

# **Sosiaalityön rakentuminen Ohjaamoissa**

**Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia ohjaamotyöstä, monialaisuudesta ja osallisuuden edistämisestä**

**Titta Korpilauri  
Maisterintutkielma  
Sosiaalityö**

**Yhteiskuntatieteiden ja  
filosofian laitos**

**Humanistis-  
yhteiskuntatieteellinen  
tiedekunta**

**Jyväskylän yliopisto  
Kevät 2021**

## TIIVISTELMÄ

### SOSIAALITYÖN RAKENTUMINEN OHJAAMOISSA

#### Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia ohjaamotyöstä, monialaisuudesta ja osallisuuden edistämisestä

Titta Korpilauri

Sosiaalityö

Maisterintutkielma

Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta

Jyväskylän yliopisto

Ohjaaja: Satu Ranta-Tyrkkö

Kevät 2021

61 sivua + 3 liitettä

Tämän maisterintutkielman tehtävänä on selvittää sosiaalityön rakentumista Ohjaamoissa, jotka ovat nuorten monialaisia matalan kynnyksen palvelupisteitä. Tutkimuksessa selvitettiin, minkälainen käsitys Ohjaamoissa työskentelevillä sosiaalityöntekijöillä on työstään, ja mitä he merkityksiä he sille antavat. Lisäksi tutkimuksessa tarkasteltiin sosiaalityöntekijöiden tehtäviä ja roolia osana monialaista yhteistyötä sekä selvitettiin sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä osallisuuden edistämisestä.

Tutkielman teoreettisena viitekehyksenä toimi sosiaalisen konstruktionismin viitekehys, jonka mukaisesti sosiaalityön rakentumisesta Ohjaamoissa ei ole olemassa yhtä ainoaa totuutta. Näin ollen tässä tutkielmassa kuvattiin yksi konstruoitu kuva Ohjaamoissa tapahtuvasta sosiaalityöstä.

Tutkielman aineiston muodostavat viiden sosiaalityöntekijän puhelinhaastatteluina toteutetut teemahaastattelut. Haastateltavat valikoituivat Ohjaamojen itsearviointikyselyn yhteydessä tehdyn palvelukyselyn perusteella. Vuonna 2020 seitsemässä Ohjaamossa (N=39) työskenteli sosiaalityöntekijä vähintään yhtenä päivänä viikossa. Haastateltavien yhteystiedot saatiin Ohjaamojen koordinaattoreilta ja sosiaalityöntekijöille haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista. Haastatteluihin osallistuneilla oli kokemusta ohjaamotyöstä kolmesta kuukaudesta kolmeen vuoteen.

Tutkielmassa aineiston analyysimenetelmänä käytettiin teoriaohjautuvaa sisällönanalyysiä. Aineiston huolellisen lukemisen jälkeen aineistoa järjesteltiin, jonka jälkeen sitä analysoitiin ja tulkintoja tiivistettiin. Seuraavassa vaiheessa etsittiin ja kirjoitettiin auki yleisimpiä vastautyyppejä, joita tutkielmassa kuvailtiin sitaattien avulla. Analyysin ja tulkinnan jälkeen tutkimuksen tuloksia kytkettiin aikaisempiin tutkimuksiin.

Tutkielman tulokset osoittavat, että sosiaalityöntekijöiden palvelukenttä Ohjaamoissa on laaja. Asiakastyön lisäksi heidän työstään merkittävän osan muodostaa konsultaatiotyypinen työ. Monialaisessa yhteistyössä sosiaalityöntekijöillä erityisenä vahvuutena on hyvä etuus- ja palvelujärjestelmän tuntemus, sekä osaaminen tilanteissa, joissa nuorilla havaitaan olevan erityisen tuen tarve. Sosiaalityöntekijöillä on mahdollisuus tehdä sosiaalityön palvelutarpeen arviointi heti, ja aloittaa nuoren tarvitsemat palvelut jopa ensimmäisen Ohjaamokäynnin yhteydessä. Sosiaalityöntekijöiden mukaan monialainen yhteistyö mahdollistaa palvelujen nopean ja tarpeen mukaisen aloittamisen perinteistä virastossa tapahtuvaa työtä nopeammin. Tutkimuksen tulokset kertovat, että yhteistyö ulottuu myös Ohjaamossa työskentelyn ulkopuolelle. Osallisuuden edistäminen konkreettisina tekoina liittyy nuorten kohdalla sosiaalisen kuntoutuksen toimenpiteiden mahdollistamiseen ja sitä kautta nuorten kiinnittämiseen osaksi yhteiskuntaa.

Avainsanat: sosiaalityö, Ohjaamo, nuorten palvelut, monialainen yhteistyö, osallisuus.

# Sisällysluettelo

<b>1 Johdanto</b> .....	3
<b>2 Tutkielman käsitteelliset lähtökohdat</b> .....	5
<b>2.1 Syrjäytyminen</b> .....	5
<b>2.2 Osallisuus</b> .....	7
<b>2.3 Sosiaalinen osallisuus</b> .....	10
<b>2.4 Asiakasosallisuus</b> .....	11
<b>2.5 Monialainen yhteistyö</b> .....	13
<b>3 Ohjaamot palvelujärjestelmää uudistamassa</b> .....	15
<b>3.1 Palvelujärjestelmän toimivuus tutkimusten valossa</b> .....	15
<b>3.2 Ohjaamot - ratkaisuyritys palvelujärjestelmän haasteisiin</b> .....	16
<b>3.3 Ohjaamo-toiminnan määrittelyä</b> .....	17
<b>3.4 Näkökulmia Ohjaamojen kehittymiseen</b> .....	18
<b>3.5 Ohjaamoista -tilastojen ja tutkimusten valossa</b> .....	20
<b>3.6 Ohjaamojen valtakunnallinen koordinaatio</b> .....	23
<b>4 Sosiaalityö osana Ohjaamojen toimintaa</b> .....	25
<b>4.1 Kunnat sosiaalityön toteuttajina</b> .....	25
<b>4.2 Sosiaalityö osana monialaista työtä</b> .....	26
<b>4.3 Pohdintaa sosiaalityöstä Ohjaamojen kontekstissa</b> .....	28
<b>5 Tutkielman toteutus</b> .....	31
<b>5.1 Teoreettiset lähtökohdat</b> .....	31
<b>5.2 Tutkimustehtävä</b> .....	33
<b>5.3 Aineiston keruu</b> .....	34
<b>5.3.1 Menetelmänä temahaastattelu</b> .....	36
<b>5.3.2 Litterointi ja anonymiteetti</b> .....	38
<b>5.3 Aineiston analyysi</b> .....	39

<b>5.4 Aineiston hallinta ja raportointi</b> .....	40
<b>5.5 Eettiset kysymykset</b> .....	41
<b>6 Tulokset</b> .....	44
<b>6.1 Sosiaalityö Ohjaamossa</b> .....	44
<b>6.2 Monialainen yhteistyö</b> .....	46
<b>6.3 Osallisuuden edistäminen</b> .....	48
<b>6.4 Muut havainnot</b> .....	49
<b>7 Johtopäätökset</b> .....	52
<b>8 Pohdinta</b> .....	55
<b>Lähteet</b> .....	56

# 1 Johdanto

Ohjaamoja, alle 30-vuotiaille tarkoitettuja matalan kynnyksen palvelupisteitä on kehitetty vuodesta 2015 lähtien. Näistä, niin sanotuista yhden luukun palvelupisteistä nuorilla on mahdollisuus saada maksutonta tietoa, neuvontaa ja ohjausta työhön, koulutukseen tai elämänhallintaan liittyen, tarvittaessa monialaisesti. Erityisenä tavoitteena Ohjaamoilla on tukea nuoria nivel- ja siirtymävaiheissa kohti työtä ja koulutusta. Ohjaamojen taustalta on löydettävissä huoli nuorten syrjäytymisestä ja hallinnossa jaettu ymmärrys siitä, että nuoret voivat tarvita tukea terveyteen ja hyvinvointiin liittyvissä asioissa matkalla kohti työllistymistä.

