

Emma Meronen & Jenni Ripatti


”SEITSEMÄN SITRUUNAA NIELLYT?”

Nuorten kokemukset etsivän
nuorisotyön palveluohjauksesta
Etelä-Savon alueella


Kansalaistoiminta ja nuorisotyö

Marraskuu 2014

KUVAILULEHTI

	Opinnäytetyön päivämäärä 20.11.2014	
Tekijät Emma Meronen & Jenni Ripatti	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Kansalaistoiminta ja nuorisotyö	
Nimeke ”SEITSEMÄN SITRUUNAN NIELLYT?” – Nuorten kokemukset etsivän nuorisotyön palveluohjauksesta Etelä-Savon alueella		
Tiivistelmä Etsivä nuorisotyö ja sen mukanaan tuoma etsivän nuorisotyön palveluohjaus ovat saaneet jalansijaa niin maakunnallisesti kuin valtakunnallisestikin muun muassa paljon esillä olevien ilmiöiden, kuten Nuorisotakuun ja syrjäytymisen kautta. Vuonna 2010 etsivä nuorisotyö oli valtakunnallisesti yhteydessä n. 11 000 nuoreen, joista n. puolet nimettiin tavoitetuiksi. Heistä 70 % oli vailla peruskoulun jälkeistä tutkintoa. Peruskoulun ja sen jälkeisen ammatillisen tutkinnon välinen nivelvaihe on nuorilla usein haasteellinen ja voi omalta osaltaan johdattaa yksilöä riskiin syrjäytyä tai jäädä paikoilleen ilman koulu- tai työpaikkaa. Tällöin etsivän nuorisotyön palveluohjaus voi olla merkittävässä roolissa, keskittyen yksilön omiin tarpeisiin ja lähtökohtiin kiinnittyä yhteiskuntaan niin koulutus- kuin työelämässäkin. Tämän opinnäytetyön kohteena ovat nuorten kokemukset etsivän nuorisotyön palveluohjauksesta. Etsivän nuorisotyön palveluohjauksella tarkoitamme ohjausprosessia, joka käynnistyy nuoren ollessa ilman toisen asteen jatko-opiskelupaikkaa. Selvitämme nuorten kokemuksia etsivän nuorisotyön palveluohjauksesta muun muassa etsivän nuorisotyöntekijän sekä asiakkuuden tuoman muutoksen näkökulmasta. Kohdejoukkona ovat nuoret, jotka ovat eri kuntien etsivän nuorisotyön asiakkaana Etelä-Savon alueella. Teemahaastattelujen avulla kerätty aineisto koostuu yhdentoista nuoren kokemuksista. Tutkimuksen tuloksista ilmenee, että suurin osa nuorista kokee etsivään nuorisotyöhön ohjautumisen taustasyiksi omat puutteelliset elämänhallintataitonsa. Nuorten avuntarpeita määriteltäessä, korostuivat heille itselleen sillä hetkellä merkitykselliset asiat, kuten työpaikan tai asunnon hankkiminen, harrastukset sekä tuki palveluiden saamisessa. Kaikki nuoret kokivat sekä tarvinneensa, että saaneensa juuri oikeanlaista apua etsivältä nuorisotyöntekijältä. Aineistossa korostuivatkin juuri etsivän nuorisotyöntekijän läsnäolo ja ominaisuudet varsin merkityksellisinä tekijöinä. Nuoret kertoivat kokemuksiaan hyvästä palvelusta niin yleisellä tasolla, kuin myös keskittyen etsivän nuorisotyöntekijän kanssa työskentelyyn. Nuorten kokemuksista ilmeni selkeästi kaksi eri teemaa, jotka nuorten mielestä hyvässä palvelussa korostuvat. Nämä teemat ovat asiakaspalvelijan aito kiinnostus ja palveluasenne, joka nuorten kokemuksista nostettuna sisältää mm. ystävällisyyden, kuuntelemisen sekä omistautumisen yksilönuoren auttamiseen. Tässä kontekstissa nuorten kokemuksissa korostui myös etsivältä saatu tuki, niin konkreettisenä kuin henkisenäkin apuna. Jokaisen nuoren subjektiivinen kokemus voi olla ammattilaisten apuna kehittämässä työn laatua niin asiakaskohtaamisissa kuin sen liittämässä suurempaan kokonaisuuteen etsivän nuorisotyön palveluohjauksessa.		
Asiasanat (avainsanat) Etsivä nuorisotyö, palveluohjaus, Nuorisotakuu, syrjäytyminen		
Sivumäärä 92 s. + 3	Kieli suomi	URN
Huomautus (huomautukset liitteistä)		
Ohjaavan opettajan nimi Katja Komonen	Opinnäytetyön toimeksiantaja Etelä-Savon Elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskus	

DESCRIPTION

		Date of the bachelor's thesis 20 th November 2014
Authors Emma Meronen & Jenni Ripatti	Degree programme and option Civic Activities and Youth Work	
Name of the bachelor's thesis "SOUR FACE?" - Young people's experiences of service co-ordination in outreach youth work in Southern Savo		
Abstract Outreach youth work and service co-ordination in outreach youth work have become more significant in today's society in Finland. That is largely due to exclusion among young people in Finland and the introduction of Youth guarantee in Finland. In 2010 outreach youth work reached about 5700 adolescents, of whom 70 % did not have a post-comprehensive school education. The transition phase after comprehensive school can quite often be challenging and push young people to the edge of becoming excluded from society. That is when the service co-ordination of outreach youth work becomes highly relevant. Young people's experiences of the service co-ordination in outreach youth work is the subject of this thesis. The objective of the thesis is to find out how young people see the impact of the service control in their lives. How do they see the change it has brought about? How do they see the outreach youth worker as a helper? Eleven adolescents who are clients of outreach youth work in different municipalities in the area of Southern Savo were involved in this thesis. The material is collected by using a theme interview. According to this study most of the adolescents see that their inadequate coping skills are the reason why they are clients in outreach youth work today. When defining their needs for help, the things that they found highly important to themselves at that time were emphasized. That kind of things were e.g. getting a job or an apartment, hobbies and the support when reaching for services. All of the adolescents felt that they had received the right kind of help from the outreach youth worker. In fact, the presence and qualities of the outreach youth worker are considered rather important factors in the material of the research. The adolescents shared their experiences of good customer service on a regular basis and also focused on the outreach youth worker. There were two themes that the adolescents highlighted when talking about good customer service; genuine interest and the serving attitude of the employee. The latter includes e.g. kindness, listening and dedication to helping an individual adolescent. Additionally, support was brought up in this context. The subjective experiences of each adolescent can be used as tools by professionals when developing the quality of the work in the field of service co-ordination in outreach youth work.		
Subject headings, (keywords) outreach youth work, service co-ordination, Youth guarantee, exclusion		
Pages 92 p. + 3	Language Finnish	URN
Remarks, notes on appendices		
Tutor Katja Komonen	Bachelor's thesis assigned by Centre for Economic Development, Transport and the Environment	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	SYRJÄYTYMISESTÄ ETSIVÄÄN NUORISOTYÖHÖN.....	3
2.1	Syrjäytyminen käsitteenä.....	3
2.2	Nuorten syrjäytyminen	4
2.3	Nuorisotakuu.....	8
2.4	Etsivä nuorisotyö käsitteenä	9
2.5	Etsivän työn periaatteet.....	11
2.5.1	Etsivän nuorisotyön asiakasprosessi	13
2.6	Etsivä nuorisotyöntekijä	17
3	PALVELUOHJAUS	18
3.1	Palveluohjaus ja sen tavoite.....	18
3.2	Palveluohjaus työmenetelmänä	20
3.3	Palveluohjaus prosessina ja sen vaiheet	21
3.4	Näkökulmia palveluohjaukseen sekä palveluohjauksen erilaiset mallit.....	24
3.5	Palveluohjaajan näkökulma	26
3.5.1	Lähimmäinen	26
3.5.2	Ammattilainen.....	27
3.5.3	Tukihenkilö	28
3.5.4	Tulevaisuuden turvaaja	29
3.6	Palveluohjaus verkostotyönä	29
3.7	Palveluohjauksen paikka palvelujärjestelmässä	31
3.7.1	”Ei kenenkään asiakkaat”	33
3.8	Etsivän nuorisotyön palveluohjaus tutkimuksessamme	34
4	TUTKIMUSPROSESSIN ETENEMINEN	37
4.1	Tutkimusongelma	37
4.2	Laadullinen tutkimus	38
4.2.1	Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä.....	41
4.3	Aineistonkeruuprosessin eteneminen	44
4.4	Aineiston analyysi	45
5	TUTKIMUSTULOKSET	49
5.1	Kohdejoukon kuvaus	49
5.2	Nuorten kokemukset etsivän nuorisotyön palveluohjauksesta.....	51

5.2.1	Valikointi/asiakkuuden alkaminen.....	51
5.2.2	Palvelutarpeen arviointi	56
5.2.3	Palveluiden suunnittelu, järjestäminen ja seuranta	59
5.2.4	Palvelukokonaisuuden korjaaminen	66
5.3	Miten palveluohjaaja koetaan?	71
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	77
	LÄHTEET	89

LIITTEET

1	Saatekirje 1
2	Teemahaastattelurunko
3	Saatekirje 2

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössämme tutkimme nuorten kokemuksia etsivän nuorisotyön palveluohjauksesta. Opinnäytetyömme taustalla on toimeksiantajamme Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen tarve saada tietoa Etelä-Savon kuntien etsivän nuorisotyön palveluohjauksen toimivuudesta nimenomaan nuorten näkökulmasta. Sen lisäksi, että selvitämme nuorten kokemuksia etsivän nuorisotyön palveluohjauksesta, selvitämme heidän kokemuksiaan myös etsivästä nuorisotyöntekijästä palveluohjaajana. Tutkimukssamme käytämme teemahaastattelun menetelmää tiedonhankinnassa.

Tutkimme kyseistä aihetta, koska se liittyy tiiviisti Nuorisotakuuseen, joka taas määrittelee ELY-keskuksen toimintaa tässä kontekstissa. ELY-keskuksen tavoitteena on hyödyntää opinnäytetyötämme omassa kehittämisstrategiassaan. Nuorisotakuu on itsessään vielä uusi ja ehkä tuntematonkin ohjelma nuorten hyväksi. Haluamme lähestyä aihetta nimenomaan nuorten näkökulmasta, koska usein juuri nuorten ääni saattaa jäädä taka-alalle.

Opinnäytetyömme kohteena on etsivän nuorisotyön palveluohjaus, tarkemmin rajattuna nuorten kokemukset siitä. Keskeisiä käsitteitä ovat syrjäytyminen, Nuorisotakuu, etsivä nuorisotyö, palveluohjaus sekä itse määrittelemämme etsivän nuorisotyön palveluohjaus. Tutkimusongelmia opinnäytetyössämme on kaksi.

1. Mitkä ovat nuorten kokemukset etsivän nuorisotyön palveluohjauksesta Etelä-Savon alueella?
2. Miten nuoret kokevat etsivän nuorisotyöntekijän palveluohjaajana?

Nuorten syrjäytymisestä käydään ajoittain vilkasta keskustelua, ajoittain taas keskustelu laantuu. Siitä huolimatta nuorten syrjäytyminen on todellinen ja vakava kysymys. Syrjäytymisestä käytävän ongelma on kuitenkin sen epämääräisyys. Esimerkiksi syrjäytyneiden nuorten lukumäärä saattaa vaihdella keskustelijoista riippuen. Vuonna 2010 syrjäytyneitä 15-29-vuotiaita nuoria oli yhteensä 51 300. Tämä luku on noin 5 % kaikista tämän ikäisistä nuorista. Jotta nuorten syrjäytymiseen pystytään mahdollisimman tehokkaasti vaikuttamaan, on ensin selvitettävä mahdollisimman tarkasti keitä ovat syrjäytyneet nuoret ja selvennettävä syrjäytymisen käsitettä. On tärkeää myös tunnistaa niitä nuorten ryhmiä, joissa riski syrjäytyä on suuri. Kuten aiemminkin mai-

nittua, syrjäytyminen on laaja ilmiö, joilla tarkoitetaan psyykkis-aineellista ongelmakokonaisuutta, henkistä putoamista yhteiskunnan normaalien käytäntöjen ulkopuolelle tai erilaisia päihderiippuvuuksia ja rikollisuuden muotoja. (Myrskylä 2012, 1.)

Nuorisotakuu astui voimaan vuoden 2013 alussa. Nuorisotakuu on luonteeltaan palvelulupaus, jossa eri toimijat sitoutetaan toimimaan yhteiseksi sovittujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Nuorisotakuusta ei ole erillistä lakia, vaan se on toimijoiden välinen sopimus. (Harju ym. 2014.) Nuorisotakuun toteutuksessa sen sijaan sivutaan useita lakeja, tarjoten nuorelle voimassa olevan lainsäädännön mukaisia palveluja tehostaen yhteistyötä yli hallinnonalojen rajojen (nuorisotakuu.fi). Nuorisotakuun toimeenpano pohjaa eri toimijoiden tiiviin yhteistyön varaan. Nuorisotakuun toteutuksessa tarvitaan koko yhteiskunnan yhteistä tahtotilaa ja talkoohenkeä. Tavoitteena on luoda nuorille realistiset mahdollisuudet suorittaa perusasteen jälkeinen tutkinto ja työllistyä. Huomiota kiinnitetään myös siihen, etteivät nuoret ajaudu liian pitkään jaksoon ilman mitään aktiivista toimintaa. Nuorisotakuun avulla tarjotaan koulutus-, harjoittelu-, työpaikka-, kuntoutus-, tai työpaikka alle 25-vuotiaille ja alle 30-vuotiaille vastavalmistuneille kolmen kuukauden kuluessa työttömyyden alkaessa. (Harju ym. 2014, 6-7; Nuorisotakuu.fi.)

Suomessa etsivää nuorisotyötä käsitteenä selittänee parhaiten nuorisolain 7b §, joka määrittelee etsivän nuorisotyön tehtäväksi tuen tarpeessa olevien nuorten etsimisen ja heille sopivan avun löytämisen. Näin pyritään edistämään nuoren kasvua ja itsenäistymistä. Ensisijaisesti nuoria tulisi auttaa kiinnittymään koulutukseen, työmarkkinoille tai muuhun heille merkitykselliseen toimintaan. Nuorisolain mukaan etsivän nuorisotyön kohderyhmään kuuluvat kaikki alle 29-vuotiaat. Etsivään nuorisotyöhön liittyvä laki tietojen luovuttamisesta tietyin ehdoin koskee 16-24-vuotiaita. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 58.)

Palveluohjaus on siis toimintamalli, jossa työtä tehdään jäsentyneesti ja suunnitellusti siten, että asiakas saa kulloisenkin elämäntilanteensa tarpeita vastaavat tuen ja palvelut ja että tuen ja palveluiden tuottajien näkökulmasta lopputulos on taloudellinen ja tarkoituksenmukainen. Palveluohjauksessa pyritään huomioimaan asiakkaan elämäntilanne kokonaisvaltaisesti ja jonka perustana ovat asiakkaan ja hänen läheistensä voimavarat. Palveluohjaus on siis asiakaslähtöinen työtapa, jonka tavoitteena on asiakkaan ja hänen perheensä elämänhallinta. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10-11.)

Käsitellessämme nuorten kokemuksia etsivän nuorisotyön palveluohjauksesta, toimii tutkimuksessamme punaisena lankana Ala-Nikkolan ja Valokiven (1997, 24-27) määritelmä palveluohjauksen vaiheista sekä Kaartinen-Koutaniemen (2012, 74-86) jaottelu etsivän nuorisotyön työvaiheista. Etsivän nuorisotyön palveluohjauksella tarkoitamme ohjausprosessia, joka käynnistyy silloin, kun nuori on ilman toisen asteen jatko-opiskelupaikkaa. Prosessi voi käynnistyä joko siten, että nuori jää peruskoulun jälkeen ilman jatko-opiskelupaikkaa tai siten, että hän keskeyttää toisen asteen opintonsa.

Tutkimusongelmat määrittelevät sen, millaista aineisto tarvitaan ja mitä menetelmiä hyödyntäen aineisto kannattaa hankkia. Koska tutkittava halutaan nähdä subjektina, on haastattelu usein hyvä ja toimiva aineistonkeruumenetelmä. Tällöin haastateltava luo merkityksiä tutkittavalle ilmiölle. (Hirsjärvi & Hurme 2000 15; 35.) Tutkimuksemme aineisto koostuu yhteensä yhdentoista nuoren kokemuksista. Käytimme aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelua, koska halusimme tuoda esiin nuorten subjektiiviset kokemukset.

2 SYRJÄYTYMISESTÄ ETSIVÄÄN NUORISOTYÖHÖN

2.1 Syrjäytyminen käsitteenä

Syrjäytyminen on jo pitkään, noin parikymmentä vuotta, ollut ajankohtainen ja yhteiskunnallinen kysymys. Keskustelua syrjäytymisestä on milloin käyty vilkkaasti, milloin suvannossa. Syrjäytymisen käsitettä on moitittu epäselväksi ja moniulotteiseksi. (Helne 2002, 5.) Syrjäytymisen käsite omaksuttiin suomalaiseen keskusteluun alun perin 1970-luvulla. Tuolloin syrjäytymisellä tarkoitettiin lähinnä työkyvyttömyyttä, työttömyyttä sekä ennen aikaista eläkkeelle siirtymistä. Myöhemmin syrjäytymiselle on annettu uudenlaisia merkityksiä ja sillä on tarkoitettu yleisesti huono-osaisuutta ja sen kasautumista. Syrjäytymisessä voi olla kysymys taloudellisesta, sosiaalisesta, seksuaalisesta, sukupuolisesta, rodullisesta tai uskonnollisesta syrjäytymästä. (Taskinen 2001, 4.) Helnen (2002) mukaan syrjäytymisellä kuvataan elämänsäntien prosessia, aiemmin käytetyn elinolojen kuvausten sijaan (Linnossuo 2004, 16).

Syrjäytymisestä voi olla vaikea saada otetta. Syrjäytymisestä puhuttaessa tavoitteena on palauttaa syrjäytyneet takaisin yhteisyyteen ja yhteiskuntaan. Tämän pyrkimyksen läpi kuitenkin paistaa syrjäytyneisiin liitetty kielteinen arvolataus, joka ottaa heihin enemmän etäisyyttä kuin kuroisi kiinni kadotettua yhteyttä. (Helne 2002, 113.) Itse haluaisimme puhua syrjäytyneistä jollakin muulla termillä tai vähintäänkin puhua enemmän syrjäytymisestä kuin syrjäytyneistä, koska tällöin voisimme puhua syrjäytymisen prosessista, emmekä niinkään ihmisten ominaisuuksista. (Karjalainen & Saranpää 2002, 58-59.) Syrjäytyminen käsitteenä on jo mielestämme niin läpikäyty, että se on jo menettänyt sanana voimakkuutensa ja siksi olisi ajankohtaista päivittää koko käsitettä. Tutkimuksessamme puhumme kuitenkin edelleen syrjäytymisestä ja syrjäytyneistä, koska nämä käsitteet tarkoittavat jollakin tasolla kaikille samaa asiaa.

2.2 Nuorten syrjäytyminen

Yhteiskunnan ja työmarkkinoiden muutos on vaikuttanut nuorten mahdollisuuksiin ja edellytyksiin toimia aktiivisina kansalaisina yhteiskunnassamme. Elinkeinoelämän rakennemuutokset, talouden nopeat suhdannevaihtelut, työmarkkinoiden korkeat osaamisvaatimukset ja kiristynyt kilpailu ovat lisänneet nuorisotyöttömyyttä ja vaikeuttaneet työhön kiinnittymistä. Samalla tärkeämmäksi on noussut se, että kaikki nuoret pääsevät perusasteen jälkeen toisen asteen koulutukseen ja suorittavat jonkin ammatillisen tutkinnon. Kaikkien nuorten kannalta asiat eivät viime aikoina ole edenneet näin. Osa nuorista jää pelkän perusasteen varaan ja osa ajautuu vääjäämättä tilanteeseen, jossa vakaan työuran luominen on vaikeaa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 7.)

Soterko-ohjelmahankekuvauksen mukaan työuran alkupäässä ongelmina ovat pitkittyneet opinnot, välivuodet, haasteet jatkokoulutukseen siirtymisessä, heikkolaatuiset työsuhteet, työn ja perheen sovittaminen sekä perhevapailta paluu työhön. Heikkolaatuiset, lyhytaikaiset, omaa koulutus- tai taitotasoa vastaamattomat työsuhteet, työttömyys sekä puutteellinen perehdytys heikentävät nuoren itsetuntoa, elämänhallintaa ja sosiaalistumista työelämään. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 16.)

Työhön ja koulutukseen kiinnittymisen sekä yhteiskuntaan integroitumisen epäonnistumisen vaikutukset näkyvät psykologisina, sosiaalisina sekä yhteiskunnallisina haasteina. Psykologiset vaikutukset näkyvät nuoren itsetunnossa, sosiaaliset ihmissuhteissa ja yhteiskunnalliset yhteiskuntaan kiinnittymisenä. Myös nuorten asunnottomuus,

päihdeongelmat ja mielenterveysongelmat ovat jo nyt vakavia yhteiskunnallisia ongelmia, joiden seuraukset ovat valitettavan pitkäkestoisia. Työttömyydellä on erittäin kielteinen vaikutus nuorten terveyteen, elämäntapaan sekä psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin. Ongelmiin puuttumista vaikeuttaa se, että merkittävä osuus nuorista on ajautunut kaiken aktiivitoiminnan ulkopuolelle. Syrjäytymisen inhimillisiä seurauksia on vaikea todentaa määrällisesti. Yksilöiden pahoinvointi saattaa kasaantuessaan johdattaa yhteiskunnan sosiaaliseen eriytymiseen ja sen seurauksena epätoivottuihin ilmiöihin, kuten päihteiden väärinkäyttöön ja rikollisuuden kasvuun. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 7; Helve 2002, 61.)

Nuorten syrjäytyminen on todellinen ja vakava kysymys. Syrjäytymisestä käytävän ongelma on kuitenkin sen epämääräisyys. Esimerkiksi syrjäytyneiden nuorten lukumäärä saattaa vaihdella keskustelijoista riippuen. Jotta nuorten syrjäytymiseen pystytään mahdollisimman tehokkaasti vaikuttamaan, on ensin selvitettävä mahdollisimman tarkasti keitä ovat syrjäytyneet nuoret ja selvennettävä syrjäytymisen käsitettä. On tärkeää myös tunnistaa niitä nuorten ryhmiä, joissa riski syrjäytyä on suuri. Kuten aiemminkin mainittua, syrjäytyminen on laaja ilmiö, joilla tarkoitetaan psyykkisaineellista ongelmakokonaisuutta, henkistä putoamista yhteiskunnan normaalien käytäntöjen ulkopuolelle tai erilaisia päihderiippuvuuksia ja rikollisuuden muotoja. (Myrskylä 2012, 1.)

Vuonna 2010 syrjäytyneitä 15-29-vuotiaita nuoria oli yhteensä 51 300. Tämä luku on noin 5 % kaikista tämän ikäisistä nuorista. Syrjäytyneistä nuorista työttömiä työnhakijoita oli 18 800 ja muita työvoiman ulkopuolisia 32 500. Syrjäytyneiksi luokitellaan sellaiset työvoiman ja opiskelun ulkopuoliset nuoret, joilla ei ole peruskoulun lisäksi muuta koulutusta. Syrjäytymisen niin sanotussa kovassa ytimessä on 32 500 nuorta, jotka eivät ole rekisteröityneet edes työttömiksi työnhakijoiksi. Nämä ovat nuoria, jotka eivät näy missään tilastoissa. Kukaan ei tarkkaan tiedä, keitä he ovat ja mitä he tekevät. (Myrskylä 2012, 1.) Näiden ulkopuolisten nuorten paikantamisella on kiire, sillä he lukeutuvat haastavimpaan kohderyhmään. Ryhmään kuuluvat myös nuoret, jotka sairauksien tai muun vaikean elämäntilanteen vuoksi ovat vaarassa syrjäytyä yhteiskunnasta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 11.) Ensisijainen keino ehkäistä syrjäytymistä ja saada nuoret takaisin työmarkkinoille on koulutus. Yleisestä mielikuvasta poiketen nuorten syrjäytyminen on lisääntynyt viime vuosina vain vähän. Syrjäytyneiden nuorten osuus kaikista 15-19-vuotiaista nuorista on vaihdellut 90-luvun

alun lähes 9 prosentista nykyiseen viiteen. Vaikka syrjäytyneiden nuoren määrä on pysynyt melko samana, eivät syrjäytyneet ole olleet vuodesta toiseen samoja henkilöitä. Viiden vuoden kuluessa 60 % syrjäytyneistä nuorista siirtyy töihin tai opiskelemaan ja 40 % pysyy syrjäytyneenä. (Myrskylä 2012, 1.)

TAULUKKO 1. Hukassa. Keitä ovat syrjäytyneet nuoret? (Myrskylä 2012, 2)

15-29-vuotiaat	
Kaikkiaan	1 005 927 henkilöä
Syrjäytyneitä	51 341 henkilöä (5 %)
Syrjäytyneistä	
Tyött. työnhakijoita	18 830
Muita	32 511
Miehiä	64 % (32 871 hlöä)
Naisia	36 % (18 470)
Kantaväestöä	67 %
Vieraskielisiä	23 % (11 850 hlöä)
Syrjäytyneistä miehistä	
Kantaväestöä	78 % (25 662 hlöä)
Vieraskielisiä	22 % (7 209)
Syrjäytyneistä naisista	
Kantaväestöä	75 % (13 829 hlöä)
Vieraskielisiä	25 % (4 641)
Vain peruskoulun suorittaneet	
Kaikki	407 942
Syrjäytyneet	51 300 (12,6 %)
Vain peruskoulun suorittaneesta kantaväestöstä syrjäytyneinä	
Miehistä	13 %
Naisista	8 %
Vain peruskoulun suorittaneista vieraskielisistä syrjäytyneinä	
Miehistä	33 %
Naisista	26 %

Työelämän edellytyksenä on riittävä koulutus. Miljoonasta nuoresta 40 %:lla on vain perusasteen koulutus. Toki osalla nuorista on koulutus vielä kesken ja täydentyy myöhemmin. Kuitenkin vielä 30 vuoden iässä joka kymmenes nainen ja joka viides mies on vain peruskoulutuksen varassa. Erinomainen peruskoulujärjestelmämme ei siis onnistu ohjaamaan joka viidettä poikaa ja joka viidettä tyttöä minkäänlaisiin opintoihin. Heikko koulutus on nuorisotyöttömyyden ja muunkin syrjäytymisen tärkein selittäjä. Koulutustaustan merkitys on siis ilmeinen syrjäytymiseen. Ainoastaan peruskoulutuksen varassa olevista nuorista molemmat sukupuolet mukaan lukien syrjäytyneitä on siis 12,6 prosenttia. Kun syrjäytyneiden määrä suhteutetaan koulutustaustasta riippumatta kaikkiin 15-29 -vuotiaisiin nuoriin, on syrjäytymisprosentti 5.

TAULUKKO 2. Hukassa. Keitä ovat syrjäytyneet nuoret? (Myrskylä 2012, 8)

Koulutus	
Koko ikäluokasta (15–29) peruskoulun varassa	40 %
Vain peruskoulun suorittaneista syrjäytynyt	
Miehet	15,9 %
Naiset	9,8 %
Yhteensä	12,6 %
Kaikki 15–29 -vuotiaat	5,0 %

Vuosittain perusasteen koulutuksen päättää 60 000 nuorta, joista noin 55 000 jatkaa välittömästi toisen asteen opintoihin. Osa niistä 5 000, jotka eivät hakeudu tai pääse tutkintoon johtavaan koulutukseen, jatkaa kuitenkin esimerkiksi ammatilliseen koulutukseen valmistavassa opetuksessa tai kansanopistoissa. Vuosittain jokaisesta ikäluokasta jää noin 4 000-5 000 nuorta ilman koulutuspaikkaa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 8.)

Kantaväestöön kuuluvilla miehillä ja naisilla sekä ulkopuolisuuden, että työttömyyden riskit alkavat kasvaa 18 ikävuoden jälkeen, jos opiskelu- tai työpaikkaa ei löydy. Riskien summa nousee miehillä 30 prosenttiin heti jo 20 ikävuoden jälkeen. Naisilla riski on hieman alhaisempi, 20 %. Siis joka viides pelkän peruskoulun varassa oleva mies on työtön ja naisista joka kuudes. Jos lukuihin lisätään vielä muuten syrjässä olevat, on alle 29-vuotiaista miehistä joka kolmas ja naisista lähes yhtä moni kokonaan syrjässä työmarkkinoilta ja opiskelusta. Vieraskielisten tilanne on hieman erilainen, miehistä on noin 20 % työvoiman ulkopuolella ja työttömiä kymmenisen prosenttia. Naisista ulkopuolisina on jopa kolmannes ja työttöminä vajaan 10 %. Väestömme ikäännyttyä ja sen myötä huoltosuhte heikentyy. Uhkaava työvoimapula vaatii kaikkien työikäisten ja työhön kykenevien osallistumista työmarkkinoille. (Myrskylä 2012, 8-9.) On myös muistettava, että noin 40 000 syrjäytynyttä nuorta maksaa yhteiskunnalle noin 300 miljoonaa euroa vuodessa. Nuoren syrjäytymisen kustannukset ajatellaan alkavan siitä hetkestä kun nuori keskeyttää koulun ilman, että jatkaa opiskelua tai siirtyy työhön. Tämä on perusteltua yhteiskunnan näkökulmasta, opiskeluun liittyvät kustannukset ovat investointeja tulevaisuuteen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 9.)

Joulukuussa 2011 alle 30-vuotiaita työttömiä työnhakijoita oli TE-toimistossa noin 54 960. Heistä noin 17 000 on pelkän perusasteen varassa ja noin 32 000:lla on amma-

tillisesti suuntautunut tutkinto ja noin 5 300:lla ylioppilastutkinto. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 8.)

TAULUKKO 3. Nuoret työttömät joulukuussa 2011 pohjakoulutuksen mukaan. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 16)

Koulutusaste	alle 25-v.	%	25–29-v.	%	Yhteensä	%
Perusaste	9 002	29,9 %	7 618	30,6 %	16 620	30,2 %
Keskiaste, yleissivistävä	3 460	11,5 %	1 899	7,6 %	5 359	9,7 %
Keskiaste, ammatillinen ja alin korkea-aste	16 279	54,1 %	10 311	41,4 %	26 590	48,3 %
Korkea-aste	848	2,8 %	4 267	17,1 %	5 115	9,3 %
Tuntematon	488	1,6 %	788	3,1 %	1 279	2,3 %
Yhteensä	30 077	100 %	24 883	100 %	54 960	100 %

2.3 Nuorisotakuu

Nykyisen, Jyrki Kataisen luotsaaman hallituksen hallitusohjelmassa on kiinnitetty erityistä huomiota nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn. Nuorten yhteiskuntatakuuta pohjineen työryhmän raportissa tarkastellaan kolmesta eri näkökulmasta nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn tähtäviä tukitoimia: 1. Nuoret, jotka eivät saa perusasteen jälkeen koulutuspaikkaa tai eivät suorita tutkintoa 2. Nuoret, joiden ei tiedetä olevan mukana missään aktiivisessa toiminnassa tai jotka tarvitsevat muuta tukea 3. Nuoret, jotka työttöminä työnhakijoina hakeutuvat TE-toimiston asiakkaiksi. (Ala-Kauhaluoma ym. 2013, 153.)

Nuorisotakuu astui voimaan vuoden 2013 alussa. Nuorisotakuu on luonteeltaan palvelulupaus, jossa eri toimijat sitoutetaan toimimaan yhteiseksi sovittujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Nuorisotakuusta ei ole erillistä lakia, vaan se on toimijoiden välinen sopimus. (Harju ym. 2014.) Nuorisotakuun toteutuksessa sen sijaan sivutaan useita lakeja, tarjoten nuorelle voimassa olevan lainsäädännön mukaisia palveluja tehostaen yhteistyötä yli hallinnonalojen rajojen (nuorisotakuu.fi). Nuorisotakuun toimeenpano pohjaa eri toimijoiden tiiviin yhteistyön varaan. Nuorisotakuun toteutuksessa tarvitaan koko yhteiskunnan yhteistä tahtotilaa ja talkoohenkeä. Välttämätöntä nuorisotakuun täydelle onnistumiselle on siis järjestöjen, nuorten, elinkeinoelämän ja viranomaisten yhteisvastuu. Alueelliset ja paikalliset toimijat ovat saaneet toimintaohjeistuksen to-

teuttaakseen nuorisotakuuta tavoitteiden mukaisesti. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014, 14-15; nuorisotakuu.fi.) Nuorisotakuun tavoitteena on pyrkiä varmistamaan, että nuoret löytävät polun koulutukseen sekä työelämään ja pääsevät näin osalliseksi yhteiskuntaan. Tavoitteena on luoda nuorille realistiset mahdollisuudet suorittaa perusasteen jälkeinen tutkinto ja työllistyä. Huomiota kiinnitetään myös siihen, etteivät nuoret ajaudu liian pitkään jaksoon ilman mitään aktiivista toimintaa. Nuorisotakuun avulla tarjotaan koulutus-, harjoittelu-, työpaja-, kuntoutus-, tai työpaikka alle 25-vuotiaille ja alle 30-vuotiaille vastavalmistuneille kolmen kuukauden kuluessa työttömyyden alkaessa. Nuorisotakuuseen kuuluva koulutustakuu tarkoittaa sitä, että jokaiselle peruskoulun päättäneelle taataan lukioissa, ammatillisissa oppilaitoksissa, oppisopimuksessa, työpajassa, kuntoutuksessa tai muulla tavoin. (Harju ym.2014, 6-7; nuorisotakuu.fi.) Nuorisotakuu toteutuu nuorten TE-palveluilla, nuorten aikuisten osaamisohjelman ja koulutustakuun avulla sekä muilla nuorten yksilöllisillä palveluilla. Näitä palveluja ovat muun muassa nuorten työpajatoiminta, kuntoutuspalvelut sekä etsivä nuorisotyö. Nuorisotakuun tavoitteena on laajentaa etsivä nuorisotyö koko maahan. (nuorisotakuu.fi.)

2.4 Etsivä nuorisotyö käsitteenä

Suomessa etsivää nuorisotyötä käsitteenä selittänee parhaiten nuorisolain 7b §, joka määrittelee etsivän nuorisotyön tehtäväksi tuen tarpeessa olevien nuorten etsimisen ja heille sopivan avun löytämisen. Näin pyritään edistämään nuoren kasvua ja itsenäistymistä. Ensisijaisesti nuoria tulisi auttaa kiinnittymään koulutukseen, työmarkkinoille tai muuhun heille merkitykselliseen toimintaan. Nuorisolain mukaan etsivän nuorisotyön kohderyhmään kuuluvat kaikki alle 29-vuotiaat. Etsivään nuorisotyöhön liittyvä laki tietojen luovuttamisesta tietyin ehdoin koskee 16-24-vuotiaita. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 58.)

