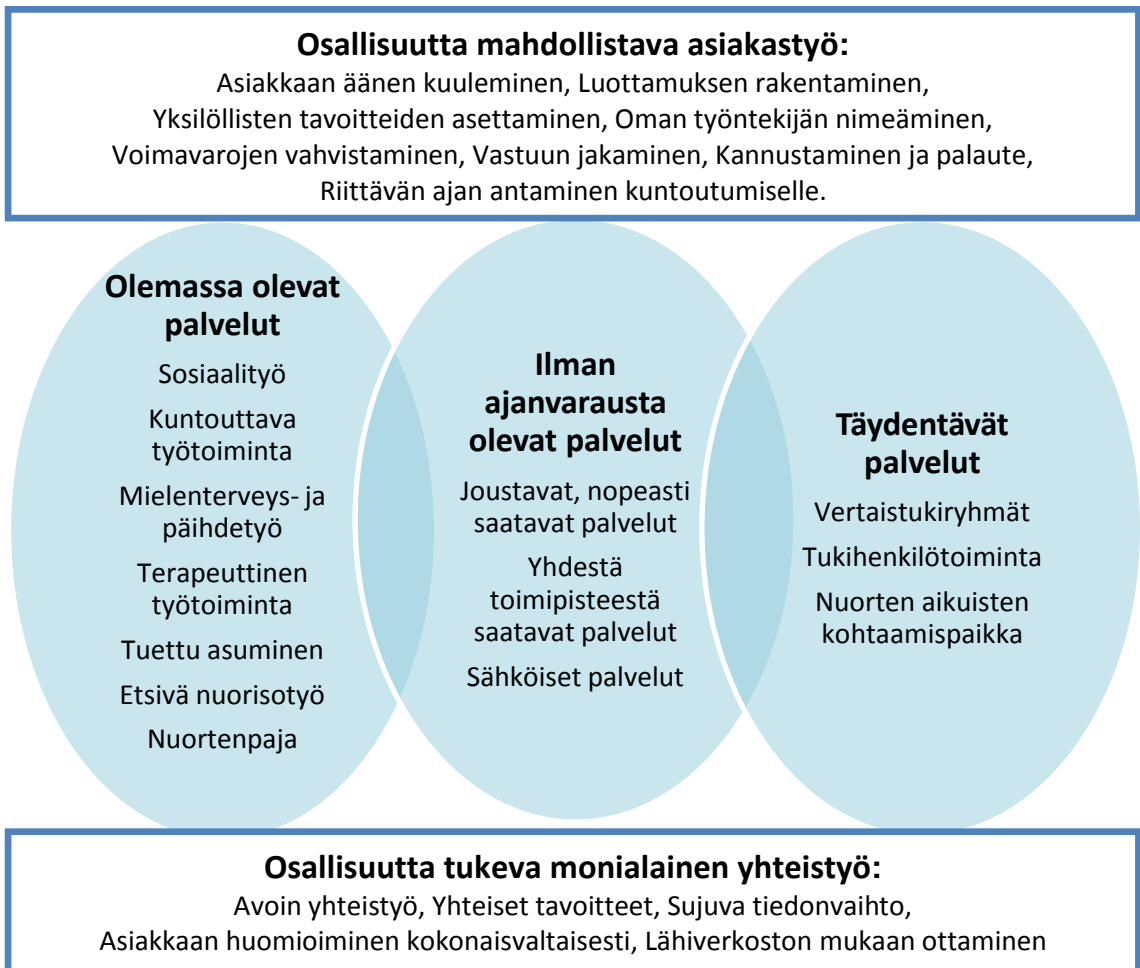
Työntekijän rooli koettiin läheiseksi. Vastauksissa tehtäviksi nimettiin muun muassa välittäminen, kuunteleminen ja rakastaminen. Toivomuksena oli, että työntekijä ei jättäisi asiakasta missään tilanteessa yksin, vaan olisi vierellä kulkijana tukemassa pienin askelin eteenpäin.

”Tsemppaisi siinä vieressä pikkuhiljaa eteenpäin”

8 Nuorten aikuisten osallisuutta mahdollistava palvelu

Kehittämistyön tuloksena syntyi kuvaus nuoren aikuisen osallisuutta mahdollistavasta palvelusta Nurmeksessa (kuvio 4). Kuvaus koostuu kolmesta osa-alueesta: osallisuutta tukevista palveluista, osallisuutta mahdollistavasta asiakastyöstä ja osallisuutta tukevasta monialaisesta yhteistyöstä.

Kuvaus on syntynyt sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaina olevien nuorten ja nuorten aikuisten palveluissa toimivien työntekijöiden haastattelujen perusteella. Kehittämissyrymänä toimineet aikuissosiaalityön työntekijät ovat täydentäneet edellä mainittuja tuloksia.



Kuvio 4. Nuorten aikuisten osallisuutta mahdollistava palvelu

Nurmeksen osallisuutta mahdollistavat nuorten aikuisten palvelut ovat helposti lähestyttäviä, joustavia, nopeasti ja yhdestä toimipisteestä saatavia palveluja. Runsaita ja toimivia olemassa olevia palveluja täydennetään kehittämällä sähköisiä palveluja, nuorten aikuisten tukihenkilötoimintaa, vertaistukiryhmäpalveluja sekä luomalla nuorten aikuisten matalankynnyksen kohtaamispaikka. Palveluista tiedotetaan nuorten ymmärtämällä kielellä monipuolisesti ja selkeästi. Edellä mainittujen palvelujen kehittämistä tehdään olemassa olevissa palveluissa eikä esimerkiksi hankkeiden avulla.

Osallisuutta edistävään asiakastyöhön Nurmeksen nuorten aikuisten palvelussa sisältyy aito asiakkaan äänen kuuleminen, oman työntekijän nimeäminen, luottamuksen rakentaminen asiakassuhteessa, yksilöllisten tavoitteiden asettaminen, vastuun jakaminen asiakkaan ja työntekijän välillä, kannustaminen ja palautteen antaminen sekä riittävän ajan antaminen kuntoutumiselle. Asiakkaan voimavaroja huomioidaan ja vahvistetaan kaikissa toiminnoissa.

Nurmeksen nuorten aikuisten palvelujen välillä oleva osallisuutta tukeva monialainen yhteistyö on tiivistä ja avointa. Tämä edellyttää nopeaa ja sujuvaa tiedonvaihtoa toimijoiden välillä. Nuori aikuinen asiakas huomioidaan kaikissa palveluissa kokonaisvaltaisesti eikä esimerkiksi oman palvelun tai ”ongelman” näkökulmasta. Asiakkaan kuntoutumiselle asetetaan tavoitteet yhdessä nuoren aikuisen ja hänen tukiverkostonsa kanssa. Kaikki verkostossa olijat toimivat asetettujen tavoitteiden suuntaisesti. Yhteistyötä lisätään monialaisten toimijoiden lisäksi nuoren lähipiirin ja perheen kanssa.

Edellä mainitut nuorten aikuisten osallisuutta mahdollistavat palvelut ovat helposti tavoitettavia kaikissa elämäntilanteissa. Nuori aikuinen saa tarvitsemansa tiedon nopeasti joko sähköisistä palveluista tai yhdestä palvelupisteestä kohdatessaan työntekijän. Kaikissa nuorten aikuisten palveluissa häntä tuetaan osallisuutta mahdollistavan asiakastyön ja osallisuutta tukevan monialaisen yhteistyön mallin mukaisesti. Sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaina olevilla nuorilla osallisuutta mahdollistava palvelukokonaisuus toimii siltana nuoruuden ja aikuisuuden väliin jäävällä määrittelemättömällä ajalla silloin, kun aikuistumiseen liittyvien kehitystehtävien toteutuminen ja sitä kautta osallisuuden saavuttaminen vaativat erityistä tukea. Tällaisissa tilanteissa nuoren aikuisen tulee saada olla edellä mainitun palvelukokonaisuuden muodostavissa valmentavissa palveluissa riittävän kauan, jopa vuosia.

9 Pohdinta

Nuori aikuisuus on merkittävä aika, jolloin luodaan perustaa myöhemmälle elämälle. Tänä aikana on mahdollista vahvistaa oman elämän hallintaan ja ohjaukseen liittyviä taitoja. Vaikka yhteiskunnassamme vaaditaan nopeaa työelämään siirtymistä ja hehkuetaan nuorten aikuisten luovuutta ja muutosvoimaa, kaikki eivät ole valmiita selviytymään ilman tukea aikuisuuteen siirtymisessä. Tällöin vastuuta ei saisi kaataa kokonaan nuoren aikuisen omille harteille, vaan toimintaympäristön tulisi tarjota räätälöityä tukea nuoren aikuisen osallisuuden vahvistamiseksi. Tuen kesto ei saisi olla määriteltyä, vaan sen tulisi kestää riittävän kauan pysyvien tulosten saavuttamiseksi. Vaikka nuori aikuinen saavuttaisi kehitystehtävien mukaisen osallisuuden vasta 30-vuotiaana, voi hänellä olla vielä 40 vuotta työelämää jäljellä.

Nurmeuksessa on nuorille aikuisille tarkoitettuja palveluja runsaasti. Palvelut ovat ajanvarauksella toimivia sosiaali- ja terveyspalveluja, osallistumista edellyttäviä nuorten ja kuntouttavia palveluja sekä kotiin jalkautuvia palveluja. Sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaan olevan nuoren osallisuuden vahvistamiseksi olemassa olevat palvelut tarvitsevat rinnalleen ilman ajanvarausta toimivia ja täydentäviä palveluja, asiakastyön käytäntöjen ja osaamisen vahvistamista sekä monialaisen yhteistyön tiivistämistä.

9.1 Tulosten tarkastelua

Nopeutuneen, sähköistyneen ja pirstaloituneen toimintaympäristön vastapainona kehittämistyön tuloksista hahmottui pysähtymisen, aidon vuorovaikutuksen ja kohtaamisen tärkeys sosiaalisen kuntoutuksen asiakkuudessa olevan nuoren aikuisen osallisuuden tukemisessa. Aidon osallisuuden toteutuminen tulisikin lähteä liikkeelle nuorten ja aikuisten välisten vuorovaikutussuhteiden tasa-arvoistamisesta ja dialogisuudesta (Gretschel 2002: 7, 56–57). Tällöin nuorten aikuisten osallistamisen perustana on asiakkaiden yksilöllisistä tarpeista lähtevä palvelu, joka rakentuu asiakkaan elämäntilannetta kunnioittavasta, vapaaehtoisesta, luottamuksellisesta ja tasavertaisesta kohtaamisesta. (Närhi – Kokkonen – Matthies 2013: 141.) Tällaisessa asiakaskeskeisessä toiminnassa palvelujen järjestäminen lähtee asiakkaan tarpeista käsin, jolloin nuori aikuinen on asiantuntijana omaa elämäänsä koskevissa asioissa koko asiakkuuden ajan (Sosiaalihuoltolain

soveltamisopas 2015: 5). Hänen mahdollisuutensa osallisuuteen tulisi huomioida asiakastyön kaikissa vaiheissa (kuvio 5).



Kuvio 5. Osallisuutta mahdollistava asiakastyö

Kehittämistyön tulosten mukaan nuoren aikuisen sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaan oman äänen kuuleminen ja sen vahvistaminen edellyttää luottamuksen rakentamista ja herkkyyttä kuntoutumisen oikea-aikaisten vaiheiden sekä oikeankokoisten tavoitteiden asettamiselle. Luottamuksen syntyminen asiakkaan ja työntekijän välille on yhteistyön tekemisen edellytyksenä. Sen syntyminen vaatii aikaa ja aitoa kohtaamista eikä sitä voi synnyttää väkisin. Tässä prosessissa kuuntelemisen taito on tärkeää asiakkaan äänen kuulemiseksi ja vahvistamiseksi. Nuorten aikuisten mielestä nykyisissä Nurmeksen nuorten aikuisten palveluissa ollaan avoimia sekä kuunnellaan ja kysytään nuorten mielipiteitä.

Nuoret arvostavat henkilökohtaista palvelua, jossa olennaista on yhden luotettavan henkilön läsnäolo (Syrjäytymistä vähentävä toimenpideohjelma 2016: 2–4). Sosiaalihuoltolaki velvoittaaakin nimeämään nuorelle sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaalle koko kuntoutumisprosessin ajaksi oman työntekijän (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2015: 34).

Yhden luotettavan aikuisen tuki on myös kehittämistyön tulosten mukaan tärkeää. Haastatteluun osallistuneiden nuorten toivomuksena oli läheinen ja pitkäaikainen asiakassuhde työntekijään. Myös työntekijät pitivät tärkeänä nuorelle oman työntekijän nimeämistä, jonka puoleen hän voi kääntyä tukea tarvitessaan. Oman työntekijän nimeäminen sosiaalisen kuntoutuksen asiakkuudessa oleville nuorille asiakkaille toteutuu jo tämän hetkisissä sosiaalityön palveluissa. Luottamuksellisen asiakassuhteen saavuttamista on Nurmeksien palveluissa hankaloittanut työntekijöiden mukaan työntekijöiden vaihtuvuus. Lisäksi pienellä paikkakunnalla, kuten Nurmeksessa palvelut voivat henkilöityä, koska palveluissa saattaa olla vain yksi tietyistä tehtävistä vastaava henkilö. Tämä voi johtaa palvelusta kieltäytymiseen, jos nuoren aikuisen ja työntekijän välille ei muodostu luottamussuhdetta.

Nuoren aikuisen oman elämän ohjaaminen edellyttää tavoitteiden asettamisen taitoa. Tavoitteet rakentuvat vaihtoehtojen ja mahdollisuuksien pohtimisen kautta. (Nurmi 2008: 264–265.) Kehittämistyön tulosten mukaan on tärkeää asettaa yhdessä nuoren ja hänen verkostossaan olevien työntekijöiden kanssa yksilölliset tavoitteet nuoren osallisuuden mahdollistamiseksi. Tällöin työntekijän vastuulla on motivoida asiakasta ja herättää mielenkiinto tulevaisuuden tarkasteluun. Kuulemalla herkällä korvalla nuoren mielipiteitä, haaveita tai pelkoja on mahdollista asettaa tavoitteet oikean suuntaisiksi ja kokoisiksi. Tavoitteiden asettamisen suhteen nuorten aikuisten osallisuus toteutuu haastateltavien mukaan hyvin Nurmeksessa.