Olen ollut mukana kehittämässä Ohjaamoja ja niiden kansallista verkostoa alusta alkaen. Näiden kuuden vuoden ajan sosiaalityön kiinnittyminen Ohjaamojen toimintaan on koettu tarpeelliseksi niin hallinnon kuin Ohjaamojenkin taholta, mutta toteutuksessa on ilmennyt suuria haasteita, jotka vuoden 2020 tilastoissa näkyvät muun muassa sosiaalityöntekijöiden varsin vähäisenä määränä Ohjaamoissa. Vuoden 2020 tilastojen mukaan 10 %:ssa Ohjaamoja oli sosiaalityöntekijä paikalla vähintään yhtenä päivänä viikossa.

Tässä tutkielmassa tavoitteenani on selvittää miten ja millä tavoin sosiaalityö rakentuu Ohjaamoissa, jotka ovat varsin uusi verkostoyhteistyöhön perustuva malli järjestää nuorten palveluja. Ohjaamojen toimintaa tuettiin niiden alussa ESR-rahoituksella, jonka jälkeen toiminta vakiinnutettiin poliittisella päätöksellä. Toimintaa ei tässä vaiheessa ohjata lainsäädännöllä. Kaiken kaikkiaan Ohjaamojen historia kiinnittyy yhteiskunnalliseen huoleen, keskusteluihin ja tutkimuksiin nuorten syrjäytymisestä.

Sosiaalityön yhteiskunnallisena tehtävänä on pitää huolta heikommassa ja haavoittuvassa asemassa olevista. Ohjaamoihin liittyen on niiden varsin lyhyestä historiasta huolimatta tehty tutkimusta varsin runsaasti. Vähemmälle huomiolle on jäänyt siellä tapahtuva sosiaalityö ja sosiaalityöntekijöiden työ osana monialaisia työryhmiä. Tässä tutkielmassa erityisenä mielenkiinnon kohteena sosiaalityön rakentumisen lisäksi on, miten ja millä tavoin sosiaalityöntekijät ovat kokeneet Ohjaamojen monialaisen yhteistyön ja osallisuuden edistämisen omassa työssään.

Sosiaalityön näkökulmasta uskon, että tällä tutkielmalla on annettavaa niin sosiaalityön ammattilaisille kuin muillekin monialaisten palveluiden parissa työskenteleville, hallinnossa

työskenteleville sekä poliittisille päättäjille. Lisääntyvä tieto sosiaalityöstä osana monialaisia palveluja lisää ymmärrystä siitä, mitä kaikkea sosiaalityö niiden kumppanina voi tarkoittaa. Sosiaalityön sitoutuminen osaksi Ohjaamoja ja monialaisia palveluja voi mahdollistua uudella tavalla, kun saadaan tutkimukseen perustuvaa tietoa tehdystä työstä.

Tutkielmani raportti alkaa avainkäsitteiden määrittelyllä, jonka jälkeen kuvailen Ohjaamojen kehittymistä ja toimintaa tehtyihin tutkimuksiin perustuen. Pohdin myös sosiaalityön kiinnittymistä monialaisiin palveluihin sekä Ohjaamoihin ja kerron, miten minä sosiaalityötä tällä hetkellä jäsenän. Seuraavaksi esittelen tutkimustehtäväni sekä metodologiset valintani. Eettisten kysymysten pohdinnan jälkeen siirryn esittelemään tutkielmani tuloksia, jotka olen jakanut neljään eri osaan. Tulosten esittämisen lopuksi jälkeen kerron johtopäätökseni. Päätän tutkielmani pohdintalukuun.

## 2 Tutkielman käsitteelliset lähtökohdat

### 2.1 Syrjäytyminen

Syrjäytymisen käsitettä käytetään moninaisesti ja laajasti eri yhteyksissä. Otso Sandbergin (2015) mukaan 2000-luvulla syrjäytyminen nähdään keskeisenä suomalaisen yhteiskunnan ongelmana sekä turvallisuuden uhkana. Ilmiönä se voi tarvittaessa koskettaa lähes meitä kaikkia. Käsitteenä syrjäytyminen on joustava, tarpeen mukaan muuttuva, ja muodoiltaan sekä raameiltaan se ei ole tarkkarajainen.

Kiilakosken (2014, 25) mukaan vielä 2000-luvun alussa nuorten syrjäytyminen ymmärrettiin monin tavoin laajempänä prosessina kuin nykyisin. Syrjäytyminen määriteltiin eri ulottuvuuksilla tapahtuvaksi moniulotteiseksi prosessiksi, jonka myötä yksilö alkaa hiljalleen alkaa kadottaa tuntuman koulutuksesta, työelämästä, hyvinvointipalveluista, demokraattisesta päätöksenteosta tai sosiaalisista suhteista. (Kiilakoski 2014, 25). Myös Raunio (2006, 10-11) on tulkinnut syrjäytymisen olevan prosessi, jossa yksilö syystä tai toisesta päätyy yhteiskunnallisten toimintojen ja palvelujen ulkopuolelle.

Syrjäytymisen käsitteen nykyinen määritelmä ei myöskään ole tullut suomalaiseen keskusteluun yllättäen. Syrjäytymisen käsitteellä, kuten käsitteillä yleensäkin on oma historiansa ja niissä on havaittavissa osia muista käsitteistä (Deleuze & Guattari 1993, 28). Nykyisin käytettävän syrjäytymisen käsitteen juuret ovat paikannettavissa eurooppalaiseen nuorisopolitiikkaan ja 1990-luvulla Iso-Britanniassa luotuun NEET-käsitteeseen (Not in Education, Employment or Training), jonka avulla onnistuttiin pelkistämään nuorten asema siten, että se oli siirrettävissä kulttuuripiiristä toiseen. (Pemberton 2008).

Kiilakosken (2014) mukaan NEET-käsite sai hyvän vastaanoton länsimaissa ja se tunnistettiin nuorten tilannetta kuvaavaksi käsitteeksi nuorisopolitiikan parissa. Käsitteen leviämistä auttoi, että se oli mahdollista operationalisoida. Rekisteritieto nuorten työ- ja koulutustilanteista löytyi valmiiksi jo useimpien valtioiden tilastoista, jonka vuoksi vertailu nuorten tilanteista eri maiden välillä oli helppoa. Käsitteen avulla myös sidottiin nuorisopoliittiset tavoitteet nuorten siirtymiin kohti koulutusta ja työelämää. Nuorisopolitiikassa se tarkoitti tukea siirtymissä nuorille, jotka eivät olleet työssä tai

koulutuksessa. Tavoitteena oli tukea näiden nuorten siirtymiä kohti työtä, koulutusta tai kuntoutusta. (Kiilakoski 2014, 25–27.)

Myös Kiilakosken mukaan NEET-käsite itsessään syrjäytymisen määritelmänä on nuorten moninaisia tilanteita yksinkertaistava. Käsitettä käyttämällä on riski tehdä yksinkertaistavaa nuorisopolitiikkaa, jolloin nuoruuteen ja kasvuun aikuiseksi vaikuttavat useat tekijät, kuten nuorten kokemukset ja yksilölliset piirteet sekä kulttuuriset tekijät voivat jäädä huomiotta. (Kiilakoski 2014, 25–27.)

Järvisen & Jahnukaisen (2001) mukaan yhteiskunnallisesta nuorten syrjäytymiskeskustelusta on eroteltavissa syrjäytymishuolen aaltoja. **Ensimmäisen** niistä he ovat paikantaneet 1980-luvulle, jolloin se tutkimusten mukaan liitettiin ihmisten köyhyyteen ja huono-osaisuuteen. Tuolloin myös tutkijat lunastivat syrjäytymisen käsitteen käyttönsä. Käsitettä alkoi käyttää media ja se oli kuultavissa kansalaisten puheissa. **Toinen** huolen aalto on paikallistettavissa 90-luvun lamaan ja suurtyöttömyyden seurauksiin Keskustelun painopiste hiukan muuttui ja huolta sekä puhetta nuorten syrjäytymisestä aiheuttivat selkeämmin työn ja koulutuksen ulkopuolella olevat nuoret. (Järvinen & Jahnukainen 2001, 129–130.)