Suomessa on toteutettu ammatillista etsivää nuorisotyötä jo 1960-luvulta lähtien. Etsivän nuorisotyön malli, joka kulkeutui Suomeen ja johon nykypäivän työ Suomessa paljolti pohjautuu, on kotoisin Norjasta (Kempainen 1999, 67). Maan etsivän nuorisotyön mallin keskeisiä lähtökohtia ovat mm.:

1. Varhainen puuttuminen: Kohderyhmän keskuudessa esiintyvien sosiaalisten ja terveydellisten ongelmien tunnistaminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa
2. Kohderyhmän kuulluksi tekeminen poliittisen päätöksenteon yhteydessä

3. Etsivän työn palveluiden saatavuuden turvaaminen: palveluiden saattaminen kohderyhmän ulottuville silloin, kun yhteiskunnan olemassa olevat palvelut ovat riittämättömiä tai vaikeasti saatavia
4. Kontaktin luominen syrjäytymisvaarassa oleviin ihmisryhmiin sekä tiedottaminen tarjolla olevista palveluista ja motivoiminen niiden käyttämiseen
5. Tiedottaminen ja neuvonta riskikäyttäytymisestä ja haittojen vähentämisestä; neuvonta ja palveluohjaus asianmukaisiin terveys- ja sosiaalipalveluihin
6. Kohderyhmän valmentaminen tukijärjestelmän hyödyntämiseen, sekä tukijärjestelmän valmentaminen kohderyhmän asianmukaiseen palvelemiseen
7. Tiedonhankinta ja tiedotus kohderyhmän elinolosuhteista ja tarpeista; viranomais-tahojen valmentaminen kohderyhmälle sopivien palvelujen ja toimenpiteiden suunnitteluun
8. Työskentely tukee sitä, että kohderyhmän elämäntilanteesta ja palveluiden tarpeesta otetaan vastuuta poliittisessa ja hallinnollisessa päätöksenteossa
(Mikkonen ym. 2007, 20.)

Suomessa työ on muovautunut vuosikymmenten aikana pyrkien kuitenkin säilyttämään peruseriaatteensa, ihmisarvon, ennallaan. Aluksi etsivä nuorisotyö painottui lähinnä katu- ja jengityöhön, mikä oli omalta osaltaan varsin raskasta ja voimavaroja syövää työntekijän näkökulmasta. 1980-luvulle tultaessa alettiin ymmärtää työn pitkäjänteisyys ja sen edellyttämät tukimallit (esim. Norjan malli). Ympäristöt, joissa etsivää työtä nyt tehdään, ovat laajentuneet esimerkiksi oppilaitoksiin, vankiloihin sekä verkkoon. Vuonna 2011 voimaan tullut nuorisolain muutos mahdollisti kunnissa tehtävän etsivän nuorisotyön säätelemisen. Opetus- ja kulttuuriministeriön kohdennetusti rahoittama etsivä nuorisotyö on kunnissa usein liitetty yhteen esim. työpajatoiminnan kanssa. Nuorisolain mukaan kunnat voivat järjestää etsivää työtä niin erikseen, kuin yhdessäkin. Työtä voidaan järjestää myös ulkoisten palvelun tuottajien kautta, kunhan palvelut ovat linjassa nuorisolain kanssa. Etsivän nuorisotyön kirjaaminen lakiin mahdollisti myös työtä tekevien määrän kasvun. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 15-20.)

Vuonna 2010 etsivä nuorisotyö oli valtakunnallisesti yhteydessä n. 11 000 nuoreen, joista 5 724 nimettiin ns. tavoitetuiksi nuoriksi. 63 % tavoitetuista nuorista oli miehiä ja 37 % naisia. Nuorista 76 % tavoitettiin viranomaisten pyynnön kautta ja 24 % nuorten sosiaalisten verkostojen kautta. Ko. nuorista 70 % oli vailla peruskoulun jälkeistä jatkotutkintoa (28 % peruskoulun suorittaneita, mutta ei sen jälkeisiä opintoja, 28 %

toisen asteen opintojen keskeyttäneitä, 9 % peruskoulua käyviä sekä 16 % toisen asteen opiskelijoita). Nuorista ohjattiin palveluiden piiriin 3 937 nuorta (68,7 %). (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 33.) Vuonna 2014 ajanjaksolla 1.1.-31.8. Etelä-Savon etsivän nuorisotyö oli yhteydessä 456 nuoreen, joista tavoitettiin yhteensä 397. Tavoitetuista nuorista 59 % oli miehiä ja 41 % naisia. Näistä nuorista esimerkiksi n. 28 % ohjautui etsivän nuorisotyön piiriin toisen asteen ammatillisen koulutuksen, n. 17 % sosiaalitoimen, n. 8 % työpajatoiminnan, n. 6 % lukion sekä n. 3 % puolustusvoimien kautta. Nuorista esimerkiksi 43 % on keskeyttänyt toisen asteen opintonsa, 24,6 % suorittaa parhaillaan toisen asteen opintojaan ja 7,5 % on vaille peruskoulun jälkeistä tutkintoa. Tavoitetuista nuorista työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautuneita oli 28,7 % ja työttömäksi ilmoittautumattomia työttömiä oli 17,8 %. Palveluiden piiriin ohjattiin 248 nuorta (62,4 %). (PAR –raportointijärjestelmä 8/2014.)

2.5 Etsivän työn periaatteet

Etsivässä nuorisotyössä erityistä on, että koko sen perusta ja toimintatavat nojaavat erottamattomasti ihmiskäsitykseen, jonka mukaan jokaisella ihmisellä on sama, kiistämätön arvo hänen taustastaan, kohtalostaan tai elämäntilanteesta riippumatta. Näin ollen jokaisella ihmisellä on samanlainen oikeus esim. yhteisiin palveluihin ja hänelle tulee turvata mahdollisuus käyttää omia kykyjään. Etsivä nuorisotyö pyrkii välttämään asiakkaidensa minkäänlaista leimaamista tai luokittelua, mikä taas mahdollistaa mahdollisimman suoran kontaktin asiakkaaseen, jotta hän tulisi nähdyksi, kuulluksi ja ymmärretyksi omana itsenään. Työn piirteisiin kuuluu myös esim. asiakkaan ja työntekijän välisen kontaktin ehdollisuus. Ns. etsivän työn matka käydään yhdessä asiakkaan ja työntekijän kesken, mutta asiakkaan ehdoilla ja juuri siinä tahdissa, kuin asiakas sen hyväksi kokee. Vaikka muiden, ympärillä toimivien palveluiden keinot loppuisivat, etsivä työ jatkuu edelleen. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 20-22.)

Tehdäkseen tämän kaltaista työtä, on työntekijän kohdattava omat mahdolliset asenteensa ja tunnistettava oma vastuunsa asiakkaaseen nähden. Hänen tulee myös osata säilyttää oma objektiivisuutensa asiakkaan tilanteeseen nähden (Mikkonen ym. 2007, 18). Jotta nuorella olisi tilaa itsenäistyä ja tunne turvallisuudesta, tulee työntekijän niin sanotusti hillitä oma mahdollinen huolen tunteensa. Hänen tulee osata myös ottaa vastaan levoton ja ehkä ahdistuneisuudesta kumpuava käytös, jonka nuori häneen kohdistaa. Aikuisen roolissa etsivä nuorisotyöntekijä onnistuu tässä olemalla työssään sopi-

van järjestelmällinen ja suunnitelmallinen sekä tunnistamalla omat huolen kohteensa, ammatillista vertaistukea hyödyntäen. (Luxmoore 2000, 113.) Onkin erittäin tärkeää, että alan ammattihenkilöllä on mahdollisuus asianmukaiseen tukeen ja työnohjaukseen (Mikkonen ym. 2007, 21). Etsivää nuorisotyöntekijää ja hänen rooliaan käsittelemme lisää vielä myöhemmin.

Etsivän nuorisotyön asiakkuus on aina vapaaehtoista. Työ pyrkii matalakynnyksisyyteen ja tällöin korostuu myös yksilön itsemääräämisoikeus. Asiakas on oikeutettu päättämään, haluaako hän esim. olla yhteydessä etsivän työn toteuttajaan. Etsivän työn voima piileekin juuri asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa ja sen muodostamassa luottamuksessa. Kun luottamus saavutetaan, ovat asiakkaan mahdollisuudet löytää itselleen juuri sopiva polku aina suuremmat. Koska työ perustuu menetelmiltään paljolti dialogisuuteen, on vuoropuhelun ja asiakassuhteen oltava avoin ja turvallinen. Kontaktitilanteet pyritään luomaan mahdollisimman luonnollisiksi ja epävirallisiksi, jotta asiakkaan olo olisi turvattu ja hän kokisi tullessa oikeasti kohdatuksi. Etsivän työn oleellisin merkitys asiakkaan näkökulmasta onkin usein siinä, onko hän kokenut tullessa kuulluksi tai ymmärretyksi, eikä niinkään hänelle tarjottujen palveluiden viitekehyksessä. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 24.)

Etsivän nuorisotyön alkuperäisen mallin (Norja) tarkoituksena on ollut tavoittaa ne nuoret, jotka eivät osaa, pysty tai halua käyttää yhteiskunnan palveluja. Tämä tavoite pitää varmasti sisällään niin työntekijöiden, kuin yhteiskunnankin näkökulman. Näiden kahden lisäksi voidaan myös etsivän työn asiakkaalla todeta olevan omat tavoitteensa työn suhteen. Etsivän työn lähtökohtana on asiakkaan kuuleminen, mikä taas avaa työntekijälle mahdollisuuden vastata asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin. Täsmällistä ja yksilökohtaista apua ja palveluja voidaan tarjota, kun tiedetään, mitä asiakas haluaa ja tarvitsee. Toimiessaan, yhteistyö asiakkaan kanssa auttaa häntä itseään oivaltamaan oman hyvinvointinsa edellytykset ja tekojensa seuraamukset. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 26-27.) Tämän ymmärrettyään asiakkaan on helpompi ja ehkä myös miellyttävämpi löytää oma muutossuuntansa ja asettaa itselleen tavoitteita elämän eri osa-alueilla. Yksi onnistumisen kokemus johtaa usein houkutukseen saada niitä myös lisää.

Yhteiskunnallisesti etsivän nuorisotyön tavoite perustuu taloudellisuuteen ja yhteiskuntalaajuiseen hyötyyn. Kaartinen-Koutaniemen (2012, 26-28) mukaan yhteiskunnan

kannalta työn tulos on sitä parempi, mitä hyödyllisempi se on yhteiskunnan kokonaisedun kannalta. Myös sitä taloudellisempi työn tulos on, mitä todennäköisemmin se johtaa yksilön ansiotyöhön tai koulutuksen piiriin; pois sosiaalipalvelujen piiristä. Koska etsivän työn arvot perustuvat ihmisarvoon ja yksilön kuulemiseen, ovat myös työn tavoitteet sen mukaiset. Etsivä työ asettaa tavoitteen jokaisen yksilön kohdalle tämän tarpeiden perusteella. Etsivän työn välittömänä tavoitteena onkin haittojen vähentäminen yksilötasolla, vaikkei se suoraan johtaisikaan työ- tai koulutuspaikkaan. Sen sijaan tuloksena voi olla nuoren osallisuus jossain hänelle merkittävässä prosessissa tai kokonaisuudessa, mikä taas omalta osaltaan voi tulevaisuudessa johtaa esim. koulutuspaikan hakuun. Tavoitettujen tai tavoittamattomien kokonaisuuksien huomiointi edellyttää työntekijältä ammatillisuutta ja eri työtapojen ja –menetelmien soveltamista asiakkaan tilanteen vaatimalla tavalla. Kaartinen-Koutaniemen (2012, 70) mukaan etsivä nuorisotyö ei ole vain yksittäinen menetelmä tai menetelmäsalkku, vaan kyse on ennen kaikkea työntekijän ammatillisesta asenteesta kohtaamiinsa ihmisiin. Menetelmät, joita etsivä työntekijä työssään käyttää, ovat välineitä työn eri osa-alueiden edistämiseksi. Etsivän nuorisotyön luonnetta ja monisäikeisyyttä kuvaavia menetelmiä ja työvälineitä voivat olla esimerkiksi katutyö, sosiaalinen media, tekstiviestit ja puhelut tai professiosta riisuutuminen. Etsivä nuorisotyöntekijä ei olekaan sidottu mihinkään määrättyyn tilaan eikä toimintatapaan, vaan hänen osaamiskenttänsä on työn tuoman toimintakentän mukaisesti varsin laaja. (Puuronen 2014, 25-29.)

2.5.1 Etsivän nuorisotyön asiakasprosessi

Tämä luku perustuu pääosin Kaartinen-Koutaniemen teokseen Etsivässä työssä (2012), jonka mukaan etsivän nuorisotyön luonteen määrittää lähinnä asiakas yksilönä sekä hänen tarpeensa. Usein etsivässä nuorisotyössä asiakkuuden konkreettisenä tavoitteena on saattaa nuori esimerkiksi jatko-opiskelupaikkaan peruskoulun jälkeen, työharjoitteluun, työmarkkinoille tai muihin häntä kiinnostaviin palveluihin (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 30). Eri asiakkaiden kanssa käydyt työskentelyprosessit ovat moninaisia ja vaihtelevat asiakkaasta ja hänen tilanteestaan riippuen. Etsivän työn eri osa-alueita ja vaiheita voidaan kuitenkin punoa yhteen ja löytää asiakkuuksista selkeästi yhdistäviä tekijöitä. Tällaisia ovat mm. etsiminen, kontaktin synnyttäminen asiakkaaseen, työskentely asiakkaan kanssa, asiakkaan välittäminen muiden palveluiden piiriin sekä kontaktin lopetus.

Etsivän työn asiakasprosessi voidaankin jäsentää Kaartinen-Koutaniemen (2012) mukaan esimerkiksi seuraavalla tavalla:

- kontakti
- motivointi
- työskentely
- välittäminen
- lopetus

Kaartinen-Koutaniemi (2012) korostaa, että jokainen asiakkuus on yksilöllinen; asiakkaasta, tämän tarpeista sekä tilanteesta riippuen. Työprosessin jäsentäminen teoriassa ei tarkoita, että prosessi etenisi jäsennettyjen vaiheiden mukaan myös käytännön tasolla. Asiakkaasta riippuen, työn eri osiot menevät lomittain ja päällekkäin, eikä työskentelylle voida luoda valmista kaavaa. Laadukkaan työn edellytyksenä sekä työntekijän varmemman työtteen takaajana on kuitenkin hyvä, että asiakkaan kanssa tapahtuvaa prosessia osataan jäsentää ammatillisella tavalla.

Kontakti. Koko etsivän työn prosessi tapahtuu asiakkaan ja työntekijän välisen kontaktin puitteissa. Jotta kontakti syntyy, on asiakkaan tehtävä aloite. Jotta asiakas tekee aloitteen, on työntekijän tarjottava siihen mahdollisuus. Työntekijän ei tule painostaa asiakasta kontaktiin, mutta pitää itseään kuitenkin ns. tarjolla ja valmiudessa reagoida asiakkaan aloitteeseen. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 74-76.) Työntekijän on osoitettava toiminnallaan olevansa luotettava ja herätettävä mahdollisessa asiakkaassa positiivista kiinnostusta. Koska nuori on ympärillä olevaan ryhmäänsä voimakkaasti samaistuva ja nojaava, on etsivän työntekijän parasta pyrkiä ensin vaikuttamaan ryhmänormistoon ja sitä kautta yksittäiseen nuoreen. (Huhtajärvi 2007, 448.) Kontakti luodaankin eri tavoin eri toimintaympäristöissä. Esimerkiksi katupäivystyksessä työntekijä voi tehdä itsestään tunnistettavan mm. käyttämällä kaulassa roikkuvaa henkilökorttia. Tämä mahdollistaa työntekijän tunnistamisen, ja asiakas osaa tehdä aloitteen ja kontakti voidaan luoda. Tällöin kontakti on tapahtunut kasvokkain. Verkko-työssä taas kontakti voidaan säilyttää anonyymina, eikä asiakkaan tarvitse välittömästi paljastaa henkilöllisyyttään. Kontakti voi muodostua työntekijälle myös verkoston (esim. vanhemmat, koulu) kautta. Tällöin työntekijä on saanut tietoa ennakkoon, minkälaisesta henkilöstä on kyse ja mikä on hänen elämäntilanteensa. Joissain tämänkaltaisissa tilanteissa nuoreen voidaan ottaa suoraan yhteyttä, ilman, että hän on sitä itse pyytänyt. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 74-76.)

Asiakkaan ja työntekijän välille muodostuneen kontaktin kehittäminen jatkuu koko asiakkuuden säilymisen ajan. Kontakti on ennen kaikkea luottamuksellinen ja henkilökohtainen asiakkaan ja yhden työntekijän välillä. Kontaktiin voi välillisesti olla yhteydessä myös työntekijän työpari sekä organisaatio, jonka puitteissa työtä tehdään. Kontakti voi olla pituudeltaan lyhyempi tai pidempi, asiakkaan tilanteesta riippuen. Kontaktin alkuvaiheessa luodaan luottamus, jonka päälle kehittyvä kontakti kasvaa. Prosessin edetessä, asiakas saattaa ns. testata työntekijän lojaaliutta ja luotettavuutta, jolloin kontaktin kehittäminen voi ajoittain jopa pysähtyä. Tällöin on työntekijän ammatillisuutta kyettävä asettamaan työn tavoitteita mahdollisesti uudelleen asiakkaan suhteen. Toimimalla tilanteen vaatimalla tavalla, on työntekijä avuksi asiakkaalle parhaalla mahdollisella tavalla. Vaikka prosessin eteneminen ehkä hetkellisesti pysähtyy, on kuitenkin tärkeää, että syntynyt kontakti säilytetään. Tämä mahdollistaa omalta osaltaan asiakkaan kiinnittymisen etsivän työn tarjoamaan palveluun. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 77-78.)

Motivointi. Etsivä nuorisotyö pyrkii vahvistamaan asiakkaan osallisuutta sekä ennen kaikkea mahdollistamaan hänelle ne palvelut, joita hän tarvitsee ja jotka hänelle kuuluvat. Jotta asiakas tarttuisi hänelle tarjottuihin palveluihin ja mahdollisuuksiin, on hänellä oltava myös motivaatio tehdä se. Etsivän nuorisotyön olennaisena osana onkin motivoida asiakas määrittelemään omat tavoitteensa prosessin sekä ylipäättään elämänsä suhteen. Asiakkaan oma muutoshalu on ratkaisevassa asemassa ja tämän prosessin aikana hän tarvitsee kaiken mahdollisen tuen ja rohkaisun työntekijöiltä. Kun asiakas motivoituu muutokseen, tukevat työntekijät häntä psykososiaalisessa muutostyössä sekä ohjaavat jo olemassa olevien palveluiden piiriin. Asiakkaan motivointi on keskeisessä asemassa myös nuorisolain nojalla; ”työn tavoitteena on lain hengen mukaan tukea nuoren kasvua ja itsenäistymistä ja auttaa nuorta kiinnittymään kouluun, työhön tai muuhun itselleen mielekkääseen asiaan.” Tällöin työntekijän tulee tukea asiakasta tälle tärkeiden asioiden tavoittelussa ja rohkaista niissä eteenpäin. (Huhtajärvi 2007, 449; Kaartinen-Koutaniemi 2012, 79-80.)

Työskentely. Kun kontakti on luotu, työskennellään asiakkaan kanssa yhdessä vähitellen pidemmälle. Työntekijän tulee muistaa, ettei tartu liian nopeasti käytännön toimiin, jolloin asiakkaan oikea kohtaaminen ja kuuleminen jäävät huomiotta. Työskentelyn alussa onkin hyvä tehdä yleinen alkukartoitus ja kysellä esim. asiakkaan koulu- tai toimeentulotilanteesta. Myöhemmin työskentelyn aikana voidaan keskustella esi-

merkiksi asiakkaan toiveista, odotuksista, pettymyksistä tai työelämään liittyvistä ongelmista. Keskusteluiden edetessä on hyvä muistaa kuntouttava työote, mikä tarkoittaa, että työntekijä on asiakkaan tukena. On kuitenkin huomioitava, ettei etsivä työ ole terapiaa, vaikka tarkoituksena onkin tuottaa asiakkaalle tietoisuus siitä, että hän on itse elämänsä subjekti, toimija. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 81-82.)

Läpi työskentelyn on keskusteluissa ja toimintatavoissa säilyttävä tietynlainen läpinäkyvyys. Jotta asiakkaan luottamus työntekijään säilyy mahdollisimman hyvänä, on työntekijän tarpeen kertoa, mitä kaikkea ja kuinka paljon hän asiakkaasta jo tietää eri tietolähteiden/viranomaisten kautta. Etsivä työ on osa moniammatillista verkostoa omalla kentällään, joten tämä on tärkeä asia huomioida jo prosessin alkuvaiheessa.

Työntekijällä on myös hyvä mahdollisuus oikaista asiakkaan mahdolliset vääristyneet mielikuvat tai kokemukset viranomaistahoista, joiden kanssa tulisi tehdä yhteistyötä. Työntekijä voi toimia myös ns. tulkkina asiakkaan ja jonkun muun viranomaisen välillä tai tehdä asiakkaan kanssa yhdessä esimerkiksi välttämättömiä virastokäyntejä. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 82-83.)

Välittäminen. Etsivän työn tekijä sekä etsivä työ itsessään toimivat ns. välittäjänä asiakkaan ja tämän tarvitsemien palveluiden välillä. Etsivässä työssä ei juurikaan tuoteta palveluita, jotka asiakkaalle olisivat hyödyksi, vaan sen sijaan asiakasta neuvotaan, ohjataan ja koordinoidaan oikeanlaisten ja hyödyllisten palveluiden äärelle. Välittäminen ei välttämättä tapahdu ns. ”kädestä suuhun” –menetelmänä, vaan jo aikaisemmin syntynyt kontakti, motivointi sekä työskentely pyrkivät siihen, että asiakas löytää seuraavan vaiheen palvelut. Nuorelle paras mahdollinen palvelu löytyy, kun työntekijä sekä nuori toimivat yhteistyössä niin, että työntekijä toimii nuoren rinnalla kulkijana antaen nuorelle mahdollisuuden vaikuttaa omiin päätöksiinsä. (Huhtajärvi 2007, 449; Kaartinen-Koutaniemi 2012, 84.)

Lopetus. Asiakkuuden lopetus tapahtuu etsivässä työssä asiakkaan ehdoilla. Perusteluja lopetukselle voivat olla esim. seuraavat seikat:

- välittämisen avulla nuori on siirtynyt eteenpäin muihin palveluihin (asteittainen lopetus palveluihin kiinnittyessä)
- etukäteen sovittujen tavoitteiden täytyminen
- asiakkaan oma oivallus asiakkuuden jatkamisen tarpeettomuudesta (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 86).

Kaartinen-Koutaniemen (2012, 86) mukaan lopetetun asiakassuhteen voi virittää uudelleen, jos asiakas palaa mukanaan uusia asioita, joiden kanssa hän tarvitsee apua. Aina asiakassuhteen lopetus ei ole varsinaisesti edes tarpeen. Näin silloin, jos asiakkaan elämäntilanne ei ole asiakkuuden myötä radikaalimmin muuttumassa.

2.6 Etsivä nuorisotyöntekijä

Etsivää nuorisotyötä pyritään tekemään työpareittain, mikä mahdollistaa työntekijöille heidän tarvitsemansa tuen ja tilaisuuden työasioiden jakamiseen vertaistensa kanssa. Sekä työn, että työntekijän kehittymiselle tärkeät palautteen antaminen ja saaminen sekä havaitun analysoiminen mahdollistuvat työparityöskentelyn avulla. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 45.) Hyvän yhteistyön edellytys työparin kesken on se, että työpari oppii tuntemaan toisensa hyvin. On tärkeää, että työpari tekee työtä konkreettisesti yhdessä ja sitoutuu tiimityöskentelyyn. Tällöin esimerkiksi etsivän työn kenttätyö tapahtuu yhdessä työskennellen, jolloin työn vaatima suunnitelmallisuuskin voi toteutua. (Huhtajärvi 2007, 450.)

Etsivän nuorisotyön työntekijän rooli pyritään pitämään tämän omaan persoonaan nojaavana, eikä niinkään viranomaisena. Työntekijä voi olla koulutustaustaltaan moninainen, esimerkiksi yhteisöpedagogi, sosiaalityöntekijä, erityisopettaja tai psykologi. Tärkeää on, että työntekijän koulutus tai kokemus nuorten kanssa työskentelystä vastaa nuorisolain 7 b § :n edellyttämää tasoa. Koulutusnimike ei itsessään ole merkityksellistä, vaan koulutuksen mukanaan tulleet tietotaito sekä osaaminen etsivän nuorisotyön kentällä. Hyvä tuntemus eri lainsäädännöistä, palvelujärjestelmistä tai esim. sosiaalietuuksista kuuluvat työntekijän osaamisalueeseen. Eri palveluiden edustajien tai viranomaisten kanssa työskentely on etsivän työntekijän arkea. Yhteistyö- sekä vuorovaikutustaidot ovat myös tällöin tarpeen. Näin ollen myös ammatillinen verkostoituminen muiden etsivää työtä tekevien tahojen kanssa on tärkeää ja oleellista asiakkaan tilanteen eteenpäin viemiseksi. Myös työntekijä itse saa verkostoitumisen kautta tukea sekä kuulee vertaistensa kokemuksia työtavoista tai –menetelmistä. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 41.)

Kohderyhmän tunnistaminen ja sen kautta työskenteleminen on oleellinen osa työntekijän ammatillisuutta. Esim. monikulttuurisen ryhmän tai etnisistä taustoista tulevan asiakkaan kanssa työskentelyssä työntekijällä tulee olla tietotaitoa kulttuurillisista

eroavaisuuksista sekä hänen tulee kiinnittää huomiota myös mahdollisesti omiin jo olemassa oleviin asenteisiin. Myös sukupuolitietoisuus on tärkeä osa huomioida etsivänä työntekijänä. Kohderyhmästä riippuen, on hyvä arvioida, pitäisikö etsivän työn tekijän olla nainen vai mies, tai mahdollisesti työparina toimisivat molempien sukupuolten edustajat samanaikaisesti. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 35-39; Mikkonen ym. 2007, 18.)

Etsivän nuorisotyön työntekijän on kohdattava asiakkaansa heidän lähtökohdistaan ja kuunneltava, mitä heillä on sanottavanaan. Työntekijä osoittaa empatiakykyään, mutta säilyttää samalla ammatillisen otteen tilanteesta riippumatta. Tällöin asianmukainen koulutus tai työkokemus ovat avuksi ja tilanteet saadaan ratkaistua asiakkaan edun mukaisesti. Ammatillisen tilannetajun lisäksi on työntekijän hyvä omata kuulevat korvat, valmius kohdata ja keskustella ihmisten kanssa, hyvä itsetunto sekä mm. taito tarjota asiakkaalle turvallinen kokemus tämän osoittaessa avuntarpeensa. Työntekijän tulee myös ymmärtää oma roolinsa työntekijänä, eikä asettua väärällä tavalla asiakkaan tilanteen tasolle tai ottaa asiakkaan ongelmia omikseen liian henkilökohtaisesti. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 35-40.) Työntekijän on kuitenkin hyvä karsia liiallista ammatillisuuden ja profession korostamista ja keskittyä sen sijaan asiakkaan aitoon kohtaamiseen ja rinnalla kulkemiseen. Etsivää nuorisotyötä tekevien työssä yksilösuhteiden rakentamisen kulmakivenä vaikuttaakin olevan viranomaisauttajan merkityksen vähentäminen ja asiakasprosessissa olevan nuoren omien vahvuuksien ja selviytymistaitojen yhteinen etsiminen. (Puuronen 2014, 26.)

3 PALVELUOHJAUS

3.1 Palveluohjaus ja sen tavoite

Pietiläinen ym. (2003, 10-11) korostavat, että palveluohjauksen käsitteellä on monia eri tavoin painottuvia ja jopa keskenään ristiriitaisia merkityksiä. Pietiläisen ym. (2003, 10-11) mukaan palveluohjauksella tarkoitetaan niitä toimintoja, joilla asiakkaan ja palveluohjaajan yhteistyönä suunnitellaan, organisoidaan, yhteen sovitetaan ja arvioidaan palveluja, joita asiakas tai hänen perheensä tarvitsevat nykyisessä elämänvaiheessaan elämänhallintansa tueksi. Palveluohjaus on siis toimintamalli, jossa työtä tehdään jäsentyneesti ja suunnitellusti siten, että asiakas saa kulloisenkin elämäntilan-

teensa tarpeita vastaavat tuen ja palvelut ja että tuen ja palveluiden tuottajien näkökulmasta lopputulos on taloudellinen ja tarkoituksenmukainen. Palveluohjauksessa pyritään huomioimaan asiakkaan elämäntilanne kokonaisvaltaisesti ja jonka perustana ovat asiakkaan ja hänen läheistensä voimavarat. Palveluohjaus on siis asiakaslähtöinen työtapa, jonka tavoitteena on asiakkaan ja hänen perheensä elämänhallinta. Tälle työtavalle, joka perustuu asiakkaan ja työntekijän yhteistyölle, on tärkeää asiakkaan oma osallistuminen ja itsemääräämisen kunnioittaminen. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10-11.)

Palveluohjauksesta voidaan esittää melko erilaisia määritelmiä riippuen siitä, halutaanko kuvata palveluohjaajan toimintaa palvelujärjestelmien keskellä, palveluohjaajan ja asiakkaan välistä suhdetta, palveluohjaajan toimintaa rakenteellisten muutosten aikaansaamiseksi ja asiakasryhmän tilanteen parantamiseksi vai hänen toimintaansa asiakkaan elämismailman ja viranomaisten systeemimailman rajavyöhykkeessä. Tulee myös huomioida, että erilaiset asiakasryhmät voivat tuoda määritelmiin omat painotuksensa. Yhteistä on kuitenkin se, että palveluohjaajan toimeksiantajana toimii asiakas itse. Lyhyin määritelmä palveluohjauksesta on seuraava: ”Palveluohjaus perustuu asiakkaan todelliseen kohtaamiseen ja hänen mahdollisimman itsenäisen elämänsä tukemiseen .” (Suominen & Tuominen 2007, 13.)

Suomisen ym. (2007, 13) mukaan palveluohjauksen tulee perustua asiakkaan ja palveluohjaajan todelliseen kohtaamiseen ja luottamuksellisen suhteen rakentamiseen. Palveluohjauksessa pyritään tukemaan asiakasta mahdollisimman itsenäiseen elämään. Tällä tarkoitetaan asiakkaan oman toimintakyvyn vahvistamista, niin että päämääränä on hänen siirtymisensä oman elämänsä keskeiseksi toimijaksi. Toimintaa voitaisiin myös kutsua asiakkaan vahvistamiseksi, voimaannuttamiseksi tai valtaistamiseksi. (Suominen & Tuominen 2007, 13.)

Valokiven (2002) mukaan palveluohjauksen perustehtävät ovat koordinointi ja asiakkaan asioiden hoitaminen sekä neuvonta sellaisen palvelukokonaisuuden muodostamiseksi, joka tukee asiakkaan selviytymistä. Valokivikin (2002) korostaa asiakkaan voimavarojen ja oman toimintakyvyn tukemista palveluohjausprosessissa. (Linnossuo 2004, 25.)

Palveluohjauksen tavoitteena on aina asiakkaan elämänlaadun parantuminen. Sillä tavoitellaan myös asiakkaan voimavarojen hyödyntämistä hänen elämänsä haastekohdissa. Palveluohjauksen asiakkaalla on usein vaikeuksia elämönhallinnassa, minkä vuoksi tarve palveluohjaukselle on syntynyt. Palveluohjauksella autetaan asiakasta ottamaan käyttöön hänessä olevia kykyjä, taitoja ja voimavaroja, jotka ovat saattaneet korvautua negatiivisilla toimintamalleilla, esimerkiksi pitkään jatkuneen päihteiden käytön seurauksena tai josta asiakas ei ole itse tietoinen. Palveluohjauksella tavoitellaan asiakkaan ajattelussa ja toiminnassa tapahtuvaa muutosta, jonka myötä hän oppii luottamaan omaan kykyynsä toimia aikaisemmin haastavalta tuntuneiden asioiden parissa. Palveluohjaus tavoittelee siis sitä, että asiakas pystyisi jatkossa, ilman palveluohjaajan tukea, toimimaan omassa ympäristössään joutumatta uudelleen siihen tilanteeseen, mikä hänet alun perin toi palveluohjauksen piiriin. (Rauhala 2011, 18.)

3.2 Palveluohjaus työmenetelmänä

Palveluohjausta asiakkaan ja työntekijän välisenä suhteena ja asiakastyönmenetelmänä voidaan kuvata case management käsitteen avulla. Käsite nojaa neljään periaatteeseen:

Asiakkaalle nimetään henkilökohtainen vastuuhenkilö. Tässä palveluohjaajan roolissaan työntekijä auttaa asiakasta jäsentämään omia avun, tuen ja kuntoutuksen tarpeita, etsimään sopivia ratkaisuja niiden järjestämiseen sekä sovittamaan näitä ratkaisuja jokapäiväisestä elämästä kumpuaviin tarpeisiin. Palveluohjaaja antaa tietoa muun muassa sosiaaliturvasta ja eri tukimuotojen ja palveluiden vaihtoehtoista ja toimii asiakkaan linkkinä eri tahoille, jotta asiakkaan asiat hoituisivat mahdollisimman sujuvasti.

Vastuuhenkilön tehtävänä on seurata asiakkaan, palveluiden käyttäjän tilannetta ja muuttaa palvelupakettia asiakkaan tilanteen niin vaatiessa. Pitkäjänteinen yhteistyö asiakkaan ja työntekijän välillä kuuluu olennaisesti palveluohjaukseen. Siinä seurataan tehtyjen tuki- ja palveluratkaisujen toimivuutta ja korjataan tehtyjä ratkaisua tilanteen niin vaatiessa. Siinä on myös mahdollista seurata asiakkaita elämänmuutosten yli ja näin varmistaa, että tuki ja palvelut mukautuvat muuttuvien tilanteiden ja tarpeiden mukaan.

Tarkoituksena on että *palvelupäätökset tehdään mahdollisimman lähellä käyttäjää*. Vastuuhenkilöllä on valtuuksia tehdä asiakkaan palveluita koskevia päätöksiä tai hänellä on ainakin hyvin tiivis yhteys päätöksiä tekeviin tahoihin. Asiakkaalle pystytään hyvin luottamuksellisesti kertomaan, mikä on mahdollista ja mikä ei.

Palvelujärjestelmän yhteistyöongelmia pyritään ratkaisemaan ruohonjuuritasolla, neuvottelemalla ja keskustelemalla asiakkaan asioihin kytkeytyvien viranomaisten kanssa. Tavoitteena on päästä järkevään työnjakoon ja vastuiden määrittelyyn. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 21-23; Pietiläinen & Seppälä 2003, 11-12.)