Yhdessä asetettujen tavoitteiden toteutumisen edistämisen vastuut tulisi olla selkeästi jaettuina. Oman työntekijän tulee tukea nuorta aikuista yhdessä asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa. Tässä prosessissa nuoren aikuisen oma päätöksentekotaito ja ongelmanratkaisukyky vahvistuvat (Nurmi 2008: 264–265). Vahvistuminen ja voimaantuminen nimettiin pitkäksi, jopa elinikäiseksi poukkoillen eteneväksi poluksi. Tämän vuoksi suunnitelmat ja tavoitteet tulisi pilkkoa realistisiksi, toteutettavissa oleviksi pieniksi askeliksi. Tulosten mukaan nuorelle aikuiselle tulisi antaa säännöllisesti palautetta, kannustusta ja rohkaisua tavoitteiden toteuttamiseen liittyvissä asioissa. Varsinkin onnistumisten ja hyvien asioiden huomioiminen koettiin voimaannuttavaksi. Nurmen (2008) mukaan toistuvat epäonnistumiset ikäkauteen liittyvissä tehtävissä voivat johtaa kielteiseen minäkäsitykseen ja huonoon itsetuntoon, jolloin nuori kokee omat kykynsä ja mahdollisuutensa selviytyä omista haaveistaan, toiveistaan tai hänelle asetetuista odotuksista heikoiksi (Nurmi 2008: 271). Tämän vuoksi pienetkin onnistumisen kokemukset ja niistä saatu palaute voivat olla merkittäviä nuoren itseluottamusta vahvistavia kokemuksia, joiden

avulla hänelle kasvaa uskallus siirtyä kuntoutumisen seuraavaan vaiheeseen. Haastatteluun osallistuneet nuoret kokivat saaneensa hyvää, tarvitsemaansa tukea sekä saaneensa osallistua omaa elämää koskevien suunnitelmien tekemiseen Nurmeksen nuorten aikuisten palveluissa.

Osallisuuden toteutuminen on aikaa vaativa, pienin askelin toteutuva prosessi, johon nuoren asiakkaan tulisi saada mahdollisuus osallistua omien voimavarojensa mukaisesti (Gretschel 2002: 7, 56–57; Palola – Hannikainen – Ingman – Karjalainen 2012: 312; Joensuu ym. 2015: 73). Vasta voimavarojen ja elämänhallinnan taitojen vahvistuessa nuori aikuinen pystyy ohjaamaan omaa elämäänsä itsenäisesti tavoitteidensa asettamaan suuntaan (Nurmi 2008: 264–265). Myös sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalisen kuntoutuksen ja kuntoutusverkostojen tulisi vahvistaa asiakkaan omia voimavaroja. Lain mukaan yhdessä laadittuun asiakassuunnitelmaan tulee kirjata asiakkaan ja työntekijän arvio asiakkaan vahvuuksista ja voimavaroista. (Sosiaalihuoltolaki 2014.) Kehittämistyön tulosten mukaan oman työntekijän tulee tukea nuorta aikuista voimavarojen vahvistamisessa sekä niiden käyttämisessä. Työntekijän vastuulla on vastuun jakaminen nuoren aikuisen voimavarojen mukaisesti. Hänen tulee huomioida tilanteet, joissa nuori ei ole vielä valmis vastuunkantoon tai ilmaisemaan omaa mielipidettään asiasta.

Kehittämistyön nuorten aikuisten haastattelussa korostui voimavarojen merkitys. Nuoret olisivat keskustelleet aiheesta mielellään enemmän ja palasivat kysymysten vaihtuessa takaisin voimavaroihin liittyvään keskusteluun. Voimavarojen löytämisen keinoiksi nuoret nimesivät asenteisiin, toimintaan ja sosiaalisiin suhteisiin liittyviä seikkoja. Luontoon ja liikuntaan liittyvien seikkojen toteuttaminen on vastausten perusteella helppoa Nurmeksessä. Positiivisuuden, huumorin ja rehellisyyden liittäminen kohtaamistilanteisiin ja näiden seikkojen vahvistaminen nuoren omilla asenteilla ei vaadi lisäresursseja vaan on asioiden ja ihmisten lähestymistapaan liittyvä huomionarvoinen seikka. Läheisten ihmisten tuen lisäksi nuoret aikuiset kokivat tärkeäksi toisten samassa tilanteessa olevien tuen. Vertaistuen mahdollistaminen ja siten yksinäisyyden lievittäminen tulisi huomioida sekä palvelujen kehittämisen että asiakkaan sosiaalisten taitojen vahvistamisen näkökulmasta. Nuorten aikuisten voimavarojen merkitys tulisi huomioida kokonaisuudessaan entistä enemmän Nurmeksen nuorten aikuisten palveluissa.

Voimaantumisen tukemisessa myös vastuun jakaminen asiakkaan ja työntekijän välillä koettiin tärkeäksi. Asiakkaan subjektiivisuus ja osallisuus perustuvat ymmärrykseen siitä, että asiakas on oman elämänsä asiantuntija. Se edellyttää myös asiantuntijuuden hierarkian

purkamista, jolloin työntekijän ja asiakkaan välinen suhde on yhteistyösuhde. (Pohjola 2010: 56–59.) Haastateltavien työntekijöiden mielestä asiakassuhteessa olevaa valta-asetelmaa voi purkaa vastuun jakamisella asiakkaan ja työntekijän välillä. Työntekijän tehtävänä on olla tukena, mutta antaa vastuuta ja päätösvaltaa nuorelle oman elämän suunnittelussa ja päätöksenteossa. Asiakasta tulee tukea kantamaan vastuu omista valinnoistaan. Työntekijä ei voi ottaa tätä vastuuta asiakkaan puolesta. Vastuun jakamiseen kuuluu myös se, että asiakas hoitaa ja tekee kaiken mahdollisen itse. Puolesta tekeminen ei voimaannuta nuorta aikuista itsenäiseksi toimijaksi.

Työelämän ulkopuolella olevien nuorten on vaikeampaa aikuistua ja ajatella tulevaisuutta (Helve 2012: 65). Syinä voivat olla työelämän kiristynyt työtahti ja kasvavat vaatimukset sekä jatkuva epävarmuus työllistymisestä tai vapauden olotilaan tottuminen (Tienari – Piekkari 2011: 92–102). Nuorempien sukupolvien vapaa-ajan arvostus onkin huomattavan suurta verrattuna vanhempiin sukupolviin (Haavisto 2010: 86–87). Tähän tutkimukselliseen kehittämistyöhön osallistuneet nuoret aikuiset eivät ryhtyneet keskustelemaan opiskeluun tai työelämään liittyvistä tavoitteistaan tai haaveistaan. Voitaneen olettaa, että tulevaisuudelle avautuu näkymiä vasta, kun oma arki sujuu ilman kohtuuttomia ponnistuksia. Sen sijaan keskustelu voimavaroista, vapaa-ajan vietosta ja ihmissuhteista oli nuorille aikuisille luontevaa ja runsasta. Suutarin (2002) mukaan sosiaalisten siteiden merkitys korostuu koulutuksen tai työmarkkinoiden ulkopuolella olevilla, sillä työn puuttuessa kaverit tuovat elämään merkityksiä ja kiinnekohtia (Suutari 2002: 176–181). Toisaalta pitkittynyt työttömyys on voinut vaikuttaa jo nuoren aikuisen identiteetin ja elämäntavan muodostumiseen, jolloin arkeen on voinut asettua näköalattomuus vaihtoehtoisille toimintatavoille (Nurmi 2008: 274).

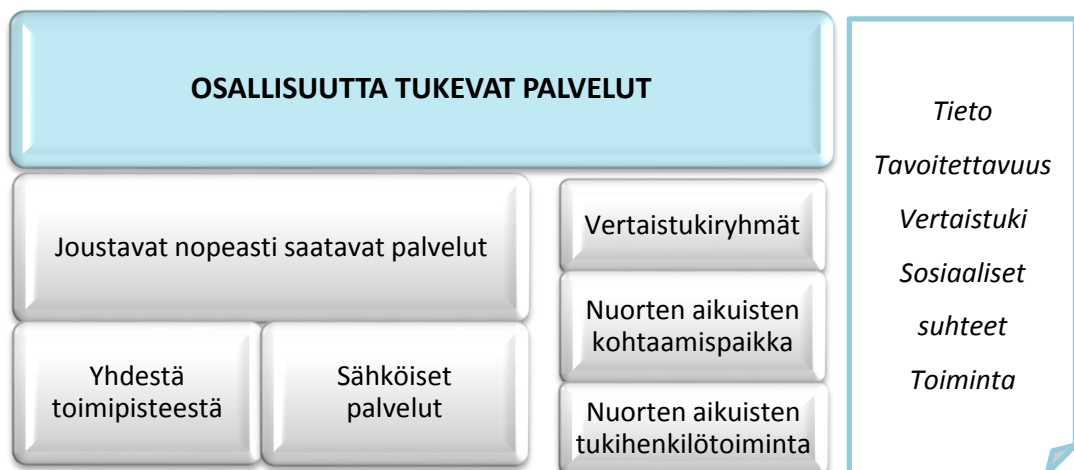
Palvelujen organisoinnilla kunnissa on suuri merkitys asiakkaan arvokkaan kohtaamisen toteutumisessa. Hajallaan olevat, koordinoimattomat palvelut voivat vaikeuttaa tai jopa estää avun hakemisen ja saamista. Palvelujen selkeä tehtävien ja vastuiden määrittely vähentää monia palveluja tarvitsevien asiakkaiden pallottelua palvelujen välillä ja estää siten väliinputoamisia. (Laitinen – Kemppainen 2010: 149; Miettinen 2011: 66.) Nurmeksen nuorten aikuisten palvelut koostuvat hajanaisista, eri hallinnonaloille sijoittuvista palveluista. Nämä palvelut näyttäisivät jäävän hajanaisiksi, rajapinnoille sijoittuviksi toiminoiksi myös maakunnallisen sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen toteuduttua (Siun sote 2016).

Palvelujärjestelmän monimutkaisuus ja tiedonsaannin puute asettavat ihmisiä eriarvoiseen asemaan palvelujen saamisessa. Kuntoutustoimenpiteet käynnistyvät myöhemmin niiden henkilöiden kohdalla, joilla on vähäisemmät valmiudet tiedonhankkimiseen ja aktiivisuuteen kuntoutusprosessin käynnistämiseksi. (Härkäpää – Järvikoski – Gould 2011: 86; Filppa – Hietanen – Hedemäki – Kokkonen – Malinen – Niskala – Näkkäläjärvi – Ruotsala 2013: 461–462.) Tämän vuoksi nämä henkilöt tarvitsevat ohjausta, neuvontaa ja palvelujen yhteensovittamista kuntoutumisensa tueksi. Kehittämistyöhön osallistuneiden nuorten aikuisten mielestä palveluista tiedottamisen tulisi olla monipuolista, koska jokaisella on oma tapa löytää tietoa. Tiedottamisen tulisi olla kohderyhmälle sopivaa ja siinä tulisi välttää viranomaiskieltä. Myös työntekijöiden mielestä neuvonta ja ohjaus tulisi olla helppolukuista. Kehittämissyöryhmä toi esille myös sen, että sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaina olevien nuorten aikuisten kanssa keskusteltaessa työntekijän tulisi käyttää mahdollisimman selkeää arkikieltä.

Nuoren aikuisen sosiaalisen kuntoutuksen verkostot rakentuvat useista toimijoista, joilla on erilainen toimintakulttuuri ja kieli. Asiantuntijuuden korostaminen ammattikielen avulla korostaa organisaation ja ammattilaisen asemaa kuntoutumisen prosessissa. (Isoherranen – Rekola – Nurminen 2008: 72–74). Uudenlaisessa kuntoutusverkostossa asiakas on tärkeimmässä asiantuntijan asemassa, jolloin kohtaamiseen ja siten kieleen kohdistuu uudenlainen tasavertaisuuden vaatimus. Tämä vaatimus tulisi toteutua myös tiedottamisessa, kirjallisissa suunnitelmissa, päätöksissä, lausunnoissa sekä asiakaskertomuksissa. Yhteinen, ymmärrettävä kieli on tärkeä tekijä nuoren aikuisen osallisuuden tukemisessa.

Haastateltavien mielestä nykyisissä palveluissa palvelurakenne ja asiakkaiden tarve eivät kohtaa kaikilta osin. Vaikka Nurmeksessa palveluihin pääsee valtakunnallisesti verrattuna ennätysajassa, kaivattiin niihin silti lisää joustavuutta ja nopeutta. Kokemuksena oli se, että nuorten aikuisten kohdalla tilanteisiin on pystyttävä reagoimaan nopeasti, samalla hetkellä kun nuori ottaa yhteyttä. Tämä edellyttäisi ilman ajanvarausta olevien palvelujen kehittämistä. Palvelujen tulisi lisäksi olla helposti tavoitettavia, jolloin nuori aikuinen saisi tarvitsemansa palvelut yhdestä toimipisteestä (kuvio 6). Työelämän ulkopuolella olevien nuorten ajalehtivan arjen epäsäännöllisyys ja kommunikointiteknologian mukanaan tuoma nopeus joutuivat törmäyskurssille virastoaikaan ja ajanvarauksella tapahtuvien palvelujen kanssa myös kehittämistyön haastattelua tehtäessä. Moni nuori jäi keskustelun ulkopuolelle, koska haastatteluaiakataulut määräytyivät työaikojeni eli virastoaajan mukaan.