Nuorten syrjäytymistä koskevan huolen **kolmas** aalto on löydettävissä 2010-luvun molemmin puolin käydystä keskustelusta. (Aaltonen, Berg & Ikäheimo 2015, 9.) Nuorten työmarkkina-aseman huomattiin heikentyneen suhteessa vanhempiin ikäluokkiin vuonna 2008 alkaneen, pitkittyneen finanssikriisin myötä. Syrjäytymiskeskustelu tihentyi Pekka Myrskylän (2012) julkaiseman raportin myötä: Hukassa – keitä ovat syrjäytyneet nuoret? Raportin mukaan vuonna 2010 syrjäytyneitä 15-29-vuotiaita nuoria oli yhteensä noin 51 300 eli noin 5 prosenttia kaikista sen ikäisistä nuorista. Syrjäytyneillä nuorilla hän tarkoitti työvoiman ja opiskelun ulkopuolella olevia, jotka eivät olleet käyneet peruskoulun jälkeen muita koulutuksia. (Myrskylä 2012, 1-2.)

Myrskylän (2012) mukaan ulkopuolella olevien nuorten löytämisellä oli kiire ja ensisijaiseksi keinoksi ehkäistä syrjäytymistä hän nimesi koulutuksen. Tähän rekisteritutkimukseen kantaa ottivat mm. nuorisotutkimusverkoston sekä Terveystieteiden - ja hyvinvoinnin laitoksen tutkijat, jotka muistuttivat, että syrjäytyminen, jolla viitataan hyvinvointijärjestelmän ulkopuolella olemiseen, ei aina vastaa nuorten omia käsityksiä syrjäytymisestä. Heidän mukaansa nuorten syrjäytymisen arviointi tilastojen perusteella jättää huomiotta nuorten arkielämän sekä moninaiset että vaihtelevat elämänvaiheet. (Alatalo ym. 2017, 23-24; Myrskylä 2012, 1-2; Palola 2012, 310-311.)



Juvonen (2015) kirjoittaa syrjäytyneiden tai syrjäytymisvaarassa olevien nuorten sekä yhteiskunnallisen ajallisen orientaation ristiriidoista. Siinä missä yhteiskunta odottaa tasapainoisia joustavia siirtymiä ajassa eteenpäin, voi olla, että osa nuorista elää nykyisyyttä erilaisessa todellisuudessa. Nuorille tulevaisuus voi näyttäytyä sumuiselta ja epävarmalta, eikä menneisyydellä välttämättä ole merkitystä nykyisyyden kannalta. Hänen mukaansa nuorilla on sosiaalinen vaade hallita liikkumista eri aikaorientaatioiden välillä. (Juvonen 2015, 38.)

Pro gradu -tutkielmassani käsitän nuorten syrjäytymisen yhteiskunnan valtaviiran ulkopuolelle ajautumisena. Syrjäytymiseen voivat johtaa rakenteelliset tai muut henkilökohtaiset syyt: työttömyys, asunnottomuus, sosiaalisten suhteiden tai koulutuksen vähyys, päihteiden käyttö tai muut syyt yksittäisinä tekijöinä tai kasautuneina ongelmina.

## **2.2 Osallisuus**

Osallisuudesta on tullut monella tapaa yksi nykyajan avainkäsitteistä. Yhtenä syynä tähän voi olla, että käsitteensä se on yhtä joustavasti määriteltävissä kuin syrjäytymisen käsite. Osallisuuden voidaankin ajatella olevan syrjäytymisen kääntöpuoli. Kun osallisuutta tarkastellaan laajemmin, se käsitteenä sisältää samoja asioita kuin syrjäytymisen käsite. Myös osallisuuden käsitteeseen kuuluvat sosiaaliset suhteet, osallistuminen yhteisön tai yhteiskunnan toimintaan sekä tunne yhteisöön kuulumisesta. (Myllyniemi 2014, 5.) Niin kuin syrjäytymisen käsite, myös osallisuus käsitteenä on moniulotteinen, sitä voidaan jäsentää monin eri tavoin ja sille on löydettävissä useita eri määritelmiä. Määrittelemättömyys myös hajaannuttaa osallisuuteen liittyvää keskustelua. (Isola ym., 2017, 27.)

Lainsäädännön kautta osallisuus on huomioitu useassa laissa. Perustuslain (731/1999) mukaan julkisen vallan tehtävänä on edistää kansalaisten mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan. Nuorisolain (1285/2016) ja sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan näiden lakien yhtenä tarkoituksena on yksilöiden osallisuuden edistäminen ja vaikuttamismahdollisuuksien luominen. Terveystieteiden parissa työskentelevien ammattilaisten työtä ohjataan laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), jossa korostuvat potilaan itsemääräämisoikeus, oikeus hoitoon ja tiedonsaantiin. Laissa myös painotetaan, että suunniteltu hoito on tehtävä yhteisessä ymmärryksessä potilaan kanssa.

Valtakunnallisen sosiaali- ja terveysalan eettisen neuvottelukunnan (ETENE) mukaan julkisten palveluiden tulisi tarjota asiakkaille mahdollisuus osallistua oman palvelusuunnitelman laatimiseen. (ETENE 2011, 6).

Siisiäinen (2014) näkee sosiaalisen osallisuuden (participation) käsitteen julkisessa keskustelussa sellaisena, että sen toteutumisen kautta syrjäytyneillä tai syrjäytymisvaarassa olevilla ryhmillä on mahdollisuus tulla aktiivisiksi yhteiskunnan jäseniksi sekä liittyä yhteiskuntaan (Siisiäinen 2014, 29.)

Närhi ym. (2014) erottelevat osallisuuden käsitteen kolmeen eri lähikäsitteeseen, joilla on sisällöllisiä eroja. Osallisuus, osallistuminen ja osallistaminen käsitteinä liittyvät toisiinsa, mutta lähemmässä tarkastelussa niiden väliltä löytyy merkityseroja. Isola ym. (2017, 31.) muistuttavat, että näistä käsitteistä puhutaan myös ristiin.

Närhen ym. (2014) mukaan osallisuus (involvement) voidaan ymmärtää identiteetikäsitteenä. Osallisuus yksilön kokemuksena tarkoittaa, että hän kuuluu johonkin ja voi omakohtaisesti vaikuttaa asioihin, hän voi ottaa vastuuta asioista sekä kiinnittyä yhteisöön tai mukana oloon yhteisöllisesti tärkeissä prosesseissa. Kiilakoski (2011) on määritellyt osallisuuden käsitettä yksilön ja yhteisön välisenä suhteena. Suhteen myötä yksilö toimii yhteisön jäsenenä ja näin yksilö saa kokemuksen yhteisöön kuulumisesta. Gretchelin (2002, 90-91) mukaan osallisuuden kokemus tarkoittaa myös tapahtumia yksilön tunnetasolla. Osallisuuden tunnetta voidaan hänen mukaansa kuvailla sanoilla voimaantumisen ja valtautuminen. Juhila (2006) ottaa osallisuuden määrittelyyn mukaan yhteisöön kuulumisen, jonka avulla rakennetaan yksilön sosiaalista osallisuutta ja valtavirtaan kuulumista. Myös Juhilan mukaan sosiaalisen osallisuuden toteutumiseen liittyy vahvasti valtautuminen, joka on yhdistettävissä yksilön kokemukseen ja mahdollisuuteen vaikuttaa sekä päättää oman elämänsä kulkuun liittyvistä asioista. (Juhila 2006, 120-123.)

Osallistumisen (participation) käsite on liitetty keskusteluihin, joissa käsitellään kansalaisia ja heidän rooliansa demokraattisissa keskusteluissa. Bäcklundin ym. (2002) erottavat osallistumisen ja osallisuuden käsitteen siten, että osallistuminen käsitteenä viittaa kansalaisten oikeuksiin ja velvollisuuksiin häntä ja hänen lähipiiriänsä koskevan päätöksenteon yhteydessä. Osallistumiseen liittyy ajatus, että se on vuorovaikutuksellista ja vapaaehtoista toimintaa, kansalaisella itsellään on halu tuoda esille tärkeitä asioita ja onnistua. (Demokratian suuntaviivat 2009, 38.) Oikeusministeriön (2010, 34) määritelmän mukaan osallistuminen yksilön näkökulmasta tarkoittaa, että hänellä on mahdollisuus vaikuttaa

asioihin ja tuoda julki asioita, jotka hän kokee itselleen tärkeiksi. Osallistuminen toiminnan näkökulmasta tarkasteltuna tarkoittaa yksilöstä itsestään lähtevää toimintaa. Osallistuminen luonteeltaan on yhteisöllistä, ihmisten välillä tapahtuvaa vuorovaikutusta.