Hänninen (2007) korostaa, että asiakasta voidaan auttaa *palveluohjauksellisella työotteella*, jossa esimerkiksi joku määrätty henkilö koordinoi asiakkaalle tulevat palvelut. Palveluohjaukselliseen työotteeseen kuuluu asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen, palveluohjauksen tarpeen tunnistaminen sekä asiakasohjaus, tiedon antaminen olemassa olevista palveluista. (Anttila ym. 2012, 6.)

Steinberg ym. (1983) korostaa, että mikäli asiakas tarvitsee monipuolista tukea, rinnalla kulkijaa tai jopa puolesta-puhujaa, voidaan häntä parhaiten auttaa yksilökohtaisella palveluohjauksella. Yksilökohtaisen palveluohjauksen olennaiset piirteet voidaan kiteyttää yksilöllisyyteen ja vastuullisuuteen ja sen perustehtävät ovat koordinointi, asianajo ja neuvonta. (Anttila ym. 2012, 7.) Hänninen (2007) tarkentaa, että eritasoisia työotteita voidaan soveltaa ja tarvittaessa räätälöidä kaikkien asiakasryhmien tarpeita vastaaviksi. Työotteet eroavat selkeiksi omiksi kokonaisuuksikseen sen mukaan, miten monipuolista ja intensiivistä työntekijän ja asiakkaan välinen yhteistyö on. Lisäksi aiempien työotteiden periaatteet ja elementit sisältyvät aina seuraavan tason työotteeseen. (Anttila ym. 2012, 7.)

3.3 Palveluohjaus prosessina ja sen vaiheet

Ala-Nikkolan & Valokiven (1997, 24-27) mukaan palveluohjaus on prosessi, jolla on alku ja loppu. Se on tavoitteellista yhteistyötä työntekijän ja asiakkaan kesken. Tavoitteena on pyrkiä konkreettiseen tulokseen ja edetään vaiheesta toiseen. Se, milloin tulos on saavutettu ja vakiintunut, ratkaistaan kussakin tapauksessa erikseen. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 12.) Palveluohjausprosessista voidaan erottaa seuraavat palveluohjausprosessinvaiheet:

Palveluohjauksen ensimmäisen vaiheen muodostaa valikointi. Davies (1992) korostaa, että ensimmäinen vaihe on valikoinnin monitasoinen ongelma (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 6). Valikointia on pohdittava itse yksilökohtaisen palveluohjausprosessin käynnistämisen yhteydessä. Yksinkertaisissa tapauksissa palveluohjausta ei tarvita, vaan voidaan todeta tilanne ja jatkaa entisiä palveluita. Palveluohjaus ei myöskään ole tarpeen, jos esimerkiksi asiakas on ilman muuta siirrettävä pitkäaikaiseen laitoshoittoon. Palveluohjauksesta ei ole hyötyä tilanteessa, jossa vaihtoehtoja ei ole. Lisäksi on pohdittava sitä, ketkä ylipäättensä tarvitsevat palveluohjausta. Tapaukset ovat niin monessa suhteessa erilaisia, joten on haastavaa selvittää kuka oikeastaan on palveluohjausta eniten tarvitseva ja missä suhteessa? Yksilökohtaisessa palveluohjauksessa monimutkaisten ja vaikeiden tilanteiden tunnistaminen on erityisen tärkeää. Tällaisia tilanteita voivat esimerkiksi olla mm. siirtymävaiheet elämässä, muutostilanteet, oman tai perheen äkillinen kriisi taikka elämäntilanteen muutos. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 7; Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 24-25.) Dantin (1990) painottaa, että yksilökohtaisessa palveluohjauksessa palvelut pyritään kohdentamaan niille, jotka tarvitsevat niitä eniten eli palveluohjaaja etsii ne asiakkaat, jotka ovat erityisen tuen tarpeessa. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 6; Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 24-25.)

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi. Asiakkaan palvelun tarpeen arviointi on tehtävä huolellisesti ja samalla koottava yksilökohtainen palvelupaketti. Lisäksi on pohdittava, riittääkö yksi palveluohjaaja vai pitääkö tehtävä suorittaa moniammatillisessa tiimissä. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 25-26.) Kansainväliset tutkimukset puhuvat kummankin menettelytavan puolesta. Tiimityöskentely tarjoaa asiakkaille heidän ongelmien ratkaisemiseksi useiden eri ammattikuntien taidot ja tiedot, mutta se saattaa vaikeuttaa pääsyä palvelujen piiriin ja pirstaloida asiakkaan asioiden hoitamista. Työntekijöille tiimityöskentely antaa tukea ja tarjoaa useiden eri ammattikuntien tiedot ja taidot asiakkaiden ongelmien ratkomiseksi, mutta ongelmia saattaa tulla toisten tiimien suhteen ja tiimistä voi muodostua myös elitistinen. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 7; Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 25-26.) Työyhteisön tuki on tärkeää, mutta silti on tärkeää nimetä vastuu asiakkaasta yhdelle työntekijälle. Tällöin palveluohjaajalla on ammatillista itsenäisyyttä toimia ja asiakkaan kannalta toimiminen vain yhden palveluohjaajan kanssa selkeyttää vastuukysymystä sekä tekee yhteydenoton helpoksi. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 24-25.) Yksilölliset palvelupyynnöt ja-tarpeet ovat hyvin vaihtelevia ja myös arviointiprosessien on oltava sellaisia. Joskus arviointi voi olla pitkä ja työläs prosessi sisältäen useita kotikäyntejä, haastatteluja, kokeiluja ja seurataan tilannetta

kauan ennen kuin arviointivaihe kannattaa lopettaa. Tuen tarpeen arvioitsija saattaa joutua selvittämään asiakkaan elämäntilanteen hyvin perusteellisesti ja moniulotteisesti. Mihin asiakas pystyy, mitkä ovat hänen vahvuutensa, missä verkostossa asiakas toimii jne. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 7; Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 24-25.)

Palvelujen suunnittelu ja järjestäminen. Tässä palveluprosessin vaiheessa on koottava palaset yhteen ja järjestettävä palvelut. Yksilökohtaisessa palveluohjauksessa asiakasta koskevat päätökset tehdään ruohonjuuritasolla, lähellä asiakasta. Asiakkaan kanssa on sovittava käyttöön tulevista palveluista, niiden seurannasta, käyttäjien oikeuksista ja velvollisuuksista sekä palveluohjaajan tulevasta roolista ja seurantatavasta. Palveluohjaaja kartoittaa asiakkaan saavutettavissa olevat etuudet ja tukee asiakasta niiden hakemisessa. Tavoitteena on myös, että eri palvelut muodostavat asiakkaan kannalta mielekkään kokonaisuuden. Palvelujen kokonaisuuden tulisi pitää yllä käyttäjän toimintakykyä ja hänen normaalia elämäänsä muuntamatta häntä kohteeksi, jolla on aikaa ottaa palveluita vastaan kun tuottajat ehtivät niitä antaa. Palvelujen järjestäminen edellyttää, että palveluohjaaja tuntee palvelutarjonnan. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 26.)

Palvelutavoitteiden seuranta ja järjestelyjen korjaaminen. Yksilökohtainen palveluohjausajattelu korostaa erityisesti vastuun jatkuvuutta palvelujen järjestämisen jälkeen. Jatkuvuus tekee siitä prosessin, jossa sama henkilö on vastuussa palveluohjauksesta ja asiakkaan palvelupaketista koko prosessin ajan. Seurannan avulla palveluohjaaja tukee asiakasta, valvoo suunnitelma onnistumista, tarpeiden muutosta, antaa palautetta palvelutyöntekijälle ja heidän toimintayksikölleen, tarkkailee kustannusten kehitystä ja uudelleenarvioi. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 8; Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 26-27.)

Palvelukokonaisuuden korjaaminen. Palveluohjausprosessin viidennessä vaiheessa palveluohjaaja panee alulle muutoksia suunnitelmaan tai palvelukokonaisuuteen, jos asetelma on muuttunut huomattavasti. Yksilökohtainen palveluohjaustyö päättyy, kun palvelujen tarve loppuu tai asiakas siirtyy pitkäaikaishoidon piiriin, jolloin vastuu liittyy hoitolaitokseen. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 8; Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 26-27.)

3.4 Näkökulmia palveluohjaukseen sekä palveluohjauksen erilaiset mallit

Erilaisista palveluohjauksen malleista on todella vaikea antaa selkeää kuvaa, sillä kansainvälisessä käytössä on useita kymmeniä erilaisia nimityksiä ja niiden määritelmät saattavat vaihdella lähteestä riippuen. (Suominen & Tuominen 2007, 31.) Palveluohjausta on kuvattu kirjallisuudessa sisällöllisesti eri tavoin painottuvina toteutusmalleina, riippuen siitä millainen on asiakkaan sen hetkinen elämäntilanne tai miten tuki ja palvelut määritellään suhteessa asiakkaaseen. Pietiläinen (2001) on jakanut palveluohjauksen seuraaviin toteutusmalleihin:

Perinteinen palveluohjaus. Palveluohjaaja on palveluverkoston monipuolinen asiantuntija, jonka tarkoituksena on auttaa asiakasta monimutkaisessa ja vaikeassa palvelujärjestelmässä. Keskeistä on, että palveluohjaaja hallitsee tarjolla olevat palvelut. Palveluohjaaja huolehtii asiakkaan asian etenemisestä suunnitelman mukaisesti, etsii sopivat palvelut, sovittaa yhteen eri mahdollisuuksia ja varmistaa eri organisaatioista tarvittavat päätökset.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostava palveluohjaus. Keskeistä on asiakkaan oman toimintatavan tukeminen, asiakkaan voimavarojen käyttöön otto ja asiakkaan liittyminen yhteisöön sen täysivaltaisena jäsenenä, jolloin tukeudutaan pääosin asiakkaan omista verkostoista saatavaan sosiaaliseen tukeen. Asiakkaan itsensä tärkeinä pitävät asiat määrittävät toimintaa ja sen tavoitteita ja viime kädessä asiakas voi tehdä itseään koskevat päätökset. Työntekijällä asema on toimia kumppanina asiakkaalle.

Intensiivinen, yksilöllinen palveluohjaus. Ohjaus liittyy vahvasti asiakkaan vaikeaan elämänvaiheeseen ja on siten hyvin intensiivistä. Palvelut järjestetään pääsääntöisesti asiakkaan lähiympäristössä ja palvelut tuottaa usein palveluohjaaja tai joku palveluohjaajan kanssa toimivan yhteistyöryhmän jäsenistä. Ohjaus sisältää paljon arkipäivän käytäntöön liittyviä asioita ja niiden opettelua.

Siirtymävaiheiden palveluohjaus. Lähtökohtana on odotettavissa oleva muutos asiakkaan elämäntilanteessa, esimerkiksi koulun aloittaminen tai päättyminen, siirtyminen toisen asteen opintoihin, muutto lapsuudenkodista omaan asuntoon tai laitoshoidosta avohoitoon. Siirtymävaiheen palveluohjauksessa korostuvat paitsi palveluohjaajan ja

asiakkaan hyvä yhteistyö, myös eri organisaatioiden ja muiden tahojen saumaton yhteistyö.

Asianajomalli. Palveluohjaajan rooli asiakkaan asianajajana tai puolestapuhujana painottuu asiakkaan palveluissa todettujen puutteiden osoittamiseen ja asiakkaan oikeuksien puolustamiseen. Palveluohjauksen erilaiset sovellutukset ja toteutustavat sekoittuvat ja vaihtelevat käytännötyössä asiakkaiden tilanteiden ja tarpeiden mukaan. Yhden asiakkaan palveluohjaus voidaan järjestää yhdellä tavalla, toisen toisella. Yhtä oikeaa tapaa ei ole olemassa, vaan toimintamallit määräytyvät asiakaskohtaisesti ja toiminnan tavoitteiden mukaisesti. Eri mallien välisiä eroja ei aina voida käytännön työssä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 13-14; Pietiläinen 2003, 29-30.)

Suominen ym. (2007, 31-33) ovat päätyneet palveluohjauksessa Pietiläisen (2001) viiden mallin sijasta kolmeen malliin: yleinen tai perinteinen palveluohjaus, voimavarakeskeinen palveluohjaus ja intensiivinen palveluohjaus. *Yleinen tai perinteinen palveluohjaus:* Tässä mallissa ei korosteta asiakkaan ja palveluohjaajan välistä suhdetta vaan palveluohjaajan tulee osata ja hallita palvelujärjestelmä ja ohjata asiakas tarpeenmukaisten palveluiden piiriin. Palveluohjaaja osallistuu hoitosuunnitelman tekemiseen, palveluiden linkittämiseen ja koordinoimiseen sekä pitää yhteyttä asiakkaan eri palveluntuottajiin. Koska tässä mallissa työ ei perustu intensiiviseen asiakassuhteeseen, voi yhdellä palveluohjaajalla olla muita malleja enemmän asiakkaita, jopa viisikymmentä.

Voimavarakeskeisissä palveluohjausmalleissa korostetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Voimavarakeskeisissä palveluohjausmalleissa lähdetään liikkeelle asiakkaan voimavaroista ja korostetaan asiakkaan omien tavoitteiden toteuttamisen tärkeyttä. Asiakkaan ongelmat tai sairaudenkuva ovat tällöin taka-alalla. Lisäksi toiminnassa kiinnitetään huomiota myös sellaisiin rakenteellisiin tekijöihin, jotka voivat vaikeuttaa asiakkaan kuntoutumista. Asiakkaan ja palveluohjaajan välistä luottamuksellista suhdetta korostetaan. Palveluohjaaja toimii asiakkaan kumppanina ja edunvalvojana, ja tukeminen sekä neuvonta ovat tämän mallin tärkeitä osatekijöitä.

Intensiivisen palveluohjauksen tunnetuin muoto on ns. kliininen case management. Mallin olettaamus on, että asiakkaan vaikea tilanne vaatii intensiivisen työtteen, ja tästä syystä palveluohjaajan asiakasmäärän tulee pysyä pienenä. Kliinisessä case ma-

nagementissa palveluohjaajan rooliin kuuluu asiakkaan tukeminen ja motivoiminen sekä palveluiden ja suunnitelmien yhteensovittaminen ja linkittäminen. Palveluohjaaja toteuttaa yhdessä asiakkaan kanssa myös omia hoito- ja kuntoutustoimenpiteitä. Hän voi esimerkiksi vastata kriisi-interventiosta, harjoitella sosiaalisia taitoja yhdessä asiakkaan kanssa sekä osallistua asiakkaan perheen tukemiseen.

Käytännössä nämä palveluohjausmallit eivät kuitenkaan välttämättä seuraa ylhäällä mainittua jakoa. Voitaisiin esimerkiksi ajatella, että intensiivisen mallin asiakasmäärät olisivat selvästi pienempiä kuin voimavarakeskeisen mallin, mutta näin ei aina välttämättä ole. Myös asiakkaan voimavaroista ja hänen tavoitteistaan lähtevä palveluohjaus voi edellyttää tiiviin asiakassuhteen, jolloin myös sen asiakasmäärät tulisi pitää alhaisina. (Suominen & Tuominen 2007, 31-33.)

3.5 Palveluohjaajan näkökulma

Palveluohjaus voidaan järjestää kunnassa osana työntekijän omaa työtä. Tällöin työntekijä valmentautuu palveluohjaajan tehtäviin, tällaisella työntekijällä on laaja tieto oman kunnan palveluista ja yhteistyösuhteet eri tahoille sekä yleensä yhteyksiä myös muihin paikkakunnalla vaikuttaviin toimijoihin, esimerkiksi yksityisiin palveluntuottajiin ja järjestöihin. Perussääntönä kuitenkin on, ettei palveluohjaus ole virkanimike, vaan tapa tehdä työtä. Palveluohjaajana voi siis toimia asiakkaan kanssa läheisessä yhteistyösuhteessa oleva työntekijä. Palveluohjaajasta tulee asiakkaan tärkein kosketuspinta palvelujärjestelmään ja siksi on tärkeää, että työntekijä voi asemastaan ja asiantuntemuksestaan lähtien asettua mahdollisimman luontevasti asiakkaan palveluohjaajaksi. (Pietiläinen ym. 2003, 74-75.)

Suominen ym. (2007) kuvaa palveluohjaajan, asiakkaan ja viranomaisten välistä vuorovaikutusta palveluohjauksen kolmiona, jossa kaikilla osapuolilla on oma kärkensä ja palveluohjaus liikkuu kolmion sisällä. Palveluohjauksen tavoitteena on pyrkiä rakentamaan siltaa asiakkaan ja viranomaisten välille, jotta myöhemmässä vaiheessa palveluohjaajan rooli tulkkina asiakkaan ja viranomaisen välissä vähenee ja osapuolet ymmärtävät toisiaan ilman palveluohjaajan tukea. (Rauhala 2011, 20.)

3.5.1 Lähimmäinen

Palveluohjauksen ytimen muodostaa asiakkaan ja palveluohjaajan välinen yhteistyö. Suhteen rakentumisen näkökulmasta palveluohjaajan roolina palveluohjausprosessin johdanto vaiheessa on olla asiakkaan lähellä ja kuunnella häntä. Lähimmäisen roolissa palveluohjaaja pyrkii välittämään asiakkaan tunteen turvallisuudesta pysyvistä yhteistyöstä. Palveluohjaajan tuleekin tiedostaa lähimmäisen roolin merkitys, jotta palveluohjausprosessi voi asiakkaan näkökulmasta saada parhaan mahdollisen lopputuloksen. (Rauhala 2011, 27.)

3.5.2 Ammatilainen

Palveluohjaajalla on oltava kokemusta asiakasryhmästä, jonka kanssa hän työskentelee. On tunnettava palvelujärjestelmä ja se maailma, jossa asiakas elää. Palveluohjaajan näkökulmasta toimivan palveluohjauksen taustalla on työyhteisön tuki sekä toimiva taustaorganisaatio. Palveluohjaajan omien tietojen, taitojen ja kokemusten lisäksi ulkoiset resurssit, kuten työtilat, yhteydenpitovälineet ja työnohjaus ovat välttämättömiä tukitoimia palveluohjaustyön tekemiselle. Palveluohjauksella luodaan raamit asiakkaan elämäntilanteelle. Hoidettavissa ja hoitamatta jääneistä asioista pyritään luomaan hallittava kokonaisuus. Asiakkaan kanssa kootaan yhteen ne asiat, jotka kuormittavat elämää ja asetetaan myös tavoitteet, joita kohti edetään. Palveluohjaajan rooli ammattilaisena sisältää myös asiakkaan tukemista oman elämäntilanteen realistisessa hahmottamisessa. Mikäli asiakkaan asettamat tavoitteet ovat selkeästi saavuttamattomissa, on palveluohjaajan keskusteltava siitä asiakkaan kanssa. Palveluohjaajan on osattava arvioida palveluiden oikea-aikaisuus asiakkaan eri elämäntilanteissa. Eri vaihtoehtoja on tuotava esiin oikealla hetkellä, asiakasta niihin kuitenkin painostamatta. Onnistuneen palveluohjausprosessin myötä asiakkaalle voi syntyä motivaatio muutokseen ja ainakin kokemus, joka rohkaisee myöhemmin yrittämään uudelleen. palveluohjaajan rohkaisemana ja positiivisen palautteen vaikutuksesta asiakkaalle syntyy usko omiin kykyihin ja mahdollisuuksiin. Jotta palveluohjaaja voi tukea asiakasta muutokseen, on hänen hyvä tuntea muutoksen vaihemalli, joka usein ohjaa asiakkaan toimintaa. (Rauhala 2011, 27-28.)

3.5.3 Tukihenkilö

Asiakkaat kokevat palveluohjaajan usein omaksi tukihenkilökseen. Asiakkaan näkökulmasta se onkin osuva ilmaus kuvaamaan palveluohjaajaa. Hän on asiakkaan elämässä se henkilö, joka tukee ja huomioi asiakasta kokonaisvaltaisesti. Palveluohjaajan työskentely edustaa tavallista ja yleisesti hyväksyttävää tapaa elää ja hoitaa asioita. Hän on usein asiakkaalle roolimalli ja esimerkki kyvystä hallita omaa elämää. Palveluohjaaja ei tee työtä asiakkaan puolesta eikä poista asiakkaan ongelmia. Palveluohjausprosessi itsessään voi toimia esteiden poistajana, koska usein muutos yhdessä asiassa poikii muutoksia myös muilla elämänalueilla. Palveluohjaus ei korvaa viranomaiskontaktia. Palveluohjaaja ei tuota palveluita asiakkaalle, vaan yhdessä viranomaisen kanssa asiakkaalle suunnitellaan oikeanlainen palveluohjauskokonaisuus.

Palveluohjaajan tärkein tehtävä viranomaiskohtaamisissa on olla niissä läsnä. Jo pelkästään sillä, että palveluohjaaja on läsnä kohtaamisissa, on asiakasta rauhoittava vaikutus. Palveluohjaajan tehtävänä on toimia kohtaamisissa neutraalina tulkkina luomassa asiakkaan ja viranomaisen välille yhteistä kieltä. Palveluohjaaja kääntää viranomaisen puhetta asiakkaalle ymmärrettäväksi arkikieleksi. Palveluohjaaja selittää asiakkaalle minkälaisia seuraamuksia toimenpiteillä on ja miksi niitä tehdään. Neutraalin kielenkääntäjän roolin lisäksi palveluohjaaja voi joutua myös neuvottelijan rooliin. Aina asiakkaan vaatimus ei ole perusteltavissa ja palveluohjaaja saattaa joutua ehkäisemään mahdollisen uhkaavan tilanteen kärjistymistä, esimerkiksi selittämällä viranomaiselle asiakkaan käytöksen syitä. Toisaalta, kun asiakkaalla on mukana tukihenkilö, joka auttaa ymmärtämään käsiteltäviä asioita ja joka pitää hänen puoliaan, voidaan välttää tämänkaltaista turhaa provosoitumista. Molemmissa tapauksissa palveluohjaajan tavoitteena on luoda asiakkaan ja viranomaisen välille ymmärrystä sekä tehdä oma roolinsa tulkkina ja neuvottelijana tarpeettomaksi. Palveluohjaaja on kohtaamisissa myös asiakkaan etujen valvoja. Viranomaisen suuntaan palveluohjaajan roolina on olla asiakkaan tukena perustelemassa, miksi asiakkaan ehdottamat ja tavoittelemat palvelut tukisivat hänen tarpeitaan parhaiten. Asiakas ei ole välttämättä viranomaisen silmissä tarpeeksi uskottava tai vakuuttava omana itsenään, joten palveluohjaaja on tukena ja vakuutuksena asiakkaan pyrkimyksissään. Palveluohjaajan läsnäolo viestii viranomaiselle, että asiakas ei ole yksin, vaan joku muukin uskoo asiakkaan tavoitteisiin ja kykyyn saavuttaa niitä. Kun asiakas on palveluohjaajan läsnäololla saavuttanut

vakuuttavuuden viranomaisen silmissä ja kommunikaatio alkaa osapuolten välillä sujua, on palveluohjaajan tehtävä suoritettu. (Rauhala 2011, 22, 28.)

Palveluohjaajalla ei ole vastuuta asiakasta koskevasta päätöksenteosta. Palveluohjaajan rooli kumppanina ja luotettavana tukihenkilönä perustuu juuri siihen, että hänellä ei ole valtaa tehdä päätöksiä asiakkaan puolesta. Yhteistyö perustuu vapaaehtoisuuteen, eikä palveluohjaajalla ole omia etuja ajettavana. Palveluohjaaja työskentelee asiakkaan kanssa sektoroidusta sosiaalityöstä poiketen, tukemassa kokonaisvaltaisesti asiakasta kaikilla elämän osa-alueilla. Palveluohjaajan puolueettomuus sekä se, ettei hän ole viranomaisvastuussa tai päättävässä asemassa asiakasta koskevissa asioissa, puoltavat luottamuksellisen suhteen syntymistä. Palveluohjaajana ei voikaan toimia henkilö, jolla on samanaikainen rooli asiakkaan elämässä päätöksiä tekevänä tai niitä toteuttavana henkilönä. (Rauhala 2011, 22.)

3.5.4 Tulevaisuuden turvaaja

Kun palveluohjausprosessia lopetetaan, on asiakkaan pystyttävä itse asettamaan itselleen tavoitteita sekä työskentelemään niiden saavuttamiseksi. Palveluohjaajan tehtävänä on arvioida realistisesti asiakkaan pärjäämistä itsenäisesti sekä varmistaa, ettei asiakas koe turvattomuutta. Päätös palveluohjauksen lopettamisesta tulee olla asiakkaan ja palveluohjaajan yhteinen. (Rauhala 2011, 28.)

3.6 Palveluohjaus verkostotyönä

Palveluohjauksessa asiakkaan tukemiseen osallistuvat niin asiakkaan oma sosiaalinen verkosto (sukulaiset, ystävät jne.) kuin ammattilaisten muodostama verkosto. Palveluohjaaja toimii siis asiakkaan omassa elämismaailmassa ja palveluntuottajien ja viranomaisten systeemimaailmassa. Nämä maailmat ovat toimintatavoiltaan hyvinkin erilaisia. Systeemimaailma toimii usein asiantuntijuuden, sektorivastuun, hakemusmenettelyn, päätösten ja toimeenpanon logiikalla, kun taas elämismaailma toimii yhteisyyden, kokonaisvaltaisuuden, vastavuoroisen tuen ja tunteiden periaatteella. Asiakkaan elämismaailmaan kuuluu hänen kokemansa elämä vahvuuksineen, vaikeuksineen ja omine ihmissuhteineen. Palveluohjaajalla on toinen jalka systeemimaailmassa ja toinen jalka elämismaailmassa. Tässä kohdin nämä kaksi maailmaa asettuvat vuoropuheluun pyrkimättä kontrolloimaan toisiaan. Palveluohjaajan koulutus ja työkoke-

mus korostaa systeemimaailmaa, mutta myötätuntoinen ymmärrys liittyy vahvasti elämismaailmaan. Palveluohjaaja joutuu monesti kysymään itseltään, miten hyvin palvelut ja asiakkaan tavoitteet kohtaavat. Palveluohjaaja tekee asiakkaan näkyväksi systeemimaailmalle, mutta myös systeemimaailman asiakkaalle. (Suominen & Tuominen 2007, 21-22; Pietiläinen & Seppälä 2003, 87.)

Viranomaisten asiakasverkostot eivät synny itsestään, kuten ei mikään muukaan verkosto. Tarvitaan joku, joka aktiivisesti ja määrätietoisesti kokoaa verkoston ja jolla on asemansa vuoksi edellytykset siihen. Asiakkaan palveluohjaajalla on tällaiset edellytykset: hän on asiakasta lähellä ja samalla osa palvelujärjestelmää. Viranomaisten asiakasverkostojen kokoaminen on palveluohjaajalle yksi tapa toteuttaa asiakkaan palveluiden koordinoitua. Tällaisen verkoston toimintaa ja merkitystä voidaan kuvata myös kolmion kautta. Sen yhdessä kulmassa on organisaatio, toisessa asiakas ja kolmannessa palveluohjaaja. Verkostolla on jokaiselle heille erilainen merkitys. Organisaatioiden välisessä verkostotyössä nousee keskeiseksi sellaisten toimintojen ja pelisääntöjen rakentuminen, jotka koskevat asiakkaita, joilla on yhtäaikaista kontakti useaan eri organisaatioon tai tahoon. Tämä mahdollistaa työntekijälle sen, että todellista yhteistyötä kyetään tekemään selkein valtuuksin muita tahoja edustavien työntekijöiden kanssa ja kyetään luomaan hyvät suhteet näihin, ja tämä puolestaan tukee asiakkaiden palveluketjun toimivuutta. Hyvin toimivat työntekijä verkostot ovat tärkeitä myös asiakkaalle, sillä ne turvaavat hänelle viime kädessä hyvän palvelukokemuksen. Asiakkaalle on tärkeää hänen omien sosiaalisten verkostojen toimivuus ja niiden antama tuki ja sisältö elämälle. Palveluiden niveltymisen hänen muuhun elämänsä on ratkaisevassa asemassa sen kannalta, mitä apua ja hyötyä hän pystyy niistä saamaan. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 85-87.)

Perttula (2003) korostaa, että verkostotyötä pidetäänkin usein palveluohjaustyön olennaisena osana. Verkostotyön saavuttaman suosio, ei kuitenkaan tarkoita sitä, että se sopisi kaikille asiakkaille. Verkostokokoukset, joissa asiakkaan kanssa toimivat viranomaiset ja hänen läheisensä käsittelevät asiakkaan elämän tärkeitä asioita, voivat olla myös asiakkaalle paljastavia ja häpeällisiä. Vaarana on myös se, että asioista sovitaan asiakkaan ”pää yläpuolella”. Verkostotyö ei voi koskaan toimia puuttuvan luottamuksellisen suhteen korvikkeena, eikä siis tarkoita samaa asiakaslähtöisyyttä. Tästä syystä verkostotyön muotoja ja menetelmiä tulisi tarkoin pohtia. On tärkeää, että verkostotyön asiakaslähtöisyys tulee varmistaa. Verkostotyön näkökulmasta asiakkaan tukemi-

seen osallistuvat siis asiakkaan sosiaalinen verkosto, palveluohjaaja ja muut palveluntuottajat yhteisvastuullisesti. (Suominen & Tuominen 2007, 21-23.)

3.7 Palveluohjauksen paikka palvelujärjestelmässä

Jos tarkastellaan vain yhden palvelusektorin sisällä tehtävää työtä, tulee helposti vaikutelma, että palveluohjauksessa ei ole mitään uutta. Hyvää asiakastyötä tehdään kaikissa organisaatioissa. Palveluohjauksen erot ns. vanhoihin käytäntöihin erottuvat vasta, kun laajennetaan näkökulmaa. Vanhat asiakastyön käytännöt ovat asia-, hakemus- ja päätöskeskeisiä, joissa viranomaisten toiminta perustuu asiakkaan valmiiksi muotoilemille hakemukselle, jossa etsitään ratkaisua yhteen nimettyyn asiaan. Palveluohjauksen sijaan on kokonaisvaltaisempi kokonaisuus, jossa asiakkaan elämäntilannetta sekä tuen ja palveluiden tarpeita analysoidaan yhdessä hänen kanssaan sen selvittämiseksi, millaisista tuki- ja palvelumuodoista hän hyötyisi. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 14.)

Palveluohjauksen paikkaa palvelujärjestelmässä perustellaan sen asiakaslähtöisyydellä ja palvelujen repaleisuutta paikkaavalla tehtävällä. Useista yhtäaikaista ongelmista kärsivällä asiakkaalla saattaa olla jo lukuisia eri tahoja, joiden välille vastuu jakautuu, mutta mikään näistä tahoista ei kanna vastuuta tai kohtaa asiakasta kokonaisuutena. Sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut ovat jakaantuneet sellaisiin erityisosaamisen yksiköihin, jotka hoitavat asiakkaan elämästä omaa osaamistaan vastaavaa palasta. Ne tarjoavat siis täsmäpalveluja jo selvillä oleviin ongelmiin. Monista eri ongelmista kärsivien asiakkaiden ongelmat ovat yleensä kuitenkin epämääräisiä ja sanoittamattomia. Täsmäpalveluilla ei siis voida ratkaista näiden asiakkaiden vaikeasti hahmoteltavissa olevaa ongelma-vaivaa. Erityisosaaminen ja keskittäminen hyödyttävät useimpia asiakkaita, mutta ne asiakkaat, joilla on useiden palvelujen samanaikaista tarvetta, eivät välttämättä tule koskaan kokonaisvaltaisesti kohdatuksi. Moniongelmaisiksi miellettyillä asiakkailla on usein ongelmia, joita he eivät itse pysty ratkaisemaan. Asiakkaan ongelmat eivät välttämättä johdu aina hänestä itsestään. Asiakas on saattanut olla vuosia erilaisten palvelujen piirissä saamatta kuitenkaan omien tavoitteidensa ja tarpeidensa mukaista tukea tai apuja, ja on sen vuoksi syrjäytynyt palveluiden väliin tai kokonaan niiden ulkopuolelle. (Rauhala 2011, 17-18; Suominen 2007, 19-20.)

Tämä palvelujen pirstaleisuus korostuu selvästi esimerkiksi syrjäytymisvaarassa olevien lasten ja nuorten keskuudessa. Heinonen ym. (1993) muistuttaa, että syrjäytymisvaarassa olevien lasten ja nuorten kanssa työskentelevät useat eri viranomaiset koulu- toimessa, nuorisotoimessa, sosiaalitoimessa, terveydenhuollossa, kriminaalihuollossa, poliisitoimessa, oikeuslaitoksessa ja kolmannella sektorilla. Nämä tahot toimivat kuitenkin sektoroituneesti, tuntematta ja huomioimatta riittävästi toistensa lainsäädäntöä, työmuotoja ja tavoitteita. (Linnossuo 2004, 19.) Arnkil (1993) korostaa, että syrjäytymisvaarassa olevien, näkyvästi ja ulkoisesti reagoivien lasten ja nuorten tukijärjestelmä on tyypillisesti läheteketjuluonteinen. Läheteketjuluonteisella työllä tarkoitetaan palvelujärjestelmän tapaa hakea ongelmiin aina uutta ”pätevämpää ratkaisijaa”. (Linnossuo 2004, 19.)

Ruotsalaisen (2000) mukaan julkisille sosiaali- ja terveystalvueluille on ominaista, että kukin palveluntuottajayksikkö on vastuussa vain itse tuottamastaan palvelusta. Kun asiakas siirretään tai siirtyy toiseen toimintayksikköön, siirtyy vastuu asiakkaan mukana. Seurauksena tästä on se, että kun eri yksiköiden tuottamat palvelut eivät seuraa välittömästi toisiaan, syntyy palveluketjuun helposti aukkoja ja tilanteita, joissa vastuu palvelun sujumisesta ei ole minkään palvelun tuottajan hallinnassa. Asiakkaan palveluketju on helppo ymmärtää omaan ongelmaan ja sen korjaamiseen ja ratkaisemiseen liittyväksi toimintojen ja palveluluiden kokonaisuudeksi. (Linnossuo 2004, 23.)

Palveluohjaus on asiakaslähtöistä toimintaa, jossa näkyy organisaation joustavuus toiminnassa ja käytännöissä. Sopivia tuen palveluiden muotoja etsitään yli hallinnollisten rajojen ja niitä yhdistetään kokonaisuudeksi (Esimerkiksi oppilashuollon palveluihin yhdistetään sosiaalitoimen kautta järjestetyt tukipalvelut perheelle). Vanhat asiakastyön käytännöt ovat taas organisaatiolähtöisiä, jossa korostuu hierarkkiset säännöt ja rajat. Ratkaisut ja toimenpiteet rajoittuvat tällöin pääosin kyseisen palvelumuodon itse tuottamiin palveluihin (esimerkiksi vain vammaispalvelut, terveystalvuelut tai oppilashuollon palvelut). Palveluohjauksessa korostuu laaja näkemys asiakkuudesta: palveluita annetaan tarvittaessa asiakkaan lähipiirille, toisin kuin vanhoissa asiakastyön käytännöissä, joissa palvelut on suunnattu vain asiakkaalle. Palveluohjauksessa on joustavia yhteistyön muotoja muihin asiakkaan kannalta tärkeisiin palveluiden tuottajiin ja toiminta on hyvin koordinoitua näihin nähden. Työntekijä vastaa omasta toiminnastaan niin asiakkaalle, yhteistyökumppaneille kuin omalle johdolleen. Vanhoissa asiakastyön käytännöissä viranhaltija toimii paljolti yksin. Yhteistyö mui-

hin palveluiden tuottajiin sekä koordinointi on vähäistä ja viranhaltija vastaa toiminnastaan vain omalle johdolleen. Palveluohjaus omaa valtuudet itsenäiseen ja luovaan uusien ratkaisujen etsimiseen, kun taas vanhoissa asiakastyön käytännöissä toimintavaltuudet ovat selkeästi rajatut oman organisaation johtamiskäytännöillä ja säännöillä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 14.)