Sosiaalihuoltolakiin sisältyvän nuorisopalvelutakuun tavoitteena on, että nuori alle 25-vuotias aikuinen saa tarvitsemansa moniammatillisen tuen yhden palvelupisteen kautta niin kauan kuin hänellä on sosiaalipalvelujen tarvetta (Sosiaalihuoltolaki 2014; Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2015: 35). Moniammatillisen tuen saaminen yhdestä toimipisteestä vaatii kyseiseltä palveluja yhteen sovittavalta työntekijältä laaja-alaista palvelujen tuntemista sekä erinomaista kykyä yhteistyön tekemiseen. Tämä mahdollistuu helpommin pienissä kunnissa, joissa palveluntarjoajat tuntevat toisensa ja toistensa tehtävät paremmin suppeamman palveluverkoston vuoksi. Rajoittavaksi tekijäksi muodostuvat tällöin helpommin työntekijän persoonaan ja ammattiosaamiseen liittyvät seikat. Nuorten aikuisten palveluissa tarvitaan erityisosaamista nuorten kanssa toimimisessa sekä herkkyyttä heidän tuen- ja palvelutarpeidensa tunnistamisessa (Tuusa 2014: 22). Nurmeksessa nuorten aikuisten palvelujen henkilökunnan osaamista tulisi edelleen vahvistaa nuorten aikuisten kohtaamiseen, ohjaamiseen ja tukemiseen sekä monialaisen verkostotyön tekemiseen liittyvillä osa-alueilla.



Kuvio 6. Osallisuutta tukevat palvelut

Joustavista, nopeasti saatavista ja helposti tavoitettavista palveluista (kuvio 6) keskusteltaessa esille tuli sähköisten palvelumuotojen kehittäminen. Työntekijät kokivat, että verkkopalvelut ovat palvelumuotona sellaisia, joiden käyttäminen on nuorille aikuisille helppoa ja luontevaa. Verkkopalveluihin tulisi sisältyä reaaliaikaista keskustelua sekä helppolukuista neuvontaa ja ohjeistusta. Haastateltavien työntekijöiden mielestä juuri verkkopalvelujen avulla olisi mahdollista saada vaikeasti tavoitettavien nuorten aikuisten

ääni kuuluville. Myös nuoret aikuiset kaipasivat nykyisten tiedotuskanavien lisäksi netissä tapahtuvaa reaaliaikaista keskustelua. Granholmin (2016) mukaan nuoret aikuiset käyttävät virtuaalipalveluja sosiaalisen tuen ja voimaannuttavan vuorovaikutuksen lähteenä sekä osallistumisen paikkana. Syrjäytymisuhan alla elävät nuoret käyttävät virtuaalimaailma myös toisten nuorten elämään ja arkeen osallistumismahdollisuutena. Palveluja tulisikin kehittää siten, että ne mahdollistaisivat kohtaamisen ja läsnäolon sekä asiakkaan elämässä että virtuaalimaailmassa. (Granholm 2016: 13, 60.)

Henkilökohtaisten ja sähköisten palvelujen lisäksi osallistamiseksi tulisi tarjota jokaiselle mielekkäitä ja mahdollisia osallistumisen tapoja (kuvio 6). Tällaisia ovat erilaiset matalankynnyksen toiminnot, jossa vaatimustaso mahdollistaa onnistumisen kokemuksen. Toiminnassa tulisi edetä pienillä edistysaskelilla sekä saada konkreettisia ja vaatimattomaltakin näyttäviä saavutuksia. Tällainen toiminta edistää nuoren aikuisen sitoutumista palveluun eikä epäonnistumisen pelko kasva liian suureksi. (Häggman – Walldén 2007: 33–34.)

Kehittämistyöhön osallistuneet nuoret aikuiset toivoivat omille voimavaroilleen sopivaa tekemistä päiviinsä. Sekä nuorten aikuisten että työntekijöiden toivomuksena olisi, että Nurmeksessa olisi iltaisin ja viikonloppuisin auki oleva nuorten aikuisten kohtaamispaikka. Paikassa tulisi olla mahdollisuus tavata kavereita, rentoutua ja unohtaa arkiasiat hetkeksi. Siellä pitäisi voida olla myös mahdollisuus olla omissa oloissaan tai tehdä pieniä askareita kuten kahvitella ja pelata. Nuorten aikuisten keskusteluista heijastui nuoremman, miltei murrosikäisen nuoren elämä. Toivomukset "Nuokkarin" tapaisesta vapaa-ajan viettopaikasta ja aikuisen ihmisen turvallisesta läsnäolosta sekä tulevaisuuden hahmottomuus antavat viitteitä siitä, että monialaisten palvelujen piirissä olevilla sosiaalisen kuntoutuksen nuorilla voi olla vielä edelliseen ikäkauteen liittyviä kehitystehtäviä saavuttamatta. Tämä tulisi huomioida sekä yksilöllisessä asiakastyössä että palveluja järjestettäessä.

Nuoren aikuisen osallisuutta vahvistavaksi palveluksi nimettiin myös vertaistukea hyödyntävät ryhmäpalvelut. Haastateltavien työntekijöiden mukaan nuoret aikuiset tulisi saada mukaan toimintaan, joka tukisi heidän sosiaalista vahvistumistaan. Sosiaalisten taitojen kehittymiselle koettiin tärkeäksi aidot, kasvokkain tapahtuvat vuorovaikutustilanteet. Vertaistukiryhmissä perinteinen ohjaajan rooli tulisi häivyttää ja tukea ryhmäläisten osallisuutta ryhmän sisältöjen luomisessa. Myös nuoret aikuiset kokivat sosiaalisissa tilanteissa mukana pysyttelemisen ja toisten samassa tilanteessa olevien tuen tärkeäksi.

Yksinäisyyttä tutkineen Junttilan (2010) mukaan ujut nuoret tarvitsevat lisää ryhmiä, joissa tulee kuulluksi, saa olla oma itsensä ja saa kokea vahvaa yhteenkuuluvuuden tunnetta (Junttila 2010). Yksinäisyys ja arkuus sosiaalisissa tilanteissa voi olla esteenä nuoren aikuisen osallisuutta lisääviin palveluihin osallistumisessa ja sitoutumisessa. Haastateltavat työntekijät totesivat, että Nurmeksessa puuttuu nuorten aikuisten tukihenkilö- ja ystävöiminta, joka tukisi nuorten aikuisten osallisuutta vapaa-aikaan liittyvissä toiminnoissa.

Itä-Suomen pienillä paikkakunnilla nuorten osallisuuteen vaikuttavat liikkumismahdollisuudet, pääsy Internetiin ja läheisten tuki. Nuoren oma ote elämään ja arkeen on oltava vahva, sillä osallisuuden toteutuminen kaukana kasvukeskusten palveluista, oppilaitoksista ja työpaikoista vaatii uskallusta liikkua, lähteä kauas ja hypätä tuntemattomaan. Tämä kaikki olisi uskallettava tehdä usein aivan yksin. (Harinen 2015: 165–166.) Myös tässä kehittämistyössä osallisuuden esteeksi mainittiin oman elämisen ohjaamisen taitojen puuttumisen lisäksi liikkumisen esteet, kuten julkisen liikenteen vähäisyys tai puuttuminen. Nurmeksien haja-asutusalueelle asuvalla nuorella aikuisella tulisi olla ajokortti ja auto, että hän pysyisi osallistumaan harrastuksiin, työhön tai muuhun toimintaan. Paikkakunnalla opiskeleminen on muutoin mahdollista, sillä Nurmeksessa on ammattioppilaitos ja lukio.

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tuloksissa yhdeksi nuoren aikuisen osallisuutta mahdollistavaksi tekijäksi nimettiin toimiva monialainen yhteistyö (kuvio 7). Varsinkin sosiaalisen kuntoutuksen asiakkuudessa olevien nuorten aikuisten mutkikkaiden tilanteiden ratkaiseminen edellyttää nopeaa sektorirajat ylittävää verkostoyhteistyötä asiakkaan, viranomaistahojen ja muiden toimijoiden kanssa. Tavoitteena on rakentaa toimivia, asiakkaan toimijuutta tukevia kokonaisuuksia erillään olevien palvelujen sijaan. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2015: 11, 31).

Myös haastatteluun osallistuneiden työntekijöiden mukaan hyvässä asiakaslähtöisessä monialaisessa verkostossa nuoren aikuisen tilanne nähdään kokonaisvaltaisesti eikä vain oman palvelun näkökulmasta. Tällainen toimiva verkostotyö vaatii toteutuakseen Nurmeksien nuorten aikuisten palveluissa monialaisen yhteistyön tiivistämistä ja kehittämistä. Toiveena olikin saada yhteistä aikaa uusien toimintatapojen ja keinojen kehittämiseksi.



Kuvio 7. Osallisuutta tukeva monialainen yhteistyö

Tärkeiksi huomioitaviksi seikoiksi monialaisessa yhteistyössä haastateltavat nimesivät yhteisten tavoitteiden asettamisen, avoimen yhteistyön ja sujuvan tiedonkulun. Yhteisesti asetetut tavoitteet ja niiden mukaisten vastuiden nimeäminen tuovat myös tehokkuutta toimintaan, koska tällöin voidaan helpommin havaita päällekkäiset tai puuttuvat kuntoutustoiminnat (Sipari 2014: 113). Kehittämistyön tutkimustulosten mukaan asiakkaan kuntoutumiselle asetettavat tavoitteet tulisi laatia yhdessä asiakkaan, hänen oman työntekijänsä ja palveluverkoston kanssa. Kaikkien tulisi toimia näiden yhdessä asetettujen tavoitteiden suuntaisesti. Avoimuuteen liitettiin sujuva ja nopea tiedonkulku toimijoiden välillä. Koettiin, että kaikkien on tärkeää olla ajan tasalla nuoren aikuisen tilanteesta. Näin mahdollistetaan oikea-aikainen tuki eri palveluissa.

Sosiaalihuoltolaki ohjaa laatimaan asiakassuunnitelman yhteistyössä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa. Verkostoon tulisi kuulua monialaisten ammattilaisten lisäksi kuntoutujan läheisiä (Sosiaalihuoltolaki 2014; Sipari 2014: 114.) Haastateltujen työntekijöiden mukaan nuoren verkostosta pudotetaan usein lähipiiri pois, koska ajatellaan että verkoston muodostavat nuoren aikuisen kohdalla ammattilaiset ja palvelut. Haastateltavien työntekijöiden mukaan lähiverkoston merkitys tulisi ottaa aiempaa enemmän huomioon nuoren aikuisen tukemisessa, koska se voi mahdollistaa asiakkaan äänen kuuluville saamisen.

Tukiverkoston tulisi tukea nuorta aikuista tulevaisuuden tavoitteiden asettamisessa, arjen haasteiden kohtaamisessa, motivaation säilyttämisessä sekä uusien toimintatapojen oppimisessa. Se toimii myös toivon ylläpitäjänä silloin kun nuoren aikuisen omat voimavarat eivät siihen riitä. (Koukkari 2011: 222.)

Paikalliset tutkimuksellisen kehittämistyön tulokset ovat pitkälle samansuuntaiset viitekehyksessä olevan tutkimustiedon kanssa. Tämä viittaa siihen, että paikalliset monialaiset toimijat ovat kehittäneet osaamistaan ajantasaiseksi ja nuorten aikuisten näkemykset ikäkauteensa liittyvissä toiveissa ovat samankaltaisia koko maassa. Sen sijaan tiedon juurruttaminen paikalliseksi, toimivaksi käytännöksi vaatii Nurmeksessakin vielä kehittämistyön jatkamista.

Kehittämistyön tuloksena syntynyt kuvaus nuoren aikuisen osallisuutta mahdollistavasta palvelusta Nurmeksessa vastaa kehittämistyön tarkoitukseen. Jokainen nuoren aikuisten palveluissa mukana oleva taho voi kehittää toimintaansa kuvauksen mukaisesti pohjimalla kuinka nämä kuvaukseen sisältyvät tekijät tulisivat konkreettisesti näkyviksi omassa toiminnassa. Kehittämistyön kuvausta voi hyödyntää paikallisten palvelujen kehittämisen lisäksi maakunnallisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kehittämisessä hajanaisten nuorten aikuisten palvelujen osalta.

9.2 Kehittämistyön etenemisen ja menetelmällisten ratkaisujen arviointi

Tutkimuksellinen kehittämistyön prosessi alkoi toimintaympäristössä havaitusta tarpeesta sekä yksittäisen nuoren aikuisen antamasta palautteesta. Se liittyi osaksi sosiaalisen kuntoutuksen kehittämistä ja eteni toimintaympäristön ja siihen osallistujien määrittelemässä aikataulussa. Kehittämistyöhön osallistuvat nuorten aikuisten palvelujen työntekijät työskentelevät eri organisaatioissa, joten yhteisen ajan löytäminen kehittämistyölle osoittautui haasteelliseksi. Kehittämistyössä oli kuitenkin tärkeää mahdollistaa mahdollisimman monien monialaisessa verkostossa toimijoiden osallistuminen kehittämiseen yhtenäisten käytäntöjen luomiseksi. Useissa organisaatioissa oli meneillään muita aikaa vieviä muutos- ja kehittämistöitä, joihin tämän kehittämistyön tuli lomittua sekä aiheen että aikataulujen ja muiden resurssien osalta. Tutkimuslupien hakeminen useista organisaatioista sekä sopivan Chat-keskustelun löytäminen kesti oletettua kauemmin.

Tutkimukseen osallistuvien sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaiden kohdalla lähtöoletuksena oli, että heitä on vaikeaa tavoittaa ja saada osallistumaan kehittämistyöhön. Aiempien kokemusten perusteella oletuksena oli myös se, että he eivät vastaa tai vastaavat vain lyhyesti kysymyksiin. Kokemuksena oli myös se, että he eivät pääsääntöisesti noudata sovittuja aikatauluja. Kehittämistyön lähtökohtana oli kuitenkin kehittää juuri näiden nuorten palveluja ja saada heidät osallistumaan kehittämistyöhön. Tämän vuoksi teema-haastattelumenetelmäksi valikoitui reaaliaikainen Chat-keskustelu. Keskustelualueen käyttöä rajoitti mahdollisuus käyttää vain 140 merkin eli twiitin pituisia viestejä. Tämä asetti uudenlaisia haasteita keskustelualueella kommunikoimiselle. Oletuksena oli, että nuoret ovat tottuneet viestittämään lyhyesti, mutta verkostossa toimijat keskustelemaan monisanaisesti. Tämän vuoksi verkostossa toimivien oli mahdollista harjoitella viestittämistä koekeskustelualueella. Lyhyen, selkeän viestittämisen harjoittaminen tuki samalla selkeän, yhteisen kielen löytämistä toimijoiden välillä.