Sen sijaan osallistaminen käsitteenä viittaa enemmänkin ajatukseen, jossa yksilö nähdään passiivisena osallistujana aktiivisen toimijan sijaan. Osallistamalla yksilöitä heitä samalla kehoitetaan tai vaaditaan osallistumaan toimintoihin. Osallistumisen tarve on syntynyt muulla kuin osallistujien mielessä. Käsitettä käytetään usein hallinnossa ja siellä työskentelevillä on aktiivinen pyrkimys saada kansalaisia osallistumaan toivottuun toimintaan. Hallinto myös määrittää alueen, johon yksilön tulisi osallistua. (Närhi ym. 2014, 232-233.) Myös Valkama & Raisio (2013, 92) toteavat, että osallistamiseen liittyy ajatus vaatimuksesta tai kehotuksesta osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan. Tällöin osallistuminen ei ole lähtöisin yksilöstä itsestään. Gretchel (2002, 94) on määritellyt osallistamista myös yksilön ulkopuolelta tulevana asiana. Hänen mukaansa osallistamisella yritetään herätellä yksilön kiinnostusta, viestittää asioista, annetaan tilaa ja luodaan mahdollisuuksia osallistumiskanaville sekä tuetaan yksilön valmiuksia sekä mahdollisuuksia osallistua, kuulua ja saada kokemuksia yhteisöllisestä kuulumisesta.

Julkunen & Heikkilä (2007, 88) ovat määritelleet myös, että osallisuutta on olemassa monenlaista eri elämän osa-alueilla. Nigel Thomas (2007) on kirjoittanut lasten ja nuorten osallistumisesta (*participation*) ja jakanut osallistumisen käsitteen kahteen eri osaan. Hänen mukaansa lasten ja nuorten osallistumista on olemassa sekä sosiaalisissa että poliittisissa suhteissa. Hänen mukaansa osallistumisen käsite voidaan lasten ja nuorten kohdalla ymmärtää verkostojen, inklusion ja osallistavan toiminnan mahdollistavista yhteyksistä käsin. (Thomas 2007, 206.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on määritellyt osallisuutta kolmen eri ulottuvuuden näkökulmasta, joista ensimmäinen osallisuuden ulottuvuus on yksilön osallisuus omaan elämään. Toinen osallisuuden ulottuvuus on yksilön mahdollisuus vaikuttaa ja vaikuttua, joka tarkoittaa osallisuutta prosesseissa, jotka liittyvät palveluihin, lähipiiriin ja yhteiskuntaan. Kolmas ulottuvuus on paikallinen osallisuus, jonka toteutuessa yksilöllä on mahdollisuus liittyä erilaisiin toimintoihin. Paikallisen osallisuuden toteutuessa ihmisen hyvinvointi ja elämän merkityksellisyys lisääntyvät vuorovaikutussuhteiden avulla. (Isola ym. 2017, 23.)

## 2.3 Sosiaalinen osallisuus

Sosiaalista osallisuutta käsitteenä käytetään ja sitä pidetään monin tavoin tärkeänä sosiaali-, terveys- ja työllisyyspolitiikassa. Myöskään sosiaalisen osallisuuden käsitettä ei ole määritelty pysyvästi. Sekin on syrjäytymisen ja osallisuuden käsitteen ohella laajasi ymmärretty ja monin tavoin määritelty käsite. Eroja sosiaalisen osallisuuden käsitteen määrittelyyn on löydettävissä muun muassa yhteyksistä, joissa sitä käytetään. Esimerkiksi: onko sosiaalinen osallisuus omaehtoista, miten siihen sitoudutaan ja miten valtasuhteet osallisuuden suhteen jakautuvat. Ymmärrys sosiaalisesta osallisuudesta vaihtelee suuresti myös sosiaalialan tutkimuksen sisällä (Leemann, Kuusio & Hämäläinen 2015, 1; Närhi, Matthies, Kokkonen 2013, 115; Pohjola 2017, 30.)

Leemannin & Hämäläisen (2016) mukaan sosiaalisen osallisuuden (social inclusion) käsitteen alkuperä on löydettävissä sosiologian piiristä. Heidän mukaansa teoreettisessa keskustelusta on ajallisesti löydettävissä pitkä aika, jolloin inklusion käsitettä on käytetty eksklusio-käsitteen parina. Käsitteet ovat toistensa vastakohtia, ja niitä käytetään, kun puhutaan kansalaisoikeuksista, yhteiskunnallisesta solidaarisuudesta ja koheesiosta, sosiaalisesta epätasa-arvoisuudesta. Lisäksi käsitteitä käytetään, kun pohditaan sekä yhteiskunnallisen osallistumisen oikeuksia että mahdollisuuksia. (Eräsaari 2005; Järvikoski & al. 2009, 22).

Inklusion ja eksklusion käsitteiden taustalta on löydettävissä yhteyksiä syrjäytymisen käsitteeseen. Inklusio käsitteenä on liitettävissä yhteiskunnan rakennetta ylläpitäviin järjestelmiin, kuten esimerkiksi politiikkaan, sosiaaliturvaan ja koulutukseen. Yksilö voi ajautua näiden yhteiskunnan rakenteellisten järjestelmien ulkopuolelle, mikäli sosiaalinen osallisuus eli inklusio ei toteudu. Ulkopuolelle jääminen vaikuttaa moniin asioihin, muun muassa yksilön mahdollisuuksiin vaikuttaa ja osallistua. Yhteiskuntapoliittisesta näkökulmasta katsottuna sosiaalinen osallisuus voidaan nähdä tekijänä, joka ehkäisee syrjäytymistä. (Leemann ym. 2015, 1–3.)

Sosiaalipoliittisesta näkökulmasta tarkasteltuna sosiaalinen osallisuus voidaan ymmärtää jatkuvasti liikkeessä olevana dynaamisena prosessina, jonka avulla torjutaan muun muassa köyhyyttä ja syrjäytymistä. Sosiaalisen osallisuuden avulla on mahdollista edistää yksilön taitojen ja kykyjen kehittymistä sekä tarjota että mahdollistaa voimavarojen puitteissa yhteiskuntaan osallistuminen. Sosiaalinen osallisuus on yksilölle omakohtainen ja

kokemuksellinen tunne. Lisäksi sitä on määritelty, että sen on kokemus yhteisöön ja yhteiskuntaan kuulumisesta sekä omien asioiden kulkuun vaikuttamisesta. (Leemann & Hämäläinen 2016, 591.)

## 2.4 Asiakasosallisuus

Asiakasosallisuus on tunnustettu tärkeäksi voimavaraksi asiakaslähtöisyyttä noudattavissa palveluissa. Toimintatapana siihen kuuluu asiakkaan osallisuuden edistäminen hänen omassa palveluprosessissaan. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812 4 § on määritelty, että asiakkaalla on oikeus saada hyvää ja monin tavoin asiakkaan tarpeita kunnioittavaa sosiaalihoitoa. Se tarkoittaa muun muassa, että asiakkaan mielipide ja näkemys häntä koskevassa asiassa kuullaan ja toimenpiteiden yhteydessä asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Virtasen ym. (2011) mukaan asiakaslähtöisyyttä edelleen luodaan ja määritellään eri organisaatioiden tarpeista ja mielenkiinnosta käsin, jolloin kyse on järjestelmien, mallien ja systeemien kehittämisestä. Asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna asiakaslähtöisyys tarkoittaa yksilölliseen tarpeeseen vastaamista ja kokemuksia kysymyksiä saadusta palvelusta. (Virtanen ym. 2011, 11-13).

Närhen ym. (2014) mukaan asiakasosallisuus on sosiaali- ja terveyspalveluissa tunnustettu arvo ja tavoite. Palvelujen käyttäjistä puhutaan asiakkaina ja heidät nähdään aktiivisessa roolissa, joilla on mahdollisuus osallistua ja he voivat valinnoillaan vaikuttaa palvelujen sisältöön ja niiden tuottamiseen. Poliittisen retoriikan näkökulmasta katsottuna asiakaskansalainen nähdään aktiivisena yhteiskunnan rakentajana, yksilönä, joka kustannustehokkaasti ottaa vastuuta, osallistuu sekä rakentaa yhteiskuntaa omalta osaltaan. Asiakaskansalainen on ristiriitaisen odotusten keskiössä. Yhtäältä yhteiskunta olettaa asiakkaan olevan aktiivinen ja vastuullinen toimija. Samaan aikaan asiakkaan odotetaan ja oletetaan sopeutuvan organisaatioiden erilaisiin viranomaiskäytäntöihin -ja toimenpiteisiin. (Närhi ym. 2014, 227-228.)