3.7.1 ”Ei kenenkään asiakkaat”

Osa apua ja tukea tarvitsevista henkilöistä on jäänyt auttamistoimenpiteiden ulkopuolelle. Palvelujärjestelmillä ei ole ollut keinoja auttaa ihmistä, jonka elämässä kasaantuvat työttömyys, vähäinen koulutus, köyhyys, oppimisen ja arjen elämänhallinnan vaikeudet ja voimavaroja vahvistavien sosiaalisten tukiverkkojen puuttuminen, joskus myös mielenterveysongelmat ja päihteiden käyttö. Tällaisella henkilöllä saattaa olla satunnaisia merkityksettömiä kontakteja eri viranomaisiin, mutta ei yleensä pitkäjänteistä, suunnitelmallista ja tavoitteellista yhteydenpitoa minnekään. Luottamus viranomaisten haluun ja kykyyn auttaa on heikko. Toistuvien epäonnistumisten myötä asiakkaan motivaatio ja usko siihen, että hän voisi teollaan ja valinnoillaan vaikuttaa omaa elämäänsä on heikentynyt. Luopumismieliala on usein siirtynyt myös palvelujärjestelmiin. On vaikea löytää tahoja, joka olisi valmis työskentelemään tällaisen asiakkaan eteen, etsimään ongelmiin ratkaisuja ja kokoamaan yhteistyön verkostoja. Toimenpiteet toistavat asiakkaan ongelmien piirteitä ja ovat lyhytjänteisiä, voimattomia ja poukkoilevia.

”Ei kenenkään asiakas” päättyy palveluohjauksen piiriin omaisen tai viranomaisen ohjaamana. Ohjautumisen onnistuvuus riippuu siitä, miten hyvin asiakkaalle voidaan osoittaa, että hän voisi saada palveluohjauksen kautta välitöntä ja konkreettista apua. Laaja-alaiset ja pitkän aikavälin tavoitteet tuntuvat liian etäisiltä ja vaikeilta saavuttaa ja saattavat karkottaa asiakkaan. Asiakkaan kanssa työskentelyssä korostuu alkuvaiheessa annettu käytännöllinen tuki ja apu yleensä yhden tai työntekijän kanssa taikka työparin kanssa. Olisi hyväksi jos asiakkaalle järjestettäisiin tukihenkilö/omaohjaaja joka antaa asiakkaalle käytännön apua. Ongelmana on se, että palvelujärjestelmässämme ei vielä kukaan ymmärretä avustavan, käytännön apua antavan työvoiman merkitystä ja tarvetta. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 63-65.) Esimerkiksi etsivän nuorisotyön alkuperäisen mallin tarkoituksena onkin ollut tavoittaa juuri ne nuoret, jotka eivät osaa, pysty tai halua käyttää yhteiskunnan palveluja. Tämä tavoite pitää varmasti si-

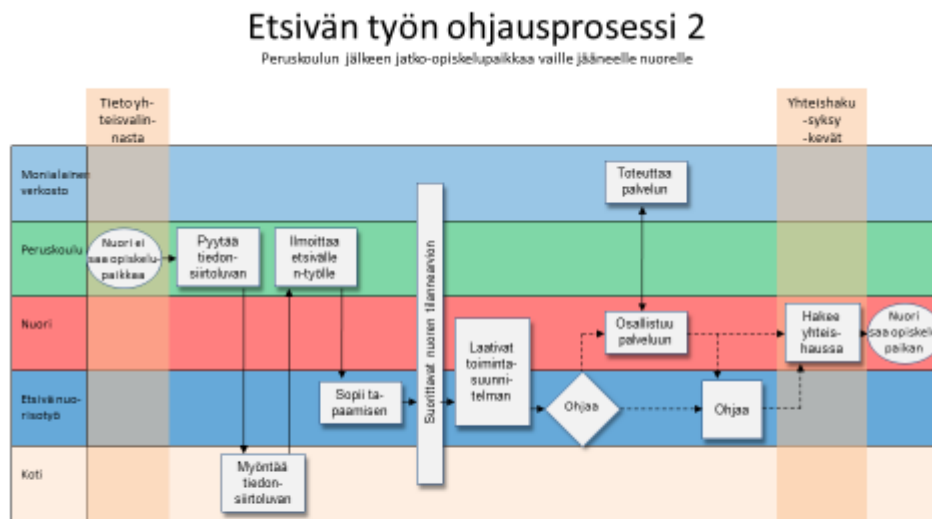
sällään niin työntekijöiden, kuin yhteiskunnankin näkökulman. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 26-27.)

3.8 Etsivän nuorisotyön palveluohjaus tutkimuksessamme

Etsivän nuorisotyön palveluohjauksella tarkoitamme ohjausprosessia, joka käynnistyy silloin, kun nuori on ilman toisen asteen jatko-opiskelupaikkaa. Prosessi voi käynnistyä joko siten, että nuori jää peruskoulun jälkeen ilman jatko-opiskelupaikkaa tai siten, että hän keskeyttää toisen asteen opintonsa. Ohjausprosessin tavoitteena on tavoittaa ilman toisen asteen koulutusta oleva nuori sekä saada hänet monialaisen ohjaus- ja palveluverkoston palvelujen piiriin. Prosessin tarkoituksena on myös ohjata ja tukea nuorta niin, että hän motivoituu jatko-opiskeluun tai jatkamaan opintojaan, saavuttaa opiskelun edellyttämät valmiudet, saa jatko-opiskelupaikan sekä muun hänelle tarkoituksenmukaisen toimenpiteen. (Huittinen ym. 2010, 2.) Työskentely yhdessä asiakkaan kanssa johtaakin askeleisiin, joita ei ennakolta voida päättää. Siksi etsivän työn tuloksia ei useimmiten ole mielekästä arvioida ulkopuolisin kriteerein. Työskentelyn tuloksena voi olla, että jokin asiakkaan pulma ratkeaa tai joku käytännön asia selviää. Asiakas saattaa lähteä elämässään kokonaan uuteen suuntaan tai löytää uudenlaisen perspektiivin nykyiseen elämäänsä. Tärkeää on se, mitä ihminen itse pitää arvokkaana. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 83.)

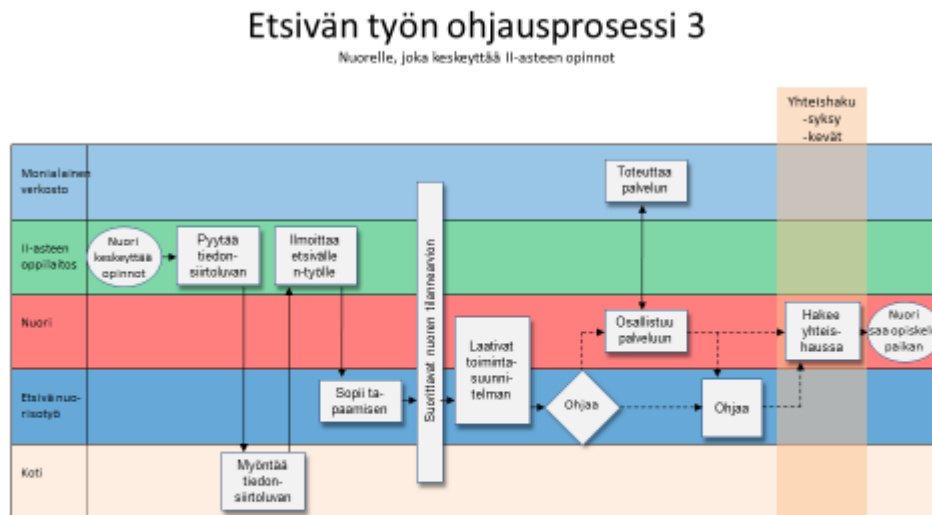
Näkökulmat palveluohjausprosessin tavoitteista ja päämääristä voidaan nähdä sisältyvän myös Jyrki Kataisen luotsaaman hallituksen sisällä toimivan Nuorten yhteiskuntatakuuta pohtivan työryhmän raporttiin. Raportissa yhteiskuntatakuuta tarkastellaan kolmesta eri näkökulmasta: 1. Nuoret, jotka eivät saa perusasteen jälkeen koulutusta paikkaa tai eivät suorita tutkintoa 2. Nuoret, joiden ei tiedetä olevan mukana missään aktiivisessa toiminnassa tai jotka tarvitsevat muuta tukea 3. Nuoret, jotka työttöminä työnhakijoina hakeutuvat TE-toimiston asiakkaiksi. (Ala-Kauhaluoma ym. 2013, 153.) Käsittelemme tutkimuksessamme nuorten kokemuksia kahden ensimmäisen näkökulman kautta. Käsitellessämme nuorten kokemuksia etsivän nuorisotyön palveluohjauksesta, tarkoitamme etsivän nuorisotyön palveluohjauksen käsitteellä Ala-Nikkolan ja Valokiven (1997, 24-27) määritelmää palveluohjauksen vaiheista yhdistettynä Kaartinen-Koutaniemen (2012, 74-86) jaotteluun etsivän nuorisotyön työvaiheista. Taulukosta 4 voidaan nähdä peruskoulun jälkeen jatko-opiskelupaikkaa vaille jääneen nuoren polku etsivän nuorisotyö palveluohjauksessa.

TAULUKKO 4. Etsivän työn ohjausprosessi 2. Peruskoulun jälkeen jatko-opiskelupaikkaa vaille jääneelle nuorelle. (Huittinen ym. 2010)



Taulukosta 5 voidaan nähdä vastaavasti toisen asteen opintonsa keskeyttäneen nuoren polku etsivän nuorisotyön palveluohjauksessa.

TAULUKKO 5. Etsivän työn ohjausprosessi 3. Nuorelle, joka keskeyttää toisen asteen opinnot. (Huittinen ym. 2010)



© Tenho Jaakola, Virpi Huittinen, Harri Marttinen

4

Kuten taulukot kertovat, ovat nuorten palveluprosessit etsivässä nuorisotyössä varsin samankaltaiset. Taulukot vahvistavat kuitenkin sen, että syyt ohjausprosessin käynnistymiselle voivat olla yksilön tilanteesta riippuen moninaiset. Syynä voi olla esimerkiksi se, että nuori ei pääse hakemaansa jatko-opintopaikkaan, hän ei ole edes hakenut jatko-opintopaikkaa tai on keskeyttänyt toisen asteen opinnot.

Etsivä nuorisotyö paljastaa paljon puutteita palvelujärjestelmän toiminasta, tämä on tietoa, joka pitäisi tuoda takaisin järjestelmään. On paljon palveluita, jotka eivät tavoita nuoria, joille ne on suunnattu tai jotka eivät yksinkertaisesti toimi. Vaikka suomalainen yhteiskunta ja sen hyvinvointijärjestelmä on laadukas ja monipuolinen, voi palvelujärjestelmän määrittelyssä lopputuloksena olla usein kuitenkin moniportainen ja monimutkainen järjestelmä, jonka täsmälliset määrittelyt johtavat jäykkyyteen. Huonommassa asemassa olevien palvelujen käyttäjien pääsy palvelupolun tarjoamiin mahdollisuuksiin voi hankaloitua. Juuri tämän kaltaiseen ongelmaan etsivä nuorisotyö vastaa hyvin. Sen avulla palvelujen piiriin pääsee kynnyksettömästi ja nopeasti. Etsivä

nuorisotyö selkiyttää palvelupolkuja sellaisiksi kuin niiden pitäisikin olla. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 99-100.)

4 TUTKIMUSPROSESSIN ETENEMINEN

4.1 Tutkimusongelma

Tutkimuksemme kohteena on etsivän nuorisotyön palveluohjaus, tarkemmin rajattuna nuorten kokemukset siitä. Kohdejoukkona ovat nuoret, jotka ovat valikoituneet etsivän nuorisotyön asiakkaiksi nuorisolain mukaisen ilmoituksen perusteella. Tällä rajauksella tutkimuksessa mukana olevilla nuorilla on tutkimuksen tulosten kannalta monimuotoisemmat ja erilaiset lähtökohdat aloittaessaan etsivän nuorisotyön asiakkuus, kuin niillä nuorilla, jotka ovat asiakkaaksi omatoimisesti hakeutuneet. Omatoimisesti asiakkaaksi hakeutuneilla nuorilla on jo valmiiksi varsin vahva halu ja motivaatio muutokseen, jolloin etsivän nuorisotyön asiakasprosessin yksi oleellisimmista vaiheista, motivointi, jää usein vähemmälle. Jos asiakkuuden aloitus tapahtuu viranomaisen tai omaisen kautta, ei asiakas välttämättä koe etsivän nuorisotyön palveluohjausta itseään tukevaksi toiminnaksi. Jos sen sijaan asiakkuus syntyy asiakkaan aloitteesta, on hän jo ehkä alusta asti paremmin motivoitunut ja kokee etsivän nuorisotyön palveluohjauksen arvokkaaksi tueksi itselleen. Luultavasti on niin, etteivät kaikkein vaikeimmassa tilanteessa olevat asiakkaat kykene omatoimisesti ottamaan yhteyttä, vaan siihen tarvitaan jonkun toisen ihmisen ohjausta. (Suominen & Tuominen 2007, 73.) Sitä, minkä tahojen kautta tutkimuksemme nuoret ovat ohjautuneet etsivän nuorisotyön piiriin, käsittelemme luvussa 5. Kohderyhmäksi valikoituneet nuoret ovat kaikki keskeyttäneet toisen asteen opintonsa ja ovat kotoisin Etelä-Savon viidestä eri kunnasta, joissa toteutetaan etsivää nuorisotyötä. Kunnista kolme ovat pienempiä, yksi keskisuuri sekä yksi suuri. Pienemmistä kunnista tulee yhteensä viisi, keskisuuresta kaksi ja suuresta neljä nuorta.

Opinnäytetyömme tutkimusongelmat ovat seuraavat:

1. Mitkä ovat nuorten kokemukset etsivän nuorisotyön palveluohjauksesta Etelä-Savon alueella?
2. Miten nuoret kokevat etsivän nuorisotyöntekijän palveluohjaajana?

Tutkimusongelmaa käsitellään sellaisten nuorten näkökulmasta, jotka ovat keskeyttäneet toisen asteen opintonsa ja ovat etsimässä itselleen sopivinta tapaa integroitua yhteiskuntaamme. Olemme kiinnostuneita siitä, minkälaisia subjektiivisia merkityksiä nuoret antavat etsivän nuorisotyön palveluohjauksesta sekä etsivästä nuorisotyöntekijästä.

4.2 Laadullinen tutkimus

Tutkimustraditiot voidaan jakaa kahteen eri luokkaan, kvantitatiiviseen ja kvalitatiiviseen. Karkeasti määriteltynä, siinä missä kvantitatiivinen tutkimusote pyrkii yleistettävyyteen ja ennustettavuuteen, pyrkii kvalitatiivinen tutkimusote enemmän kontekstuaalisuuteen, tulkintaan ja toimijoiden näkökulman ymmärtämiseen. Kvalitatiivisen tutkimuksen luonne on niin sanotusti hermeneuttinen, eli tulkitseva ja sen mukaan todellisuus on subjektiivinen ja moninainen niin kuin tutkittavat sen kokevat. Kvantitatiivinen tutkimus taas korostaa objektiivisuutta ja yhteneväisyyttä, eivätkä sen mukaan kohde sekä tutkija ole välillisessä vuorovaikutuksessa keskenään. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 21-23.) Välillisen vuorovaikutuksen puute kvantitatiivisessa tutkimuksessa korostuukin esimerkiksi silloin, kun aineistonkeruumenetelmänä on kyselylomake. Hirsjärven ja Hurmeen (2011, 23) mukaan tällöin pyritään minimoimaan tutkijan vaikutus tietojenkeruuvaiheessa, vaikkakin lomake saattaa heijastaa tutkijan omia oletuksia. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa taas aineistonkeruumenetelmänä voidaan käyttää esimerkiksi haastattelua, jolloin käsitellyt asiat ovat haastattelijan ja haastateltavan yhteistyön tulosta ja näin ollen vuorovaikutus on ollut välttämätöntä. Haastattelun aikana haastattelijalla on osallisena henkilökohtaisesti ja pyrkii ymmärtämään haastateltavaa myös empatian tasolla. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkijan rooli on varsin etäinen ja pyrkii objektiiviseen kuvaukseen, esimerkiksi juuri kyselyn kautta. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 23-24.) Creswellin (1994) sekä Glesnenin ja Peshkinin (1992) mukaan yksi edellä kuvattujen tutkimusstandardien olennaisimmista eroavaisuuksista on kieli. Kvantitatiivisessa orientaatiossa kieli on formaalia, muodollista, kun taas kvalitatiivisessa tutkimusotteessa kieli on epävirallisempaa, mikä taas mahdollistaa yksilön äänen kuuluviin tulemisen. Kieli ja sen käyttö tulevat esiin myös tutkimuksen raportoinnissa, jolloin kvantitatiivisen tutkimuksen raportointi on abstraktimpaa ja numeerisemmin ilmaistua, kun taas kvalitatiivisessa tutkimuksessa sama tehdä enemmän kuvaillen ja numeeriset ilmaisut pyritään minimoimaan. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 24.)

Tutkimuksemme on kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus. Laadullista tutkimusta voidaan kuvata tietynlaisena prosessina, jossa tutkimuksen eri vaiheet eivät ole välttämättä etukäteen jäsennettävissä tai aineistonkeruuta koskevat ratkaisut voivat muotoutua vähitellen tutkimuksen edetessä. Kun tutkittavaa kohdetta lähestytään toimivin aineistonkeruumenetelmin, myös tutkittava ilmiö alkaa avautua sekä tutkimusmenetelmälliset ratkaisut täsmentyvät. Tällöin tutkimusprosessin eri elementtien, kuten tutkimustehtävän, teorianmuodostuksen, aineistonkeruun ja aineistoanalyysin joustava kehittyminen korostuu. Elementit voivat prosessin edetessä myös limittyä toisiinsa ja muotoutua vähitellen tutkimuksen kuluessa. (Aaltola & Valli 2007, 70.)

Laadullinen tutkimus pyrkii kontekstuaalisuuteen, tulkintaan ja toimijoiden näkökulman ymmärtämiseen (Hirsjärvi & Hurme 2011, 22). Tutkijoina meillä ei ole lukkoon lyötyjä ennakko-oletuksia tutkimuskohteesta tai tutkimuksen tuloksista, mikä tarkoittaa omalta osaltaan sitä, että esimerkiksi haastattelemamme nuoret toimivat ja osallistuvat haastatteluihin subjektiivisina yksilöinä. Peilaamme haastatteluista tulleita subjektiivisia kokemuksia aiheesta olemassa olevaan teoriaan. Eräs laadullisen tutkimuksen peruskulmakivistä onkin havaintojen teoriapitoisuus. Tällä tarkoitetaan sitä, että se, millainen yksilön käsitys ilmiöstä on, millaisia merkityksiä tutkittavalle ilmiölle annetaan tai millaisia välineitä tutkimuksessa käytetään, vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin. Tutkimustulokset eivät siis ole käytetystä havaintomenetelmästä tai käyttäjästä irrallisia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 20.) Ominaista ko. tutkimukselle on myös harkinnanvarainen otanta, eli tutkittavien tapausten pieni määrä sekä niiden perusteellinen analysointi. Tutkimuksemme osallistuvien haastateltavien määrä (11 nuorta) ja haastatteluista saamamme aineisto ovat siis tutkimuksemme luonteelle melko sopivat. (Eskola & Suoranta 1998, 18.)

Tutkimusta johdattava tutkimusongelma määrittelee hyvin pitkälle mm. sen, millaista aineistoa olisi tarpeen hankkia ja millaisin menetelmin aineisto hankitaan (Hirsjärvi & Hurme 2011, 15). Laadulliselle tutkimukselle ominaista on, että tutkimusongelma ei välttämättä ole täsmällisesti ilmaistavissa tutkimuksen alussa, vaan tutkimusongelma täsmentyy koko tutkimuksen ajan. Tutkimuksen edetessä, voi aineistosta ilmetä uusia mielenkiinnon kohteita, jolloin tarkastelun kohde saattaa muuttua. Laadullisessa tutkimuksessa onkin välttämätöntä muistaa tutkimusasetelmia koskeva rajaaminen. Käytännössä rajaaminen tarkoittaa sitä, että kaikkea kerättyä aineistoa tai kaikkea, mitä tutkimusta tehdessä havaitsee, ei kannata sisällyttää varsinaiseen tutkimusraport-

tiin. (Aaltola & Valli 2007, 71-73.) Vaihetta, jossa tutkija luo kontaktin tutkittavaan kohteeseen ja sen jälkeen laajentaa omaa tulkintapotentialiaan tarkastelemalla vaihtoehtoisten tulkintojen joukkoa, kutsutaan teoretisoinniksi. Tämän vaiheen aikana tutkijalle selvenee, mitä seikkoja hänen tulee selvittää tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä voidakseen paremmin perustella tekemiään tulkintoja. Teoretisointivaihe auttaa tutkijaa saavuttamaan paremman ymmärryksen tutkittavasta kohteestaan ja tarvittaessa hän kykenee suuntaamaan tutkimustaan uudelleen tai vaihtoehtoisesti tarkentamaan sen eri osa-alueita. (Puusa & Juuti 2011, 43-44.)

Yleisimmät laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmät ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto. Menetelmiä voidaan käyttää eri tavoin yhdisteltynä tai täysin erikseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71.) Tutkimuksessamme käytämme aineistonkeruumenetelmänä Suomessa varsin yleistä ja tehokkaaksi todettua *haastattelua*. Tutkimuksemme kannalta haastattelumenetelmän käytön etuna on ennen kaikkea sen joustavuus. Toisin kuin esimerkiksi lomakekyselyssä, on haastattelussa haastattelijalla mahdollisuus toistaa kysymys, oikaista väärinkäsityksiä, selventää ilmausten sanamuotoa ja käydä keskustelua tiedonantajan kanssa. Myös tietynlainen läpinäkyvyys koko haastatteluprosessin aikana on eduksi. On eettisesti perusteltua esimerkiksi kertoa haastateltavalle, mitä haastattelu koskee ja mistä asiasta tietoa ollaan hakemassa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.) Haastattelun tavoitteena kun on selvittää, mitä haastateltavalla on mielessään tai mitä mieltä hän on jostain asiasta (Eskola & Suoranta 1998, 86).

Haastattelutilanne on eräänlaista keskustelua haastattelijan ja haastateltavan välillä ja perinteisestä kysymys-vastaus –haastattelusta onkin siirrytty keskustelunomaisiin haastattelutyyppeihin (Eskola & Suoranta 1998, 86). Haastattelua voidaankin pitää kahden ihmisen välisenä viestintänä, joka perustuu kielen käyttöön. Kommunikaatio tapahtuu tällöin sekä sanoja ja puhetta käyttäen, että non-verbaalisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 48-49.) Kommunikaation ja kielen merkitys korostuu erityisesti tutkimuksemme haastatteluvaiheessa. Meidän tuli käyttää nuoren maailmaan viittaavaa sekä nuorelle turvallista termistöä ja sanastoa haastatellesamme heitä, jotta teemat ja asiasisällöt tulivat ymmärretyksi tutkimuksen edellyttämällä tavalla.

Haastattelu on vuorovaikutusta, jossa molemmat osapuolet vaikuttavat toisiinsa. Hirsjärven ja Hurmeen (2011, 43) mukaan haastattelemisen tutkimuksen osana on vuorovaikutustilanne, jolle ovat luonteenomaisia seuraavat piirteet:

1. Haastattelu on ennalta suunniteltu, haastattelija on tutustunut tutkimuksen kohteeseen sekä käytännössä että teoriassa. Tavoitteena on, että haastattelija saa luotettavaa tietoa tutkimusongelman kannalta tärkeiltä alueilta.
2. Haastattelu on haastattelijan alulle panema ja ohjaama.
3. Haastattelija joutuu tavallisesti motivoimaan haastateltavaa sekä ylläpitämään hänen motivaatiotaan.
4. Haastattelija tuntee roolinsa, mutta haastateltava oppii sen haastattelun kuluessa.
5. Haastateltavan on voitava luottaa siihen, että annettuja tietoja käsitellään luottamuksellisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 43.)

4.2.1 Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Tutkimuksessamme haluamme tuoda esiin haastateltaviemme henkilökohtaisia kokemuksia, joten parhaimpana aineistonkeruumenetelmänä toimii tällöin *teemahaastattelu*, joka onkin yksi laadullisen tutkimuksen ominaisuuksista ja samalla puolistrukturoitu haastattelumenetelmä. Teemahaastattelua toteutettaessa tiedetään, että haastateltavat ovat kokeneet jonkin tietyn tilanteen, tässä tutkimuksessa etsivän nuorisotyön palveluohjauksen. Teemahaastattelun onnistumisen kannalta oleellista onkin se, että tutkijalla on riittävä ymmärrys tutkimuksen kohteena olevan ilmiön kokonaisuudesta. (Puusa & Juuti 2011, 82.) Teemahaastattelu ottaa huomioon sen, että ihmisten tulkinat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä. Haastattelutyypin korostaa myös vuorovaikutuksen merkitystä. (Hirsjärvi & Hurme 2011 47-48.) Teemahaastattelu on haastattelumetodi, jonka tutkimuksen eri osapuolet kokevat usein miellyttäväksi. Haastattelutyypin on myös muodoltaan niin avoin, että siinä vastaaja pääsee halutessaan puhumaan varsin vapaamuotoisesti, jolloin kerätyn aineiston voidaan katsoa edustavan vastaajien puhetta itsessään (Eskola & Suoranta 1998, 88).

Ennen haastattelun toteutusta, on hankittava haastateltavat. Henkilön suostumisessa haastatteluun on joitain motivoivia tekijöitä. Käyttämämme teemahaastattelu tarjoaa haastatteluun osallistumisen motivaattoriksi esimerkiksi mahdollisuuden tuoda esiin oman mielipiteensä. Tutkimushaastattelun kautta esimerkiksi nuori voi tuoda äänensä kuuluviin häntä koskevissa asioissa ja kokea olevansa osa jotain suurempaa. (Aaltola

& Valli 2010, 26-27.) Tutkimuksessamme haastattelemillamme nuorilla on niin ikään mahdollisuus kertoa omakohtaisista kokemuksistaan etsivän nuorisotyön palveluohjauksesta ja kuinka se on heidän mielestään toteutunut; siis mahdollisuus tuoda oma äänensä kuuluviin ja vaikuttaa ympärillään oleviin asioihin. Kuten Aaltola ja Vallikin (2010, 27) sen toteavat: ”- - tulee jopa tunne, että tutkimushaastattelu on suora kanava päättäjien tai vaikutusvaltaisten henkilöiden ja tavallisten ihmisten välillä siinä kuin jokin Hannu Karpon ohjelmakin.” Haastateltaessa nuorta, on tärkeää välittää tunne siitä, että haastateltavasta nuoresta ja hänen mielipiteistään todella ollaan kiinnostuneita. Nuoren on hyvä kokea olevansa avuksi ja että hän todella osallistuu tutkimukseen. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 132-133.) Se mitä tutkija voi eettisesti toimien tehdä, on selvittää mukaan pyytämille haastateltaville, miksi juuri heidän kokemuksensa ovat tutkimisen arvoisia (Perttula & Latomaa 2005, 137). Olemmekin tutkijoina avanneet nuorille juuri heidän kokemusten merkitystä tutkimuksessamme. Tutkimuksemme avulla he kykenevät mahdollisesti jäsentämään kulkemaa matkaansa etsivän nuorisotyön asiakkaana sekä kuinka he voivat mahdollisesti vaikuttaa tulevaisuudessa saamaansa etsivän nuorisotyön palveluohjaukseen.

Eskolan ja Suorannan (1998, 87) mukaan puolistrukturoiduissa haastatteluissa kysymykset ovat kaikille haastateltaville samat, mutta vastauksia ei ole sidottu vastausvaihtoehtoihin, vaan haastateltavat voivat vastata omin sanoin. Strukturoidusta haastattelusta poiketen, teemahaastattelusta puuttuu kysymysten tarkka muoto ja järjestys, mikä luo haastattelutilanteessa haastateltavalle tilaa vastata itselleen sopivalla tavalla. Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit, teema-alueet, on kuitenkin määritelty etukäteen. Tämä auttaa haastattelijaa kaikkien suunniteltujen teemojen käsittelyssä ja läpikäymisessä, vaikka niiden järjestys ja laajuus vaihtelevatkin haastattelusta riippuen. (Eskola & Suoranta 1998, 87.) Teemojen suunnittelu onkin tutkimusprosessin tärkeimpiä vaiheita. Teemat auttavat tutkijaa purkamaan ilmiö osa-alueisiin, joiden sisältöä ja merkityksiä tutkija pyrkii ymmärtämään esittämiensä kysymysten avulla. (Puusa & Juuti 2011, 82.) Tutkimukseen ja haastatteluun valittavat teemat muodostuvat usein tutkijan intuition perusteella. Tällöin toimitaan ns. luovan ideoinnin piirissä, mikä omalta osaltaan voi toimia, mutta tuoda tutkimuksen etenemisen kannalta myös ongelmia. Perustuessaan vain mieleen juolahtaneisiin asioihin, voi pelkän intuition perusteella laadittu haastattelurunko olla vaillinainen ja ehkä tutkijan omiin vahvimpiin ennakkokäsityksiin pohjautuva. Tällöin voi jokin aineiston kannalta oleellinenkin

teema jäädä käsittelemättä. Myös tutkimuksen analyysivaihe voi muodostua tällöin ongelmalliseksi vähäisen teoriapohjan takia. (Aaltola & Valli 2010, 33-35.)

Toinen tapa valita teemat teemahaastatteluun on kirjallisuudesta etsiminen. Tällöin haastattelurunko muodostuu aikaisemmista tutkimuksista ja alan kirjallisuudesta nousseita teemoja yhdistellen. Kolmas, tässä tutkimuksessa pääosin käytetty tapa teemojen valitsemiseen on niiden teoriasta johtaminen. Käsitteilyssä oleva teoreettinen käsite muutetaan ns. mitattavaan muotoon, tässä tapauksessa haastatteluteemoiksi. (Aaltola & Valli 2010, 35.) Teoriaan pohjautuvat teemat ovat tutkimuksen kannalta todennäköisimmin oleelliset ja täsmällisimmät. Hyvän tutkimuksen vakuuttavuuden lisäämiseksi on kuitenkin hyvä huomioida kaikki edellä mainitut teemojen valintatavat (Aaltola & Valli 2010, 35).

Teemahaastattelussa on oleellista pohtia, millä tavoin teemat ohjaavat haastattelua. On oletettavaa, että teemahaastattelussa haastattelija ja haastateltava puhuvat niin sanotusti samaa kieltä ja käytetty termistö ja käsitteistö tarkoittaa merkitykseltään jokseenkin samaa molemmille osapuolille. Tämän takia tutkijalla tulee olla riittävä ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä samalla, kun hänellä tulee olla taitoa keskustelun/haastattelun aikana pilkkoa ilmiön osatekijät haastateltavan kannalta ymmärrettäviin ja mielekkäisiin keskusteluteemoihin ja kysymyksiin. (Puusa & Juuti 2011, 83.) Tutkijan taitoa haastattelutilanteessa on johdatella toista hänen kokemuksensa suuntaan. Tutkijan tulee nimenomaan johdatella haastateltavaa kokemusten suuntaan, ei tulkita kuvattuja kokemuksia tai pakottaa haastateltavaa pidemmälle kuin hänen kokemuksensa antavat myöden tai hän on niitä halukas kuvaamaan. (Perttula & Latomaa 2005, 140-142.) On tärkeää luoda etukäteen haastattelurunko, joka auttaa varmistamaan, että tutkija saa tutkimuksen tarkoituksen, ja tutkimusongelman kannalta merkityksellistä tietoa, kun keskustelu on keskittynyt tutkimuksen kannalta keskeisiin asioihin. (Puusa & Juuti 2011, 83.) Vaikkei haastattelijalla haastattelutilanteessa ole varsinaisia valmiita kysymyksiä, on hänellä hyvä olla jonkinlainen tukilista käsiteltävistä asioista (Eskola & Suoranta 1998, 87).

Haastattelupaikaksi voidaan valita lähes mikä paikka tahansa, kunhan se on mahdollisimman rauhallinen eikä muita virikkeitä kannata olla tarjolla kovin paljon, sillä tarkoitus on keskittyä itse haastatteluun. Haastattelut voidaan toteuttaa esimerkiksi haastateltavan kotona, koululla, kahvilassa tai nuorisotiloissa. Haastattelupaikkaa valittaes-

sa on hyvä ottaa huomioon haastateltavan näkökulma, jotta ympäristö olisi tälle mahdollisimman turvallinen ja näin ollen tutkimuksen kannalta hedelmällisin. Huolimattomasti valittu haastattelupaikka voi muodostua muuriksi haastattelijan ja haastateltavan välille. Myös tilassa oleva esineistö vaikuttaa siihen, millaiseksi tilanne kehittyy ja mihin se vie. Väärällä tavalla haastattelijan ja haastateltavan valta-asemaan vaikuttavat tekijät tulisi haastattelutilanteessa minimoida ja luoda ympäristöstä siten mahdollisimman neutraali ja turvallinen. Tällaisia tekijöitä voivat olla esimerkiksi tilan kalusteiden asettelu (virallinen/epävirallinen) tai tilanteessa olevien henkilöiden olinpaikka (vastakkain/vierekkäin). (Aaltola & Valli 2010, 29-31.)

Tutkimushaastattelut on usein tapana nauhoittaa ja monesti siitä onkin tutkimukselle enemmän hyötyä kuin haittaa. Haastattelutilanteen tallentaminen antaa mahdollisuuden esimerkiksi palata tilanteeseen uudelleen, jolloin nauhoitus toimii sekä muistiapuna että eri tulkintojen tarkistamisen välineenä. Haastattelun uudestaan kuunteleminen voi tuoda haastattelusta esiin uusia sävyjä ja siten haastattelija voi havaita esimerkiksi haastateltavan epäröinnit vastauksen viivyttämisen muodossa, korjaukset ja tarkennukset tai seikat, jotka itse haastattelutilanteessa ovat jääneet huomiotta. Nauhoitus mahdollistaa myös tutkimuksen tarkemman raportoinnin. (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 14-15.)