Monialaisen verkoston haastattelu toteutui ensimmäisenä. Useimmat tahot olivat viestittäneet aiemmin, ettei heillä ole kokemusta reaaliaikaiseen Chat-keskusteluun osallistumisesta. Itseni kohdalla oli sama tilanne, joten otimme kaikki haasteen vastaan uutta oppiaksemme. Chat osoittautui toimivaksi tavaksi käydä keskustelua monien toimijatahojen kanssa. Keskustelu oli erittäin vilkasta ja se pysyi teemoissa kevyellä ohjauksella. Keskustelu oli nopeatempoista, mutta dialogista, toisten vastaukset huomioivaa. Oman kokemukseni ja keskusteluun osallistujien palautteen mukaan kokemus oli myönteinen. Menetelmä mahdollisti keskustelun omassa työpisteessä, joka madalsi osallistumisen kynnyksiä.

Erityisen tärkeää oli saada sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaina olevia nuoria osallistumaan kehittämistyöhön. Tämä vaati erilaisten tiedotuskanavien käyttöä ja keskustelemista nuorten kanssa. Heille tuli välittää tarpeeksi tietoa kehittämistyöstä, tunne vaikuttamisen mahdollisuudesta ja heidän mielipiteensä tärkeydestä. Tämä kaikki vaati aikaa, joka näkyi kehittämistyön aikataulun viivästymisenä. Ilman heidän osallistumistansa tämä kehittämistyö olisi ollut kuitenkin merkityksetön. Juuri kaikkein haavoittuvimmissa ryhmissä olevat, vaikeasti tavoitettavat henkilöt eivät useinkaan saa ääntänsä kuuluville. Tämän vuoksi on tärkeää, että kehittämistyöhön eivät osallistuneet ne nuoret aikuiset, joiden osallisuus toteutuu muutoinkin.

Ensimmäiseen nuorten aikuisten keskusteluun ei osallistunut yhtään henkilöä. Lisäinformaation antamisen jälkeen toiseen keskusteluun osallistui kolme nuorta. Keskustelu

sujui luontevasti ja helposti. Kokemuksena oli, että nuoret tuottivat Chat-alustalla tietoa huomattavasti enemmän kuin asiakasajoilla tai puhelinyhteydessä. Kokemus muodosti arvion siitä, että sähköinen viestintä on luonnollinen kommunikointitapa nuorille aikuisille. Myös mahdollisuus keskustella omassa valitsemassaan paikassa saattoi vaikuttaa asiaan.

Kehittämistyö lähti liikkeelle sosiaalityön aikuissosiaalityön palaverista. Aikuissosiaalityön vastuulla on sosiaalisen kuntoutuksen palvelujen kehittäminen. Keskustelimme lopuksi samassa ryhmässä, tosin muuttuneella henkilöstöllä, molempien haastatteluryhmien analysoiduista tutkimustuloksista. Näin kehittämistyö eteni seuraavaan vaiheeseen, jossa tuloksia voi kokeilla käytännön työssä.

9.3 Eettiset kysymykset ja luotettavuus

Noudatin tutkimuksellisessa kehittämistyössäni hyvää tieteellistä käytäntöä huomioiden eettisyyteen ja luotettavuuteen liittyvät tekijät. Tein kehittämistyötä koko prosessin ajan rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta noudattaen. Informoin osallistujia tutkimuksesta huolellisesti ja varmistin tutkimusmenetelmän valinnalla osallistujien yksityisyyden suojaamisen. Kunnioitin henkilöiden itsemääräämisoikeutta tutkimukseen osallistumisen suhteen. Tutkimuksellisen kehittämistyöni raportti on tarkistettu Turnitin plagioinnin tunnistusjärjestelmällä, jonka avulla on varmistettu toisten tutkijoiden työn kunnioittaminen. (Kuula 2006: 34–61, 145.)

Tutkimuseettisesti tärkeää on selvittää osallistujille ymmärrettävästi tutkimuksen tavoitteet, menetelmät ja mahdolliset riskit. Tutkimukseen osallistuminen tulee olla vapaaehtoista. Oleellinen osa tutkittavan suojaamista on osallistujien oikeuksien ja hyvinvoinnin turvaaminen, luottamuksellisuus ja nimettömyys. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 131.)

Anoin tutkimusluvan Nurmeksien kaupungin sosiaalipalveluista, Nurmeksien ja Valtimon terveydenhuollon kuntayhtymältä, Nuoriso- ja matkailukeskus Hyvärilä Oy:ltä ja Honkalampisäätiöltä. Informoin huolellisesti kaikkia tutkimukseen osallistujia tutkimuksestani. Informoin tutkimukseen valittuja henkilöitä ja työyhteisöjä etukäteen tutkimuksestani (liite 2, liite 3, liite 4). Chattiin kirjautuessa haastateltava luki tiedotteen, jossa kerroin uudelleen keskustelussa saatavien tietojen käyttämisestä tutkimustarkoitukseen (liite 4). Keskusteluun osallistumalla hän antoi suostumuksensa. Haastatteluissa en kysynyt henkilö- tietoja. Keskusteluun pystyi osallistumaan nimimerkillä. Keskustelualueelle ei kirjaututtu

sähköpostiosoitteella, joten siitä ei tallentunut osoitetietoja. Siirsin aineiston keskustelun päätteeksi työpisteeni tietokoneelle kansioon, johon vain minulla on käyttöoikeus. Poistin haastattelujen tekemisen jälkeen käydyn keskustelun keskustelualustalta ja vielä keskustelualustan tietokoneelta. Käytin suojattua sähköpostiyhteyttä siirtäessäni aineiston sähköpostin välityksellä omaan sähköpostiini. Raportoinnissa vältin suorien lainausten käyttöä silloin, kun aineistossa oli selkeitä tunnistetietoja. Poistin viestit omasta sähköpostistani siirrettyäni aineiston omalle koneelleni, jota suojasi henkilökohtainen salasana. Poistin aineiston tietokoneeltani välittömästi tutkimuksellisen kehittämistyöni valmistuttua. Paperille tulostetun aineiston vein sosiaalityön tuhottavien asiakirjojen keräyspisteeseen.

Selvitin huolellisesti Chat-keskustelun alueen luomiseen ja käyttöön liittyvät käytännöt Metropolia ammattikorkeakoulun HelpDeskin ja Pohjois-Karjalan Tietotekniikkakeskus Oy:n (PTTK) tietoturva-asiantuntijoiden kanssa. Minä ja monialaisen verkoston toimijat osallistuimme keskusteluun työajalla työkoneillamme. Oma työasemaani ja osaa verkoston jäsenten työasemaa suojasivat Nurmeksen kaupungin tietoturvaohjelmat. Ohjeena oli, että kirjautumiseen ei saa käyttää työ sähköpostiosoitetta eikä työasemiin asentaa Chat-keskustelun alueen käytön mahdollistavia ohjelmia. Noudatin edellä mainittuja ohjeita. Edellä mainitut kriteerit täytti vain yksi tiedossa ollut keskustelun alue.

Haastateltavan tulee tiedostaa se riski, että Internetiin tallentuvia tekstejä on mahdollista monistaa ja lähettää verkossa eteenpäin. On lisäksi mahdollista, että hakkerit pääsevät käsiksi luottamukselliseen aineistoon verkossa. (Tiittula – Rastas – Ruusu vuori 2005: 270; Kuula 2011: 177.) Informoin nuoria aikuisia keskusteluun osallistujia etukäteen siitä, että keskustelun alueelle ei tule kirjoittaa omia tai toisten henkilötietoja tai asioita, joita haluaa pitää salassa. Keskusteluissa ei tullut esille edellä mainittuja asioita. Osa nuorista aikuisista kertoi tiedottamisen jälkeen olevansa minua paremmin selvillä Internetin keskustelun alueisiin ja sosiaalisen median käyttöön liittyvistä tietoturva-asioista.

Tutkimuksen yhteydessä kerättyä tietoa ei saa joutua tutkimukseen osallistuvista ihmisistä päätöksiä tekeville viranomaisille. Myöskään päätös tutkimukseen osallistumisesta tai osallistumatta jättämisestä ei saa vaikuttaa kyseisen ihmisen saamaan palveluun. (Kuula 2006: 127.) Huomioin tutkimuksessa erityisesti sen, että teen virkani puolesta päätöksiä asiakkaiden toimeentulosta sekä palveluihin ohjaamisesta. Haastateltavat asiakkaat ovat olleet asiakkainani ja olen tehnyt heille edellä mainittuja päätöksiä. Uudistuvan sosiaalihuoltolain velvoittamana kehittämistyöhön osallistuvien asiakkaiden

omaksi vastuutyöntekijäksi siirtyi ennen tutkimuksen tekemistä sosiaalityöntekijä. Tämä minimoi tunteen siitä, että vastaukset vaikuttaisivat heihin kohdistuviin päätöksiin. Lisäksi teen päätöksiä osan haastatteluun osallistuvien yhteistyötahojen ostopalveluista. Minun tuli haastattelussa pyrkiä välittämään myös palvelujen tuottajille tieto siitä, että vastaukset eivät vaikuta päätöksiin palvelujen ostosta tai palveluihin ohjaamisesta.

Internetissä tapahtuvien online-keskustelujen, kuten Chatin sääntöihin kuuluu olla kertomatta henkilötietoja (Kuula 2011: 190–191). Chat-keskustelun alue mahdollisti siten keskustelun käymisen kasvottomasti nimimerkillä ja säädellä anonyymiteettiä. Keskustelun avoimuuden ja vilkkautuksen sekä tulosten perusteella voi olettaa, että asemani ei vaikuttanut tutkimustuloksiin.

Pyrkimyksenäni oli laatia raportti mahdollisimman selkeäksi ja johdonmukaiseksi, helposti luettavaksi kokonaisuudeksi. Tutkimuksellisessa kehittämistyössäni on käytetty mahdollisimman uusia lähteitä Z- ja Y-sukupolven edustajien kokemusten ja muuttuneen toimintaympäristön hahmottamiseksi. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 127.)

Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen piirissä syntyneet tutkimusmenetelmien luotettavuuskäsitteet validiteetti ja reliabiliteetti käsitteet eivät ole suoraan käyttökelpoisia laadullisella aineistonkeruumenetelmällä tehdyn toimintatutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa. Tähän kehittämistyöhön osallistui vain kolme nuorta aikuista, joten tutkimustulokset eivät ole siltä osin yleistettävissä, vaan tukevat paikallista nuorten aikuisen palvelujen kehittämistyötä. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 136–137.)

9.4 Tulosten hyödynnettävyys ja jatkokehittämistarpeet

Yhteiskunnan tavoitteena oleva nuorten työllistäminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen vaativat nopeaa palvelujen uudistamista varsinkin julkisissa palveluissa. Mikäli halutaan tavoittaa kaikki nuoret, tulisi palvelujen muotoutua heidän tarpeidensa mukaisesti. Tämä edellyttää nuorten mukaan ottamista palvelujen kehittämiseen ja toteuttamiseen ja arviointiin. Nurmeksessa nuorten aikuisten palveluissa tulee vahvistaa edelleen asiakkaan osallisuutta palvelujen kehittämisessä.

Nurmeksessa on nuorille aikuisille tarkoitettuja palveluja runsaasti. Asiakastyöhön liittyvät osallisuutta mahdollistavat tekijät toteutuvat näissä palveluissa melko hyvin. Sen si-

jaan palvelurakenne ja asiakkaiden tarve eivät kohtaa kaikilta osin. Tämän vuoksi olemassa olevat palvelut tarvitsevat rinnalleen ilman ajanvarausta toimivia palveluja. Palvelujen tulisi olla helposti tavoitettavia, jolloin nuori aikuinen saisi tarvitsemansa palvelut yhdestä toimipisteestä joko kasvokkain tai virtuaalisesti tapahtuvana palveluna. Monialaisen tuen saaminen yhdestä toimipisteestä vaatii kyseiseltä palveluja yhteen sovittavalta työntekijältä laaja-alaista ammattitaitoa asiakkaan kohtaamisessa, hänen palvelutarpeensa arvioimisessa sekä palveluverkoston tuntemisessa. Työnantajien tulisi kannustaa työntekijöitä hankkimaan lisäkoulutusta silloin, kun tehtävänkuva vaatii erityistä osaamista nuorten aikuisten kohtaamisessa, ohjaamisessa ja tukemisessa.

Nurmeksen kaupunki on mukana Ohjaamo-hankkeessa, jonka tavoitteena on nuorten ohjauksen matalankynnyksen ohjauspalvelun kehittäminen ja luominen. Nurmeksen Ohjaamon toimipiste avataan marraskuussa 2016. Paikallinen nuorisotoimijoiden verkosto on mukana suunnittelemassa ja toteuttamassa Nurmekseen soveltuvaa toimintamallia. Kertyvää kokemusta ja tietoa voitaisiin hyödyntää ilman ajanvarausta olevien palvelujen kehittämisessä. Ohjaamo-toiminta liittyy Kohtaamo – hankkeeseen, jossa kehitetään matalankynnyksen palveluna nettiohjausta. Nurmes on ilmoitettu virtuaaliohjaamon pilotointikokeilukunnaksi. Tämä hanke voi tukea sähköisten palvelujen kehittämistyötä. Se ei voi kuitenkaan korvata julkisten palvelujen sähköisiä palveluja, joiden kehittäminen tulisi edetä nopealla aikataululla nuorten aikuisten osallisuuden turvaamiseksi.

Sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaiden osallisuus edellyttää kehittämistyön tulosten mukaan olemassa olevien ja ilman ajanvarausta olevien palvelujen rinnalle täydentäviä palveluja. Nämä palvelut vahvistaisivat nuoren aikuisen voimavaroja luomalla mahdollisuuden sosiaalisiin suhteisiin ja vertaistukeen matalankynnyksen kohtaamispaikan, vertaistukiryhmätoiminnan ja tukihenkilötoiminnan avulla. Nuorten aikuisten tukihenkilötoiminta ja kohtaamispaikka voisi kehittämistyön tulosten mukaan olla nuoriso- ja erityisnuorisotyön tai kolmannen sektorin järjestämää palvelua tai toimintaa. Tällaista toimintaa kehitäessä tulisi varata riittävästi aikaa toiminnan käynnistymiselle.