Asiakasosallisuuden määrittely on riippuvaista siitä ketkä palvelua käyttävät ja millä termeillä heitä kutsutaan. Määrittely riippuu siitä, kutsutaanko palvelun käyttäjää asiakkaaksi, potilaaksi, kuluttajaksi, yksilöksi, asianosaiseksi, yhteistyötahoksi, sidosryhmään kuuluvaksi vai kansalaiseksi. Pelkästään sekä sosiaali- ja terveyspalveluissa että työllisyyspalveluissa palvelun käyttäjiä nimetään eri käsitteitä hyödyntäen. Asiakasosallisuutta on määritelty niin

asiakasosallisuusasteen kuin asiakasosallisuustason ja sisällön kautta. (Leemann & Hämäläinen 2016, 587.)

Julkunen & Heikkilä (2007) ovat jakaneet asiakasosallisuusastetta neljään eri tasoon. Ensimmäisellä tasolla asiakkaat ovat tiedon antajia, asiakkaat nähdään johtamassa, määrittelemässä ja muotoilemassa palvelujen kehyksiä/ lähtökohtia. Asiakaspalaute liittyy ensimmäiseen tasoon. Toisella, asiakasvaikuttamisen tasolla nähdään, että asiakkaat ovat itsenäisiä yksilöitä tai ryhmiä kehittämässä palvelujen laatua sekä voivat olla osallisena ja asiakkaana palvelussa. Kolmannella tasolla asiakkaat ovat mukana vaikuttamassa muutoksiin palvelujen hankkimisessa ja vaikuttavat palvelun laatuun. Neljännellä tasolla asiakkaiden roolina on olla tiedonantajia tai osallistua johonkin toimintaan, mutta näillä ei välttämättä ole vaikutusta palvelujen järjestämiseen. Neljännellä tasolla asiakkaat saattavat johtaa ja määrittellä palvelun raamit. (Leemann & Hämäläinen 2016, 588.)

Asiakasosallisuuden ulottuvuuksia ovat mm. suunnitteluosallisuus, toimintaosallisuus ja arviointiosallisuus. Kokonaisuudessaan osallisuuden kokemus on tunneperäinen kokemus, jonka vuoksi sitä on vaikea mitata. Näin ollen myös osallisuuden rajat ovat häilyvät. Kokemuksellinen osa asiakasosallisuudesta saadaan syntymään edistämällä osallistumista ja osallistamalla asiakkaita. (Leemann & Hämäläinen 2016, 589.)

Asiakasosallisuudessa on tapahtunut muutoksia. Romakkaniemi & Kilpeläinen (2013) toteavat, että asiakkaan asema terveydenhuollossa on muuttunut viime vuosikymmeninä. Objektikohtena olevista asiakkaista on tullut oman elämänsä asiantuntijoita ja objektikohtena olemisen sijaan suhde asiakkaaseen halutaan nähdä tasavertaisena, vuorovaikutuksellisenä kohtaamisena, jossa tavoitellaan asiakkaan voimaantumista. Tasavertainen suhde asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä ei kuitenkaan ole ongelmaton, sillä sosiaalityöntekijällä on aina valtaa suhteessa asiakkaaseen. Lisäksi asiakkaan osallisuusmahdollisuudet ovat myös rajalliset. (Romakkaniemi & Kilpeläinen 2013, 246-247.)

Tutkimuksissa osallisuus käsitteenä on lähellä toimijuuden käsitettä. Nuorten osallisuutta voidaan jäsentää myös toimijuuden käsitteen kautta. Juvonen (2015) muistuttaa, että sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön hyvinvointivaltioillisesta sekä rakenteita puolustavasta että ylläpitävästä tehtävästä, joka kytkeytyy läheisesti kansalaisen sosiaalisen toimijuuden vaalimiseen. Hänen mukaansa talous- ja tuloskeskeinen politiikka saattaa horjuttaa ja kyseenalaistaa yhteiskunnan tukirakenteita, jotka toimivat kansalaisten tukena tilapäisesti tai

pidemmän aikaa. Syrjäytymisvaarassa olevat tai jo syrjäytyneet nuoret elävät ristiriidassa toimijuuden vahvistamisen ja kontrolliin liittyvien elementtien kanssa. Tärkeää onkin luoda nuorelle mahdollisuus oman toimijuuden määrittelyyn ja rakentamiseen voimavarat huomioiden. (Juvonen 2015, 103-104.)

Tässä Pro gradu -tutkielmassa ymmärrän osallisuuden vahvasti yhteiskunnan rakenteisiin liittyvänä tekijänä. Osallisuuteen vaikuttavat niin koulutus, työllisyystilanne kuin taloudellinen turva. Lisäksi liitän osallisuuden yksilön omiin kokemuksiin osallisuudesta, ja kokemuksiin yhteisöllisyydestä. Osallisuus käsitteenä valikoitui tähän tutkielmaan mukaan siitä syystä, että syrjäytymisen vastaisessa työssä osallisuus käsitteenä on vahvasti läsnä. Tässä työssä ymmärrän sosiaalisen osallisuuden käsitteen olevan niin lähellä osallisuuden käsitettä, että yhdistän ne, ja käytän tutkielmassa osallisuuden käsitettä. Myös sosiaalityössä pyritään osallisuuteen, joka näkyy asiakaslähtöisenä työotteena ja pyrkimyksenä asiakkaan kokemukseen osallisuudesta.

## **2.5 Monialainen yhteistyö**

Sosiaali- ja terveysalalla asiakaslähtöisyyden edellytyksenä pidetään moniammatillista yhteistyötä. Sen kehittymistä edesauttavat ja sitä voidaan lisätä toisten työhön tutustumisella, yhteisillä koulutuksilla, palavereilla ja työnohjauksen avulla. Myös sosiaalihuoltolain avulla ohjataan kunnan eri toimialoja sekä muita toimijoita parantamaan yhteistyötä. Yhteistyön tavoitteena on hyvinvoinnin edistäminen ja ylläpitäminen. (L30.12.2014/1301; Sandström, Keiski-Turunen, Hassila, Aunola & Alahuhta 2018.)

Moniammatillisuuden käsitettä käytetään laajasti tilanteissa, joissa ihmiset tekevät yhteistyötä. Käytännössä sillä tarkoitetaan useita eri tapoja järjestää vuorovaikutukseen liittyviä kohtaamisia asiakkaiden parissa. (Kekoni, Mönkkönen, Hujala, Laulainen & Hirvonen 2019, 15). Moniammatillisella yhteistyöllä tarkoitetaan yhteistyötä, jota eri hallinnonalojen ammattilaiset yhdessä tekevät. Yhteistyötä voidaan tehdä yhden organisaation sisällä tai verkostoissa, jotka toimivat organisaatioiden välillä. (Koskela 2013, 17.)

Moniammatillisen yhteistyön sijaan monialainen yhteistyö tarkoittaa, että eri hallinnonalojen ammattilaiset alkavat asiantuntijatyön ja vakiintuneen verkostotyön sijaan tehdä työtä

itsenäisen ja yhteisöllisen työskentelyn yhdistelmänä. Käytännössä, jotta monilainen yhteistyö voi toteutua, se edellyttää, että työryhmässä muodostetaan yhteisiä käsitteitä, muokataan tavoitteita ja arvioidaan niitä. (Helander ym. 2017, 107-108.)

Ohjaamoissa tehtävää monialaista ohjaustyötä tutkineiden Helanderin & Pukkilan (2016, 54) mukaan monialainen ohjaustyö luo uutta toimintakulttuuria suomalaisen nuorisotyön ja ohjausalan toimijoiden välille. Helander ym. (2017) ovat tiivistäneet monialaisen ohjaustyön yhdessä opittavaksi taidoksi, joka sisältää erilaisia vaiheita. Ohjaustyön alkuvaihe on yksintyöskentelyä, josta ammattilaiset siirtyvät työskentelemään rinnakkain, jonka jälkeen ammattilaiset työskentelevät yhteisesti. Tällöin monialaisessa ohjaustyössä asiakkaat ovat yhteisiä ja työnjako ammattilaisten välillä on sovittu. Tämän vaiheen jälkeen on nähtävissä yleistynyt yhteinen työskentely ja lopulta monialaisesta ohjauksesta tulee totuttu tapa toimia. Viimeisessä vaiheessa työ perustuu sopimuksiin ja yhdessä sovittuihin keinoihin edistää monialaista ohjaustyötä. (Helander ym. 2017, 110-111.)