4.3 Aineistonkeruuprosessin eteneminen

Valitsimme tutkimusongelmamme Etelä-Savon Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen tarjoamista vaihtoehtoista oman kiinnostuksemme mukaisesti. Syksyllä 2013 tapasimme ELY:n työelämäohjaajaamme aktiivisesti ja tapaamisten perusteella koimme parhaaksi keinoksi tavoittaa haastateltavat etsivien työntekijöiden avulla. Koska ELY:n pyrkimyksenä on hyödyntää opinnäytetyömme tuloksia kehittämistyössä Etelä-Savon alueella, koimme luontevaksi etsiä myös haastateltavat täten rajatulta alueelta. Tarkoituksena oli sisällyttää tutkimukseen erikokoisia kuntia, saadaksemme mahdollisimman monipuolisen ja kattavan aineiston. Tutkijoina päädyimme kolmeen pieneen, yhteen keskisuureen sekä yhteen suureen kuntaan.

Aineiston kerääminen sujui melko hyvin, koska saimme paljon apua Etelä-Savon etsiviltä nuorisotyöntekijöiltä. Etsivät auttoivat meitä kartoittamaan mahdollisia haastateltavia, joihin olimme itse myöhemmin yhteydessä. Laadimme nuorille innostavan saatekirjeen

(LIITE 1), jossa kerroimme tutkimuksestamme. Kerroimme mitä tutkimme sekä miksi tarvitsimme juuri heidän apuaan. Saatekirjeen ideana oli tuoda meitä tutkijoina lähemmäksi nuoria sekä madaltaa kynnystä suostua haastateltaviksi. Saimme lopulta yksitoista haastateltavaa. Ilman etsivien apua, uskomme, että meidän olisi ollut varsin vaikeaa tavoittaa etsivän nuorisotyön asiakkaita. Ennen teemahaastattelua perehdyimme ilmiön teoreettiseen perustaan, jonka kautta päätimme haastattelun aiheet ja teemat. Näiden pohjalta laadimme teemahaastattelurungon sekä suuntaa antavia kysymyksiä (LIITE 2). Laadimme teemahaastattelurungon ensin isompien teemojen mukaan, jonka jälkeen tarkensimme runkoa pienempien ja yksityiskohtaisempien teemojen mukaan.

Toimeksiantajamme ELY-keskuksen toiveena oli saada nimenomaan konkreettisia kehittämisideoita nuorilta. Vaikka painotimme haastattelujen aikana kehittämisideoiden esille tuomista, vain muutama nuori kykeni niitä kertomaan. Tästä syystä päädyimme lähettämään etsiville vielä toisen saatekirjeen (LIITE 3), jonka he voisivat välittää sellaisille nuorille, joilla kirjoittaminen olisi helpompi ja luontevampi tapa ilmaista itseään. Saatekirjeen ideana oli kerätä heiltä kehittämisideoita. Saatekirjeessä annoimme nuorille mahdollisuuden vastata meille suoraan sähköpostitse tai käsin kirjoitettuna versiona, jonka etsivä meille toimittaisi. Valitettavasti emme saaneet yhden yhtä vastausta, joten siksi aineistomme perustuu pelkkiin haastatteluihin.

4.4 Aineiston analyysi

Kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä voidaan käyttää perusanalyysimenetelmää, sisällönanalyysia. Sisällönanalyysia voidaan pitää yksittäisenä metodina tai väljänä teoreettisena kehikkona, joka voidaan liittää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. Sisällönanalyysin avulla kyetään tekemään monenlaista tutkimusta. Voidaan myös todeta, että useimmat, joskin eri nimellä kulkevat laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät, perustuvat periaatteessa tavalla tai toisella sisällönanalyysiin, tarkoittaen sisällönanalyysilla nähtyjen, kuultujen tai kirjoitettujen sisältöjen analyysiä. Tästä näkökulmasta johtuen, sisällönanalyysia ei voi pitää pelkästään laadullisen tutkimuksen menetelmänä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91.)

Sisällön analyysi sopii hyvin täysin strukturoimattomankin aineiston analyysiin. Tällä analyysimenetelmällä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103.) Tutkimuksen aineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä ja analyysin tarkoituksena on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkit-

tavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysillä pyritään järjestämään aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon kuitenkin kadottamatta sen informatiivisuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108.) Hämäläisen (1987) mukaan analyysillä haetaan selkeyttä aineistoon, jotta kyetään tekemään selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108).

Eskolan (2001; 2007) esittämässä analyysimuotojen jaottelussa- aineistolähtöinen, teoriasidonnainen (teoriaohjaava) ja teorialähtöinen analyysi- voidaan ottaa analyysin tekoa ohjaavat tekijät paremmin huomioon kuin jaottelussa induktiiviseen ja deduktiiviseen analyysiin. Eskolan (2001; 2007) jaottelussa korostuu teorian tai teoreettisen merkitys laadullisessa tutkimuksessa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95.) *Aineistolähtöisessä* analyysissä pyritään luomaan tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus. Analyysiyksiköt valitaan aineistosta tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävänasettelun mukaisesti. Punaisena lankana on ajatus, että analyysiyksiköt eivät ole etukäteen sovittuja tai harkittuja. Aikaisemmilla tiedoilla, havainnoilla tai teorioilla tutkittavasta ilmiöstä ei pitäisi olla mitään tekemistä analyysin toteuttamisen tai lopputuloksen kannalta, koska analyysin oletetaan olevan aineistolähtöistä. Kaikkiaan aineistolähtöinen analyysi on vaikea toteuttaa jo sen vuoksi, että ajatus havaintojen teoriapitoisuudesta on yleisesti hyväksytty periaate. Ajatuksena se, että ei ole olemassa objektiivisiä ”puhtaita” havaintoja sinällään, vaan muun muassa käytetyt käsitteet, tutkimusasetelma ja tutkimusmenetelmät ovat tutkijan asettamia ja vaikuttavat näin ollen aina tuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95-96.)

Teorialähtöinen analyysi on taas perinteinen analyysimalli. Se nojaa johonkin tiettyyn teoriaan tai malliin. Tutkimuksessa kuvataan teoria tai malli ja sen mukaan määritellään esimerkiksi tutkimuksessa kiinnostavat käsitteet. Toisin sanoen, tutkittava ilmiö määritellään jonkin jo tunnetun mukaisesti. Tiivistetysti voidaan sanoa, että aineiston analyysia ohjaa valmis aikaisemman tiedon perusteella luotu kehys. Tämänkaltaisen analyysin tarkoituksena on aikaisemman tiedon testaaminen uudessa kontekstissa. (Sarajärvi & Tuomi 2012, 95-97.) *Teoriaohjaavassa* analyysissä on kytkentöjä, mutta ne eivät pohjaudu suoraan teoriaan ja teoria voi toimia apuna analyysin etenemisessä. Myös teoriaohjaavassa analyysissä analyysiyksiköt valitaan aineistosta, mutta siinä aikaisempi tieto ohjaa ja auttaa analyysia. Kaiken kaikkiaan analyysistä on tunnistettavissa aikaisemman tiedon vaikutus, mutta aikaisemman tiedon merkitys ei ole teori-

aa testaava, vaan pikemminkin uusia ajatuksia ja näkökulmia herättelevä. (Sarajärvi & Tuomi 2012, 96-97.)

Tutkimuksessamme päädyimme analysoimaan aineistoamme sekä aineisto- että teorialähtöisesti. Tutkimuksemme tavoitteena on korostaa eritoten nuorten näkökulmaa etsivän nuorisotyön palveluohjauksesta, jolloin etsivän nuorisotyön kehittäminen mahdollistuu. Haastateltavien kokemukset mahdollistavat konkreettisen kehittämisen ja näin ollen käytämme tutkimuksessamme aineistolähtöistä analyysia. Laadimme teemahaastattelurungon olemassa olevaan teoriaan nojaten, jolloin teoria toimii tutkimuksen ohjaavana ja tarkentavana tekijänä. Teoriasta nostamiemme teemojen lisäksi olemme muodostaneet teemoja omien havaintojemme sekä haastateltavilta tulleiden uusien aiheiden perusteella. Vaikka analysoimme aineistoamme pääosin aineistolähtöisesti, on teoria meille tutkijoina apuna ilmiön ymmärtämisessä.

Laadullisissa tutkimuksissa on monenlaisia kuvauksia siitä, miten analyysia on toteutettu. Analyysin vaiheet voivat olla esimerkiksi seuraavat:

1. Päätä mikä aineistossa on kiinnostavaa.
- 2a. Käy läpi aineisto erotellen ja merkiten asiat, jotka sisältyvät kiinnostukseesi.
- 2b. Jätä kaikki muu tutkimuksen ulkopuolelle.
- 2c. Kerää merkityt asiat yhteen ja erilleen muusta aineistosta.
3. Luokittele, teemoittele tai tyypittele aineisto yms.
4. Kirjoita yhteenveto.

Tämänkaltainen yleinen kuvaus paljastaa laadullisen analyysin suurimmat haasteet. On muistettava, että aineistosta löytyy aina useita kiinnostavia asioita, joita ei ehkä etukäteen ole osannut ajatella. Juuri tämä saattaa hämmentää tutkijaa, koska kaikkia asioita olisi mielenkiintoista tutkia. On siis rajattava jokin kapea ilmiö ja kerrottava siitä kaikki oleellinen. Se, mistä tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita, näkyy tutkimuksen tarkoituksesta, tutkimusongelmasta tai tutkimustehtävästä. Niiden tulee olla linjassa raportoidun kiinnostuksen kohteen kanssa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91-92.)

Kohdasta kaksi käytetään nimitystä aineiston litterointi tai koodaaminen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91-91). Haastatteluin kerättyä aineistoa voi lähestyä monin tavoin. Yksi lähestymisvaihe aineiston ja tutkijoiden välillä on litterointi. Haastattelujen aika-

na olemme pitäneet kirjaa haastattelujen tekemisen yhteydessä syntyneistä omista ajatuksista ja alustavista tulkinnoista. Tällä tavoin meidän oli tutkijoina helpompi lähteä tutustumaan kerättyyn aineistoon (Nikander & Ruusuvuori 2010, 9-13). Haastattelujen jälkeen, purimme nauhat litteroiden haastattelut.

Litteroinnin avulla aineisto saadaan hallittavaan muotoon. Litterointi on olennainen osa aineistoon tutustumista sekä laadullisen tutkimuksen validiteettia. Vaikka lukija ei tule näkemään kaikkea aineistoa, tuo tekstiksi purettu puhe aineiston lähelle lukijaa, lisää analyysin läpinäkyvyyttä sekä mahdollistaa lukijan tekemät tulkinnat ja uudelleenanalyysit. (Nikander & Ruusuvuori 2010, 432-433.) Litteroinnin kysymykset liittyvät läheisesti myös aineiston rajaamiseen. Jos aineisto on laaja, ei aina ole järkevää litteroida sitä kokonaan, vaan tekstiksi purettavaksi voi valikoida tutkimusongelman kannalta olennaiset osat. (Nikander & Ruusuvuori 2010, 13-14.) Itse olemme litteroineet haastattelumme sanatarkasti varmistuaksemme siitä, ettei mitään jää huomaamatta ja antaen tilaa monipuolisemmalle analyysille. Litteroinnin jälkeen aineistoa luetaan läpi useaan kertaan. Näin tutkija alkaa hahmottaa aineiston keskeisiä elementtejä. Hahmottamisen helpottamiseksi tutkija voi käyttää eri värejä ja erilaisia alleviivauksia jäsentämään tekstin rakennetta ja sisältöä. (Syrjälä ym. 1994, 163.) Lukiessamme aineistoa useaan otteeseen, teimme marginaaliin samalla merkintöjä aineiston hahmottamisen helpottamiseksi.

Kolmas kohta ”luokittele, teemoittele tai tyypittele” mielletään useasti jo varsinaisena analyysitekniikkana, mutta tämä kohta ei ole mahdollinen ilman kahden edeltävän toteutumista, eikä se myöskään ole mielekäs ilman raportoitua yhteenvedoa. Luokittelua pidetään yksinkertaisimpana aineiston järjestämisen muotona. Luokittelun tehtävänä on aineiston järjestelmällinen läpikäynti tutkimusongelman, keskeisten käsitteiden ja lähtökohtien määrittämällä tavalla. Alkeellisimmillaan aineistosta määritellään luokkia ja lasketaan, montako kertaa jokainen luokka esiintyy aineistossa. Luokiteltu aineisto voidaan esittää taulukoina. (Tuomi & Sarajärvi 2009,93.)

Teemoittelu voi olla periaatteessa luokittelun kaltaista, mutta siinä painottuu se, mitä kustakin teemasta on sanottu. Kaikkiaan on kyse laadullisen aineiston pilkkomisesta ja ryhmittelystä erilaisten aihepiirien mukaan. Näin on mahdollista vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä aineistossa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92-93.) Pilkoimme aineiston siitä nousseiden aihepiirien mukaisesti, sitaattitekniikka hyödyntäen. Tällöin

tiettyjen teemojen vertailu selkeytyi ja helpotti tutkimuksen etenemistä. Koska aineistomme on kerätty teemahaastattelua hyödyntäen, koodaamme aineiston teemojen avulla. Teemahaastattelurungon rakentamisessahan olemme jo käyttäneet aiemmista tutkimuksista kerättyjä teoreettisia näkemyksiä ja toisaalta myös omaa kokemusta. Teemahaastattelurunkomme on laadittu teemojen ympärille, jotka jo itsessään luovat jäsenyykset aineistoon. On siis luontevaa hyödyntää teemahaastattelurungossa olemassa olevia teemoja, mutta sen lisäksi hyödynnämme myös aineistosta esiin nousseita teemoja. Tällöin tarkoituksena on seuloa teemahaastattelurungon avulla esille sellaisia tekstikohtia, jotka kertovat kyseisistä asioista (Eskola & Suoranta 1998, 153). Analyysin tässä vaiheessa on päätettävä se seikka, haetaanko erilaisuutta vai samantyyppistä aineistosta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93). Käytännössä nostimme aineistosta esiin suurimpia tai useimmiten esiintyneitä yhtäläisyyksiä, jotka omalta osaltaan määrittävät tulososiota.

5 TUTKIMUSTULOKSET

5.1 Kohdejoukon kuvaus

Kokemuksiaan etsivän nuorisotyön palveluohjauksesta jakaneet henkilöt ovat 17-23 – vuotiaita nuoria, joista viisi on poikia ja kuusi tyttöjä. Nuoret ovat olleet mukana etsivässä nuorisotyössä muutamasta kuukaudesta noin kahteen vuoteen, ja kaikilla heistä on etsivän nuorisotyön palveluohjausprosessi parhaillaan meneillään. Nuoret etenevät prosesseissaan omassa vaiheessaan, yksilön omien tarpeiden mukaisesti.

Samuli: 19-vuotias nuori, joka on keskeyttänyt ammattikoulun. On ollut mukana etsivässä nuorisotyössä 1,5 vuotta ja on tällä hetkellä työttömänä. On päihderiippuvainen ja menossa päihdekuntoutukseen. Etsivän nuorisotyön asiakkaana suuressa kunnassa.

Jessica: 20-vuotias nuori, joka on keskeyttänyt ammattikoulun. On tällä hetkellä kuntouttavassa työtoiminnassa. Etsivän nuorisotyön asiakkaana keskisuudessa kunnassa.

Aleksi: 22-vuotias nuori, joka on keskeyttänyt ammattikoulun. On tällä hetkellä työpaikoilla. On naimisissa ja yhden lapsen isä. Etsivän nuorisotyön asiakkaana suuressa kunnassa.

Paavo: 19-vuotias nuori, joka on keskeyttänyt ammattikoulun. On tällä hetkellä työvoimatoimiston kautta työkokeilussa. Etsivän nuorisotyön asiakkaana suuressa kunnassa.

Tommi: 20-vuotias nuori, joka on keskeyttänyt ammattikoulun. On ollut mukana etsivässä nuorisotyössä kolme kuukautta ja on tällä hetkellä kuntouttavassa työtoiminnassa. Taustalla on päihderiippuvuutta, mutta on tällä hetkellä kohtuukäyttäjää. Etsivän nuorisotyön asiakkaana pienessä kunnassa.

Anniina: 23-vuotias nuori, joka on keskeyttänyt ammattikoulun. On tällä hetkellä sekä työtön että vailla koulupaikkaa. Taustalla on päihderiippuvuutta, mutta on tällä hetkellä kuivilla. Etsivän nuorisotyön asiakkaana keskisuudessa kunnassa.

Milla: 18-vuotias nuori, joka on jättänyt lukion kesken. Jatkaa lukiota nyt neljännelle vuodelle. Etsivän nuorisotyön asiakkaana pienessä kunnassa.

Kaisa: 23-vuotias nuori, joka on keskeyttänyt ammattikoulun. Jatkaa ammattikoulua eri linjalla kuin aikaisemmin. Hänellä on ollut tukihenkilö ennen etsivää nuorisotyötä muutaman vuoden ajan sekä tällä hetkellä hoitokontakti masennuksen vuoksi. Etsivän nuorisotyön asiakkaana pienessä kunnassa.

Sini: 22-vuotias nuori, joka on keskeyttänyt sekä ammattikoulun että lukion. On tällä hetkellä kuntouttavassa työtoiminnassa työpajoilla. Etsivän nuorisotyön asiakkaana suuressa kunnassa.

Niilo: 17-vuotias nuori, joka on keskeyttänyt ammattikoulun. On tällä hetkellä kuntouttavassa työtoiminnassa. On ollut mukana etsivässä nuorisotyössä yli vuoden. Etsivän nuorisotyön asiakkaana pienessä kunnassa.

Veera: 17-vuotias nuori, joka on keskeyttänyt ammattikoulun. On tällä hetkellä kuntouttavassa työtoiminnassa, jota ennen työkokeilussa, jonka keskeytti. On ollut mukana etsivässä nuorisotyössä kaksi vuotta. Etsivän nuorisotyö asiakkaana pienessä kunnassa.

Käsitellessämme nuorten kokemuksia etsivän nuorisotyön palveluohjauksesta, toimii tutkimuksessamme punaisena lankana jo aiemmin tutkimuksessamme esitelty Ala-Nikkolan & Valokiven (1997, 24-27) määritelmä palveluohjauksen vaiheista sekä Kaartinen-Koutaniemen (2012, 74-86) jaottelu etsivän nuorisotyön työvaiheista. Olemmekin kiinnostuneita siitä, mille seikoille tai osioille nuoret antavat painoarvoa palveluohjauksen eri vaiheissa. Lisäksi haluamme selvittää, miten nuoret kokevat etsivän nuorisotyöntekijän palveluohjauksessa sekä mitä merkityksiä hänelle annetaan.

Säilyttääksemme kohderyhmän anonymiteetin mahdollisimman hyvin, on kaikkien haastateltavien nimet muutettu. Käytämme esimerkeissä nimiä, koska koemme, että tällöin kerrottujen kokemusten arvo ja merkitys säilyvät. Emme tuo esiin myöskään heidän asuinkuntiansa nimiä.

5.2 Nuorten kokemukset etsivän nuorisotyön palveluohjauksesta

Käsitlemme nuorten kokemuksia siis etsivän nuorisotyön palveluohjauksesta Ala-Nikkolan & Valokiven (1997, 24-27) määrittelemien palveluohjausprosessin vaiheiden mukaisesti, Kaartinen-Koutaniemen (2012, 74-86) jäsentämiin etsivän nuorisotyön työvaiheisiin peilaten. Vaikka palveluohjausprosessin vaiheet ovat varsin selkeästi jäseneltävissä, nivoutuu nuorten kokemuksissa etsivän nuorisotyöntekijän rooli prosessin jokaiseen vaiheeseen. Työntekijän ja asiakkaan välinen suhde perustuu kontaktiin heidän välillään ja koko etsivän työn prosessi tapahtuu sen puitteissa (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 74). Koska haastattelemamme nuoret sitä korostavat, tuomme näkökulmaa myös etsivästä työntekijästä jo palveluohjausprosessia käsitellessämme. Tällöin keskitymme nuorten kokemuksissa etsivän nuorisotyöntekijän rooliin varsinaisessa työskentelyssä. Myöhemmin tässä luvussa käsittelemme etsivää työntekijää painottaen enemmän hänen ominaisuuksiaan ja persoonaansa kuin hänen rooliaan työntekijänä.

5.2.1 Valikointi/asiakkuuden alkaminen

Nuorten elämäntilanteet, heidän tullessaan etsivän nuorisotyön piiriin, olivat varsin erilaiset. Näin ollen myös syyt etsivän nuorisotyön asiakkuudelle olivat moninaiset. Nuoret kokivat asiakkuuteen johtaneiksi syiksi elämänhallintataidot, päihteiden käytön sekä mielenterveysongelmat. Valtaosa nuorista koki puutteelliset elämänhallinta-

taitonsa syyksi asiakkuuden alkamiselle. Puutteita koettiin esimerkiksi heräämisessä, raha-asioissa, palveluiden tavoittamisessa sekä koulunkäyntiin liittyvissä asioissa. Heleniuksen ym. (1998, 8) mukaan länsimainen kulttuuri painottaa voimakkaasti ihmisen mahdollisuuksia vaikuttaa omaan elämäänsä. Hyvä elämä käsitetään onnelliseksi ja vaikeuksista vapaaksi. Niinpä ihmisen on usein hankala hyväksyä sitä, että hän menettää tilanteen hallinnan. Nuorten varsinaiset syyt etsivän nuorisotyön asiakkuudelle ovat ajan myötä kasvaneet limittäin isommaksi, vaikeasti määriteltäväksi ongelmaksi, jolloin yksittäiset syyt ovat vaikeasti eriteltävissä. Tällöin nuoret kokevatkin menettäneensä kukin tilanteensa hallinnan.

Samuli 19v: No siinä heräämisjutussa ja sitte haki tonne a-klinikalle ja sitte öö tota tossa.. niin mun velkajutuissa silleen, et ollaan käyty velkaneuvojalla ja sit ollaan laskettu niitä ja sit ylipäätään ongelmissa.

Paavo 19v: No opettelemaan yksin elämistä. Tätä kautta saa kuitenkin hyvin neuvoja justiinnsa noihin raha-asioihin, et mistä kaikkialta, mitä kaikkee opiskelijana voi kelalta hakea tukia, no ylipäätänsä tuki. Ja näitä muitakin palveluita mitä muutenkin tulee tulevaisuudessa tarviimaan.

Sini 22v: Kun mä olin ammattikoulussa muutama vuos sitten, niin mulla oli vähän niinku motivaation puutetta ja sellasta, että mä jouduin lopettaa sit koulun kesken, kun mulla ei tullu enää suorituksia. Ja mulla oli masentuneisuutta ja sellasta. Et sais jostain niinku tukea, ettei kokis olevansa niin yksin tai silleen hukassa. Sillee et on joku siinä rinnalla, koko ajan ettimässä ja kertomassa asioista, että tietää sitten vähän ettei tarvii yksin ettiä kaikkee. Että tietää mitä on tarjolla

Antonovskyn (1988), Pietilän (1994) sekä Topon (2005) mukaan elämänhallinnan tunteen kehittymisen edellytyksenä on, että kuhunkin ikäkauteen liittyvät kehitystehdävät ovat toteutuneet. Olennaisesti elämänhallinnan tunteen kehittymiseen kuuluvat vastoinikäymiset ja haasteet, joita jokaisen elämässä on. Vastoinikäymisten tulisi olla sellaisia, että ne vaatisivat vain hieman enemmän voimavaroja kuin mitä yksilöllä on jo valmiina tarjolla. Tällöin asian positiivinen ratkaiseminen toisi elämän kokemuksia sekä tämän lisäksi vahvistaisi olemassa olevia voimavaroja. Vähitellen elämänhallin-

nan tunne vahvistuu ja sen myötä kyky selviytyä stressiä aiheuttavista tilanteista kasvaa. (Klen 2005, 10.)

Nuoruuden ikävaiheeseen kuuluu kolme ajanjaksoa, joista jokainen sisältää omat kehitystehtävänsä ja haasteensa. Nuoruusiän varhaisvaihe ajoittuu ikävuosille 13-16. Tätä ikävaihetta kuvataan ihmissuhteiden kriisiksi. Toista nuoruuden ikäjaksoa, ikävuosia 16-19 luonnehditaan identiteettikriisinä ja minäkokemuksen selkeennyttämisen vaiheena. Nuoruusiän loppuvaihe ideologisine kriiseineen ajoittuu ikävuosiin 19 ja 20-25. (Dunderfelt 1997, 92-93.) Pietilä (1994) toteaa myös, että elämänhallinnan kehittymisen kannalta nuoruus on ratkaiseva ikävaihe. Se, että kehitystehtävien ratkaiseminen on epäonnistunut nuoruudessa, ilmenee ongelmakäyttäytymisenä ja epäsuotuisina elintapoina. Nuoruudessa elämänhallinnan tunteen voimakkuudella on merkitystä omien elintapojen valintaan. Mitä vahvempi elämänhallinnan tunne on, sitä todennäköisemmin nuori valitsee itselleen terveellisemmät ja suotuisimmat elintavat. (Klen 2005, 12.) Heikko elämänhallinnan tunne ja sen tuoma vaikeus valita itselleen suotuisimmat elintavat näyttäytyvät Tommin kohdalla muun muassa päihteiden käyttönä, joka on taas johtanut motivaation puutteeseen koulunkäynnissä sekä ongelmiin vastuunottamisessa esimerkiksi talousasioihin liittyen.

Tommi 20v: No lähinnä asunnot lähti, mulla ei ollu sähköä, laskut maksamatta. Eikä sit napannu koulunpenkilläkää istuminen. Kyllähän sitä aika tiuhaan oltiin poliisien kanssa tekemisissä ton alkoholin takia ja siinä oli nyt varmaan kaikista isoimmat asiat ehkä.

Päihteiden käytön yhtenä ulottuvuutena on sosiaalinen päihteiden käyttö. Tommi kuvaakin oman päihteiden käyttönsä linkittyvän yhteiseen tekemiseen kavereiden kanssa. Hän ymmärtää itsekin, että paras ratkaisu hänelle itselleen oli päästä rauhoittumaan ja irtaantumaan piireistä, joissa alkoholia käytettiin. Päihteiden käyttö voi näyttäytyä sosiaalisena riippuvuutena, kuten Tommin tapauksessa. Tällöin päihteiden käyttäjä kuuluu ryhmään, jota yhdistää päihteiden käyttö. Tällainen ryhmä voi olla esimerkiksi kaveriporukka, jossa vietetään aikaa päihteiden käytön sallivissa ympäristöissä. (Holmberg 2010, 40.)

Tommi 20v: Et ei oo sitä että keksitään jotsin tekemistä, että lähetään kaljakauppaan ja et on sitä sisältöä edes jonki verran.

Tommi 20v: No emmä tiä, piti vaan päästä rauhottumaan välillä. Pois tuolta piireistä.

Elämönhallinnan käsite voidaan jaotella sisäiseen ja ulkoiseen elämönhallintaan. Sisäinen elämönhallinta tarkoittaa ihmisen kykyä kohdata elämässään vastaantulevat erilaiset olosuhteet ja tilanteet. Sisäinen elämönhallinta käsittää kaikki ne tavat, joilla nuori luo elämäänsä merkitystä ja sisältöä; tällaisia välineitä ovat esimerkiksi perhe ja sosiaaliset suhteet. Sisäiseen elämönhallintaan vaikuttaa keskeisesti nuoren itsetunto, sillä sisäisen elämönhallinnan lähtökohtana on, että yksilö uskoo itseensä ja mahdollisuuksiinsa vaikuttaa omaan elämänsä kulkuunsa. Ulkoisella elämönhallinnalla tarkoitetaan sitä, kuinka paljon yksilö kokee itse vaikuttavansa elämänsä olosuhteisiin. Tähän sisältyvät myös yksilön asettamat päämäärät, esimerkiksi koulutus ja ammatti. Nuoren itsenäistymisprosessissa ja elämönhallinnan saavuttamisessa, työelämään sijoittumisella on keskeinen merkitys. (Aaltonen ym. 2003, 185-186.)

Vahva elämönhallintakyky merkitsee sitä, että ihmisellä on hyvä itsetunto sekä tarkoituksenmukaisia, esimerkiksi sosiaalisia ja taloudellisia voimavaroja. Näitä voimavaroja käyttämällä hän pystyy ohjaamaan elämäänsä ja hallitsemaan vastaantulevia tilanteita itseään tyydyttävällä tavalla. Elinolosuhteisiin sopeutumalla tai niitä muuttamalla hän pystyy vähentämään jännitystä, lisäämään tyytyväisyyttään eri elämän osa-alueilla. (Holma ym. 1994, 30.) Paavo elämönhallintakykyyn vaikuttaa voimakkaasti etsivän nuorisotyön asiakkuuden aikana löydetty ja havaittu sosiaaliset voimavarat. Hän kokee itselleen merkitykselliseksi vanhempien ja etsivän nuorisotyöntekijän uskon ja luottamuksen hänen tekemisiinsä ja pärjäämisensä. Sosiaalisten voimavarojen myötä Paavon itseluottamus on voinut kasvaa.

Paavo 19v: Kun tietää sen, että vanhemmilta tulee luottoa, nuorisotyön etsivältä tulee luottoa, kaikkialta tulee luottoa että pystyy ja siinä saa just sitä itseluottamusta, että tietää, että mä pystyn tähän.

Paavo 19v: Tää nuorisotyön etsivä on sano, että mä oon hyvä puhumaa niin siitä oon saanu paljon rohkeutta alkaa puhumaan paljon enemmän ja avoimemmin, eikä ala silleen mitenkään vetäytymään.

Nuoret ovat ohjautuneet etsivän nuorisotyön asiakkaiksi eri tahojen kautta. Tutkimuksemme tällaisia tahoja ovat puolustusvoimat, toisen asteen ammatillinen koulutus (terveydenhoitaja, opinto-ohjaaja), perheenjäsen, sosiaalityöntekijä sekä yksilövalmentaja (työpaja). Haluamme tuoda esiin näkökulman siitä, että nuoret ovat ohjautuneet etsivän nuorisotyön asiakkaiksi eri tahojen kautta, koska se puolestaan tuo esiin sen, että jokaisella nuorella on erilainen elämäntilanne, jolloin myös subjektiiviset kokemukset ovat moninaisia.

Samuli 19v: Mä olin kutsunnoissa ja sit siellä oli tää etsivän nuorisotyön homma ja sit piti mennä käymään aina sen kutsuntotilaisuuden jälkeen siinä. Sitten puhuttiin mun heräämisiongelma ni se etsivä rupes sillon soittelemaan mulle aamusin aina, herättää mua kouluun ku olin muute myöhässä. Ja sit oli nuo tapaamiset ja sit ollaan juteltu.

Paavo 19v: No ton siskon kautta.

Jessica 20v: Oikeestaa terveydenhoitajan kautta ja sit ku etsivät oli käyny koululla ni sillee sitä kautta.

Tommi 20v: Oiskohan sosiaalityöntekijä ohjannu muistaakseni.

Yhdestätoista nuoresta kolme ei osannut kertoa, mitä kautta ovat tulleet etsivän nuorisotyön asiakkaiksi. Kahdeksasta muusta nuoresta kolme on tullut asiakkaaksi toisen asteen ammatillisen koulutuksen (37,5 %) kautta, kaksi sosiaalityöntekijän (25 %) ohjaamana sekä loput kolme puolustusvoimien (12,5 %), läheisen (12,5 %) tai yksilövalmentajan (12,5 %) kautta. Alla olevat taulukot kertovat minkä tahojen kautta nuoria on tavoitettu etsivässä nuorisotyössä Etelä-Savon alueella vuonna 2013. Nuorista toisen asteen ammatillisen koulutuksen kautta asiakkaiksi tuli 38 %, sosiaalitoimen kautta 10 %, puolustusvoimien kautta 4,7 %, muun tahon kautta 7,4 % sekä työpajojen kautta 1,8 %. Tutkimuksemme prosenttilukemat ovat siis lähes linjassa vuoden 2013 etsivän nuorisotyön tilastoraportin kanssa.

TAULUKKO 6. Etsivä nuorisotyö 2013 tilastoraportti. Trenditietoja 2008-2013.
(Häggman 2013, 55)

Mitä kautta	Etelä-Karjala	Etelä-Pohjanmaa	Etelä-Savo	Kainuu	Kanta-Häme	Keski-Pohjanmaa	Keski-Suomi	Kymenlaakso	Lappi	Pirkanmaa	Pohjanmaa	Pohjois-Karjala	Pohjois-Pohjanmaa	Pohjois-Savo	Päijät-Häme	Satakunta	Uusimaa	Varsinais-Suomi	Kokoma
Peruskoulun	97	33	49	35	25	44	109	16	100	23	36	74	111	93	73	28	497	28	1471
Lukion	8	8	23	19	20	11	42	15	17	40	25	7	72	45	10	32	206	21	621
Toisen asteen ammatillisen koulutuksen	83	190	267	103	86	118	292	64	196	300	213	123	500	313	182	212	882	243	4367
Nuorisotyön	11	10	20	19	19	12	20	9	74	12	5	4	53	32	20	8	129	100	557
Työpajan	16	18	13	16	17	4	140	15	27	68	10	6	64	32	24	39	227	37	773
Sosiaalitoimen	39	115	70	53	48	44	165	33	111	161	47	40	140	149	68	101	272	69	1725
Terveystoimen	22	20	21	24	17	14	46	14	56	57	11	4	38	34	15	26	68	18	505
Työ- ja elinkeinohallinnon	28	23	59	48	39	48	70	7	30	140	16	5	67	28	19	29	228	41	925
Puolustusvoimien (Time Out)	18	10	33	15	17	12	58	7	11	37	23	23	152	30	42	9	80	38	615
Vanhempien/vanhemman yhteydenotto	18	30	33	33	25	24	67	26	52	82	23	8	86	27	32	45	261	48	920
Kaverien	10	7	9	9	5	5	40	5	22	43	5	4	34	10	14	16	77	69	384
Katutyön	6	1	4	2	0	0	13	0	0	5	0	0	2	12	33	0	28	27	133
Nuoren yhteydenotto sähköisen median	6	13	9	12	8	12	30	3	10	15	6	2	26	24	10	12	116	39	353
Nuoren suoran yhteydenoton	36	48	41	47	33	19	112	54	91	112	52	9	163	213	37	62	436	162	1727
Muuta	26	97	52	19	34	24	125	26	70	140	31	18	148	85	56	39	371	190	1551
Yhteensä	424	623	703	454	393	391	1329	294	867	1235	503	327	1656	1127	635	658	3878	1130	16627

TAULUKKO 7 Etsivä nuorisotyö 2013 tilastoraportti. Trenditietoja 2008-2013.
(Häggman 2013, 56)

Mitä kautta	Etelä-Karjala	Etelä-Pohjanmaa	Etelä-Savo	Kainuu	Kanta-Häme	Keski-Pohjanmaa	Keski-Suomi	Kymenlaakso	Lappi	Pirkanmaa	Pohjanmaa	Pohjois-Karjala	Pohjois-Pohjanmaa	Pohjois-Savo	Päijät-Häme	Satakunta	Uusimaa	Varsinais-Suomi	Kokoma
Peruskoulun	22,9	5,3	7,0	7,7	6,4	11,3	8,2	5,4	11,5	1,9	7,2	22,6	6,7	8,3	11,5	4,3	12,8	2,5	8,8
Lukion	1,9	1,3	3,3	4,2	5,1	2,8	3,2	5,1	2,0	3,2	5,0	2,1	4,3	4,0	1,6	4,9	5,3	1,9	3,7
Toisen asteen ammatillisen koulutuksen	19,6	30,5	38,0	22,7	21,9	30,2	22,0	21,8	22,6	24,3	42,3	37,6	30,2	27,8	28,7	32,2	22,7	21,5	26,3
Nuorisotyön	2,6	1,6	2,8	4,2	4,8	3,1	1,5	3,1	8,5	1,0	1,0	1,2	3,2	2,8	3,1	1,2	3,3	8,8	3,3
Työpajan	3,8	2,9	1,8	3,5	4,3	1,0	10,5	5,1	3,1	5,5	2,0	1,8	3,9	2,8	3,8	5,9	5,9	3,3	4,6
Sosiaalitoimen	9,2	18,5	10,0	11,7	12,2	11,3	12,4	11,2	12,8	13,0	9,3	12,2	8,5	13,2	10,7	15,3	7,0	6,1	10,4
Terveystoimen	5,2	3,2	3,0	5,3	4,3	3,6	3,5	4,8	6,5	4,6	2,2	1,2	2,3	3,0	2,4	4,0	1,8	1,6	3,0
Työ- ja elinkeinohallinnon	6,6	3,7	8,4	10,6	9,9	12,3	5,3	2,4	3,5	11,3	3,2	1,5	4,0	2,5	3,0	4,4	5,9	3,6	5,6
Puolustusvoimien (Time Out)	4,2	1,6	4,7	3,3	4,3	3,1	4,4	2,4	1,3	3,0	4,6	7,0	9,2	2,7	6,6	1,4	2,1	3,4	3,7
Vanhempien/vanhemman yhteydenotto	4,2	4,8	4,7	7,3	6,4	6,1	5,0	8,8	6,0	6,6	4,6	2,4	5,2	2,4	5,0	6,8	6,7	4,2	5,5
Kaverien	2,4	1,1	1,3	2,0	1,3	1,3	3,0	1,7	2,5	3,5	1,0	1,2	2,1	0,9	2,2	2,4	2,0	6,1	2,3
Katutyön	1,4	0,2	0,6	0,4	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,1	1,1	5,2	0,0	0,7	2,4	0,8
Nuoren yhteydenotto sähköisen median ;	1,4	2,1	1,3	2,6	2,0	3,1	2,3	1,0	1,2	1,2	1,2	0,6	1,6	2,1	1,6	1,8	3,0	3,5	2,1
Nuoren suoran yhteydenoton	8,5	7,7	5,8	10,4	8,4	4,9	8,4	18,4	10,5	9,1	10,3	2,8	9,8	18,9	5,8	9,4	11,2	14,3	10,4
Muuta	6,1	15,6	7,4	4,2	8,7	6,1	9,4	8,8	8,1	11,3	6,2	5,5	8,9	7,5	8,8	5,9	9,6	16,8	9,3
Yhteensä	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

5.2.2 Palvelutarpeen arviointi

Tarkastelemme palvelutarpeen arviointia siitä näkökulmasta, miten nuoret kokevat saamansa avun. Kaikki nuoret kokivat sekä tarvitsevansa, että saaneensa apua etsiviltä nuorisotyöntekijöiltä. Suurin osa nuorista ei kuitenkaan osannut itse määrittellä avun tarvettaan.