Nurmeksessa on toteutunut ensimmäinen nuorille aikuisille tarkoitettu vertaistuellinen ryhmätoiminta kuntouttavana työtoimintana keväällä 2016. Kaski-työvalmennuksessa toteutunut ryhmä hyödynsi Honkalampisäätiön Valtone-hankkeen osaamista neuropsykiatrisia erityispiirteitä omaavien aikuisten tukemisesta ryhmän sisältöjen kehittämisessä. Nuorten aikuisten vertaistukiryhmiä tulisi kehittää edelleen kuntouttavassa työtoiminnassa edellä mainittua osaamista ja kokemusta hyödyntämällä. Vertaistukipalvelut

voisivat toteutua myös nuorten palveluissa, mielenterveys- ja päihdepalveluissa tai kolmannen sektorin palveluissa. Vertaistukiryhmien sijoittuminen useisiin palveluihin mahdollistaisi erilaisten sisältöjen kehittämisen sekä nuorelle aikuiselle valinnanmahdollisuuden oman tuen tarpeen mukaisesti.

Nurmeksen nuorten aikuisten palvelut koostuvat hajanaisista, eri hallinnonaloille sijoituvista palveluista. Nämä palvelut näyttäisivät jäävän hajanaisiksi, rajapinnoille sijoittuviksi toiminnoiksi myös maakunnallisen sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen toteututtua. Tämän vuoksi monialaisen yhteistyön tiivistämiseen ja kehittämiseen tulee varata resursseja.

Huomionarvoista on se, että kehittämistyön tuloksissa ei tullut erityisesti esille mielenterveys- ja päihdetyön näkökulmaa. Se on kuitenkin tämänhetkisen tiedon valossa oleellinen osa elämänhallintaa ja osallisuutta vahvistavaa sosiaalista kuntoutusta. Maakunnallisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisessä tulisi kiinnittää huomiota näiden palvelujen kehittämiseen sillä ilman terveyden ja riippuvuuksien hoitamista usean nuoren aikuisen osallisuus jää toteutumatta.

Kehittämistyön tulosten mukaan sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaina olevat monialaisten palvelujen piirissä olevat nuoret aikuiset tarvitsevat mahdollisuuden olla osallisuutta mahdollistavissa, valmentavissa palveluissa riittävän kauan, jopa vuosia. Nykyinen tuloinsiirtojärjestelmä on monimutkainen ja aktiiviseen työnhakuun kannustava. Sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaana oleva monia ongelmia omaava nuori aikuinen voi pudota sairaus- ja kuntoutusetuuksien ulkopuolelle alennetulle toimeentulotuella. Tällöin hänen mahdollisuutensa osallisuuteen ja kuntoutumiseen kaventuvat edelleen. Tässä kehittämistyössä ei ole ollut mukana Kelan ja TE-palvelujen työntekijöitä. Monialaisen yhteistyön tekeminen näiden tahojen kanssa on tärkeää sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaina olevien nuorten kohdalla. Toimeentulotuen siirtyessä Kelan maksamaksi etuudeksi vuoden 2017 alussa tulisi yhteistyötä tiivistää pelkästään toimeentulotuella olevien asiakkaiden palvelutarpeiden arvioimiseksi.

Nuoren aikuisten palvelujen kehittämistä tulisi kehittämistyön tulosten mukaan tehdä olemassa olevissa palveluissa eikä esimerkiksi hankkeiden avulla. Nuorten aikuisten palvelujen työntekijöille tulisi antaa mahdollisuus ja resursseja osallisuutta mahdollistavien palvelujen kehittämiseen ja kokeiluun.

Työn kadotessa yhä kauemmas kaikkien ulottuvilta, on luonnollista muuttaa myös suhtautumista työhön. Nuorten pitkittynyt työttömyys on tosiasia, joten tämän hetken nuorten aikuisten on luotava vaihtoehtoisia tapoja kiinnittyä yhteisöihin ja yhteiskuntaan. Ne eivät välttämättä vastaa edellisten sukupolvien käsitystä oikeasta toimimisen tavasta. Osallisuus voi tällöin rakentua esimerkiksi mahdollisuudesta osallistua mielekkääseen toimintaan oman asuinkunnan alueella. Näitä omaan yhteisöön osallistumisen mahdollisuuksia tulisi luoda kaikille nuorille aikuisille myös Nurmeksessa.

Omalta kohdaltani voin todeta aiheen valinnan tukeneen minua toimintaympäristössä tapahtuvien muutosten oivaltamisessa. Uudet sukupolvet kirjoittavat omaa tarinaansa eri lähtökohdista ja eri tavoilla kuin aiemmat sukupolvet. Näin on tapahtunut aina, mutta nyt tulevat sukupolvet näyttäisivät muuttavan toimintakulttuuria aiempia voimakkaammin. Tämän vuoksi minun X-sukupolveen kuuluvan työntekijänä on kuunneltava nuoria ja annettava heille mahdollisuus osallisuuteen omalla tavallaan.

Kiitokset

Haluan kiittää erityisesti kaikkia kehittämistyöhön osallistuneita nuoria aikuisia. Kiitos myös teille, jotka kerroitte ajatuksistanne, mutta ette vielä tällä kerralla uskaltaneet tai saaneet mahdollisuutta osallistua ryhmäkeskusteluun.

Kiitos monialaiselle nuorten aikuisten verkostolle ennakkoluulottomasta ja aktiivisesta yhteistyöstä.

Lähteet

Aaltonen, Sanna – Berg, Päivi – Ikäheimo, Salla 2015. Nuoret luukulla – kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Nuorisotutkimusverkosto – Nuorisotutkimusseura. Julkaisuja 84.

Alasoini, Tuomo – Järvensivu, Anu – Mäkitalo, Jorma 2012. Suomen työelämä vuonna 2030 Miten ja miksi se on toisennäköinen kuin tällä hetkellä. Työ- ja elinkeinoministeriön raportteja 14/2012.

Antonovsky, Aaron 1987. Unraveling the mystery of health. How people manage stress and stay well. San Francisco: Jossey–Bass.

Anttila, Pirkko 2005. Ilmaisuu, teos, tekeminen ja tutkiva toiminta. Hamina: Akatiimi Oy.

Anttila, Pirkko 2008. Tutkiva toiminta ja ilmaisu, teos, tekeminen. Hamina: Akatiimi Oy.

Cederlöf, Petri – Gretscher, Anu – Kestilä, Laura – Kiilakoski, Tomi – Kuure, Tapio – Myllyniemi, Sami – Määttä, Mirja – Paakkunainen, Kari – Paju, Petri – Suurpää, Leena – Vehkalahti, Kaisa 2009. Nuorten syrjäytymistä koskevan tietämisen politiikka. Teoksessa Suurpää, Leena (toim.) Nuoria koskeva syrjäytymistieto – avauksia tietämisen politiikkaan. Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisuja 27. 4–38.

Eskola, Jari – Suoranta, Juha 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Eskola, Jari – Vastamäki, Jaana 2010. Teemahaastattelu: opit ja opetukset? Teoksessa Aaltola, Juhani – Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Juva: WS Bookwell Oy.

Filppa, Virpi – Hietanen, Suvi – Hedemäki, Tuija – Kokkonen, Tuula – Malinen, Jaana – Niskala, Asta – Näkkäläjärvi, Anne – Ruotsala, Pauli 2013. Sosiaali- ja terveystieteiden viidakossa – Yhdessä oppien, yhteisesti kehittämässä. Teoksessa Laitinen, Merja – Niskala, Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Hansaprint Oy. 459– 478.

Glass, Amy 2007. Understanding generational differences for competitive success. *Industrial and Commercial Training*. 39/2. 98–103.

Granhölm, Camilla 2016. Social work in digital transfer – blending services for the next generation. Faculty of Social Science. Department of Social Research. University of Helsinki. Mathilda Wrede Institute Research Reports 1/2016.

Gretschel, Anu 2002. Kunnallisen nuorten osallisuusympäristön perustaminen. Teoksessa Gretschel, Anu (toim.) Lapset, nuoret ja aikuiset toimijoina – Artikkeleita osallisuudesta. Humanistinen ammattikorkeakoulu – Suomen Kuntaliitto. 48–62.

Gretschel, Anu 2002a. Johdanto. Teoksessa Gretschel, Anu (toim.) Lapset, nuoret ja aikuiset toimijoina – Artikkeleita osallisuudesta. Humanistinen ammattikorkeakoulu – Suomen Kuntaliitto. 7–10.

Haavisto, Ilkka 2010. Työelämän kulttuurivallankumous – EVA:n arvo- ja asennetutkimus 2010. Yliopistopaino.

Halava, Ilkka – Panzar, Mika 2010. Kuluttajakansalaiset tulevat! Miksi työn johtaminen muuttuu. EVA raportti. Helsinki: Yliopistopaino.

Hallituksen esitys 2016. Hallituksen esitys HE 111/2016 vp – Hallituksen esitys eduskunnalle nuoriolaksi. Verkkodokumentti: <https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_111+2016.aspx>. Luettu 30.10.2016.

Hallitusohjelma 2014. Pääministeri Alexander Stubb hallituksen ohjelma 24.6.2014. Valtioneuvosto. Verkkodokumentti: <<http://valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf-stubb/fi.pdf>>. Luettu 15.5.2015.

Harinen, Päivi 2015. Kilometrien eristämät? Nuorten arkea syrjäkyläkontekstissa. Teoksessa Myllyniemi, Sami (toim.) Ihmisarvoinen nuoruus. Nuorisobarometri 2014. Nuorisosiain neuvottelukunnan julkaisuja nro 51. Opetus- ja kulttuuriministeriö – Nuorisosiain neuvottelukunta – Nuorisotutkimusseura. 153–169.

Heikkinen, Hannu 2007. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa (toim.) Heikkinen, Hannu L. T. – Rovio, Esa – Syrjälä, Leena Toiminnasta tietoon – Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Vantaa: Dark Oy. 16–38.

Heikkinen, Hannu L. T. 2010. Toimintatutkimus – toiminnan ja ajattelun taitoa. Teoksessa Aaltola, Juhani – Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Juva: WS Bookwell Oy. 214–229.

Heikkinen, Hannu L. T. – Kontinen, Tiina – Häkkinen, Päivi 2007. Toiminnan tutkimisen suuntaukset. Teoksessa (toim.) Heikkinen, Hannu L. T. – Rovio, Esa – Syrjälä, Leena Toiminnasta tietoon – Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Vantaa: Dark Oy. 39–76.

Helve, Helena 2012. Valmistu töihin – Mihin? Nuoret matkalla koulutuksesta työelämään. Nuorisofoorumi 2012. Taloudellinen tiedotuskeskus TAT.

Hirsijärvi, Sirkka – Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Häggman, Erik – Walldén, Jaana 2007. Nuoret ja ulkopuolisuus. Teoksessa Tarvainen, Tom – Pietiläinen, Ville – Kuure, Tapio (toim.) Nuoret eivät odota palvelurakenteen muutos nyt. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007:61. 26–35.

Härkäpää, Kristiina – Järvikoski, Aila – Gould, Raija 2011. Asiakaslähtöisyys, tiedon-saanti ja tuki kuntoutusprosessissa. Teoksessa Järvikoski, Aila – Lindh, Jari – Suikkanen, Asko (toim.) Kuntoutus muutoksessa. Tampere: Juvenes Print. 73–88.

Ilmakunnas, Ilari – Kauppinen, Timo M – Kestilä, Laura 2015. Sosioekonomisten syrjäytymisriskien kasautuminen vuonna 1977 syntyneillä nuorilla aikuisilla. Yhteiskunta-politiikka 80:3. 247–262.

Isoherranen, Kaarina – Rekola, Leena – Nurminen, Raija 2008. Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Joensuu, Matti – Ahola, Kirsi – Mattila-Holappa, Pauliina – Virtanen, Marianna. Nuoret aikuiset tarvitsevat pitkäkestoista ja intensiivistä tukea työelämään kiinnittymiseksi. Kuntoutus 1/2015. 71–73.

Junttila, Niina 2010. Social competence and loneliness during the school years - Issues in assessment, interrelations and intergenerational transmission. Akateeminen väitöskirja. Turun yliopisto.

Järvensivu, Anu 2010. Tapaus työelämä ja voiko sitä muuttaa? Tampere: Tampere University Press.

Järvensivu, Anu 2014. Sukupolvet ja avainkokemukset. Teoksessa Järvensivu, Anu – Nikkanen, Risto – Syrjä, Sannu (toim.) Työelämän sukupolvet ja muutoksissa pärjäämisen strategiat. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy - Juvenes. 19–34.

Järvensivu, Anu – Nikkanen, Risto 2014. Työelämän sukupolvien tärkeimmät muutkokemukset ja pärjäämisstrategiat. Teoksessa Järvensivu, Anu – Nikkanen, Risto – Syrjä, Sannu (toim.) Työelämän sukupolvet ja muutoksissa pärjäämisen strategiat. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy - Juvenes. 175 – 201.

Järvensivu, Anu – Syrjä, Sannu 2014. Sukupolvialtoteoria ja suomalaisen työelämän sukupolvet. Teoksessa Järvensivu, Anu – Nikkanen, Risto – Syrjä, Sannu (toim.) Työelämän sukupolvet ja muutoksissa pärjäämisen strategiat. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy - Juvenes. 41–59.

Järvikoski, Aila – Härkäpää, Kristiina 2011. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOYpro Oy.

Järvinen, Tero 2001. Koulutusjärjestelmän yksilöllistyminen ja valinnan vapaus. Teoksessa Kuure, Tapio (toim.) Aikuistumisen pullonkaulat. Nuorisotutkimusverkosto / Nuorisotutkimusseura julkaisuja 16, Nuorisoasiain neuvottelukunta Nuora julkaisuja 19, Sosiaali- ja terveysalan kehittämiskeskus Stakes. Pieksämäki: Kirjapaino Raamattutalo Oy. 60–69.

Kiilakoski, Tomi 2014. Kahdenlaisia ja kolmenlaisia ihmisiä. Teoksessa Gretchel, Anu – Paakkunainen, Kari – Souto, Anne–Mari – Suurpää, Leena (toim.) Nuorisotakuun arki ja politiikka. Nuorisotutkimusverkosto. Julkaisuja 150 – Verkkojulkaisuja 76. 24–27.