Helander & Pukkila (2016) ovat pohtineet Ohjaamojen monialaista ohjaustyötä ja kuvanneet sitä solmutyöskentelynä, jonka perusteet ovat asiakaslähtöisessä työskentelytavassa. Asiakkaan aloitteen mukaisesti hänen ympärilleen kokoontuu tiimejä hänen tarpeenmukaisesti ja käytännössä ammattilaiset työskentelevät yhdessä asiakkaan tilanteen niin vaatiessa. Tiimit vaihtuvat asiakkaan tilanteen ja tarpeen mukaan. Solmutyöskentelyn edellytyksenä on, että ammattilaisten välisessä yhteistyössä vallitsee luottamuksellinen ilmapiiri, jonka turvin he voivat tehdä rajanylityksiä ja reagoida tilanteisiin nopeasti. (Helander & Pukkila 2016, 55.)

Tässä tutkielmassa ymmärrän monialaisen yhteistyön tarkoittavan asiakaslähtöistä työotetta. Määrittelen sitä sekä ammattilaisten että nuoren näkökulmasta. Ammattilaisten näkökulmasta monialaisella yhteistyöllä tarkoitan ammattilaisten välistä yhteistä työskentelyä, jossa käytettävissä olevista käsitteistä on jaettu yhteinen ymmärrys, ja ammattilaiset sekä tietävät että tunnistavat toistensa osaamisen. Asiakkaan eli nuoren näkökulmasta monialainen näkyy siten, että hänen ei tarvitse tietää kenen ammattilaisen luokse hänen kuuluu mennä, vaan ammattilaiset (tarvittaessa yhdessä) selvittävät nuoren tarpeen ja hänen ympärilleen kootaan hänen tarpeidensa mukaisia tiimejä tarvittavilla kokoonpanoilla. Asiakas eli nuori on monialaisessa yhteistyössä aina oman elämänsä asiantuntija ja tasavertaisessa kumppanuussuhteessa suhteessa ammattilaisiin.



## **3 Ohjaamot palvelujärjestelmää uudistamassa**

### **3.1 Palvelujärjestelmän toimivuus tutkimusten valossa**

Syrjäytymiskeskustelun tihentyessä Myrskylän (2012) rekisteritutkimuksen aikoihin suomalaisia nuoria koskevissa tutkimuksissa havaittiin, että heille tarkoitetut palvelut ovat hajallaan, liikkuminen palveluissa ja oikean asiantuntijan luokse ohjautuminen saattaa olla sattumanvaraista. Mikäli ongelmat pääsevät kasaantumaan, ne voivat olla niin moniulotteisia, että ammattilaisten voi olla vaikea nimetä kenelle ongelmat kuuluvat ja mitä niiden kanssa tulisi tehdä. Eri hallinnonaloilla työskentelevillä asiantuntijoilla on mahdollisuus ohjata nuorta oman hallinnonalansa toimivallan, lainsäädännön ja ohjeiden mukaan ilman, että mikään taho koordinoi tai näkee nuoren tilannetta kokonaisuutena. Lisäksi tutkimuksissa havaittiin esteitä avun saamisessa ja tukien yhteensovittamisessa, kun tarkasteltiin nuorten etuus-, palvelu- ja koulutusjärjestelmää. (Määttä & Määttä 2015, 5-6; Määttä & Leinonen 2014, 1-4; Aaltonen ym. 2015, 130-131.)

Nuoren näkökulmasta tehdyistä tutkimuksista selvisi palvelujärjestelmän näyttäytyminen epäselvänä ja oikean asiantuntijan löytyminen palvelujärjestelmästä satunnaiselta. Lisäksi huomattiin, että eri viranomaisten ja asiantuntijoiden luona asioidessaan nuori joutuu toistamaan omaa asiaansa aina uudelleen ja uudelleen saadakseen apua. Tutkijoiden mukaa nuoren riski syrjäytyä kasvaa, jos hänellä ei ole riittävästi voimavaroja tai osaamista liikkuu palveluiden välillä. Myös organisaatioiden väliset yhteydet havaittiin heikoiksi, jolloin erilliset asiakkuudet eri palveluissa voivat tuottaa nuorelle organisaatiokohtaisia palvelu- ja etuuspäätöksiä, ja niiden välille voi syntyä sidoksia sekä polkuriippuvuutta. (Määttä & Määttä 2015, 5-6; Määttä & Leinonen 2014, 1-4; Aaltonen ym. 2015, 130-131.)

Myös nuorten kokemuksia palvelujärjestelmässä tutkineet Närhi, Kokkonen ja Matthies (2013) toteavat, että nuorille palvelujärjestelmä näyttää joustamattomana ja organisaatiolähtöisenä. Nuoret ovat palvelujen kohteena, joka voi johtaa siihen, että osallisuudesta ja aktiivisesta toimijuudesta tulee helposti näennäistä. Sen sijaan, että nuoret otettaisiin elämäntilanteet huomioiden mukaan toiminnan suunnitteluun ja palveluissa huomioitaisiin nuorten vahvuudet, palveluita muotoillaan organisaatiolähtöisesti. Tutkijat peräänkuuluttivat palvelujärjestelmältä seuraavia asioita: nuoret on kohdattava aidosti ja kunnioittavasti, heidät on otettava vakavasti ja vallan jakamisen on oltava todellista, jotta

nuorten osallisuus ja tukeminen aktiivisina kansalaisina voi toteutua. Tullakseen osaksi yhteiskuntaa nuorilla täytyy olla kokemus ja tunne hyväksytyksi tulemisesta. Yhteiskuntaan pääseminen voi olla kiinni myös palvelujärjestelmän mahdollisuudesta toimia nopeasti ja oikea-aikaisesti, sekä kyvystä rohkaista ja innostaa nuoria. (Närhi, Kokkonen & Matthies 2013, 17.)

### **3.2 Ohjaamot - ratkaisuyritys palvelujärjestelmän haasteisiin**

Kun nuorille tarkoitettujen palveluiden koordinoinnin ja monialaisten palvelupisteiden tarve oli tunnistettu, eri ministeriöiden sekä työmarkkinajärjestöjen yhteistyönä aloitettiin visioida Ohjaamoja. Ohjaamojen kehittämisen taustalla on Eurooppa 2020-strategia, jonka mukaisesti Suomen tavoitteena oli nostaa 20-64 vuotiaiden työllisyysastetta sekä nuorten koulutustasoa, pienentää 18-24-vuotiaiden koulupudokkaiden määrää sekä torjua köyhyyttä ja syrjäytymistä. Poliittisen ohjauksen metodein jäsenvaltiot veloitettiin toteuttamaan Euroopan komission suosittelemat linjaukset. Nuoret olivat nuorisotakuun toimeenpano-ohjelman keskeinen kohderyhmä. Vuonna 2013 annettujen maakohtaisten suositusten myötä Suomea kehoitettiin toimenpiteisiin, joiden avulla nuorten ja pitkäaikaistyöttömien työmarkkina-asemaa on mahdollista parantaa. Ohjaamot olivat Suomen vastaus eurooppalaiseen nuorisotakuun toteuttamiseen. (Kautto ym. 2017, 14-15; Mertanen 2017, 21-22.)

Ohjaamoiden visiointi ei ollut aivan uusi asia suomalaisessa palvelujärjestelmässä, sillä Ohjaamo-tyyppisiä nuorten monialaisia palvelupisteitä oli jo olemassa. Esimerkkinä toimivatkin mm. Byströmin talo Oulussa sekä nuorten Olkkari Mikkelissä. Ohjaamotoiminnan aloittamisesta sopivat mm. työ- ja elinkeinoministeriö, opetus- ja kulttuuriministeriö sekä sosiaali- ja terveysministeriö, sekä myöhemmin nuorisotakuun sihteeristö. Toimintaa valtakunnallisesti koordinoivaksi ELY-keskukseksi valikoitui Keski-Suomen elinkeino-, liikenne, ja ympäristökeskus (ELY). Vuosien 2014-2020 rakennerahastokauden työ- ja elinkeinoministeriön nuorisotakuun Euroopan sosiaalirahaston (ESR) -määrärahat päätettiin suunnata hankkeisiin, joiden avulla kehitetään Ohjaamojen toimintaa sekä niiden kehittämistä koordinoivaan valtakunnalliseen Kohtaamo-hankkeeseen. (Kautto ym. 2017, 14-15.)