Jessica 20v: Vähän kaikenlaiseen tarviin apua.

Tommi 20v: Varmaan alussa oli kaikki silleen hakusessa.

Anniina 23v: No siis ihan tää et ku lähin tosta päihderiippuvuudesta toipumaan, niin siinä vaiheessa halus kaiken mahdollisen avun mikä vaan on saatavilla.

Kuten tutkimuksemme edellisessä kappaleessa todettiin, on suurimmalla osalla nuorista puutteita elämänhallinnassaan. Elämänhallinta on käsitteenä moniulotteinen ja kattaa varsin monta osa-aluetta yksilön elämässä, jolloin nuoren on vaikea erottaa siitä vain yksi tekijä. Tämä näkyy myös nuorten avun tarpeen määrittelyssä, siten, että he eivät kyenneet täsmentämään avuntarpeitaan ilman etsivän työntekijän tukea.

Etsivä työntekijä on yhdessä asiakkaan kanssa kartoittanut ja kirkastanut tämän avun tarvetta. Kaartinen-Koutaniemen (2012, 68-69) mukaan käytännössä asiakkuus syntyy, kun työntekijälle tulee tunne, että kohdattu ihminen on tuonut esiin jonkin itselleen merkityksellisen teeman. Tämän havainnointi edellyttää työntekijältä ainakin alustavaa kentän tuntemusta ja kokemusta työskentelyn luonteesta. Kuten Anniina ja Sini kertovat, ovat he molemmat saaneet oikeanlaista apua. Sen lisäksi etsivä nuorisotyöntekijä on yhdessä heidän kanssaan kirkastanut avuntarpeita, joita he eivät ehkä yksin olisi kyenneet määrittämään. Sini toteaaakin, että on saanut apua asioihin, joihin hän ei edes tiennyt apua tarvitsevänsä. Pysyvä muutos, jota lähdetään hakemaan kontaktissa aikuisen ja nuoren kanssa, ei ole jotain, jonka tuloksen työntekijä tietää ennalta. Se on jotain, jota yhdessä asiakkaan kanssa voidaan etsiä ja jotain, jonka itse löytää ja valitsee. Kun kontakti asiakkaaseen on syntynyt, hänen kanssaan työskennellään niiden tarpeiden mukaan, jotka esille nousevat (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 81).

Anniina 23v: Oon saanu kyl oikeeta apuu, että hän huomaa aina niissä tilanteissa missä minä oon kehitellyt oman ongelman ni etsivälle se ei oo ollu mikään ongelma. Että hän on niinku hirveen ratkaisukeskeinen ja käyttää sit aina aikaakin ja hoitaa kaikki asiat mitä tulee. Et siitä ruvetiin yksitellen laittamaan, et ylipäätänsä saanu sellasen järjestyksen elämään.

Sini 22v: Joo oikeisiin asioihin ja itse asiassa yllättävän paljon enemmänkin. Oikeestaan niihinkin asioihin oon saanu apua, mihin mä en oo ees tieny, et tarviin apua. Ni on tullu tosi monipuolisesti.

Koko etsivän työn arvo rakentuu yksilön saaman avun kautta hänen erityisessä tilanteessaan (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 95). Työskentely yhdessä asiakkaan kanssa johtaa askeleisiin, joita ei ennakolta voida päättää. Siksi etsivän työn tuloksia ei useimmiten ole mielekästä arvioida ulkopuolisin kriteerein. Työskentelyn tuloksena voi olla, että jokin asiakkaan pulma ratkeaa tai joku käytännön asia selviää. Asiakas saattaa lähteä elämässään kokonaan uuteen suuntaan tai löytää uudenlaisen perspektiivin nykyiseen elämäänsä. Tärkeää on se, mitä ihminen itse pitää arvokkaana. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 83.) Nuoret kokivat varsin erilaisia asioita itselleen tärkeiksi sen hetkisessä elämäntilanteessaan ja kokivat saaneensa juuri niihin asioihin apua. Tällaisia asioita olivat esimerkiksi työpaikan tai asunnon hankkiminen, harrastukset, yleinen tasapaino elämässä sekä tuki palveluiden saamisessa.

Tommi 20v: No tässä matkan varrella siitä on siis ollu hyötyä aika monessa asiassa. On saatu tehtyä CV ja työpaikkojakin haettu ja näin päin pois. On tullu sitä itsevarmuutta siihen työnhakuun esimerkiks.

Anniina 23v: Siis suoraan sanottuna en olis pärjänny, jos ei olis etsivää, koska tommosta apua ei oikeen oo muuten saatavilla. Et on joku joka oikeesti tulee mukaan ja auttaa niissä kaikissa asioissa. Et ylipäätänsä saanu sellasen järjestyksen elämään.

Jessica 20v: Kaikkien lomakkeiden täyttäminen ja tällaset, niin niissä etsivä on aika hyvin auttanu. Niitä en osais yksin täyttää ollenkaan.

Sini 22v: Mulla ei oo mitään harrastuksia, mut oon kiinnostunu tanssista. Sitten etsivä haki niitä mulle, että kävi ihan konkreettisesti kattomassa, että mitä kaikkia tanssipaikkoja täällä on ja kirjotti ne ylös.

5.2.3 Palveluiden suunnittelu, järjestäminen ja seuranta

Nuoret kertoivat kokemuksiaan hyvästä palvelusta. Kokemukset pohjautuvat heidän saamaansa hyvään palveluun niin yleisellä tasolla, kuin etsivän nuorisotyöntekijän kanssa. Merkityksellistä etsivän nuorisotyön palveluohjauksen toimivuuden kannalta on se, miten nuori kokee palvelun; oli se sitten hyvää tai huonoa. Palvelun hyvyys tai huonous määrittyy asiakkaan kokemuksen perusteella. Monesti palvelun tuottajalla saattaa olla erilainen näkemys palvelun onnistumisesta. Asiakkaan arvioinnin perusta on usein palvelukokemus - tilanteesta syntynyt tunne, johon liitetään palvelusuoritteeseen liittyviä käytännön havaintoja ja odotuksia. (Rissanen 2005, 17.) Asiakkaan kokemus palvelun, toimintatapojen sekä toimintaympäristön laadusta vaikuttaa palvelun tulokseen. Myönteisen kokemuksen aikaansaama tyytyväisyys parantaa asiakkaan motivoitumista. (Holma ym. 1994, 35.) Motivointi onkin erityisen keskeisessä asemassa nuorisolain mukaisessa etsivässä nuorisotyössä, jossa motivoinnin tarkoituksena on auttaa asiakasta hahmottamaan tämän elämän kokonaistilannetta, valinnan mahdollisuuksia ja tulemaan tietoiseksi omista valinnoistaan ja vastuustaan (Huhtajärvi 2007, 448-449; Kaartinen-Koutaniemi 2012, 79-80). Nuorten kokemuksista ilmeni selkeästi kaksi eri teemaa, jotka nuorten mielestä hyvässä palvelussa korostuvat. Teemat, joita nuoret korostivat, ovat asiakaspalvelijan aito kiinnostus ja palveluasenne.

Nuoret korostavat kokemuksissaan kaipaavansa etsivän nuorisotyöntekijän aitoa halua ja kiinnostusta auttaa heitä asiakaspalvelijana. Syrjäytymistäustansa takia nuorilla ei ehkä ole aiempaa kokemusta tämän kaltaisesta aidosta halusta auttaa. Monelle nuorelle etsivä nuorisotyöntekijä saattaa olla ensimmäinen aikuiskontakti, joka todella on kiinnostunut nuoren asioista. Nuoret kertovatkin olevansa varsin taitavia aistimaan ihmisissä aitouden ja vilpittömyyden. Yksi tärkeimmistä asiakaspalvelijan ominaisuuksista onkin halu palvella, halu perehtyä asiakkaaseen tavoitteena asiakkaan odotuksiin vastaaminen ja niiden ennakointi. (Aarnikoivu 2005, 59.) Vastavuoroisesti taas asiakas on herkkä aistimaan palvelutilanteessa toimivien aitouden ja halun auttaa. (Holma ym. 1994, 39.)

Anniina 23v: Et kuitenkin on semmonen persoona, josta näkee, että se haluaa auttaa ja tukea. Et senkin takia on helppo pyytää apua. Ja voi olla joku sellanen, jolla on joku ongelmallinen elämäntilanne, ni yksikin tommonen tavallaan hylkäämiskokemus ja et joku osoittaa sen ja voit

kaikilla aisteilla tuntea et ei oikeesti kiinnostakaan, on siinä vaiheessa tosi kova pala.

Anniina 23v: Sillon kun siinä ollaan aidosti kiinnostuneita minusta ja jotenki niiku halutaan palvella ja hoitaa joku asia.

Sini 22v: Siitä on tullu sellanen tosi turvallinen tunne. Et musta pidetään huolta ja jotain oikeesti kiinnostaa, et miltä musta tuntuu ja mitä mä teen.

Tommi 20v: Pitäis olla niinku sellasta luontevaa, ettei se oo teennäistä. Esim myyntityössä tai asiakaspalvelussa monella on sellane teennäinen ilme naamalla ja tullaan just kyselemään sellasella ilmeellä, että ei vittuankaa kiinnostais, mutta kysynpä nyt kuitenkin. Sen pitäis olla luontevaa ja pirteää.

Milla 18v: Just silleen niiku, että kannustaa eteenpäin ja pitää yhteyttä, ettei vaan silleen, et autetaan ja sit hylätään.

Paavo 19v: Täältä saa hyvää palvelua, että vähän väliä ollaan yhteyksissä ja kysytään et miten menee. No ei tietenkään viikottain, mutta sillä lailla sovitaan tapaamisia ja kysellään et mites raha-asiat ja kaikki tämmöset. Ja se, että mua kuunnellaan, että eihän siinä työssä olis mitää järkeä jos ei kuunneltais eikä sitä sillo ottais vastaan.

Jotta nuoret ovat voineet kokea, että etsivillä on aito kiinnostus heitä kohtaan, on jokaisen nuoren asioita tullut käsitellä henkilökohtaisesti ja kokonaisvaltaisesti, jolloin etsivän nuorisotyöntekijän on täytynyt olla täysin omistautunut ja sitoutunut nuorten auttamiseen ja tukemiseen. Sini kertookin kokeneensa etsivän nuorisotyöntekijän olevan työlleen omistautunut, mikä luo omalta osaltaan vakuuttavuutta etsivän toiminnalle. Kokonaisvaltaisuudella tarkoitetaan asiakkaan kokonaistilanteen huomioimista etsivän nuorisotyön toiminnassa (Suominen & Tuominen 2007, 24). Etsivä auttaa ja tukee nuorta niin tämän elämän pienissä kuin suurissakin asioissa. Mikä on suuri ja mikä pieni asia, jäsentyä asiakkuuden edetessä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 43.) Kuten Paavo toteaa, tulee kaikki asiat ottaa asiakaspalvelussa huomioon, mitään seikkaa

sivuuttamatta. Asiakkaat odottavat myös, että työntekijät käyttävät asiantuntemustaan juuri heidän asiansa käsittelyyn, sen vakavasti ottaen ja siihen huolella paneutuen (Pietiläinen & Seppälä 2003, 25). Palvelun kokemukseen vaikuttaa merkittävästi se, miten henkilökohtaiseksi asiakas palvelun kokee. Henkilökohtaisuus muodostuu omistautumisesta, jolloin asiakaspalvelija keskittyy juuri kyseiseen asiakkaaseen ja kyseiseen tilanteeseen. Hän ei mielessään mieti menneitä eikä suunnittele tulevaa. Hän on tilanteessa läsnä asiakkaalle juuri sillä hetkellä. (Eräsalo 2011, 21.) Milla näkee osana hyvää palvelua sen, että asiakas ja hänen tilanteensa kohdataan henkilökohtaisesti ja todella syventyen hänen asioihinsa. Tällöin etsivän nuorisotyöntekijän asiantuntemus korostuu siinä, että hänen tulee nähdä nuoren tilanne laajemmin, tarjoten tälle mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja.

Paavo 19v: Joo siis oon tuntenu, että pieniäkin asioita kun on niin ne kaikki otetaan huomioon eikä sillä lailla sivuuteta. Kaikki tulee otettua huomioon.

Milla 18v: Hyvää palvelua on se, että otetaan asiakas henkilökohtaisena ja pureudutaan siihen asiaan enemmän sekä esitellään vaihtoehtoja, jos niitä on.

Sini 22v: Musta tuntuu, että etsivä on tosi omistautunu, et ei oo ollu mitään semmosta joo joo meininkiä, vaan että on näyttäny et se ihan oikeesti tykkää tästä hommasta ja tykkää auttaa ja ohjata ja nauttii siitä, että saa helpottaa muiden ihmisten elämää.

Kun asiakaspalvelija tietää mitä tekee, esiintyy varmana asiantuntemuksellaan sekä osoittaa aitoa palveluasennetta: kunnioitusta, ystävällisyyttä, empatiaa ja vaivannäköä asiakkaan puolesta, syntyy asiakkaalle luottamusta herättävä mielikuva. (Aarnikoivu 2005, 82; Holma ym. 1994, 39.) Paavo, Tommi ja Kaisa korostavat työntekijän palveluasenteen osatekijöistä kunnioitusta ja ystävällisyyttä. Kuten Kaartinen-Koutaniemi (2012, 76) toteaa, on tässä kyse etsivän nuorisotyöntekijän asenteesta: nuori kohdataan täysvaltaisena ja häntä kunnioitetaan.

Paavo 19v: Että ylipäätänsä ku menee johonki niin siellä tullaan kysymään, että tarviitko apua eikä katota mitenkää halveksuvasti. Vaan hy-

myillään ja se että katotaan, että tänne tuli nyt uus ihminen, että ei se mitään, otetaan se tänne mukaan.

Tommi 20v: No tietysti perusasiat. Tervehditään ja sitten jos on jotain kysyttävää ni se tietäs suurinpiirtein aika nopeesti vastata, ettei tarvi tarkastella koneelta. Että olis taustatietoa sen verran.

Kaisa 23v: Sen pitää olla mukava ja jotenki ystävällinen, eikä seitsemän sitruunan nielly.

Tapa ymmärtää ammatillisuus ja asiantuntijaosaaminen etsivässä nuorisotyössä eivät vastaa perinteistä käsitystä viranomaisen ja asiakkaan välisen suhteen muodosta. Profession suojaamista ja sen esille tuomista vältetään, silloin kun etsivä nuorisotyöntekijä työskentelee nuoren kanssa. Profession korostamista vieroksutaan käytännössä, koska sen katsotaan heikentävän, ellei jopa estävän nuoren onnistuneen kohtaamisen. Nuoren ja etsivän nuorisotyöntekijän kohtaaminen tulisi mahdollistua matalan kynnyksen periaatteella. (Puuronen 2014, 24-25.) Vaikka etsivän nuorisotyöntekijän palveluasenne koostuu kunnioittamisesta, ystävällisyydestä, empatiasta ja vaivannäöstä, tulee sen mahdollistaa professiosta vapaa kohtaaminen nuoren kanssa. Nuoret korostavatkin professiosta vapaata kohtaamista työntekijän rentouden, ystävällisyyden, mukavuuden ja sosiaalisuuden keinoin. Nämä tekijät luovat nuorille kokemuksen hyvästä palvelusta.

Samuli 19v: Täällä ainaki etsivien toimistossa on saanu hyvää palvelua. Se on semmosta rentoo ja työntekijät on semmosia rentoja ja tää ympäristö on semmonen et ne osaa hommansa.

Jessica 20v: Ystävällinen ja sopivan puhelias. Mikään ei oo ärsyttävää ku et henkilökunta on juroa.

Aleksi 22v: Se kun lähtee sieltä niin jää hyvä mieli.

Niilo 17v: Että ihmiset on mukavia eikä töykeitä.

Nuorten korostama työntekijän aito kiinnostus sekä palveluasenne pohjautuvat kokemukseen kuulluksi tulemisesta. Hyvä kokemus syntyy silloin, kun asiakaspalvelijasta välittyy kuulijana kiinnostus, myötämielisyys ja kunnioitus toista kohtaan. Kuulluksi tuleminen liittyy myös vahvasti ymmärretyksi tulemiseen. Kuulijan ei välttämättä tarvitse olla samaa mieltä puhujan kanssa, jotta kokemus ymmärretyksi tulemisesta syntyi. Ymmärryksen syntymiseen riittää usein se, että toinen ilmaisee kuulleensa kerrotun asian. Kuuntelija saattaa olla poissa oleva, miettii omia kokemuksiaan tai vasta-aitteita. Tällöin hän ei kuule toista eikä puhujan ja kuuntelijan välille synny yhteyttä. Tällöin puhuja saattaa myös huomata, että heidän välillään ei ole aitoa kunnioitusta ja ymmärtämystä. Usein kuulluksi tulemisen kokemus syntyy silloin, kun kuulija yrittää ymmärtää puhujan ajatuksia ja tunteita. (Helenius ym. 1998, 59.) Erityisesti nuorten kanssa palveluammattissa tarvitaan ymmärtävää, arvostavaa ja empaattista kuuntelemista asiakkaan tarpeiden, odotusten ja tunteiden hahmottamiseksi. Tämä edellyttää kuuntelijalta tunneherkkyyttä asiakkaan viestien kuulemisessa ja aistimisessa. (Eräsalo 2011, 106.) Asiakkaan on voitava luottaa siihen, että työntekijä tosissaan kuuntelee häntä sekä ajattelee asiaa hänen kannaltaan pyrkien työskentelyllään saamaan aikaan hyvän kokonaisuuden. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 42.)

Jessica 20v: Nyt on ollu joku sentään, joka jaksaa kuunnella, oli se siten työn puolesta tai muutenkin.

Jessica 20v: Tärkeintä on se, ettei etsivä heti lyttää niitä ideoita ja sit kertoo kummiski omat kannat eikä tuomitse.

Paavo 19v: No ylipäätänsä se, että mua kuunnellaan. Että eihän siinä työssä olis mitään järkeä, jos ei kuunneltais, eikä sitä silloin ottais vastaan.

Anniina 23v: No itse asiassa tosi paljon on kysytty just sitä, et mikä on minun fiilis. Että minun on pitäny rehellisesti kunnolla miettii, et missä mä tarviin apua, että niinku miun toiveiden mukaan on menty. Tosi paljon minun ehdoilla menty.

Nuoret kokevat etsivältä nuorisotyöntekijältä saamansa tuen hyvin merkitykselliseksi. Heille etsivän nuorisotyön asiakkuus merkitsee uutta elämänvaihetta, joka tuo muka-

naan paljon uusia asioita sekä uudenlaisia haasteita. Tällöin myös tuen tarve näyttyy jokaisen nuoren kohdalla eri tavoin. Tuen ja palveluiden tarve muuttuu, kun ihminen siirtyy uuteen elämänvaiheeseen. Ns. siirtymävaiheessa hän siirtyy uuden toimintajärjestelmän piiriin tai vaihtaa ympäristöstä toiseen. Samalla hän kohtaa uusia ihmisiä ja uusia toimintaympäristöjä uudenlaisine pelisääntöineen ja häneen kohdistuu uusia odotuksia ja paineita. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 59.)

Nuoret kuvailevat saamaansa tukea sekä konkreettiseksi että henkiseksi tueksi. Konkreettinen tuki ilmeni lähinnä virastokäynteinä sekä erilaisten lomakkeiden täyttämisenä.

Tommi 20v: Jos haluaa etsivän mukaan virastoihin ni sen voi pyytää tai mennä yksinkin, ihan miten tykkää. Viimeks oli etsivä mukana, mutta se oli siinä ku tehtiin sitä sopparia ni lähinnä sen takia.

Anniina 23v: Silleen kun miä olin jotenki niin ajautunu ulos yhteiskunnassa, että kaikki tämmöset niinku paperiasiat ja virastoasiat oli mulle hemmetin vaikeita. Mulla ei ollu minkäänäköstä kärsivällisyyttä niin siinä vaiheessa ajattelin, että tämä etsivä olis varmaan ihan hyvä.

Etsivät nuorisotyöntekijät auttavat asiakasta selvittämään käytännön mahdollisuuksia ja edellytyksiä tämän toiveiden toteuttamiseen. Jos asiakas toivoo lisäksi tukea haluamiinsa asioihin, lähdetään niitä sopivin askelin hakemaan yhdessä. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 80.) Keskusteluissa ja asioiden järjestämisessä on käytössä niin sanottu kuntouttava työote, jossa työntekijät ovat asiakkaan tukena. Tällöin etsitään yhdessä sellaista, mitä voidaan tehdä esillä olevien asioiden, ongelmien ja toiveiden suhteen. Etsivän työn tarkoituksena ei kuitenkaan ole tarjota terapiaa, vaan työskenteilyn kautta pyritään tuottamaan asiakkaalle oivallus, että tästä eteenpäin on hänestä itsestään kiinni, miten hän saavuttaa ja ottaa haltuunsa sen, mistä unelmoi. Työssä on pyrkimyksenä tehdä asiakkaasta oman elämänsä subjekti. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 82.)

Anniina 23v: No itse asiassa tosi paljon on kysytty just sitä et mikä on niinkun minun fiilis. Että minun on pitäny ihan rehellisesti kunnolla mieltii et missä mä tarviin apua. Että niinkun miun toiveiden mukaan on

menty. Et toki etsivä on joka kerta sit tarjoutunnu kuitenkin. Mut et loppupeleissä oon ite voinu sanoa tarviinko apua vai en. Et tosi paljon minun ehdoilla on menty.

Nuorten kokemuksissa henkinen tuki pohjaa etsivän nuoriso työntekijän läsnäololle. Nuorille oli merkityksellistä, että heillä oli tukena henkilö, joka rohkaisee ja kannustaa heitä sekä jonka kanssa jakaa ajatuksia ja tunteita.

Anniina 23v: Joo kyllä silleen, että koko ajan muutenki, et niinku on ajantasalla muistakin asioista kuin vaan noista virallisista. Et silleen aika kokonaisvaltaisesti ollu siinä mukana. Et mulle se ainakin oli niin iso henkinen tuki, että kun mä olin niin ahistunu koko viime vuoden, että mun oli tosi vaikee hoitaa yhtään mitään noista asioista. Et kyllä se on myös ihan niinkun henkisenä tukena siinä.

Samuli 19v: Joo ja tulee ainakin itelleen sellanen tunne, et asioille tehdään jotain. Et saa vähän painoo pois omilta harteiltaan.

Alexi 22v: Vaikka etsivässä se, että ku jos mä sanon, että mä haluan lähteä työpajoille ni ei sanota, että joo sun pitää mennä ennemmin kouluun. Vaan niiku tuetaan sitä ja mietitään miten sinne pääsee.

Tommi 20v: Niin kaikki oli sillon alkuun, kun ei ollu hoitanu asioita ajallaan niin sai siihen sen varmuuden, et kuha tekee asian niinku se pitääkin ni se menee ihan hyvin.

Nuoret kokevat, että ilman etsivän nuorisotyöntekijän tukea, he olisivat asioidensa kanssa yksin. Tämä voi johtaa nuoren yksinäisyyteen. Tulee kuitenkin muistaa, että vaikka nuori saisikin tukea etsivältä nuorisotyöntekijältä, voi hän silti kokea yksinäisyyttä. Yksinäisyydessä onkin erilaisia piirteitä, mutta silti se on aina subjektiivinen kokemus. Ihminen voi olla yksin, olematta samalla yksinäinen tai hän voi tuntea itsensä yksinäiseksi muiden ihmisten seurassa. Yksinäisyys voi johtua ihmisen sosiaalisissa suhteissa ilmenevistä puutteista tai sosiaalisen verkoston puuttumisesta. Yksinäisyys ilmenee nuoren ajatusten, tunteiden ja käyttäytymisen tasolla. Esimerkiksi heikko itsearvostus saattaa yksinäisten nuorten kohdalla olla sekä yksinäisyyden syy tai sen

seurausta. Yksinäisyyden seurauksena heikko itsearvostus voi lamaannuttaa nuoren, jolloin hän kokee kykenemättömyyttä hoitaa itseään koskevia asioita. Tällöin etsivän nuorisotyöntekijän rooli on olla paikkaamassa yhtä nuoren sosiaalisen verkoston puuttuvista linkeistä sekä tukea nuorta kuuntelemalla ja jakamalla kokemuksia yhdessä tämän kanssa. Yksinäiseltä nuorelta puuttuu usein toveruus, johon kuuluu niin iloisten kuin surullistenkin kokemusten jakaminen, yhteenkuuluvuus, toisesta välittäminen sekä yhdessä toimiminen. (Aaltonen ym. 2003, 338-343.)

Jessica 20v: Et tota ei tarvii olla kokonaan yksin ja sit ku hoitaa asioita niin saa tuke ja tälleen. Etsivä on käynny mun kaa verikokeissa ja tälläsissa, muutenkin tukena ja lääkäri käynneissä. Se on sillee läsnä siinä, että en oo ainakaan niin hermostunu ja pystyy siinä samalla ehkä rupatteleeki ku oottaa ja sillee.

Sini 22v: Ja sitten mietin, että tarviis enemmän sellasta ohjaavaa et sais jostain tukea ettei kokis olevansa niin yksin tai silleen hukassa. Niin sit silleen, et löytyis se oma juttu, silleen et on joku siinä rinnalla koko ajan ettimässä ja kertomassa asioista. Niin tietää sitten vähän ettei tarvii yksin ettiä kaikkee, että tietää mitä on tarjolla. Ja sellanen olo, et asioita voi mieltii ja ratkaista niinku myös kahestaan.

Kuten Anniina toteaa, liittyy yksinäisyyteen voimakkaasti myös turvattomuuden tunne. Tunne siitä, että joutuu käsittelemään asioitaan yksin. Nuori tarvitseekin aikuisen tukea palauttaakseen turvallisuuden tunteensa. Tällöin nuori tarvitsee kokemuksen siitä, että hänen tarpeisiinsa vastataan. (Aaltonen ym. 2003, 151-153.)

Anniina 23v: Että jotenkin on semmonen et on aina turvaton olo joka asiassa ja muutenkin on jotenkin semmonen hajanainen. Niin sillen kun se ihminen on siinä, ni se on tärkeä, että pystyy luottamaan ja tulee semmosta perusturvaa, että mä en oo yksin enkä joudu painimaan näitten asioiden kanssa yksin.

5.2.4 Palvelukokonaisuuden korjaaminen

Kuten jo mainitsimme luvussa 5.2.1, kuuluu nuoruuteen olennaisesti erilaiset kehitystehtävät. Ne ovat haasteita, joiden kohtaaminen ja joista selviytyminen mahdollistavat yksilön kehittymisen ja siirtymisen seuraavaan elämänvaiheeseen. Nuoruuden kehitystehtävinä on Havighurstin (1990) mukaan:

- saavuttaa uusi ja kypsempi suhde molempiin sukupuoliin
- löytää itselleen maskuliininen/feminiininen rooli
- hyväksyä oma fyysinen ulkonäkönsä ja oppia käyttämään kehoaan tarkoituksenmukaisesti
- saavuttaa tunnelämässä itsenäisyys
- ottaa vastuuta taloudellisista seikoista
- kehittää maailmankatsomus, arvomaailma ja moraali
- pyrkiä ja päästä sosiaalisesti vastuulliseen käyttäytymiseen (Dunderfetl 1997, 94-95.)

Nuorten kokemukset oppimisesta on osittain liitettävissä teoriaan nuoruuden kehitystehtävistä. Sini kertoo aikaisemmin olleensa rauhaton, levoton ja kykenemätön hallitsemaan kohtaamiaan vaikeuksia. Kuohuvat ja moninaiset tunnereaktiot ovat mahdollisesti yllättäneet hänet itsensäkin. Sini kuvaakin nyt oppineensa käsittelemään stressiä ja sen aiheuttamia tuntemuksia. Tällöin voidaan todeta Sinin käsitelleen tunne-elämän kehitystehtävää. Milla taas kertoo oppineensa ottamaan vastuuta omasta taloudestaan. Hän toteaa oppineensa käyttämään KELA:n palveluja ja pohtimaan sekä hoitamaan omaan asuntoonsa liittyviä asioita. Taloudelliseen vastuuseen liittyvän kehitystehtävän käsittely on Milla kohdalla siis näkyvissä jo hyvin konkreettisesti. Milla kuvaa myös aikuistuneensa, joka näkyy vastuun ottamisena omasta elämästä sekä kykyä keskustella asioista. Kaisa puolestaan toteaa oppineensa luottamaan ihmisiin uudestaan. Sekä Milla että Kaisa ovat käsitelleet kehitystehtävää koskien sosiaalisesti vastuullista käyttäytymistä. Lisäksi Millan aikuistumista voisi verrata kehitystehtävään, jossa kehitetään maailmankatsomusta sekä arvomaailmaa.

Sini 22v: Oon oppinu et vaikka oon jo 22 –vuotias, ni mulla ei oo mitään syytä stressata. Etsivä on sanonu et vaikka oot ton ikänen ni älä stressaa vaan tee se oma juttu. Että en oo oikeestaa tienny että voisin olla ottamattakin paineita. Et oon siitä aika yllättyny itestäni, että pystyn olemaan niinku näin rauhallinen ja silleen ku yleensä oon ollu vähä sellane tuuliviiri ja kaikki asiat on aina valvottanu öisin ja silleen. Mut nyt oon

oppinu niinku hallitsee ja järjestelee asioita. Ni niitäkää ei tartte enää sit mieltii eikä ne jää yöks enää kalvamaan. Kaikki on enemmän hallinnassa.

Milla 18v: Oon oppinu ainaki käyttämään just kelan palveluja ja sitten sen kautta tuli tää asunto puheeks, niin niitä asioita hoitamaan. Ja oon oppinu et jos kysyy ni ei voi ainakaan menettää mitään, parempi kysyä kuin olla kysymättä.

Milla 18v: On musta ainaki kasvanu vähän aikuisempi ihminen. Että osaan ottaa vastuuta ja jos jokin asia painaa niin keskustella siitä asiasta. Ja oon saanu lisää itsevarmuutta ja tarttua asioihin ja käsitellä ne.

Kaisa 23v: Oon oppinu luottamaan ihmisiin uudestaan, oikeestaan etsivän ansiosta. Myöskin monia hyödyllisiä neuvoja oon saanu etsivältä.

Etsivä työ tarjoaa kohdatuille nuorille mahdollisesti ensimmäisiä onnistumisen kokemuksia, nuoren haaveiden saavuttamisessa. Työn taustalla vaikuttaakin vahvasti luottamus siihen, että onnistumisen kokemus ruokkii nuorta tavoittelemaan seuraavaa onnistumista. Asiakkaan tavoitteet lähtevät aina yksilöstä itsestään, työntekijä on vain sanoittamassa nuorille muutoksen mahdollisuutta. Nuorten kohdalla etsivällä nuorisotyöllä ei ole pyritty muuttamaan heitä ulkoa-annetun mukaisiksi, tavoitteena on kuitenkin ollut vähintään riskien minimoiminen, asiakkaiden voimavaraistaminen ja tuen antaminen niiden asioiden tavoittelussa, joita he pitävät elämässään tärkeinä. Kun muutokset lähtevät nuorten omista toiveista niistä tulee kokonaisempia kuin ulkopuolelta pakotettuina. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 27; 79-80.)

Työskenneltäessä nuoren kanssa häntä autetaan muodostamaan ymmärrystä ja käsitystä siitä, minkälainen muutos voisi lisätä hänen hyvinvointiaan (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 27). Etsivän nuorisotyön työskentelytapa pohjaa humanistiseen ihmiskäsitykseen sekä uskoon muutoksen mahdollisuudesta. Humanistinen ihmiskäsitys sisältää myös ajatuksen, ettei toivottomia tapauksia ole olemassa. Kyseinen nuori ei vain ole saanut potentiaaliaan käyttöönsä tai hän suuntaa sitä elämäänsä tuhoaviin voimiin. Etsivä nuorisotyö kaihtaa myös ajatusta ihmisten leimaamisesta ja ongelmakeskeisestä ajattelusta. Tietynlaiset leimat heijastavat aina myös leimanantajan ihmiskäsitystä, ne

voivat kuvata tiettyä vaihetta nuoren elämässä, mutta mikäli nuori joutuu kantamaan tiettyä leimaa itsessään saattaa siitä pitkässä juoksussa tulla suurin este muutokselle. (Hjort 1995, 79.)