Kiilakoski, Tomi – Gretschel, Anu – Nivala, Elina 2012. Osallisuus, kansalaisuus, hyvinvointi. Teoksessa Demokratiaoppitunti - Lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa. Nuorisotutkimusverkosto / Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 118. Helsinki: Hakapaino. 9–33.

Kiilakoski, Tomi – Nivala, Elina – Rynnänen, Aimo – Gretchel, Anu – Matthies, Aila–Leena – Mäntylä, Niina – Gellin, Maija – Jokinen, Kimmo – Lundbom, Pia 2012. Yhteiskunnan tila. Teoksessa Demokratiaoppitunti - Lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa. Nuorisotutkimusverkosto / Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 118. Helsinki: Hakapaino. 249–271.

Kiviniemi, Kari 1999. Toimintatutkimus yhteisöllisenä prosessina. Teoksessa Heikkinen, Hannu L.T – Huttunen, Rauno – Moilanen, Pentti (toim.) Siinä tutkija missä tekijä - Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: ATENA-kustannus. 63–83.

Korhonen, Kaarina 2015. Nyt hyvä mutta, entä tulevaisuudessa? Nuorten hyvinvoinnin ja tulevaisuuteen suhtautumisen tarkastelua nuorisobarometrien pohjalta. Teoksessa Myllyniemi, Sami (toim.) Ihmisarvoinen nuoruus. Nuorisobarometri 2014. Nuorisoasiain neuvottelukunnan julkaisuja nro 51. Opetus- ja kulttuuriministeriö – Nuorisoasiain neuvottelukunta – Nuorisotutkimusseura ja tekijät. 209–223.

Korkeamäki, Johanna 2015. Nuorisotakuu haastaa kuntoutuksen. Kuntoutus 1/2015. 28–34.

Korkiamäki, Riikka 2014. "Jos mä nyt voisin saada ystäviä" – Ulkopuolisuus vertaissuhteissa nuorten kokemana. Teoksessa Gissler, Mika – Kekkonen, Marjatta – Känkänen, Päivi – Muranen, Päivi – Wredw-Jäntti, Matilda (toim.) Nuoruus toisin sanoen – Nuorten elinolot vuosikirja 2014. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.38–50.

Korvela, Pirjo – Nordlund, Anne 2016. Nuorten arjen rytmit ja perhe. Teoksessa Myllyniemi, Sami (toim.) Arjen jäljillä. Nuorisobarometri 2015. Opetus- ja kulttuuriministeriö – Nuorisoasiain neuvottelukunta – Nuorisotutkimusverkosto. 193–205.

Koukkari, Merja 2011. Kuntoutujan käsityksiä kuntoutuksesta ja kuntoutumisesta. Teoksessa Järvikoski, Aila – Lindh, Jari – Suikkanen, Asko (toim.) Kuntoutus muutoksessa. Tampere: Juvenes Print. 220–226.

Kuntalaki 2015. Kuntalaki 410/2015. Saatavana myös sähköisesti osoitteessa:
<<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410#Pidp4526304>>

Kuntoutuksen tutkimuksen kehittämisohjelma 2003. Kuntoutusasiain neuvottelukunta Julkaisuja 2003:19. Sosiaali- ja terveysministeriö.

Kuokkanen, Taina – Melin, Harri – Naumanen, Päivi – Painilainen, Timo 2011. Elämän suuntaviivat vähän hukassa – Tutkimus nuorten huono-osaisuudesta. Sosiologian tutkimuksia A 32. Turun yliopisto sosiaalitieteiden laitos.

Kuula, Arja 2006. Yksityisyyden suoja tutkimuksessa. Teoksessa Hallamaa, Jaana – Launis, Veikko – Lötjönen, Salla – Sorvali, Irma (toim.) Etiikkaa ihmistieteille. Helsinki: Hakapaino Oy.

Kuula, Arja 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Laaksonen, Helena 2001. Nuorten siirtyminen työmarkkinoille 1990-luvun Suomessa. Teoksessa Kuure, Tapio (toim.) Aikuistumisen pullonkaulat. Nuorisotutkimusverkosto / Nuorisotutkimusseura julkaisuja 16, Nuorisoasiain neuvottelukunta Nuora julkaisuja 19, Sosiaali- ja terveysalan kehittämiskeskus Stakes. Pieksämäki: Kirjapaino Raamattutalo Oy. 86-96.

Laitila, Minna 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä – Fenomenografinen lähestymistapa. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Terveystieteiden tiedekunta. Kuopio: Kopijyvä Oy. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa:
<http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf>

Laitinen, Merja – Kemppainen, Tarja 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, Merja – Pohjola, Anneli (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus. 138–177.

Mattila-Aalto, Minna 2015. Pääkirjoitus. Kuntoutus 2015/1. 3-5.

Miettinen, Sari 2011. Muutoksen mahdollisuus Suomen kuntoutusjärjestelmässä. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto.

Monialainen kuntoutus 2015. Monialainen kuntoutus – tilannekatsaus. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2015:18. Helsinki.

Myllyniemi, Sami 2014. Vaikuttava osa. Nuorisobarometri 2013. Nuorisoasiain neuvottelukunnan julkaisuja nro 50. Opetus- ja kulttuuriministeriö – Nuorisoasiain neuvottelukunta.

Myllyniemi, Sami 2015. Syrjintä ja syrjäytyminen. Teoksessa Myllyniemi, Sami (toim.) Ihmisarvoinen nuoruus. Nuorisobarometri 2014. Nuorisoasiain neuvottelukunnan julkaisuja nro 51. Opetus- ja kulttuuriministeriö – Nuorisoasiain neuvottelukunta – Nuorisotutkimusseura ja tekijät. 29–53.

Myllyniemi, Sami 2016 a. Johdanto. Teoksessa Myllyniemi, Sami (toim.) Arjen jäljillä. Nuorisobarometri 2015. Opetus- ja kulttuuriministeriö – Nuorisoasiain neuvottelukunta – Nuorisotutkimusverkosto. 5–8.

Myllyniemi, Sami 2016 b. Tilasto-osio. Teoksessa Myllyniemi, Sami (toim.) Arjen jäljillä. Nuorisobarometri 2015. Opetus- ja kulttuuriministeriö – Nuorisoasiain neuvottelukunta – Nuorisotutkimusverkosto. 9–107.

Myrskylä, Pekka 2012. Hukassa – Keitä ovat syrjäytyneet nuoret? EVA Analyysi No 19. Saatavissa myös sähköisenä osoitteessa:

<<http://www.eva.fi/wp-content/uploads/2012/02/Syrjaytyminen.pdf>>

Nuorisolaki 2006. 27.1.2006 / 72. Saatavissa myös sähköisenä osoitteesta:

<<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060072>>

Nuorten yhteiskuntatakuu 2012. Työllisyys- ja yrittäjyysosasto raportteja 8/12. Työ- ja elinkeinoministeriö.

Nurmi, Jari–Erik 2008. Nuoruusiän kehitys: etsintää, valintoja ja noidankehiä. Teoksessa Lyytinen, Paula – Korkiakangas, Mikko – Lyytinen, Heikki (toim.) Näkökulmia kehityopsykologiaan - Kehitys kontekstissaan. Helsinki: WSOY.

Nurmi, Jari–Erik – Ahonen, Timo – Lyytinen, Heikki – Lyytinen, Paula – Pulkkinen, Lea – Ruoppila, Isto 2014. Ihmisen psykologinen kehitys. Juva: Bookwell Oy.

Närhi, Kati – Kokkonen, Tuomo – Matthies, Aila-Leena 2013. Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdot sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Laitinen, Merja – Niskala, Asta (toim.): Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Hansaprint Oy. 113–145.

OECD 2016. Education at a glance 2016 – OECD indicators. Paris: OECD Publishing.

Oinonen, Eriikka 2001. Perheellisyys ja vanhemmuus aikuisuuden määrittäjänä. Teoksessa Kuure, Tapio (toim.) Aikuistumisen pullonkaulat. Nuorisotutkimusverkosto / Nuorisotutkimusseura julkaisuja 16, Nuorisosiain neuvottelukunta Nuora julkaisuja 19, Sosiaali- ja terveysalan kehittämiskeskus Stakes. Pieksämäki: Kirjapaino Raamattutalo Oy. 109–123.

Palola, Elina – Hannikainen–Ingman, Katri – Karjalainen, Vappu 2012. Nuorten syrjäytymistä on tutkittava pintaa syvemmin. Yhteiskuntapolitiikka 77:3. 310–315.

Pietikäinen, Reetta 2007. Palveluiden väliinpuotoamisesta yhtenäisiin palvelupolkuihin? Tutkimusinventari nuorten nivelvaiheen palveluja koskevista tutkimuksista. Nuorisotutkimusverkosto – Nuorisotutkimusseura verkkojulkaisuja 13. Saatavissa myös sähköisenä osoitteessa: <<http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/inventaari.pdf>>

Pohjola, Anneli 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, Merja – Pohjola, Anneli (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus. 19–74.

Raijas, Anu 2016. Mistä nuorten taloudellinen hyvinvointi muodostuu? Teoksessa Myllyniemi, Sami (toim.) Arjen jäljillä. Nuorisobarometri 2015. Opetus- ja kulttuuriministeriö – Nuorisoasiain neuvottelukunta – Nuorisotutkimusverkosto. 135–148.

Rouvinen–Wilenius, Päivi 2014. Kohti osallisuutta – mikä estää, mikä mahdollistaa? Teoksessa Jämsén, Arja – Pyykkönen, Anne (toim.) osallisuuden jäljillä. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys. 51–68. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <<http://www.jelli.fi/lataukset/2014/05/osallisuuden-j%C3%A4ljill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>>

Sipari, Salla 2014. Tavoitteista rakentuvat toimivat verkostot. Teoksessa Sipari, Salla – Mäkinen, Elisa – Paalasmaa, Pekka (toim.) Kuntoutettavasta kehittäjäkumppaniksi. Metropolia ammattikorkeakoulu. Aatos artikkelit 13 / 2014. 113–118.

Siun sote 2016. Palvelupakettien / palvelukokonaisuuksien kehittämissuunnitelma-koonti. Verkkodokumentti: <<http://www.siunsote.fi/files/2016/10/siun-sote-palvelupakettien-kehittamisuunnitelma-koonti-2016.pdf>>. Luettu 23.10.2016.

Sosiaalihuoltolaki 2014. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>.

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2015. Saatavilla myös sähköisenä osoitteessa: <http://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/uuden-sosiaalihuoltolain-soveltamisopas-on-ilmestynyt?_101_INSTANCE_3wyslLo1Z0ni_groupId=1271139>

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (Kaste) 2012–2015. Toimeenpanosuunnitelma. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:20.

Suutari, Minna 2002. Nuorten sosiaaliset verkostot palkkatyön marginaalissa. Nuorisotutkimusverkoston – Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 26. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.

Syrjä, Sannu 2014. Diginatiivien profiili. Teoksessa Järvensivu, Anu – Nikkanen, Risto – Syrjä, Sannu (toim.) Työelämän sukupolvet ja muutoksissa pärjäämisen strategiat. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy - Juvenes. 255–259.

Syrjäytymistä vähentävä toimenpideohjelma 2016. Syrjäytymistä, köyhyyttä ja terveysongelmia vähentävän poikkihallinnollisen ohjelman (2011-2015) loppuarvio. Sosiaali- ja terveysministeriö. Verkkodokumentti: <<http://stm.fi/documents/1271139/1448516/Syrj%C3%A4ytymisen+v%C3%A4hent%C3%A4minen+loppuarvio+16.4.2015+%284%29.pdf/2e6be4ae-72a5-4c94-a1ff-7ae2e389af04>>. Luettu 11.3.2016.

Särkelä–Kukko, Mona 2014. Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Teoksessa Jämsén, Arja – Pyykkönen, Anne (toim.) Osallisuuden jäljillä. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys. 34–51. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <[http://www.jelli.fi/la-
taukset/2014/05/osallisuuden-j%C3%A4ljill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf](http://www.jelli.fi/la-
taukset/2014/05/osallisuuden-j%C3%A4ljill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf)>

Tapscott, Don 2009. Grown up digital. How the Net Generation is Changing your world. New York: McGraw-Hill.

Tapscott, Don 2010. Syntynyt digiaikaan – sosiaalisen median kasvatit. Helsinki: WSOYpro.

Tienari, Janne –Piekkari, Rebecca 2011. Z ja epäjohtaminen. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Tiittula, Liisa – Rastas, Anna – Ruusuvuori, Johanna 2005. Kasvokkaisesta vuorovai-
kutuksesta tietokonevälitteiseen viestintään – virtuaalihaastattelun näkymiä. Teoksessa
Ruusuvuori, Johanna – Tiittula, Liisa (toim.) Haastattelu – tutkimus, tilanteet ja vuoro-
vaikutus. Tampere: Vastapaino. 264–271.

Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Tuusa, Matti - Ala-Kauhaluoma, Mika 2014. Selvitys nuorten sosiaalisesta kuntoutuksesta. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:42. Helsinki.

Twenge, Jean M. – Campbell, Stacy M. 2008. Generational differences in psychological traits and their impact on the workplace. Journal of Managerial Psychology 23(8), 862–877.

Valtion nuorisoasiain neuvottelukunta 2009. Toimenpide-ehdotukset. Teoksessa Muis-
tio nuorten työelämäasenteista ja -arvoista sekä toimenpiteistä nuorten työllisyyden
edistämiseksi. Valtion nuorisoasiain neuvottelukunta – Nuorisotutkimusverkosto / Nuo-
risotutkimusseura. Helsinki: Yliopistopaino. 81–88.

Vastamäki, Jaana 2010. Koherenssin tunne ja työttömyys. Väitöskirjatutkimuksen kes-
keisiä tuloksia. Kuopion yliopisto – Erlangen–Nürnbergin yliopisto.

Volanen, Salla–Maarit 2011. Sense of coherence. Determinants and Consequences.
Helsingin yliopisto.