### 3.3 Ohjaamo-toiminnan määrittelyä

Ohjaamoilla tarkoitetaan nuorten, alle 30-vuotiaiden matalan kynnyksen palvelupisteitä, joista nuori saa tarpeidensa mukaan tietoa, neuvontaa ja ohjausta, tarvittaessa monialaisesti. Niiden tarjoamat palvelut koostuvat eri hallinnonalojen peruspalveluista ja laajasta yhteistyöverkostosta. Monialaisella työotteella pyritään kokonaisvaltaiseen nuoren kohtaamiseen sekä sujuvoittamaan ja nopeuttamaan palvelupolkuja kohti työelämää. Paikallisista tarpeista ja lähtökohdista rakentuvien Ohjaamojen tavoitteena on, että julkinen, yksityinen ja kolmas sektori yhdessä tarjoavat palveluita, jotka edistävät nuorten työllistymistä, koulutukseen pääsyä, elämänhallintaa ja hyvinvointia. Yhteistyöhön osallistuvien hallinnonalojen ja organisaatioiden rooleista sovitaan aina paikallisesti. Onnistuneen Ohjaamo-toiminnan edellytyksenä on tiivis ja toiminnallinen yhteistyö, johon osallistuvat valtio, maakunta ja kunta sekä yksityinen että kolmas sektori. (Savolainen ym. 2015, 52-53; TEM 2018, Ohjaamon perusteet.)

Valtakunnalliset yhteiset tavoitteet Ohjaamojen toiminnalle löytyvät Ohjaamojen perusteet -dokumentista. Ohjaamojen toiminnan keskiössä on nuoren mahdollisuus saada tietoa, neuvontaa ja ohjausta henkilökohtaisesti ja tarvittaessa monialaisesti. Nuori voi saada tukea elämänhallintaan liittyen, urasuunnitteluun, sosiaalisten taitojen ja valmiuksien kehittämiseen, koulutukseen pääsyyn ja työllistymiseen liittyvissä asioissa. Monialaisen työn ja nuorilähtöisen työotteen lisäksi Ohjaamoilla ympäri Suomen on tunnistettavissa yhtenäiset tunnuspiirteet: matala kynnyks, yksi ovi, monta palvelua ja jatkuva kehittäminen, jotka nähdään toimivana ja kannatettavana tapana toteuttaa Ohjaamo-palvelu. (TEM 2018, Ohjaamon perusteet; Valtakari ym. 2020; Määttä 2018, 165.)

Ministeriöiden tasolla Ohjaamojen tarjoamat palvelut on haluttu nähdä työllisyyttä edistävinä palveluina. Savolainen ym. (2015) kirjoittavat, että Ohjaamoissa tapahtuva yksilöllinen tuki, nuoren polku kohti työelämää voi tarkoittaa useita vaiheita, mm. sosiaalista kuntoutusta ja terveydenhuollon palveluja. Tarkoituksena on, että nuoren saapuessa Ohjaamoon, ammattilaiset selvittävät nuoren tilanteen nuoren osallisuutta tukien ja arvioivat ja tekevät tarvittaessa nuoren palvelutarpeen arvioinnin. Asiakkuuden lisäksi nuoret nähdään Ohjaamoissa nähdään toiminnan aktiivisina kehittäjinä. (Savolainen ym. 2015, 52-53.)

Nuorisotakuun painopisteissä vuonna 2015 tuotiin esille sen koskevan kaikkia nuoria, ei vain syrjäytyneitä tai syrjäytymisvaarassa olevia nuoria. Nuorisotakuun kuulumisen kaikille

nuorille nähtiin myös keinoksi päästä eroon nuorten leimaamisesta syrjäytyneiksi. Kehittämisen erityisenä painopisteenä oli, että nuorisotakuussa on keskityttävä entistä enemmän nuoriin, joiden kouluttautumista estää sairaus tai vamma. Nähtiin myös, että nuorisotakuu ei ollut aikaisemmin riittävästi vastannut heikommassa asemassa olevien nuorten tilanteeseen. Kehittämistyössä ensiarvoisen tärkeäksi nähtiin nuorten sosiaalityön ja sosiaalisen kuntoutuksen kehittäminen. Painopisteissä oli myös, että jatkossa sosiaalinen kuntoutus on joustavasti yhdistettävä räätälöityihin koulutus- ja työllisyyspalveluihin. Nuorten osallistumista oli tarkoitus tukea aktiivisella ja kannustavalla sosiaaliturvalla. (Savolainen ym. 2015, 57-58.)

Niemisen (2017) mukaan Ohjaamojen matalan kynnyksen periaate, asiointimahdollisuus ilman ajanvarausta ja että sinne ovat tervetulleita kaikki alle 30-vuotiaat, kertoo niiden osallisuudesta. Nieminen muistuttaa, että nuorten kokemus matalasta kynnyksestä voi vaihdella yksilöittäin. Se, miten saavutettavaksi nuori palvelun kokee, riippuu toiminnan rakenteesta, historiasta, työntekijöistä ja mielikuvista, joita Ohjaamo nuorella herättää. Ohjaamot ovat onnistuneet matalan kynnyksen tavoitteessaan ja tavoittaneet palveluja tarvitsevia nuoria, vaikka se ei lähtökohtaisesti ole ollut itsestään selvää. Näin ne edistävät nuorten osallisuutta yhteiskunnassa. (Nieminen 2017, 42.)

### **3.4 Näkökulmia Ohjaamojen kehittämiseen**

Ohjaamojen ohjaus kansallisessa kehittämisessä on hajautunut usealle eri taholle. Verkostomaisen työn luonteen vuoksi ohjausvaltaa käyttävät niin hallituksen, ministeriöiden ja ESR-rahoittajien lisäksi Ohjaamojen ohjausryhmä, toimintaa koordinoivan hankkeen ohjausryhmä sekä Kohtaamo. Käytännössä, paikallisten yhteistyötahojen käsitys Ohjaamon toiminnasta ja yleisistä tavoitteista on tärkeässä roolissa, sillä paikallistasolla päätetään Ohjaamon tavoitteista ja palveluista, joita Ohjaamossa tarjotaan ja paikallisesti myös päätetään palvelujen resurssoinnista. Ohjaamojen taustalla on siis useita eri hallinnonaloja ja ammattikuntia. Käytännössä Ohjaamoissa tapahtuva työ ja eri ammattikuntien työtavat on soviteltava yhteen. Onnistumisen kannalta tärkeään roolin nouseekin yhteen sovitteleva johtaminen. Ohjaamojen toiminnalla ei ole yhteistä lainsäädäntöä, joka määritteli Ohjaamon

toimintaa, vaan toiminnassa hyödynnetään hallintokuntaakohtaisia lakeja ja ohjeistuksia. (Määttä 2020, 234-239.)

Tutkimuskohteena olevien Ohjaamojen toiminta ja niissä tapahtuva sosiaalityö on mielenkiintoista ja jopa erityistä, sillä jokaisessa Ohjaamossa monialainen yhteistyö muotoutunut omanlaisekseen. Kautto ym. (2017) mukaan Ohjaamojen toimintaan vaikuttavat niin alueen verkostotyön historia, kunnan koko, työllisyystilanne kuin niiden maantieteellinen sijainti. Ohjaamojen toiminta myös kehittyy ja muuttuu koko ajan. Kuluneiden vuosien aikana niiden toimintaan ovat vaikuttaneet niin ESR-hankkeiden päättyminen, sote-uudistus, maakuntauudistus, työllisyyden kuntakokeilut kuin koronapandemia. Yhtä, kaikenkattavaa kuvausta Ohjaamojen toiminnasta on lähes mahdotonta tehdä. Ohjaamojen toiminta verkostossa on itsenäistä ja eri puolilla Suomea sijaitsevilla palvelupisteillä on hyvin erilaisia tapoja toimia ja järjestäytyä. Ohjaamon sijainti, monialaisen yhteistyö mahdollistavat tilat ja käytävissä olevat palvelut sekä resurssit vaikuttavat etenkin aukioloaikoihin. Ohjaamojen aukioloajat vaihtelevat viidestä päivästä yhteen päivään viikossa. (Kautto ym. 2017, 16.)