Nuorille onnistumisen kokemukset sekä ymmärrys opitusta motivoivat muutokseen. Muutokset, joita nuoren elämässä on etsivän nuorisotyön kautta saavutettu, eivät aina välttämättä näyttäydy muiden silmissä mitenkään erikoisilta. Nuorten elämässä nämä muutokset ovat kuitenkin hyvin merkityksellisiä. Todellisuudessa voikin olla paljon myös sellaista, johon kaikki ihmiset eivät ole suhteessa. Tämän vuoksi on myös paljon asioita, jotka eivät tarkoita monille ihmisille yhtään mitään. Tällöin nämä asiat eivät kuulu heidän elämäntilanteeseensa. (Perttula & Latomaa 2005, 149.) Muutokset, joita nuoret kuvaavat, linkittyvät tiiviisti elämäntilanteeseen. Jessica, Paavo ja Tommi kertovat etsivän nuorisotyön tuoneen heidän arkeensa tekemistä sekä aktivoineen heitä perusarjen pyörittämiseen. Tommi konkretisoi tätä, kertomalla saaneensa takaisin päivärytmin. Paavo sen sijaan kuvaa saaneensa päiviinsä tekemistä ja sisältöä, muun muassa työkokeilun kautta. Tommi kuvaa itselleen merkityksellisimmäksi asiaksi päihteiden käytön lopettamisen, joka myös itsessään vaikuttaa tasapainoisen päivärytmin rakentumiseen. Anniina puolestaan kokee saaneensa noin vuoden etsivän nuorisotyön asiakkuuden aikana itselleen lisää varmuutta toimia itsenäisesti omassa elämässään. Hän kertoo saaneensa tukea etsivältä nuorisotyöltä oman elämänsä järjestämisessä, mikä näkyy myös hänen kohdallaan tasapainoisena arkena. Millan kohdalla merkityksellisintä on ollut itsenäistyminen, joka näkyy varsin konkreettisesti muuttona omaan asuntoon sekä opiskeluna.

Jessica 20v: Kaikki on muuttunu. Et ennen mä olin kotona tyliin koko ajan, jossain sängyn pohjalla ja nyt jaksaa käydä jossain, vaik jos etsivä on töissä. Muutenki jaksaa käydä tapaamassa sitä ja kertomassa kuulumisia.

Paavo 19v: Justiinsa tää muutto ja sitten se työkkärin työkokeilu. Ettei oo jääny kotia makaamaan, mitäs kaikkee tässä nyt ois. Tässä on koko ajan ite alkanu pärjäämään paremmin ja paremmin.

Tommi 20v: Verrattuna edelliseen elämään, ni siinä on muuttunu hyvin paljon asioita. On päivärytmi ja tekee jotai viikolla edes muutamana

päivänä. Joo päihteiden käyttö on vähentynyt ja itelleen se on se suurin juttu. Et ei oo sitä että keksitään jotsin tekemistä, että lähetään kaljakauppaan ja et on sitä sisältöä edes jonki verran. Ja sit tietty et laskut hoidetaan ajallaan ja..kyllähän noita riittää.

Anniina 23v: Paljon se on tuonu semmosta varmuutta silleen että osaan toimia ja osaan tehdä silleen ihan niinku itekin. Et ei tarvii enää tässä vaiheessa olla joka asiassa niinku tukemassa. Et tosi paljon oon saanu työkaluja ja varmuutta. Ku vuos sitten ku miä tulín tänne ni miun asiat oli semmosta showta et missään ei ollu tolkkua ja silleen ja et siitä ruvettiin yksitellen laittamaan. Et ylipäättään saanu sellasen järjestyksen elämään.

Milla 18v: Merkityksellisintä on aika varmasti se opiskelu ja sitten se, että pääsi muuttamaan omaan asuntoon. Että kyllä se merkkää semmosta itsenäistymistä, ettei oo aina siellä muitten luona. Tai silleen, että pitää huolen omasta taloudesta.

Palveluohjauksella tavoitellaan asiakkaan ajattelussa ja toiminnassa tapahtuvaa muutosta, jonka myötä hän oppii luottamaan omaan kykyynsä toimia aikaisemmin haastavalta tuntuneiden asioiden parissa. Palveluohjaus tavoittelee siis sitä, että asiakas pysyisi jatkossa, ilman palveluohjaajan tukea, toimimaan omassa ympäristössään joutumatta uudelleen siihen tilanteeseen, mikä hänet alun perin toi palveluohjauksen piiriin. (Rauhala 2011, 18.) Muutos näyttää mahdollistuvan tapahtumasarjana, jossa kriisi tai poikkeama tuottaa uudenlaisen kokemuksen, ja tämä muutos kokemusmaailmassa taas mahdollistaa tietoisuuden muutoksesta. (Latomaa & Suorsa 2011, 158.)

Nuoret kertovat kokemuksissaan äärimmäisen merkitykselliseksi asiaksi asiakkuutensa etsivässä nuorisotyössä. Nuoret pitävät tärkeänä etsivän nuorisotyön palveluohjauksen koko prosessia sekä etsivää työntekijää. Jälleen kerran voidaan siis todeta, että etsivän nuorisotyön palveluohjauksen prosessi kulkee käsi kädessä etsivän nuorisotyöntekijän kanssa. Nuoret toteavat, etteivät olisi pärjänneet elämässään ilman etsivää nuorisotyötä ja sen tuomaa tukea. Tuki on näyttäytynyt kunkin nuoren kohdalla eri tavoin; kasvussa kohti aikuisuutta, aktivoijana sekä keinona yksinäisyyden ehkäisemisessä. Matka etsivässä nuorisotyössä jääkin nuorille varmasti merkitykselliseksi ko-

kemukseksi, joka säilyy heillä läpi elämän muistutuksena toivon näkökulmasta sekä siitä, että he ovat oman elämänsä subjekti.

Paavo 19v: No voin sanoo et jos tätä ei olis niin en olisi te ikinä uskonu siihen, että ite pystyis tekee näitä asioita.

Veera 17v: No varmaan ilman etsivää mä olisin tuolla ojan pohjassa.

Milla 20v: Kun etsivä otti yhteyttä niin se tuntui sillee ihan hyvältä, ei se yhtään huono juttu ollu. Et se oli oikeestaan tosi hyvä juttu. Et en tiää oisko itte pystynyt sitten.. Että kyllä se aika merkittävä apu on ollu, että en saattais olla tässä.

Samuli 19v: Tulee itelle semmonen tunne, että asioille tehdään jotain.

Jessica 20v: Kyllä tää on ihan hyvä ollu, on saanu sentään jotain aikaseks. Etsivän takii mä oon tuolla kuntouttavassa työtoiminnassaki.

Sini 22v: Ehkä tää et ei tarvii selvitä yksin. Et saa tukea eikä tunnu siltä, että on jotenki hukassa ja yksin ja silleen. Siitä on tullu sellanen tosi turvallinen tunne. Se et musta pidetään huolta ja jotai oikeesti kiinnostaa et miltä musta tuntuu ja mitä mä teen.

Anniina 23v: Kaikkein eniten sen merkitys on jotenki ollu semmosessa aikuistumisessa ja kasvussa.

5.3 Miten palveluohjaaja koetaan?

Haluamme erottaa etsivän nuorisotyöntekijän ominaisuudet sekä persoonan hänen roolistaan varsinaisessa työskentelyssä, koska tämä korostuu myös nuorten kokemuksissa etsivästä puhuttaessa. Koska nuoret kokevat etsivän työntekijän äärimmäisen merkitykselliseksi läpi koko palveluohjausprosessin, halusimme selvittää, minkälainen etsivä työntekijä on nuorten mielestä ideaali sekä kuinka he kokevat suhteensa etsivään työntekijään.

Etsivä nuorisotyö on hyvin vaativaa. Työympäristö sekä asiakkaiden eri elämäntilanteet asettavat työntekijälle osaamisvaatimukset. Etsivää työtä tehdään työntekijän oman persoonan varassa ilman viranomaisaseman muodostamaa roolia ja suojaa. Oma persoona on työntekijän ensisijainen työväline, mikä asettaa vaatimuksia myös hänen persoonallisuudelleen. Ei ole kuitenkaan olemassa vain yhtä oikeaa tyyppiä etsiväksi työntekijäksi. Aivan kuin etsivän nuorisotyön tekemiseenkin ei ole vain yhtä tapaa. Erilaisen koulutustaustan omaavat erilaiset ihmiset voivat onnistua etsivän nuorisotyöntekijöinä yhtä hyvin. Työntekijä onkin etsivän nuorisotyön avain. Etsivän työn laadukkuus ja vaikutus ovat olennaisesti sidottuja työntekijän taituruuteen. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 35-37.)

Puhuttaessa nuorten suhteesta etsivään nuorisotyöntekijään sekä tämän persoonasta, korostuivat seuraavat seikat:

- kaverillisuus vs. ammatillisuus
- luottamus
- helposti lähestyttävyyys
- mukavuus/positiivisuus/sosiaalisuus

Osa nuorista pitää tärkeänä kaverillista suhdetta etsivään työntekijään, kun taas yksi nuori kokee tärkeäksi suhteen ammatillisuuden. Suhde, joka syntyy asiakkaan ja työntekijän välille on aina henkilökohtainen. Toisen ihmisen elämään astuminen edellyttää oman persoonan suojelemista. On muistettava, että työntekijä on töissä, mutta samalla hänen tulee olla aito ja vilpitön. Asiakkaat aistivat helposti pinnallisuuden ja välinpitämättömyyden. Jos työntekijä ei ole tosissaan sitoutunut työhönsä, on epätodennäköistä, että hän kykenisi dialogisuuteen. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 40.) Työntekijän kyky dialogisuuteen toimii omalta osaltaan sekä nuorta että suhdetta nuoreen tukevana tekijänä.

Työntekijän asema tukijana ei etsivän nuorisotyön asiakasprosessissa ole sen enempää ystävää kuin auktoriteettikaan, vaan jotain siltä väliltä. Kohtaamisten epämuodollisuus ja työn ennakoimattomuus synnyttävät eräänlaisen kohtaamisen ja yhdessä tekemisen ”kolmannen tilan”. Etsivää nuorisotyötä tekevän asema perustuu loppu peleissä sellaiseen ammatilliseen tilanteeseen, jossa työntekijä edustaa nuoren näkökulmasta jotakin muuta kuin esimerkiksi jo aikaisemmin mainitsemaamme professiostaan kiinni pitä-

vää ammattihenkilöä. (Puuronen 2014, 28.) Kontrollifunktion puute sekä työn epävirallisuus mahdollistavat tietynlaisen epämuodollisuuden: työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen on tasavertaisempaa kuin viranomaisen ja asiakkaan kohtaaminen normaalissa virastossa (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 24).

Koska etsivän nuorisotyöntekijän ja nuoren välinen suhde on aina henkilökohtainen, voivat myös nuorten kokemukset suhteestaan etsivään työntekijään vaihdella. Anniina kuvaakin suhdettaan etsivään nuorisotyöntekijään läheisenä, muttei kumminkaan kaveri- eikä viranomaissuhteena. Hän kokee etsivän työntekijän ammatillisuuden tärkeäksi, saadakseen tarvitsemaansa apua. Silti suhde etsivään on läheinen, ilman että se olisi kuitenkaan liian kaverillinen. Sini, Samuli ja Tommi taas kokevat, että heidän suhteensa etsivään työntekijään on varsin kaverillinen, mikä taas heidän kohdallaan helpottaa asioiden jakamista ja puhumista etsivän kanssa.

Anniina 23v: No siis silleen selkeesti meillä on se suhde säilyny että miä pystyn olemaan tarvitsevana osapuolena, et se ei oo sellanen kaverisuhde. Et vaikka ollaan tosi läheisiä niin ei oo silti se raja mitenkää hämärtyny että miä oon kuitenkin se autettava. Et kun etsivä on ollu siinä vierellä kun mulla on ollu vaikeita paikkoja ni tosi paljon oon avannu itseäni. Ja etsivä on ollu tosi ratkaisukeskeinen ja käyttää sit aina aikaa-kin ja hoitaakin kaikki asiat mitä tulee.

Sini 22v: Meille on tullu oikeestaan vähän semmonen kaverimainenkin suhde. Että me Facebookissa kirjoitellaan kuulumisia ja et sain tämmöstä ja tämmöstä hommaa ja tänään tapahtu tällasta ja tällasta ja et oli kiiva päivä ja tällasta niinku.

Samuli 19: Etsivälle oli helppo puhuu kuitenkin saman tien kakista asioista. Et se on vähän semmonen tyyliin..tyyliin isosisko. Ja ku se on kuitenkin ihan kokonaan ulkopuolinen ni se on helppo. Ja se että meillä ei oo yhteisiä kavereita ja se ei oo yhteydessä mun vanhempiin mitenkää. Ja se on niinku puolueeton ja silti niinkun semmonen kaverillinen.

Tommi 20v: Välit on ehkä enemmän kun kavereihin kuin viranomaisiin. Rentoa, ei oo niin tarkkoja miten puhutaan ja ollaan

Etsivä työ tapahtuu luottamuksen kautta, asiakkaan ehdoilla. Etsivän työn tekeminen edellyttää luottamuksen rakentamista. Asiakkaiden tulee voida luottaa siihen, että heitä kunnioitetaan sekä heillä on päätäntävalta asioissaan. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 24.) Ainoastaan silloin, kun nuoret voivat luottaa siihen, että heidän antamansa tiedot eivät leviä eteenpäin ilman heidän lupaansa, he uskaltavat käyttää työntekijää apunaan ja tukeutua häneen vaikeissa elämäntilanteissaan. Vaitiolovelvollisuus mahdollistaa myös kontaktin niihin nuoriin, jotka ovat jollain tavalla epäileväisiä etsivää nuorisotyötä kohtaan. Luottamussuhteen syntyminen on vastavuoroinen prosessi, joka saattaa viedä aikaa. Luottamussuhteen syntymistä voi verrata jopa ystävyysuhteen syntymiseen. Prosessissa liikutaan samalla tavoin herkillä alueilla. Nuori voi testata jatkuvasti työntekijää ja tämän luotettavuutta ja vasta varmistuttuaan luotettavuudesta, nuori kertoo olennaisia asioita tilanteestaan. Luottamus voidaan katsoa syntyneeksi, kun nuori kertoo jotain itselleen tärkeää ja merkityksellistä. (Huhtajärvi 2007, 446-448.) Haastattelemistamme yhdestätoista nuoresta kahdeksan korostaa luottamuksen merkityksellisyyttä heidän suhteestaan etsivään nuorisotyöntekijään keskusteltaessa.

Samuli 19v: On semmonen rento ja ei käyttäydy silleen virallisesti, ni sit pystyy luottamaan itekin ja puhumaan helpommin justinsa. Se näkyy niissä jutuissa mitä mä kerron sille. Mä oon kertonu sille semmosia juttuja, et jos se kertois ne jollekin eteenpäin, ni mä olisin aika kusessa. Se ei oo kertonu niitä tähänkään mennessä kellekään. Se on painoo pois omilta harteilta.

Paavo 19v: Tietenki alussa ensin vähän aristaa ensimmäisellä kerralla, kun on tuntematon ihminen. Mutta siinähan tutustutaan ensimmäisenä, ni ku ollaan tutustuttu, niin mahdollisesti sen jälkeen, kun on se molemminpuolinen luottamus, niin siitä taas lähteny etiäpäin.

Paavo 19v: Että kuitenkin kun on se luottamus molemminpuolista, niin helppohan se on sillan sanoa asioita ääneen.

Tommi 20v: Kaverimeiningillä voi olla oma osansa siihen luottamiseen. Se auttaa kun ei oo niin virallista. On se sinäänsä iso juttu, että sit voi kertoa ihan mitä vaan, eikä ne mee rallattelemaan. Jos ei oo luottoo,

niin kuvio ei pelitä. Se näkyy varmaan semmosena avoimuutena, että voi avoimesti puhua asioista niiden oikeilla nimillä. Et ei tarvii kierrellä ja kaarrella.

Anniina 23v: Että se kun se ihan itsenään tekee sitä työtä ni se tuo sitä luottamustakin siihen sitten.

Milla 18v: No luottamus on todella tärkeätä. Sit voi puhua ja kertoa asioita ilman, että joutuu pelkäämään, että ne asiat menis eteenpäin.

Kaisa 23v: Ei vielä tunneta kunnolla, et en oo pystyny hirveesti avautumaan näistä mun asioista, mutta pikkuhiljaa sitte kun toista näkee.

Kaisa 23v: Luottamukseen vaikuttaa se, että etsivä on tosi mukava ja tosi ymmärtäväinen ihminen ja hän on tosissaan.

Niilo 17v: Merkityksellisin asia on se, että etsivä ei puhu asioista eteenpäin.

Veera 17v: Varmaan siks pystyy puhuu kun sillä on vaitiolovelvollisuus.

Etsivän nuorisotyöntekijöillä on joukko yhteisiä piirteitä. Työntekijän tulee olla ulospäin suuntautunut sekä uskaltauduttava asettua esille ja jutella ihmisille. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 105.) Vaikka yleisenä käsityksenä on, että hyvä asiakaspalvelija on aina ulospäinsuuntautunut, voi etsivän nuorisotyöntekijän liika puheliaisuus jättää nuoren ajatukset toissijaisiksi. (Eräsalo 2011, 105.) Työntekijällä tulee olla heittäytyjän rohkeutta ja itsetunto kohdallaan. Persoonaa tulee ensin sitten vasta menetelmät. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 39.) Etsivän työntekijän persoonaa onkin merkittävässä roolissa nuoren kanssa työskennellessä. Nuoret kuvailevat etsivän nuorisotyöntekijän persoonaa iloiseksi, positiiviseksi, sosiaaliseksi ja mukavaksi. Nämä persoonan ominaisuudet mielletään nuorten mielestä seikoiksi, jotka vaikuttavat omalta osaltaan kokemukseen helposti lähestyttävästä etsivästä nuorisotyöntekijästä.

Yksi tärkeä asia, joka niin ikään tekee ihmisestä helposti lähestyttävän, on odotusten puuttuminen. Ihminen, joka ei odota tietynlaista käyttäytymistä tai olemista toisilta, eli

on avoin kohtaamiseen ilman ennalta asetettuja rajoja, on helposti lähestyttävä. Tällöin kynnyksen kohtaamiseen on matala. Ei tarvitse pelätä tai jännittää, että tuottaa pettymyksen. Positiivisuus ja myönteisyys sekä hymy kutsuvat luokseen ja antavat vaikutelman avoimesta ja helposti lähestyttävästä ihmisestä. (Isohanni & Taskinen 2014.) Kuten Anniinakin toteaa, etsivä nuorisotyöntekijä on helposti lähestyttävä eikä hänen seurassaan tarvitse jännittää. Myös Sini kuvailee etsivää nuorisotyöntekijää helposti lähestyttäväksi, jolle voi puhua kaikesta ja johon yhteydenpito on kynnyksetöntä.

Veera 17: Etsivä ajattelee kaiken aina valoisammalta puolelta. Ja se ymmärtää kaiken mitä mä sille sanon.

Sini 22v: Mun etsivä on mulle tosi sopiva. Että se on sellanen tosi mukava ja positiivinen ja hirmu sosiaalinen. Ja sitten ku mä oon sellanen, että mä tykkään puhua tosi paljon, ni jos me tavataan jonkun asian tiimoilta ni me pystytään puhumaan kaikesta muustakin. Eikä se oo ainoastaan sellasta virallista ja jotenki etäistä. Ja senkin takia tulee sellanen fiilis, että uskaltaa ottaa siihen yhteyttä.

Anniina 23v: No miä sanoisin et mun etsivä tekee niin omana itsenään tuota työtä ja niinkun ihmisenä se on läsnä siinä. Ja siitä näkyy semmonen vilpittömyys et se ei silleen oo niinku missään ammattilaisen roolissa ja on sellanen persoona, josta näkee että se haluaa auttaa ja tukea. Ja se on jotenki tosi helposti lähestyttävä et sen sen kanssa ei oo silleen jännittäny tai ujostuttanu. Etsivä on niin ilonen ja silleen ni oli tosi helppo tulla juttuun tosi nopeesti.

Nuoret jakoivat kokemuksiaan suhteestaan etsivään nuorisotyöntekijään. Tämän lisäksi halusimme kuulla heidän määritelmiään hyvän etsivän nuorisotyöntekijän kriteereistä. Seuraavia hyvän etsivän kriteerejä olemmekin jo käsitelleet tai vähintään sivunneet aiemmin tutkimuksessamme: aito kiinnostus, kyky kuunnella, tuki, avuliaisuus, ammattitaito, henkilökohtaisuus, empatiakyky, rentous/epävirallinen käyttäytyminen sekä tunneälykyys. Kukaan nuorista ei asettanut vaatimukseksi etsivälle nuorisotyöntekijälle kaikkia listan kriteerejä, vaan sen sijaan jokainen nuori määrittelee hyvän etsivän kriteerit oman henkilökohtaisen elämäntilanteensa ja tarpeidensa mukaan.

Hyvän etsivän kriteerit:

- Aitous
- Aito kiinnostus nuorta kohtaan
- Aktiivisuus
- Ammattitaito
- Avoimuus erilaisuudelle
- Avuliaisuus
- Empatia kyky
- Huumorintaju
- Kyky keskustella ja kuunnella
- Kyky huomioida nuori
- Kyky käsitellä nuoren asioita henkilökohtaisesti
- Luotettavuus
- Mukavuus
- Pirteys
- Pitkäjänteisyys/kärsivällisyys
- Positiivisuus
- Rehellisyys
- Rentous/epävirallinen käyttäytyminen
- Sosiaalisuus
- Sympaattisuus
- Tuki/kannustus
- Tunneälykyys

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tässä opinnäytetyössä tarkasteltiin nuorten kokemuksia etsivän nuorisotyön palveluohjauksesta. Kokemuksia tarkasteltiin Ala-Nikkolan & Valokiven (1997, 24–27) määrittelemien palveluohjausprosessin vaiheiden mukaisesti, Kaartinen-Koutaniemen (2012, 74–86) jäsentämiin etsivän nuorisotyön työvaiheisiin peilaten. Tässä työssä etsivän nuorisotyöntekijän merkitys kulkee mukana palveluohjausprosessin jokaisessa vaiheessa. Olemmekin tutkijoina halunneet painotetusti tuoda esiin nuorten kokemuksia työntekijästä lisäämällä sen toiseksi tutkimusongelmaksi.

Jokaisella yhdellätoista nuorella on etsivän nuorisotyön asiakkuus parhaillaan käynnissä. Nuoret ovat olleet asiakkaina muutamasta kuukaudesta kahteen vuoteen. Kaikki nuoret ovat keskeyttäneet toisen asteen opintonsa, mutta kaksi heistä on jo jatkanut opintojaan joko lukiossa tai ammattikoulussa. Vaikka nuorilla, tullessaan etsivän nuorisotyön asiakkaiksi, on keskenään ollut erilaiset elämäntilanteet, on suurimmalla osalla kuitenkin yhdistävänä tekijänä puutteelliset elämönhallintataidot, jonka he toteavatkin syyksi etsivän nuorisotyön asiakkuudelle. Tutkimuksemme nuoret ovat tulleet etsivän nuorisotyön piiriin nuorisolain mukaisen ilmoituksen perusteella. Tahot, joiden kautta he ovat asiakkaiksi ohjautuneet, ovat puolustusvoimat (12,5 %), toisen asteen ammatillinen koulutus (37,5 %), perheenjäsen (12,5 %), sosiaalityöntekijä (25 %) sekä yksilövalmentaja (12,5 %). Kolme yhdestätoista nuoresta ei osannut sanoa, mitä kautta ovat etsivän nuorisotyön piiriin ohjautuneet.

Puutteellisten elämönhallintataitojen lisäksi nuoret kokivat syyksi etsivän nuorisotyön asiakkuudelleen päihteiden käytön sekä mielenterveysongelmat. Elämönhallintataidoissa puutteita koettiin muun muassa heräämisessä, raha-asioissa sekä koulunkäyntiin liittyvissä asioissa. Nuoret kokivat haasteelliseksi erotella yksittäisiä syitä asiakkuudelle. Sen sijaan he kuvasivat monen asian kasaantuneen yhdeksi isoksi, vaikeasti määriteltäväksi ongelmaksi. Yksi nuorista kuitenkin koki päihteiden käytön olleen selkeä syy elämönhallintataitojen, kuten omasta taloudesta huolehtimisen tai päivärytmin hallinnan, puutteellisuudelle. Yksi nuorista koki syyksi asiakkuudelleen avuntarpeen yksin elämiseen. Etsivän nuorisotyön avulla löydetyt sosiaaliset voimavarat, kuten vanhemmilta sekä etsivältä työntekijältä saatu kannustus ja luottamus, lisäsivät nuoren itseluottamusta, jolla on taas voimakas vaikutus elämönhallinnan tunteeseen.

Jokainen nuorista on kokenut sekä tarvitsevansa, että saaneensa apua etsivästä nuorisotyöstä. Kuten nuoret kokivat etsivään nuorisotyöhön johtaneiden syiden määrittelyn vaikeaksi, kokivat he haasteellisuutta myös avuntarpeen määrittelyssä. Etsivä nuorisotyöntekijä on ollut apuna kirkastamassa nuorten avuntarpeita. Etsivä työ asettaakin tavoitteen jokaisen yksilön kohdalle tämän tarpeiden perusteella (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 70).

Etsivän nuorisotyön asiakkuuteen johtaneiden syiden lisäksi halusimme siis selvittää myös nuorten avuntarpeet, koska syyt ja avuntarpeet eivät aina välttämättä kohtaa tai

ole keskenään yhtenäisiä. Tätä voidaan havainnollistaa esimerkiksi siten, että eräs haastattelemistamme nuorista kertoi asiakkuuteensa johtaneiksi syiksi koulunkäynnin keskeyttämisen, masentuneisuuden sekä yksinäisyyden. Avuntarpeikseen hän kuvasi kuitenkin muuttoasiat, palveluiden tavoittamisen (tutustuminen tarjolla oleviin palveluihin) sekä yksinäisyyden. Nuoren kohdalla yksinäisyys oli asia, jonka hän koki sekä syyksi, että avuntarpeekseen. Esimerkiksi koulunkäynnin nuori taas koki syyksi, muttei varsinaiseksi avuntarpeeksi. Vaikka avuntarpeeksi nuori koki itsenäiseen elämään liittyvän palveluiden tavoittamisen, ei hän kokenut sitä kuitenkaan syyksi asiakkuudelle. Nuoren mukaan yhtenä syynä etsivän nuorisotyön asiakkuudelle on ollut koulunkäynnin keskeyttäminen, mutta hän ei kuitenkaan koe tarvitsevansa apua koulunkäynnissä. Pohdittavaksi jää, onko etsivä työntekijä ohjannut nuorta liian vahvasti johonkin tiettyyn suuntaan avuntarpeiden määrittelyssä. Vai onko nuoren kohdalla edelleen tavoitteena koulupaikka, jolloin etsivä työntekijä on nähnyt parhaaksi käsitellä ensisijaisesti asioita, jotka ovat omalta osaltaan tukemassa ja edesauttamassa koulupaikan saamista? Etsivän työn välittömänä tavoitteena onkin haittojen vähentäminen yksilötasolla, vaikkei se suoraan johtaisikaan työ- tai koulutuspaikkaan. Sen sijaan tuloksena voi olla nuoren osallisuus jossain hänelle merkittävässä prosessissa tai kokonaisuudessa, mikä taas omalta osaltaan voi tulevaisuudessa johtaa esim. koulutuspaikan hakuun. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 70.)

Koko etsivän työn arvo rakentuu yksilön saaman avun kautta hänen erityisessä tilanteessaan. Tärkeää on se, mitä nuori itse pitää arvokkaana. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 83, 95.) Nuoret kokivat saaneensa juuri oikeanlaista apua, mutta sen lisäksi myös apua, jota eivät itse tienneet edes tarvitsevansa. Apua saatiin muun muassa työpaikan ja asunnon hankkimisessa, harrastusten etsimisessä sekä yleisen tasapainon saavuttamisessa.

Halusimme nuorten kertovan kokemuksiaan hyvästä palvelusta, koska etsivän nuorisotyön palveluohjauksen toimivuuden kannalta merkityksellistä on se, miten nuori kokee palvelun; oli se sitten hyvää tai huonoa. Palvelun laadukkuus määrittyy asiakkaan kokemuksen perusteella. (Rissanen 2005, 17.) Asiakkaan kokemus palvelun, toimintatapojen sekä toimintaympäristön laadusta vaikuttaa palvelun tulokseen. Myönteisen kokemuksen aikaansaama tyytyväisyys parantaa asiakkaan motivoitumista. (Holma ym. 1994, 35.) Etsivässä nuorisotyössä motivoinnilla on suuri merkitys ja rooli, koska nuoret ovat asiakkaina vapaaehtoisesti ja heidän elämäntilanteissaan saat-

taa olla paljon erilaisia haasteita ja häiriötekijöitä. Haasteiden kanssa kamppaileva nuori saattaa kokea esimerkiksi sitoutumisen varsin haasteelliseksi, jolloin kynnys etsivään nuorisotyöhönkin saattaa olla korkea. Etsivän nuorisotyöntekijän motivoiva työote on tällöin hyvin merkityksellinen.

Nuoret kuvaavat hyvää palvelua asiakaspalvelijan, eli tässä tapauksessa etsivän nuorisotyöntekijän kautta. Asiakaspalvelijasta puhuttaessa, nostavat nuoret esille kaksi eri teemaa; asiakaspalvelijan aidon kiinnostuksen ja palveluasenteen. Nuoret edellyttävät hyvältä palvelulta asiakaspalvelijan aitoa halua ja kiinnostusta auttaa heitä. He kertovat aistivansa asiakaspalvelijasta aitouden ja vilpittömyyden tai niiden mahdollisen puuttumisen. Etsivän nuorisotyön asiakkailla ei välttämättä ole aiempaa kokemusta aikuisen todellisesta kiinnostuksesta heidän asioitaan ja ajatuksiaan kohtaan. Tällaisten kokemusten puute voi johtaa siihen, että pienikin kiinnostuksen osoitus etsivältä nuorisotyöntekijältä voi luoda kokemuksen hyvästä palvelusta, vaikka palvelussa olisiakin kehittämistä.

Nuorten mukaan kokemukseen asiakaspalvelijan aidosta kiinnostuksesta vaikuttavat myös asioiden käsitteleminen henkilökohtaisesti, omistautuneesti sekä kokonaisvaltaisesti. Esimerkiksi kokonaisvaltaisuuden merkitys näkyy myös pienten asioiden huomioimisessa. Lisäksi kokemukseen aidosta kiinnostuksesta vaikuttavat asiakaspalvelijan asiantuntemus ja läsnäolo.

Toinen nuorten esiin nostama teema, etsivän nuorisotyöntekijän palveluasenne koostuu nuorten kuvaamana seuraavista tekijöistä: kunnioitus, ystävällisyys, empaattisuus sekä vaivannäkö. Nuoret korostavat etsivän nuorisotyöntekijän rentoutta, ystävällisyyttä, mukavuutta sekä sosiaalisuutta. Nämä ominaisuudet luovat vaikutelman professioni vapaasta työntekijästä. Profession suojaamista ja sen esille tuomista välteetään, silloin kun etsivä nuorisotyöntekijä työskentelee nuoren kanssa. Profession korostamista vieroksutaan käytännössä, koska sen katsotaan heikentävän, ellei jopa estävän nuoren onnistuneen kohtaamisen. Nuoren ja etsivän nuorisotyöntekijän kohtaaminen tulisi mahdollistua matalan kynnyksen periaatteella. (Puuronen 2014, 24-25.)

Etsivän nuorisotyöntekijän aito halu ja kiinnostus sekä palveluasenne hyvin toimissaan pohjaavat nuorten kokemukseen kuulluksi tulemisesta. Kuulluksi tulemisen kokemukseen vaikuttaa taas olennaisesti kokemus ymmärretyksi tulemisesta. Etsivän

nuorisotyöntekijän tulee osoittaa ymmärtävänsä nuorta, vaikkei olisikaan tämän kanssa samaa mieltä. Ymmärtävä, arvostava ja empaattinen kuunteleminen, vaatiikin kuuntelijalta tunneherkkyyttä. Nuoret kokevat äärimmäisen tärkeäksi saada oman äänensä kuuluviin. Eräs nuori toteaaakin, että jos häntä ei aidosti kuunneltaisi, ei hänkään ottaisi tarjottua apua vastaan. Toinen nuori taas kokee kuuntelemisen motivoivana tekijänä omalle työskentelylleen, koska etsivä nuorisotyöntekijä haastaa nuoren pohtimaan tämän omia tarpeita, toiveita ja haaveita.

Etsivän nuorisotyön palveluohjausprosessin kaikissa vaiheissa korostuu nuorten kokemusten perusteella etsivältä nuorisotyöntekijältä saatu tuki. Tuen tarve on subjektiivinen nuoresta ja hänen tilanteestaan riippuen. Etsivässä nuorisotyössä on juuri niin monenlaista tuen tarvetta kuin on tuettavaakin. Etsivän nuorisotyöntekijän ja nuoren työskentelyn aikana, tuki ja sen ilmenemismuodot saattavat vaihdella sen mukaan, kuinka tuen tarve muuttuu. Nuoret jakavat tuen henkiseen ja konkreettiseen tukeen. Konkreettinen tuki on näyttäytynyt nuorten kanssa tehtävissä virastokäynneistä sekä lomakkeiden täyttämässä. Henkinen tuki taas ilmenee etsivän nuorisotyöntekijän läsnäolona, rohkaisuna sekä kannustuksena. Henkisen tuen myötä nuoret ovat saaneet varmuutta ja uskaltaneet kokeilla ja tehdä uusia asioita sekä saaneet painolastia pois omilta harteilta, kuten eräs nuori kuvaileekin.

Nuoret tarvitsevat niin henkistä kuin konkreettistakin tukea, kukin oman tilanteensa mukaan. Jos nuori jää ilman tukea, on riskinä ajautua yksinäisyyteen, kuten nuoret asiaa kuvailevat. Nuorten kokemuksista kumpuaa yksinäisyyden pelko. Toisilla nuorilla yksinäisyyden pelko kohdistuu avuttomuuteen selviytyä itsenäistymisen ja aikuisutumisen kynnyksellä. Tämä ilmenee esimerkiksi pelkona kykenemättömyydestä maksaa laskuja, etsiä työpaikkaa tai kulkea julkisilla kulkuneuvoilla. Toisilla yksinäisyyden pelko taas heijastuu sosiaalisiin suhteisiin, ikään kuin henkisenä yksinäijämisenä. Yksinäisyys ilmenee nuoren ajatusten, tunteiden ja käyttäytymisen tasolla. Esimerkiksi heikko itsearvostus saattaa yksinäisten nuorten kohdalla olla sekä yksinäisyyden syy tai sen seurausta. Yksinäisyyden seurauksena heikko itsearvostus voi lamaannuttaa nuoren, jolloin hän kokee kykenemättömyyttä hoitaa itseään koskevia asioita. (Aaltonen ym. 2003, 338-343.) Erään nuoren mukaan, yksinäisyyteen liittyy voimakkaasti myös turvattomuuden tunne. Tunne siitä, että joutuu käsittelemään asioitaan yksin. Nuori tarvitseekin aikuisen tukea palauttaakseen turvallisuuden tunteensa. Tällöin

nuori tarvitsee kokemuksen siitä, että hänen tarpeisiinsa vastataan. (Aaltonen ym. 2003, 151-153.)