Välimäki, Kari 2007. Nuorelle turvattava erilaiset aikuistumisen polut. Teoksessa Tar-
vainen, Tom – Pietiläinen, Ville – Kuure, Tapio (toim.) Nuoret eivät odota palveluraken-
teen muutos nyt. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007:61. 21–26

Yhteiskehittelyllä hyvinvointia 2012. Yhteiskehittelyllä hyvinvointia – Osaamista ja oival-
lusta tulevaisuuden tekemiseen. Metropolia Ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveys-
ala, Hyvinvointi ja toimintakyky -yksikkö. Saatavissa myös sähköisenä osoitteessa:
< [http://www.e-julkaisu.fi/metropolia/yhteiskehittelylla_hyvinvointia/pdf/yhteiskehit-
tely_esite-digipaper2.pdf](http://www.e-julkaisu.fi/metropolia/yhteiskehittelylla_hyvinvointia/pdf/yhteiskehit-
tely_esite-digipaper2.pdf)>

Teemahaastattelurunko

OSALLISUUTTA MAHDOLLISTAVIA TEKIJÖITÄ

Nuoren aikuisen toimintaympäristössä

- tukiverkosto / perhe / ystävät
- opiskelu / työ / harrastukset
- osallistumis- / vaikuttamismahdollisuudet
- tavoitettavuus (liikkumisen mahdollisuus / netti)

Nuoren aikuisen oman elämän ohjaamisessa

- Voimavarat
- Elämän suunnittelu, tavoitteiden asettaminen
- Pohdinta, vaihtoehtojen tutkiminen, mahdollisuuksista keskusteleminen
- Päätösten ja valintojen tekeminen
- Sitoutuminen, vastuu
- Palautteen saaminen

Nuorten aikuisten palveluissa

- kohtaaminen, dialogisuus
- luottamus
- sitoutuminen
- osallistumisen mahdollisuudet (suunnitteluun ja päätöksentekoon)
- helposti lähestyttävät palvelut
- mielekkyys
- vallan jakaminen

Sähköpostitiedote monialainen verkosto

Hei mielenterveysyksikön työntekijä!

Olen saanut tutkimusluvan työnantajaltanne Nurmeksens ja Valtimon terveydenhuollon kuntayhtymältä tutkimukselliseen kehittämistyöhöni liittyvän haastattelun tekemiseksi. Haastatteluun osallistuu Nurmeksessa nuorten aikuisten palvelujen verkostossa toimivia työntekijöitä.

Pyydän teitä tutustumaan liitteenä olevaan tutkimussuunnitelmaan, teemahaastattelun runkoon ja tutkimustiedoteisiin työyhteisössänne. Tämän jälkeen pyydän teitä valitsemaan työyhteisössänne yhden vapaaehtoisesta chat-keskustelualueella tapahtuvaan reaaliaikaiseen keskusteluun osallistujan. Voitte käydä ennakkoon työyhteisössänne keskustelua teemoihin perustuvista nuoren aikuisen osallisuutta mahdollistavista tekijöistä ja välittää näin kaikkien työntekijöiden näkemyksen asiasta keskusteluun osallistujan kautta.

Haastattelun ajankohta on torstai 29.10.2015 klo 13 – 15.30. Haastattelua varten avaan chat-keskustelualueen internetissä TodayMeet – keskustelukanavalla. TodayMeetin käyttöä varten ei tarvitse ladata omalle tietokoneelle mitään ohjelmia vaan sovellusta käytetään verkkoselaimella ns. pilvipalvelussa. Ilmoitan keskustelualueen internetosoitteen haastattelupäivänä. Pyydän teitä ilmoittamaan minulle yhteystietonne (sähköposti tai tekstiviesti) internetosoitteen lähettämistä varten sähköpostiosoitteeseen. Keskusteluun osallistuminen ei vaadi sähköpostikirjautumista ja keskusteluun voi osallistua nimimerkillä.

Avaan koe chat-alustan viikolla 41, jolloin voitte käydä testaamassa aluetta ja käytäntöjä. En taltioi koealustalla olevia keskusteluja. Keskustelussa voi käyttää vain twiittien pituisia eli 140 merkkiä sisältäviä viestejä. Keskustelu edellyttää siten tiiviitä vastauksia / kommentteja.

Välitäthän viestin kaikille työntekijöillenne. Toivon, että joku teistä pääsee osallistumaan chat-haastatteluun kyseisenä ajankohtana.

Liitteenä: tutkimussuunnitelma, tutkimustiedote, suostumustiedote, teemahaastattelun runko

Taina Tolonen

Yhteystietoni

Tutkimushenkilötiedote monialainen verkosto

Tervetuloa mukaan kehittämään Nurmeksen kaupungin nuorten aikuisten palveluja!

Tutkimuksellinen kehittämistyö on nuorten aikuisten palveluissa tehtävän kehittämistyön ensimmäinen vaihe, jossa haetaan yhteistä ymmärrystä syrjäytymisvaarassa olevan nuoren aikuisen osallisuutta mahdollistavista tekijöistä. Tutkimuksessa 18–29-vuotiaan nuoren aikuisen osallisuutta tarkastellaan ikäkauteen liittyvien kehitystehtävien kautta. Tavoitteena on vahvistaa nuorten aikuisten osallisuutta ja ehkäistä sitä kautta syrjäytymistä.

Tutkimuksellinen kehittämistyöni on osa Metropolia Ammattikorkeakoulun Kuntoutuksen ylemmän amk-tutkinnon opintoja. Kehittämistyön tutkimussuunnitelman ovat hyväksyneet yliopettajat Pekka Paalasmaa ja Salla Sipari. Sosiaalijohtaja, Nurmeksen ja Valtimon terveydenhuollon kuntayhtymä, Nuoriso- ja matkailukeskus Hyvärilä Oy ja Honkalampisäätiö ovat myöntäneet kehittämistyölle tutkimusluvan.

Kehittämistyöhön osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen ja jokaisella osallistujalla on oikeus keskeyttää osallistumisensa milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Ryhmähaastattelut toteutetaan syksyllä 2015 ennalta sovittuna ajankohtana. Chat-keskustelualueella tapahtuvat reaaliaikaiset haastattelut taltioidaan. Kaikki kerättävä tieto käsitellään luottamuksellisesti eikä ketään yksittäistä henkilöä voida tunnistaa lopullisesta raportista. Tutkimusaineiston analysointiin ei osallistu ulkopuolisia henkilöitä ja kaikki taltioitu materiaali hävitetään kehittämistyön valmistuttua. Valmis työ on saatavissa elektronisena versiona Metropolia Ammattikorkeakoulun kirjaston Theseus - tietokannasta ja se löytyy myös kansitettuna koulun kirjastosta.

Annan mielelläni lisätietoa tutkimuksellisesta kehittämistyöstäni. Yhteystietoni ovat tämän tiedotteen ala-laidassa.

Taina Tolonen

Yhteystietoni

Suostumustiedote

Suostumus Nurmeksen kaupungin nuorten aikuisten palvelujen kehittämiseen liittyvään tutkimukseen

Aloittamalla keskustelun reaaliaikaisella chat-keskustelualueella annan suostumukseni käyttää kirjoittamaani tekstiä tutkimuskäyttöön.

Olen saanut, lukenut ja ymmärtänyt minulle postitetun tutkimuksellista kehittämistyötäni koskevan tutkimushenkilö-tiedotteen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksen tarkoituksesta, tietojen keräämisestä ja säilytyksestä, ja minulla on ollut mahdollisuus saada lisätietoja suullisesti.

Ymmärrän, että osallistumiseni tutkimukseen on vapaaehtoista ja voin perustelematta keskeyttää osallistumiseni tutkimukseen milloin tahansa ilmoittamalla minulle.

Suostun osallistumaan tutkimukseen vapaaehtoisesti.

Yhteystietoni

Sähköpostitiedote ryhmäkeskustelun käytännöistä

Hei!

Avaan nuorten aikuisten palvelujen kehittämiseen liittyvän chat-keskustelualueen internetissä osoitteessa <https://todaysmeet.com/xxxxxxxxxxxx>

Keskustelualue on auki torstaina 29.10.2015 klo 13.00 – 15.30. Voit soittaa minulle, mikäli sinulla on ongelmia keskustelualueelle pääsemisessä tai siellä toimimisessa.

Keskustelemme vapaamuotoisesti aiemmin lähettämistäni teemoista. Keskustelun näkökulma kohdistuu monialaista tukea tarvitsevaan nuoreen aikuiseen. Olen suunnitellut keskustelun aika-
taulua seuraavanlaiseksi:

13.00 – 13.40 Osallisuutta mahdollistavat tekijät nuoren aikuisen toimintaympäristössä (Nurmeksessa)

- vaikuttamis- / osallistumismahdollisuudet
- harrastus-, opiskelu- ja työmahdollisuudet
- sosiaalisen kanssakäymisen mahdollisuudet
- lähipiirin tuen mahdollisuudet

13.40 – 14.30 Osallisuutta mahdollistavat tekijät nuoren aikuisen oman elämän ohjaamisessa

- Mitkä tekijät mahdollistavat oman elämän ohjaamisessa tarvittavien voimavarojen vahvistamista?
- Mitkä seikat tukevat / mahdollistavat oman elämän ohjaamiseen sisältyvää elämän suunnittelua, vaihtoehtojen tutkimista, päätösten ja valintojen tekemistä ja sitoutumista?
- Miten mahdollistuu vastuun ottaminen omista päätöksistä ja valinnoista sekä palautteen saaminen em. asioista?

14.30 – 15.30 Osallisuutta mahdollistavat tekijät nuorten aikuisten palveluissa

- Mitkä tekijät mahdollistavat nuorten aikuisten palveluissa luottamuksen syntymisen, dialogisuuden ja sitoutumisen?
- Mitkä tekijät tekevät palveluista helposti lähestyttäviä ja mielekkäitä?
- Miten mahdollistetaan nuoren aikuisen osallistuminen omia asioita koskevaan suunnitteluun ja päätöksentekoon?
- Miten mahdollistetaan em. seikkoihin liittyvä vallan jakaminen?

Tiedote nuoret aikuiset

Hei!

Pyydän sinua osallistumaan ryhmäkeskusteluna tapahtuvaan haastatteluun, jonka aiheena on nuoren aikuisen osallisuus. Haastattelu liittyy Nurmeksien kaupungin nuorten aikuisten palveluissa tehtävään kehittämistyöhön (aikuissosiaalityö, päihdetyö, nuortenpaja, etsivä nuorisotyö, mielenterveystyö, kuntouttava työtoiminta, tuettu asuminen ja sosiaalinen nuorisotyö). Haastatteluun osallistumalla Sinulla on mahdollisuus saada jatkossa parempia palveluja.

Ryhmäkeskustelu toteutetaan Internetissä chat–keskustelualueella. Voit osallistua keskusteluun nimimerkillä omalta tietokoneeltasi. Reaaliaikainen keskustelualusta on auki tiistaina 13.10.2015 klo 13 – 15.30 välisen ajan. Keskustelussa voi käyttää vain twiittien pituisia eli 140 merkkiä sisältäviä viestejä. Osallistun itse keskusteluun haastattelijana.

Haastattelua varten avaan chat–keskustelualueen Internetissä TodaysMeet – keskustelukanaalla. **TodaysMeetin käyttöä varten ei tarvitse ladata omalle tietokoneelle mitään ohjelmia vaan sovellusta käytetään verkkoselaimella ns. pilvipalvelussa. Keskusteluun osallistuminen ei vaadi sähköpostikirjautumista ja keskusteluun voi osallistua nimimerkillä.** Haastatteluun osallistuu muutama nuorten aikuisten palvelujen käyttävä nuori ja minä. Ilmoitan keskustelualueen Internet-osoitteen sinulle haastattelupäivänä aamupäivällä tekstiviestillä. Internet-osoitteella pääset suoraan chat–keskustelupalstalle.

Pohdimme yhdessä mitkä käytännön seikat tukevat Nurmekselaisten nuoren aikuisen mahdollisuuksia osallistua

- opiskeluun, harrastuksiin, työhön
- omia asioita koskevaan päätöksentekoon

Sekä kuinka palveluissa voitaisiin tukea nuoren aikuisen

- elämän suunnittelua, omien tavoitteiden asettamista ja niiden toteuttamista.

Olen saanut tutkimusluvan haastattelun tekemistä varten Nurmeksien kaupungin sosiaalityöstä. Lupa koskee yhteystietojesi saamista sosiaalityön asiakastietojärjestelmästä. Lue liitteenä oleva tutkimustiedote ja suostumustiedote ennen haastatteluun osallistumista. Ota yhteyttä minuun sähköpostilla tai tekstiviestillä, jos sinulla on kysyttävää aiheesta ennen haastattelua. Yhteystietoni löydät liitteenä olevasta tutkimustiedotteesta.

Sinun näkemyksesi asiasta on meille tärkeä!

Today'sMeet keskustelualueen käyttöohje:

Keskustelualue on helppo ja yksinkertainen käyttää. Osaat varmasti!

1. Saat internetosoitteen tekstiviestinä ti 13.10.2015 n. klo 12
2. Pääset lähetetyllä linkillä suoraan keskustelualueelle internetin kautta (ei sisään kirjautumista)
3. Kirjoita nimimerkkisi Nickname kohtaan ja liity keskusteluun Join kohdasta
4. Kirjoita viestisi Message osioon ja paina Say
5. Voit lukea koko keskustelun välillä painamalla RoomToolsia ja sen jälkeen Projector Viewiä. Voit palata keskusteluun sivun vasemmassa yläreunassa olevalla nuolella.
6. Älä kirjoita sivustolle omia tai toisten henkilötietoja tai asioita, joita haluat pitää salassa.

Kiitos osallistumisestasi!

Yhteystietoni

Tutkimushenkilötiedote nuoret aikuiset

Tervetuloa mukaan kehittämään Nurmeksen kaupungin nuorten aikuisten palveluja!

Pyydän sinua osallistumaan ryhmäkeskusteluna tapahtuvaan haastatteluun, jonka aiheena on nuoren aikuisen osallisuus. Haastattelu liittyy Nurmeksen kaupungin nuorten aikuisten palveluissa tehtävään kehittämistyöhön (aikuissosiaalityö, päihdetyö, nuortenpaja, etsivä nuorisotyö, mielenterveystyö, kuntouttava työtoiminta, tuettu asuminen ja sosiaalinen nuorisotyö). Haastatteluun osallistumalla Sinulla on mahdollisuus saada jatkossa parempia palveluja.