Yhteiskunnassa palvelujärjestelmän palvelujen pirstaleisuus korostuu selvästi esimerkiksi syrjäytymisvaarassa olevien lasten ja nuorten keskuudessa. Heinonen ym. (1993) muistuttaa, että syrjäytymisvaarassa olevien lasten ja nuorten kanssa työskentelevät useat eri viranomaiset koulutoimessa, nuorisotoimessa, sosiaalitoimessa, terveydenhuollossa, kriminaalihuollossa, poliisitoimessa, oikeuslaitoksessa ja kolmannella sektorilla. Nämä tahot toimivat kuitenkin sektoroituneesti, tuntematta ja huomioimatta riittävästi toistensa lainsäädäntöä, työmuotoja ja tavoitteita. (Linnossuo 2004, 19.) Mielestämme ei riitä, että vain etsivä nuorisotyö tarjoaa hyvää ja laadukasta palvelua, vaan nuoren ympärillä olevien toimijoiden tulee niin ikään tarjota kohderyhmälle räätälöityä hyvää palvelua. Tämän lisäksi palvelujen tarjoajien tulee olla ammatillisesti hereillä ja kykeneviä havaitsemaan nuoren tarpeet, ohjatakseen nuorta tämän tarvitseman avun piiriin. Jotta esimerkiksi etsivä nuorisotyöntekijä löytää avuntarpeessa olevan nuoren, on muun moniammatillisen verkoston toimittava nuorta ja hänen tilannettaan eteenpäin vievänä. Nuorisotakuu sitouttaa eri toimijoita toimimaan nuorten syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja sen toimeenpano nojaa eri toimijoiden tiiviin yhteistyön varaan. Tällä hetkellä kuitenkin tuntuu, että Nuorisotakuun korostama yhteistyö ei toimi niin hyvin kuin se voisi kaikessa potentiaalissaan toimia. Olisiko tällöin siis esimerkiksi etsivän nuorisotyön roolina toimia yhteistyön valvovana elimenä varmistuen, että yksilönuori saa hyvää palvelua myös muilta moniammatillisen verkoston toimijoilta sekä, että yhteistyö toimijoiden välillä toimii tiiviisti ja laadukkaasti?

Etsivässä nuorisotyössä opitut asiat ovat tärkeitä nuoruuden kehitystehtävien ratkaisemisen kannalta. Nuoret kuvaavat oppineensa muun muassa hallitsemaan tunnereaktioitaan, ottamaan vastuuta omasta taloudestaan (esimerkiksi KELA:n palveluiden käyttö) sekä omasta elämästään kasvussa kohti aikuisuutta. Opittujen asioiden kautta etsivä työ tarjoaa kohdatuille nuorille mahdollisesti ensimmäisiä onnistumisen kokemuksia nuoren haaveiden saavuttamisessa. Työn taustalla vaikuttaakin vahvasti luottamus siihen, että onnistumisen kokemus ruokkii nuorta tavoittelemaan seuraavaa onnistumista. Asiakkaan tavoitteet lähtevät aina yksilöstä itsestään, työntekijä on vain sanoittamassa nuorille muutoksen mahdollisuutta. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 27.)

Etsivä nuorisotyö ei siis pyri muuttamaan nuoria ulkoa-annetun mukaisiksi. Sen sijaan nuoret saavat tukea asioihin, joita he itse pitävät tärkeinä. Tämän kautta muutos on

todennäköisempi ja pysyvämpi. Muutokset, joille nuoret antavat painoarvoa eivät välttämättä ole muille ihmisille merkityksellisiä. Etsivä nuoriso työ pyrkii siihen, että nuorelle tulee ymmärrys ja käsitys mahdollisen muutoksen vaikutuksesta hänen omaan hyvinvointiinsa. Tällöin myös etsivän nuorisotyön työskentelytapa on muutokseen vahvasti uskova kunkin nuoren kohdalla. Tutkimuksemme nuorten elämässä tapahtuneet muutokset ovat pääsääntöisesti tapahtuneet elämänhallinnan alueella. Tällaisia muutoksia ovat olleet esimerkiksi, muutos perusarjen pyörittämisessä, tekemisen ja sisällön lisääntyminen elämässä sekä päivärytmin löytäminen ja sen säilyttäminen. Kuten olemme tutkimuksessamme aiemmin todenneet, ovat etsivän nuorisotyön asiakkuuteen johtaneet syyt niin ikään liittyneet elämänhallintaan. Voimme siis todeta, että etsivän nuorisotyön palveluohjausprosessi on ollut toimiva ja laadukas näiden nuorien kohdalla.

Nuorten antamat merkitykset etsivän nuorisotyön asiakkuudelle näkyvät heidän kommenteissaan, heidän todetessaan, etteivät he olisi pärjänneet ilman etsivän nuorisotyön tai etsivän nuorisotyöntekijän apua. Nuorille etsivä nuorisotyö voi kulkea läpi elämän merkityksellisenä muistutuksena toivosta, selviytymisen mahdollisuudesta sekä uskota omaan tekemiseen. Etsivä nuorisotyö toimii tulevaisuudessa täten kantavana voimana nuoren elämässä.

Kuvatessaan etsivän nuorisotyön palveluohjausprosessia, nuoret kuvaavat sitä etsivän nuorisotyöntekijän kautta. Tästä syystä käsittelemme etsivää työntekijää suhteessa nuoreen sekä hänen persoonansa ja ominaisuuksiensa näkökulmasta erikseen, omana tutkimusongelmanaan. Puhuttaessa nuorten suhteesta etsivään nuorisotyöntekijään sekä tämän persoonasta, korostuivat seuraavat seikat: kaverillisuus vs. ammatillisuus, luottamus, helposti lähestyttävyyys ja mukavuus/positiivisuus/sosiaalisuus. Osa nuorista pitää tärkeänä kaverillista suhdettaan etsivään, koska he kokevat sellaisessa suhteessa esimerkiksi puhumisen ja ajatusten jakamisen helpommaksi. Eräs nuori koki taas etsivän työntekijän ammatillisuuden merkityksellisenä. Hän kokee etsivän työntekijän ammatillisuuden tärkeäksi, saadakseen tarvitsemaansa apua. Silti suhde etsivään on läheinen, ilman että se olisi kuitenkaan liian kaverillinen. Etsivässä nuorisotyössä asiakkaat saattavat yrittää ujuttautua kavereiksi ja koetella tekijän ammatillisuuden rajoja (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 42). Tällöin työssä tulisi pyrkiä niin sanottuun ”kolmanteen tilaan”, jossa työntekijän asema tukijana ei etsivän nuorisotyön

asiakasprosessissa ole sen enempiä ystävää kuin auktoriteettikaan, vaan jotain siltä väliltä.

Etsivän nuorisotyöntekijän ja nuoren suhteessa korostuu nuorten mukaan myös luottamus, joka onkin koko työn edellytys. Yhdestätoista nuoresta kahdeksan korostaa luottamuksen merkitystä. Kuten eräs nuori kuvailee, ”ei homma pelitä, jos luottamusta ei ole.” Luottamussuhde on vastavuoroinen prosessi, jossa myös etsivän työntekijän tulee pohtia, mitä asioita itsestään tai elämästään jakaa. Luottamus katsotaan syntyneen, kun nuori kykenee jakamaan itselleen tärkeitä asioita ja ajatuksia. Jotta nuori kykenee jakamaan asioita sekä luottamaan etsivään työntekijään, tulee etsivän työntekijän osoittaa luottavansa myös nuoreen toimimalla samoin. Nuori ei pysty olemaan luottamuksen arvoinen, jollei häneen yksinkertaisesti luoteta. Etsivän nuorisotyön periaatteisiin liittyvä vaihteluvallisuus auttaa marginaalissa eläviä nuoria muodostamaan luottamuksen etsivään työntekijään.

Etsivän nuorisotyöntekijän persoonasta puhuttaessa, nostavat nuoret esiin helposti lähestyttävyyden. Tunne helposti lähestyttävästä henkilöstä tulee, kun tämä on avoin kohtaamiselle, eikä odota toiselta mitään tiettyä tapaa toimia. Tällä tavoin toimivan henkilön kanssa nuoren ei tarvitse jännittää tai pelätä epäonnistuvansa. Nuorten mainitsemat ominaisuudet, kuten iloisuus, positiivisuus, mukavuus sekä sosiaalisuus vaikuttavat omalta osaltaan helposti lähestyttävyyden tunteeseen.

Koska nuoret nostavat etsivän nuorisotyöntekijän jalustalle, halusimme selvittää, mikälainen työntekijä on nuorten mielestä ideaali. Nuoret kuvailevat ideaalia työntekijää listaten hyvän etsivän kriteerejä, kuten huumorintaju, aktiivisuus, pirteys, rehellisyys, pitkäjänteisyys sekä sympaattisuus. Halusimme selvittää hyvän etsivän kriteerejä, tuodaksemme etsiville nuorisotyöntekijöille mahdollisuuden arvioida omaa persoonaansa työntekijänä sekä sen kautta tarvittaessa kehittää omaa työskentelyään hyvän kriteereiden mukaiseksi. Kriteereiden listaaminen kävi nuorilta melko helposti, toisin kuin etsivän nuorisotyön palveluohjausprosessiin liittyvien kehittämisideoiden listaaminen. Suurin osa nuorista kokee etsivän nuorisotyön palveluohjauksen toimivaksi ja hyväksiksi, joten kehittämisideoita ei tullut kuin muutama. Kehittämisideat, jotka nuoret kertoivat, ovat seuraavat:

- enemmän tietoa etsivästä nuorisotyöstä ja työntekijöistä

- nuorisotilojen ikäraja
- vapaa-ajan vietto yhdessä
- virastot

Eräs nuori toteaa etsivien työntekijöiden käyvän kertomassa itsestään sekä tarjoamastaan toiminnasta esimerkiksi kouluilla, mutta eivät nuoren mielestä vieraile kertomassa tarpeeksi muualla. Toinen nuori taas toivoo, että kuntansa nuorisotilat olisivat ikärajoiltaan myös yli 18 –vuotiaille, koska kokee, ettei hänen ikäisilleen ole paikkaa, jossa viettää aikaa. Nuori on itse 20 –vuotias. Kolmas nuori haluaisi viettää aikaa etsivän nuorisotyöntekijän kanssa vapaa-ajallakin, esimerkiksi käymällä tämän kanssa elokuvissa. Neljännen nuoren mielestä virastojen tarjoama asiakaspalvelu on huonoa ja puutteellista. Hän mainitsee erityisesti sosiaalitoimiston. Tämän nuoren kokemus huonosta palvelusta on omalta osaltaan vahvistus etsivän nuorisotyön tai jonkin muun toimijan tarpeesta toimia moniammatillisen palveluverkoston laadun tarkkailijana.

Onnistuimme opinnäytetyössämme mielestämme hyvin, koska teoreettinen viitekehys on johdonmukainen, informatiivinen ja kattaa laajuudessaan kontekstiin linkittyvät elementit. Käyttämämme määritelmät niin etsivän nuorisotyön kuin palveluohjauksenkin prosessista nivoutuvat toimivasti yhteen kuvaten etsivän nuorisotyön palveluohjausprosessia mallikkaasti. Tämä kombinaatio palvelee myös tulososin rakenteessa, jossa tulokset on jäsennelty sen mukaisesti. Olemme mielestämme osoittaneet taituruutta myös tutkimusongelmien asettamisessa sekä niiden ratkaisemisessa. Olemmekin ymmärtäneet ja nostaneet esiin etsivän nuorisotyöntekijän merkityksen koko etsivän nuorisotyön palveluohjausprosessissa.

Laadullisessa tutkimuksessa tulee arvioida tutkimuksen uskottavuutta. Sisäisen validiteetin eli uskottavuuden idea on, että tutkijan tekemät tulkinnat vastaavat tutkittavien omia käsityksiä, vaikka tulkintojen täysi vastaavuus onki varsin mahdotonta. (Puusa & Kuittinen 2011, 170.) Uskottavuutta tulee arvioida sen perusteella, kuinka hyvin tutkija on onnistunut tavoittamaan tutkittaviensa subjektiivisen todellisuuden. Tutkimusessamme olemme huomioineet tutkittavan subjektiiviset kokemukset ajalta ennen etsivän nuorisotyön asiakkuutta aina tapahtuneeseen muutokseen asti. Tutkijoina meillä ei ollut lukkoon lyötyjä ennako-oletuksia tutkimuskohteesta tai tutkimuksen tuloksista, mikä tarkoittaa omalta osaltaan sitä, että esimerkiksi haastattelemamme nuoret toimivat ja osallistuvat haastatteluihin subjektiivisina yksilöinä. Tutkimuksen ja sen

tulosten uskottavuuteen vaikuttaa myös se, miten tulosten analyysi etenee ja kuinka helposti seurattavissa se on. Lukijan on pystyttävä tekemään analyysin avulla omia johtopäätöksiä aineistosta sekä tuloksista. (Eskola & Suoranta 1998, 212.) Perusteluinna tekemillemme tulkinnoille ja tutkimuksen tuloksille, olemme käyttäneet aineistostamme kerättyjä sitaatteja. Näin lukija voi arvioida tekemiämme tulkintoja sekä luoda omia tulkintoja. Aineiston keruumenetelmänä käytimme teemahaastattelua. Haastateltavia meillä oli melko paljon, minkä ajattelemme lisäävän tutkimuksemme uskottavuutta.

Aineiston kerääminen sujui meillä melko lailla hyvin, koska saimme paljon apua Etelä-Savon etsiviltä nuorisotyöntekijöiltä. Etsivät auttoivat meitä kartoittamaan mahdollisia haastateltavia, joihin olimme itse myöhemmin yhteydessä. Olimme laatineet nuorille innostavan saatekirjeen, jossa kerroimme tutkimuksestamme. Kerroimme mitä tutkimme ja miksi sekä miksi tarvitsisimme juuri heidän apuaan. Saatekirjeen ideana oli tuoda meitä tutkijoina lähemmäksi nuoria sekä madaltaa kynnystä suostua haastateltaviksi. Saimme lopulta yksitoista haastateltavaa. Ilman etsivien apua, meidän olisi ollut tosi vaikeaa tavoittaa etsivän nuorisotyön asiakkaita. Toimeksiantajamme ELY-keskuksen toiveena oli nimenomaan saada konkreettisia kehittämisideoita nuorilta. Haastattelut tehtyämme, totesimme kuitenkin, että vain muutama nuori oli ilmaissut kehittämisideansa. Tästä syystä päädyimme lähettämään etsiville vielä toisen saatekirjeen, jonka he voisivat välittää sellaisille nuorille, joilla kirjoittaminen olisi helpompi ja luontevampi tapa ilmaista itseään. Saatekirjeen ideana oli kerätä heiltä nimenomaan kehittämisideoita. Saatekirjeessä annoimme heille mahdollisuuden vastata meille suoraan sähköpostitse tai käsin kirjoitettuna versiona, jonka etsivä meille toimittaa. Valitettavasti emme saaneet yhden yhtäkään vastausta. Tutkijoina pohdimme, oliko kehittämisideoiden selvittäminen nuorille myös tässä muodossa liian haasteellista vai olisimmeko voineet edesauttaa tilannetta muokkaamalla saatekirjeen sisältöä tai kohtaamalla nuoret itse, heidän samalla kirjoittaessaan kehittämisideoita. Tällöin olisimme tutkijoina varmistaneet, että saatekirje varmasti tavoittaa nuoret.

Uskottavuuden arvioinnin lisäksi tutkimuksessa tulee huomioida myös sen pätevyys. Tutkimuksen pätevyys eli validiteetti tarkoittaa sitä, että on kyetty tutkimaan juuri sitä mitä on tarkoituskin. (Aaltio & Puusa 2011, 155). Pätevyyden varmistimme sillä, että rakensimme teemahaastattelurungon nimenomaan tutkimusongelmien pohjalta. Analyysi vaiheessa hyödynsimme analyysirungon, jonka avulla kävimme aineiston läpi

teemoittain. Kuten Eskola ja Suorantakin (1998, 226) toteavat, tulee laadullisen aineiston analyysissä aineisto järjestää sellaiseen muotoon, että vastaukset tutkimusongelmiin erottuvat selkeästi aineistosta. Myös Puusa (2011, 115 - 116) muistuttaa uskottavan kokonaisuuden aikaansaamiseksi, aineiston ja havaintojen johdonmukaisesta yhdistelystä ja järjestelystä. Emme kokeneet analyysirungon liittämistä lopulliseen opinnäytetyöhömme tarpeellisenä, koska sen tarkoitus oli toimia meille tutkijoina aineiston selkeyttäjä ja jäsentäjä.

Tutkimuksen ja tulosten sovellettavuutta, ulkoista validiteettia, voidaan arvioida tutkimustulosten sovellettavuudella. Tämä tarkoittaa sitä, että arvioidaan, kuinka todennäköisiä ja mahdollisia tutkimustulokset ovat myös muissa tutkimusympäristöissä eli konteksteissa, jos aihetta tutkittaisiin uudelleen. Tätä tulosten vahvistettavuutta arvioidaan esimerkiksi niin, että tuloksia ja tulkintoja verrataan ja niille haetaan tukea aiemmista ilmiöistä koskevista tutkimuksista ja tiedosta. Edelleen on kuitenkin otettava huomioon, että laadullisen tutkimuksen tulokset ovat subjektiivisia, joten täysin sellaisenaan niiden siirtäminen toiseen kontekstiin on mahdotonta. (Aaltio & Puusa 2011, 156 - 157.)

Tutkijan tulee joka tapauksessa pystyä vakuuttamaan oman analysointinsa arvoa, vaikka yleisesti laadullisen tutkimuksen ja sen aineiston merkittävyyttä onkin hankala arvioida (Eskola & Suoranta 1998, 215). Tutkimamme ilmiö on niin laaja ja moniulotteinen, että sitä on haastava tutkia niin, ettei uusia tekijöitä enää löydettäisi. Etelä-Savon alueella nuorten kokemuksia etsivän nuorisotyö palveluohjauksesta ei ole aiemmin tutkittu. Vaikka tutkimuksemme kattaa vain murto-osa tutkittavasta ilmiöstä, uskomme, että tässä tutkimuksessa esiin nousseet tekijät nousisivat varmasti esiin uudelleenkin.

On tärkeää pohtia, onko tutkimus relevantti, mikä tarkoittaa, onko tutkimuksella yleistä ja käytännöllistä merkitystä (Eskola & Suoranta 1998, 220). Kuten aiemmin kerroimme, toimeksiantajamme ELY-keskus halusi opinnäytetyöltämme nimenomaan nuorten kehittämisideoita etsivän nuorisotyön palveluohjauksesta. Vaikka tutkimuksemme ei pysty tähän parhaalla mahdollisella tavalla vastaamaan, uskomme siitä olevan hyötyä etsivän nuorisotyön kehittämisessä. Vaikkeivat etsivät nuorisotyöntekijät olekaan olleet tutkimuksemme varsinaisia toimeksiantajia, ovat he silti päässeet esit-

tämään toiveitaan opinnäytetyömme suhteen. Tähän olemme tutkijoina pyrkineet vastaamaan.

Jatkotutkimuskohteena, nuorten kehittämissideat etsivän nuorisotyön palveluohjausta koskien sekä niiden keruumenetelmät olisivat mielenkiintoisia. Myös näkökulma Nuorisotakuun sitouttaman moniammatillisen verkoston toimivuudesta sekä sen eri toimijoiden tarjoamista palveluista, voisi olla mielenkiintoinen ja ajankohtainen jatkotutkimuskohde. Tämä nimenomaan siitä näkökulmasta, ovatko kaikki toimijat toteuttaneet Nuorisotakuuta sen ideologian mukaisesti. Nämä teemat voisivat toimia pätevinä jatkotutkimuksen kohteita, koska ne ovat tällä hetkellä varsin näkyvillä ja esillä yhteiskunnallisessa viitekehyksessä.

LÄHTEET

- Aaltio, Iris & Puusa, Anu 2011. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Vantaa: HansaBook, 153 - 166.
- Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Juva: PS-Kustannus.
- Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimeneelmiin. Juva: PS-Kustannus.
- Aaltonen, Marjo, Ojanen, Tuija, Vihunen, Riitta, Vilén, Marika 2003. Nuoren aika. Porvoo. WSOY.
- Aarnikoivu, Henrietta 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva. WSOY.
- Ala-Kauhaluoma, Mika, Ehrlin, Leena, Harkko, Jaakko, Hämäläinen, Juha, Kankaanpää, Eila, Korkeamäki, Johanna, Lehikoinen, Tuula, Lehtoranta, Pirjo, Notkola, Veijo, Pitkänen, Sari, Puumalainen Jouni, Rimpelä, Matti, Tuusa, Matti, Vornanen, Riitta, 2013. Nuorten syrjäytyminen. Tietoa, toimintaa ja tuloksia? Eduskunnan tarkastusvaliokunnan julkaisu 1/2013. PDF-tiedosto. <http://web.eduskunta.fi/dman/Document.phx?documentId=jz32213140909180> Ei päivitystietoja. Luettu 19.11.2014.
- Ala-Nikkola, Merja, Sipilä, Jorma 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus (case management)- uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. PDF-tiedosto. <http://www.omaistetsyysimaa.fi/palveluohjaus/pdf/po-sipila.pdf> Ei päivitystietoja. Luettu 19.11.2014.
- Ala-Nikkola, Merja & Valokivi, Heli 1997. Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä. Stakes raportteja 215. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Anttila, Tuija, Kannianen, Tiina, Korkeala, Nina, Koski, Miia, Kähkönen, Niina, Lindberg, Liisa, Ruuskanen, Maria, Seppälä, Anni 2012. Palveluohjaus. Vammaispalveluhanke. Kaste. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. PDF-tiedosto. <http://files.kotisivukone.com/kastetesti.kotisivukone.com/tiedostot/Materiaaleja/palveluohjauskooste.pdf> Ei päivitystietoja. Luettu 19.11.2014.
- Dunderfelt, Tony 1997. Elämänkaaripsykologia. Lapsen kasvusta yksilön henkiseen kehitykseen. Porvoo. WSOY.
- Eräsalo, Ulla 2011. Palvelu ammattina. Vantaa. Restamark Oy.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Oy.
- Harju, Henna, Kettunen, Aija, Korkeamäki, Johanna, Piirainen, Keijo, Pitkänen, Sari, Pulliainen, Marjo, Saares, Aurora, Shemeikka, Riikka, Tuusa, Matti 2014. Yhdessä tekeminen tuottaa tuloksia. Nuorisotakuun tutkimuksellisen tuen loppuraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 15/2014. PDF-tiedosto.

https://www.tem.fi/files/39775/TEMjul_15_2014_web_14052014.pdf Ei päivitystietoja. Luettu 19.11.2014.

Helne, Tuula 2002. Syrjäytymisen yhteiskunta. Stakes tutkimuksia 123. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

Helenius, Eeva, Rautava, Marie, Tuovinen Riitta 1998. Eväitä elämään. Keinoja nuorten elämäntaitojen vahvistamiseksi. Porvoo. WSOY.

Helve, Helena 2002. Arvot, muutos ja nuoret. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Tallinna: Raamatutrukikoda.

Hjort, Haldis 1995. Etsivän työn psykologia. Helsinki. Suomen Nuorisoyhteistyö Alianssi ry.

Holma, Tupu, Lempinen, Kristiina, Outinen, Maarit 1994. Laatu ja asiakas. Laatu-työskentely sosiaali- ja terveysalalla. Juva. WSOY.

Holmberg, Jan 2010. Päihderiippuvuudesta elämänhallintaan. Helsinki. Edita Prima Oy.

Huhtajärvi, Piia 2007. Ammatillinen etsivä työ. Teoksessa Hoikkala, Tommi & Sell Anna (toim.) Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura. Julkaisuja 76. Helsinki: Hakapaino Oy 446–457.

Huittinen, Virpi, Jaakola, Tenho & Martinsen, Harri 2010. Etsivän työn ohjausprosessi 2. Peruskoulun jälkeen jatko-opiskelupaikkaa vaille jäävälle nuorelle. Haukipudas-Kiiminki työpajahanke & Oulun seudun etsivän työn hanke. PDF-tiedosto. [http://www.laanhallitus.fi/lh/oulu/hankkeet/hyte2010/home.nsf/files/Tenho%20Jaakola/\\$file/Tenho%20Jaakola.pdf](http://www.laanhallitus.fi/lh/oulu/hankkeet/hyte2010/home.nsf/files/Tenho%20Jaakola/$file/Tenho%20Jaakola.pdf) Ei päivitystietoja. Luettu 19.11.2014.

Huittinen, Virpi, Jaakola, Tenho & Martinsen, Harri 2010. Etsivän työn ohjausprosessi 3. Nuorelle, joka keskeyttää toisen asteen opinnot. Haukipudas-Kiiminki työpajahanke & Oulun seudun etsivän työn hanke. Power Point. <http://slideplayer.fi/slide/1974559/> Päivitetty 2014. Luettu 19.11.2014.

Hyvärinen, Matti (toim.) Nikander, Pirjo, Ruusuvuori, Johanna 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Häggman, Erik 2014. Etsivä nuorisotyö 2013 tilastoraportti. Trenditietoja 2008-2013. Opetus- ja kulttuuriministeriö. PDF-tiedosto. http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Nuoriso/nuorisotyoen_kohteet_ja_rahoitus/etsiva_nuorisotyoyliitteet/Etsivx_tyx_2013_raportti.pdf Ei päivitystietoja. Luettu 19.11.2014.

- Isohanni, Susanna, Taskinen, Mikko 2014. Paremmaksi tyypiksi. Blogi. <http://paremmaksityypiksi.wordpress.com/2014/01/29/helposti-lahestyttava>. Ei päivivitystietoja. Luettu 13.11.2014.
- Kaartinen-Koutaniemi, Jaakko (toim.) 2012. Etsivässä työssä. Helsinki: LK-kirjat & Nuorten Keskus.
- Karjalainen, Jouko, Saranpää, Usko 2002. Havaintoja huono-osaisuudesta. Stakesin ja SPR:n neljäs huono-osaisuusselvitys. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kemppinen, Pertti 1999. Nuoriso 2000. Nuorisotyön käsikirja. Helsinki: Hakapaino.
- Klen, Inga, 2005. Ammattioppilaitoksessa opiskelevien nuorten elämänhallinta. Pro gradu –tutkielma. Kuopion yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Hoitotiede: hoitotyön johtaminen. Hoitotieteen laitos.
- Latomaa, Timo, Suorsa, Teemu (toim.) 2011. Kokemuksen tutkimus 2. Ymmärtävän psykologian syntyhistoriaa ja kehityslinjoja. Tampere: Juvenes Print.
- Linnossuo, Outi 2004. Syrjäytymisestä selviytymiseen? Arviointitutkimus työttömien nuorten palveluohjauksesta. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 61 Kela. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Luxmoore, Nick 2000. Listening to Young People in School, Youth Work and Counselling. Lontoo. Jessica Kingsley Publishers Ltd.
- Mikkonen, Mika, Aalto, Erja, Huovinen, Minna, Kauppinen, Jaana 2007. Etsivä työ. Euroopan syrjäytyneiden väestönosien parissa. Netherlands: Foundation Regenboog AMOC.
- Myrskylä, Pekka 2012. Hukassa-keitä ovat syrjäytyneet nuoret? Eva analyysi. No: 19. 1.2.2012. PDF-tiedosto. <http://www.eva.fi/wp-content/uploads/2012/02/Syrjaytyminen.pdf> Ei päivivitystietoja. Luettu 19.11.2014.
- Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittama PAR – raportointijärjestelmä. Etelä-Savon etsivien tilastot. Keski-Suomen Yhteisöjen tuki ry. 8/2014.
- Perttula, Juha, Latomaa, Timo (toim.) 2005. Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkin-ta - ymmärtäminen. Helsinki: Dialogia Oy.
- Pietiläinen Erja, 2003. Lapsi, perhe ja palveluohjaus: pitkäaikaissairaiden ja vammaisten lasten ja nuorten sekä heidän perheidensä palveluohjauksoikeilu 2001-2003. Helsinki: Edita.
- Pietiläinen, Erja, Seppälä, Heikki 2003. Kehitysvammaliitto. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Painopörssi Oy.
- Puuronen, Anne 2014. Etsivän katse. Etsivä nuorisotyö ammattina ja ammattialan kehittäminen – näkökulmia käytännön työstä. Nuorisotutkimusverkosto. Helsinki. Nuorisotutkimusseura.

- Puusa, Anu 2011. Laadullisen aineiston analyysi. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Vantaa: Hansabook, 110 - 116.
- Puusa, Anu & Kuittinen, Matti 2011. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus- ja arviointikysymyksistä. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Vantaa: Hansa-book.
- Rauhala, Henna 2011. Palveluohjaus. Työmalli huumeita käyttävien asiakkaiden kanssa työskentelyyn. Helsinki: PicaScript.
- Rissanen, Tapio 2005. Hyvä palvelu. Vaasa. Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.
- Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) 2005. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Suominen, Sauli, Tuominen, Merja 2007. Palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Picaset Oy.
- Syrjälä, Leena, Syrjäläinen, Eija, Ahonen, Sirkka, Saari, Seppo 1994. Laadullisen tutkimuksen työtapa. Rauma:Kirjapaino West Point Oy.
- Taskinen, Sirpa 2001. ”Huono ennuste” Mitä on lasten ja nuorten syrjäytyminen? Stakes 10/2001. Helsinki: Stakesin monistamo.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. Nuorisotakuu. WWW-dokumentti. <http://www.nuorisotakuu.fi/nuorisotakuu>. Ei päivitystietoja. Luettu 30.9.2014.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2012. Nuorten yhteiskuntatakuu 2013. TEM raportteja 8/2012. PDF-tiedosto. http://www.tem.fi/files/32290/TEMrap_8_2012.pdf Ei päivitystietoja. Luettu 19.11.2014.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2014. Yhdessä tekeminen tuottaa tuloksia. Nuorisotakuun tutkimuksellisen tuen loppuraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys. 15/2014 PDF-tiedosto. http://www.tem.fi/files/39775/TEMjul_15_2014_web_14052014.pdf Ei päivitystietoja. Luettu 19.11.2014.

SAATEKIRJE 1

Moikka!

Tarvitsemme nyt juuri sinun apuasi!

Olemme kaksi 24 –vuotiasta opiskelijaa Mikkelin ammattikorkeakoulusta ja opiskelemme nuorisoalaa. Teemme parhaillaan opinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on tutkia nuorten mielipiteitä ja kokemuksia etsivän nuorisotyön toteutuksesta sinun kohdallasi. Haluaisimme haastatella sinua kasvotusten. Voit kertoa esimerkiksi seuraavista asioista: Miten sinua on autettu koulu- tai työpaikan haussa? Tuntuuko sinusta, että sinua on todella kuunneltu ja autettu? Oletko kokenut, että etsivän nuorisotyön avusta on ollut sinulle hyötyä?

Opinnäytetyössämme emme mainitse nimeäsi, vaan saat säilyttää anonymiteettisi. Ja tulokset raportoidaan siten, ettei sinua muutoinkaan voida tunnistaa.

Kaiken tämän tarkoituksena on kehittää etsivän nuorisotyön toimivuutta, jotta sinä ja toiset nuoret saisitte sen mitä tulevaisuudelta haluatte! 😊

Jos haluat osallistua haastatteluun ja olla avuksi itsellesi, meille ja ennen kaikkea toisille nuorille, ota yhteyttä paikkakuntasi etsivään nuorisotyöntekijään. Haastattelupaikan voit valita itse; voimme tavata vaikka paikkakuntasi nuorisotiloissa tai kahvilassa.

Toivottavasti näemme pian haastattelun merkeissä!

T. Emma Meronen & Jenni Ripatti

Teemahaastattelurunko

Taustatiedot

- ikä
- koulutus-/työtilanne

Palveluohjaus prosessina

Valikointi/asiakkuuden alkaminen

- asiakkuuden alkaminen, syy, kesto, miten, mitä
- ensitapaaminen
- etsivien saatavuus
- yhteydenotot → miten?

Palvelutarpeen arviointi

- oikeaan ongelmaan puuttuminen
- avuntarve
- kannustus/tuki

Palvelujen suunnittelu, järjestäminen ja seuranta

- vastuu/vaikuttamismahdollisuudet/osallisuus → etsivän ohjaavuus
- kuulluksi tuleminen
- tietoa palveluista → esim. asioiminen virastoissa
- hyvä palvelu? Miksi?

Palvelukokonaisuuden korjaaminen

- asiakkuuden loppuminen/jatkaminen/uudelleen virittäminen
- konkreettinen apu → tulevaisuus
- palautteen antamisen mahdollisuus

Miten palveluohjaaja koetaan?

- suhde/välit etsivään työntekijään
- etsivän halu auttaa, sitkeys, kannustus, positiivinen asenne, syrjiminen, luottamuksellisuus
- hyvän etsivän kriteerit

Kehittämisideat

- Minkälaisia asioita mielestäsi tulisi kehittää etsivän työn palveluohjauksessa?
- Mitkä asiat toimivat mielestäsi hyvin?

SAATEKIRJE 2

Moi!

Olemme kaksi nuorisotyön opiskelijaa Mikkelin ammattikorkeakoulusta ja haluaisimme kuulla sinulta mielipiteesi etsivään nuorisotyöhön liittyen. Erityisesti meitä kiinnostavat **asiat, joita voitaisiin jollain tavalla parantaa ja näin tehdä toiminnasta mukavampaa**. Tarkoituksenamme on siis se, että sinä pääset nuorena kertomaan etsivän nuorisotyön toimivuudesta avoimesti.

Vastauksesi liitetään opinnäytetyöhömmme, ilman että sinua voidaan siitä tunnistaa. Vastata voit meille joko suoraan **sähköpostitse** tai kirjoittaa asiat **paperille, jonka etsivä työntekijä meille toimittaa**.

Pyytäisimme sinua vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

- Kerro itsestäsi omin sanoin (ikäsi, sukupuolesi, koulu-/työtaustasi, tämänhetkinen tilanteesi..)
- Mitä parannettavaa/kehitettävää etsivässä nuorisotyössä on sinun mielestäsi?
- Minkälaisia kehittämissideoita sinulle tulee mieleen? (vain mielikuvitus rajana ☺)

Jennin sähköposti: jenni.ripatti@edu.mamk.fi

Emman sähköposti: emma.meronen@hotmail.fi

Kiitos vastauksistasi!