Ryhmäkeskustelu toteutetaan internetissä chat-keskustelualueella. Voit osallistua keskusteluun nimimerkillä omalta tietokoneeltasi. Reaaliaikainen keskustelualusta on käytössä noin kahden tunnin ajan etukäteen ilmoitettuna ajankohtana lokakuussa 2015. Osallistun itse keskusteluun haastattelijana. Lähetän tarkemmat tiedot keskustelupäivästä ja ajasta sekä keskustelualustan nettiosoitteen lähempänä keskustelualueen avaamisajankohtaa.

Tutkimukselliseen kehittämistyöhön osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen ja jokaisella osallistujalla on oikeus keskeyttää osallistumisensa milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Chat-keskustelualueella tapahtuvat reaaliaikaiset haastattelut taltioidaan. Kaikki kerättävä tieto käsitellään luottamuksellisesti eikä ketään yksittäistä henkilöä voida tunnistaa lopullisesta raportista. Tutkimusaineiston analysointiin ei osallistu ulkopuolisia henkilöitä ja kaikki taltioitu materiaali hävitetään kehittämistyön valmistuttua. Valmis työ on saatavissa elektronisena versiona Metropolia Ammattikorkeakoulun kirjaston Theseus -tietokannasta ja se löytyy myös kansitettuna koulun kirjastosta.

Haastattelu on myös osa Metropolia Ammattikorkeakoulun Kuntoutuksen ylemmän AMK-tutkinnon opintoihini liittyvää tutkimuksellista kehittämistyötä. Kehittämistyön tutkimussuunnitelman ovat hyväksyneet yliopettajat Pekka Paalasmaa ja Salla Sipari. Sosiaalijohtaja, Nurmeksen ja Valtimon terveydenhuollon kuntayhtymä, Nuoriso- ja matkailukeskus Hyvärilä Oy ja Honkalampisäätiö ovat myöntäneet kehittämistyölle tutkimusluvan.

Annan mielelläni lisätietoa tutkimuksellisesta kehittämistyöstäni.

Yhteystietoni.

Tiedote 2 nuoret aikuiset

Hei,

Et päässyt osallistumaan 13.10.2015 toteutettuun chat-ryhmäkeskusteluun. **Avaan uudelleen keskustelun Internetissä TodaysMeet-keskustelukanavalla torstaina 5.11.2015 klo 11.30 – 14.00 väliseksi ajaksi. Ilmoitan Internet-osoitteen sinulle samana päivänä aamupäivällä. Pääset suoraan linkistä keskustelualueelle.** Lue aiemmin lähettämäni tiedotteet ennen keskustelua. Kysymyksiin sisältyviä nuorten aikuisten palveluja ovat: aikuissosiaalityö, päihdetyö, nuortenpaja, etsivä nuorisotyö, mielenterveystyö, kuntouttava työtoiminta, tuettu asuminen ja sosiaalinen nuorisotyö.

Keskustelemme yhdessä mm. seuraavista kysymyksistä:

- Millaisia harrastusmahdollisuuksia Nurmeksessa on? Millaisia pitäisi olla?
- Millaiset mahdollisuudet on opiskella ja tehdä työtä? Millaiset pitäisi olla?
- Millaiset mahdollisuudet on tavata toisia nuoria aikuisia?

- Mistä saat voimavaroja omaan elämääsi?
- Millaista tukea tarvitset oman tulevaisuutesi suunnitteluun?
- Millaista tukea tarvitset suunnitelmien toteuttamiseen?
- Keneltä haluaisit tai saat tukea omassa elämässäsi?

- Onko nuorten aikuisten palveluja mielestäsi vaikea saada? (hankalissa paikoissa, vaikea saada aikoja, vaikea tavoittaa työntekijöitä....)
- Mistä saat tietoa palveluista?
- Miten olet saanut osallistua palveluissa oman elämäsi suunnitteluun ja siihen liittyvään päätöksentekoon?
- Onko sinua kuunneltu riittävästi?

- Millaisia nuorten aikuisten palvelut olisivat, jos saisit itse päättää asiasta? (Henkilökohtaista ohjausta, ryhmätoimintaa, sähköisiä palveluja, ajanvarauksella olevia palveluja, yhdestä paikasta saatavia palveluja, kotiin tulevia palveluja, keskustelupalstoja...)
- Miten työntekijät voisivat tukea sinua / nuoria aikuisia omien tavoitteiden saavuttamisessa?
- Mitkä ovat tärkeitä asioita hyvässä palvelussa?

Toivon, että osallistut keskusteluun sillä sinun näkemyksesi asiasta on meille tärkeä!

Yhteystietoni

Esimerkki aineiston analyysistä 1

PELKISTETTY ILMAISU	ALALUOKKA
Vahvistuminen ja voimaantuminen on pitkä prosessi Elinikäinen polku ja etenee poukkoillen Suunnitelmat on pilkottavat pieniksi osiksi Edetä pienin askelin riittävästi asiakasaikaa Aikaa asiakkaan kohtaamiseen	Riittävän ajan antaminen kuntoutumiselle
Tavoitteiden asettaminen yhteistyössä, valinta jatkosta jää asiakkaalle Asettaa tavoitteita yhdessä Realistiset ja todelliset vaihtoehdot pitää olla Herättää mielenkiinto riittävän pitkälle kantavaan asiaan Pyritään häntä auttamaan yksilöllisesti Jokaisella erilainen tapa käsitellä asioita Osallisuus palveluissa toteutuu tavoitteiden asettelu suhteen hyvin	Yksilöllisten tavoitteiden asettaminen
"Kehityskaaren" kertaus missä menty eteenpäin Kannustus ja palaute Jatkuva kannustaminen Hyvien asioiden huomioiminen ja kannustaminen Rohkaista, kehua ja tukea Kehu poika/tyttö päivässä	Kannustaminen ja palautteen antaminen
Kuuntelemisen taito on tärkeää On tärkeää olla aidosti läsnä Kuunnellaan ja keskustellaan Aidosti asiakasta kuunnellen Motivoivan haastattelun menetelmät ovat tärkeitä, ettemme sanelisi nuorelle asioita	Asiakkaan äänen kuuleminen
Asiakas hoitaa itse kaiken minkä voi Emme saa tehdä asioita asiakkaan puolesta Vastuuttaminen oman elämän suunnittelussa Osallistaminen/vastuuttaminen oman elämän suunnitte- luun ja päätöksentekoon Osallisuutta voi vahvistaa ottamalla asiakkaan oikeasti mukaan suunnitteluun Ei voida ottaa puolesta sitä vastuuta Nuori aikuinen joutuu kantamaan vastuun omista valin- noistaan Mahdollistetaan vastuun jakaminen Ollaan tukena, mutta annetaan vastuu ja päätösvalta nuo- relle oman elämän asioissa Työntekijän vastuulla ettei toinen alistu Asiakassuhteessa on aina tietynlainen valta-asetelma, val- taa voi jakaa vastuuta jakamalla	Vastuun jakaminen asiakkaan ja työntekijän välillä
(Saan voimavaroja) Positiivisuudesta, Rehellisyydestä, Huumorista, Omasta itsenäisestä elämästä, Perheestä, Onnellisesta parisuhteesta, Kauniista paikoista, Auringosta, Luonnossa liikkumisesta. Täällä on hyvät mahdollisuudet pyöräillä, liikuskella salilla käynti on kanssa ihan hyvä paljon virkeämpi olo tu- lee Käydä vaikka heittelemässä Frisbeegolfia Kävely on kanssa yksi Saatan käydä pelaamassa porukan kanssa sählyä ja jäähal- lilla vapaavuoroilla jalkapallokenttiä on muutamia ja Hyvärilässä Urheiluhalli ja kuntosalejakin on No olisiko se hyvä ystävä/ poika/mies/naisystävä	Asiakkaan voimavarojen nimeäminen ja niiden vahvistaminen

Esimerkki aineiston analyysistä 2

<p>Virkamiesten aikataulut eivät sovellu (nuorille) läheskään aina Kaikkien kohdalla palvelurakenne ja asiakkaan tarve vaan eivät kohtaa Pitäisi saada palvelua ilman ajanvarausta Palvelujen joustavuutta kaivataan Pitää tarttua hetkeen Ollaan tavattavissa oikeaan aikaan Tilanteisiin on pystyttävä tarttumaan nopeasti ja sillä hetkellä Nopea reagointi Vastaus pitää saada heti siihen kysymykseen, mikä on mielessä Palvelujen saannin oikea-aikaisuus on tärkeää Nurmeksessa palveluihin pääsee nopeasti Täällä pääsee ennätysajassa palveluihin</p>	<p>Joustavat, nopeasti saatavat palvelut</p>
<p>Verkkopalvelut ovat jo tätä päivää Verkkotyöskentelyä! ja nimenomaan verkkoneuvontaa Kansalaisneuvonta idealtaan Ohjeita mitä pitää ottaa mukaan vaikka toimistokäynnille Nuorethan notkuvat netissä, niin palvelua myös sinne Reaaliaikaista keskustelua netissä Verkkokeskustelut ehkä parasta Verkkopalvelua kaikissa muodoissa Verkkokeskustelu on vaihtoehto Tiedotteet ja linkit ovat yleensä niin vaikeaselkoisia, vastaus selkokielellä Onko nuorten sosiaalinen elämä jo netissä Eikös sekin ole tänä päivänä sosiaalisuutta kun keskustele verkossa Työntekijän pitää opetella ymmärtämään hyvinkin haasteelliset kysymyksen asetellut. verkkokeskustelussa se onnistuisi hyvin Eikö esim messenger ole sosiaalista kanssakäymistä Jollain keinoin on asiakkaan ääni saatava kuuluviin vaikka sillä messengerillä Onko tämä chat palvelu muulloinkin käytössä Tällanen keskustelu (chat) olis ihan hyvä Pääsis netissä muiden kanssa jutustelemaan näistä asioista Kerran viikossa vaikka ois ihan ok (nettikeskustelua)</p>	<p>Sähköiset palvelut</p>
<p>Vertaistukiryhmät ovat tärkeitä Samat asiat yhdistää Ryhmissä ohjaajan rooli pitäisi pystyä häivyttämään Ryhmäläiset kokisivat yhteenkuuluvuutta Liikunta yksi hyvä muoto lisätä osallisuutta Nuoret pitäisi saada tavalla tai toisella mukaan yhteisölliseen toimintaan, se tukisi sosiaalista vahvistumista Mitä pitempään nuori on kotona neljän seinän sisällä, sitä vaikeammaksi tulee ihmisten kohtaaminen Sosiaaliset taidot kehittyvät vain sosiaalisissa tilanteissa Olla toisen tukena Yrittää ymmärtää sitä toista jolla on vaikeaa. Eikä jättää sitä toista yksin Tsempata toista eteenpäin Kannustaa Että lievittää sitä toisen pahaa oloa Ketään ei saisi pilkata Samassa tilanteessa olevan tukea Toisten ihmisten tukea pitäisi olla</p>	<p>Vertaistukiryhmäpalvelut</p>
<p>Tukihenkilöitä vapaa-ajalle Sellaista nuorten aikuisten ystävöimintää Ystävöimintää Ystävänpysäkin koordinoimana, nuorille nuorekkaampana versiona :) Ystävöimintää tarvittaisiin nuorennusleikkauksella Ystävänpysäkin kaltaista nuorennuksella Täältä puuttuu tukihenkilö/ystävöimintä Tukihenkilöitä kaivataan</p>	<p>Nuorten aikuisten tukihenkilötoiminta</p>

<p>Sellaista toimintaa, jossa olisi aikuisia myös illalla, viikonloppuisin Pitäisi olla sellainen matalankynnyksen paikka, jonne voi mennä milloin vaan Vähän kuin nuokkari, mutta nuorille aikuisille. Ehdottaisin nuorille jotain yhteistä tilaa, jossa voisivat porukalla pitää ns. laneja (tietokoneilla pelaamista yhdessä). - yhdessä tekemistä Nuoret osallistuisivat ehkä paremmin ilta-aikaan vapaa-aiheisiin palveluihin No olisihan sellainen paikka mukava (jossa nuori aikuinen voi viettää aikaa ja tavata toisia samanikäisiä ihmisiä) Sellainen (paikka) jossa voi vaikka arkiasiat hetkeksi unohtaa ja olla rennosti (Sellainen paikka, joka on) auki illalla ja vkl Päivisin porukalla on hoidettava henkilökohtaisia asioita (Paikka jossa) käydä rentoutumassa illalla Jotain sisällä: biljardia, lautapelejä, pleikkaripelejä, kahvittelua, lehtiä Jotain askareita jos jotain kiinnostaa Enimmäkseen rentouttavaa ilmapiiriä / omaa oloa Semmonen paikka ois hyvä mis vois iltasin hengaila rauhassa ja nähdä kavereita Auki 22-23.00 (saakka) ois ihan hyvä, ei liian myöhään kuitenkaan Tärkeää yrittää pysyä sosiaalisissa tilanteissa mukana. No, tietenkin se ettei eristäydy muista</p>	<p>Nuorten aikuisten kohtaamispaikka</p>
---	---

Esimerkki aineiston analyysistä 3

<p>Aina yhteinen tavoite Toimitaan samaan suuntaan asiakkaan tavoitteiden suhteen Tavoitteiden asettaminen yhteistyössä Asetetaan tavoitteita yhdessä</p>	<p>Yhteiset tavoitteet</p>
<p>Nopea reagointi, asioista ilmoittaminen toisille Asioista ilmoittaminen toisille, jotka ovat nuoren ympärillä Ollaan ajantasalla nuori ei pääse kertomaan eri versioita Yhteistyö tarpeen mukaan kunkin tahon kanssa vaikka yksitellen, miten se asiakkaalle sopii Suostumuksia tehdä yhteistyötä hänen asioissaan Oikeanlainen palvelu ehkä vielä tärkeämpää</p>	<p>Tiedonvaihto</p>
<p>Usein nuoren verkostosta pudotetaan lähipiiri pois Ajatellaan että verkostoa ovat vain ammattilaiset ja palvelut Perheen tuki nuorelle Perheen kanssa tehdään tiivistäkin yhteistyötä Usein perheeltä kuulee sen mitä nuori ajattelee</p>	<p>Läheisten tuki</p>