Kyytsösen (2020) mukaan Ohjaamojen monimuotoisuus on sekä niiden vahvuus että heikkous. Vahvuutena se luo tilaa paikallisille toimijoille innostua nuorilähtöisestä kehittämistyöstä ja mahdollistaa paikallisella tasolla oman alueen tarpeiden huomioon. Heikkoutena on, että Ohjaamot eivät ole yhdenmukaisia. Käytännössä nuori ei saa kaikilta paikkakunnilta samansuuntaista palvelua. Myös nuorten yhdenvertaista asemaa palvelujen saavutettavuuden osalta olisi pohdittava yhä vahvemmin, mikäli toiminnalle halutaan lakisääteiset puitteet. (Kyytsönen 2020, 84-85.) Kokemukseni mukaan myös sosiaalityön rooli eri Ohjaamojen välillä vaihtelee paljon. On Ohjaamoja, joissa sosiaalipalvelut eri muodoissaan ovat läsnä ja mukana Ohjaamon toiminnassa jokaisena Ohjaamon aukiolopäivänä ja toisaalta on olemassa myös niitä Ohjaamoja, joissa yhteistyön luomisessa sosiaalityön kanssa ollaan alkutekijöissä.

Blomgrenin ym. (2020) toteuttaman kyselyn tuloksista selviää, että Ohjaamoissa ei nykytilanteessa ole riittävästi psykososiaalista tukea nuorille eikä kaikkia tukea tarvitsevia nuoria pystyttyä Ohjaamoissa auttamaan. Lisäksi kyselyn vastaajat toivoivat työhönsä enemmän tukea sosiaalityöltä ja nykyistä tiiviimpää yhteistyötä kunnan sosiaali- ja terveystalouksissa työskentelevän henkilöstön kanssa. (Blomgren ym. 2020, 11, 23.) Myös Valtakarim ym. (2020) tutkimuksen mukaan Ohjaamoissa ei ole riittävästi resursseja kohdennettuna psykososiaaliseen tukeen. Riittävän psykososiaalisen tuen myötä Ohjaamojen ammattilaisilla olisi nykyistä parempi mahdollisuus tukea nuoria siirtymässä työ- ja elämänpolulla.

Tutkimuksella on pystytty todentamaan, Ohjaamoilla on merkittävä nuorten syrjäytymistä ennaltaehkäisevä vaikutus (Valtakari ym. 2020, 7, 149.)

Valtakarin ym. (2020) mukaan monialaisella yhteistyöllä on tiedollisia vaikutuksia ammattilaisten osaamiseen, jotka syntyvät oppimisen sekä ymmärryksen ja kyvykkyyksien vahvistumisen kautta. Ne ovat havaittavissa Ohjaamoissa työskentelevien osaamisen lisääntymisenä sekä tavoissa tehdä työtä. Osaamisen vahvistuminen näkyy muun muassa palveluosaamisen parantumisena. Lisäksi Ohjaamojen ammattilaisten mukaan moniammatillisuus ja mahdollisuus käyttää muiden asiantuntijoiden osaamista hyväksi asiakastyössä lisäävät motivaatiota vahvistaa omaa osaamista ja antaa tukea sekä voimaa omaan työhön. Moniammatillinen työ mahdollistaa sen, että kaikkea ei tarvitse tehdä ja osata yksin – näin asiantuntija voi kehittää myös omaa osaamistaan asiantuntijaverkostossa. Lisäksi asiakasta on mahdollista auttaa moniammatillisesti ja kokonaisvaltaisesti, joka lisää työmotivaatiota. Moniammatillisessa työympäristössä on myös se hyvä puoli, että se laajentaa asiantuntijoiden yhteistä osaamista siitä, mihin kaikkialle asiakas voidaan jatko-ohjata. Tuntemalla verkosto, eri osapuolten osaamista on helpompi hyödyntää asiakasratkaisun tuottamisessa. Samalla saadaan tietoa ja lisäymmärrystä siitä, mitä tietoa nuorten kanssa työskennellessä tarvitaan ja miten nuorta pystytään ohjaamaan entistä osuvammin. (Valtakari ym. 2020, 153-154.)

### **3.5 Ohjaamoista -tilastojen ja tutkimusten valossa**

Ohjaamot tilastoivat asiakaskäyntejä NUTI-tilastoon, josta selviää, että vuonna 2020 Ohjaamoissa oli yhteensä 130 000 asiakastapaamista, joista yksilökäyntejä oli 78 000 ja ryhmätapaamisia 52 000. Yleisimmät asioinnin aiheet olivat työ ja yrittäjäyys (31 %), koulutus ja opiskelu (23 %), ja hyvinvointi ja terveys (14 %). Asioineista suomenkielisiä oli 80 %, ruotsinkielisiä 2 % ja muita kieliä puhuvia oli 20 %. Nuoret olivat kuulleet Ohjaamosta pääosin muilta ammattilaisilta (56 %), läheiseltä, kaverilta tai vanhemmalta oli Ohjaamosta kuullut 32 % ja internetistä tai mainoksesta Ohjaamon oli huomannut 12 % asioineista. (Kohtaamo-hanke, 2021)

Suurin ikäryhmä oli 18-24 -vuotiaat nuoret. Kaikista asioineista 51 % oli miehiä ja 49 % oli naisia. Koulutustasoja katsottaessa selviää, että asioineista nuorista ammatillisen tutkinnon suorittaneita oli 42 %, peruskoulun suorittaneita 20 %, ja ylioppilastutkinnon suorittaneita

20 %, ilman peruskoulun päättötodistusta oli 2 % ja korkeakoulututkinnon suorittaneita oli 7 %. Asiakkaista työttömiä oli 64 %, opiskelijoita 19 %, töissä 9 % ja muussa toiminnassa 8 %. (Kohtaamo-hanke, 2021.)

Kohtaamo-hanke on koordinoanut Ohjaamojen yhteistä palautteenkeruuta vuodesta 2016 lähtien. Nuorten antamaa palautetta Ohjaamojen toiminnasta on kerätty yhteensä kahdeksan kertaa. Viimeisin asiakastytyväisyyskysely järjestettiin syksyllä 2020 ja siihen osallistumaan kannustettiin kaikkia Ohjaamoja. Palautetta kerättiin Webropol-kyselyllä myös ruotsin- sekä englanninkielisine versioineen. Ohjaamossa paikan päällä asioineille nuorille tarjottiin mahdollisuus vastata kyselyyn tabletilla tai omalla älylaitteellaan linkin tai QR-koodin kautta. Etäyhteyksin Ohjaamossa asioineille mahdollisuus kyselyyn toteutettiin jälkimmäisellä tavalla. Ohjaamoja ohjattiin keräämään palautetta siten, että kaikille kyseisinä päivinä Ohjaamoissa asioineille nuorille annettiin palautemahdollisuus ja palautteissa pyydettiin arvioimaan kyseistä asiointikertaa. (Kohtaamo-hanke, 2021.)

Syksyllä 2020 nuorten palautteenkeruuseen saatiin vastauksia 39 Ohjaamosta ja 558 vastaajalta. Vastaajista 466 oli Ohjaamossa paikan päällä asioinutta ja 89 etäyhteyksin asioinutta. Tulosten mukaan suurin osa Ohjaamoissa asioinneista liittyi työhön ja yrittäjyyteen ja toiseksi suurin osa opiskeluihin. Kaikki tehdyt asiakaspalautekyselyt vahvistivat asian. Kolmanneksi suurin osa asioinneista liittyi terveyteen ja hyvinvointiin, asumiseen liittyvät asioinnit olivat neljänneksi suurin asioinnin syy. Nuorten antama palaute Ohjaamon toiminnasta syksyllä 2020 oli kautta linjan myönteistä. Vastaajat antoivat saamalleen palvelulle yleisarvosanan 9,2 (asteikolla 4–10). Myös muissa kysymyksissä nuoret osoittivat tyytyväisyyttään saamaansa palveluun, myös Ohjaamojen tarjoamiin etäpalveluihin oltiin yhtä tyytyväisiä. Asiakaspalautteesta ei myöskään havaittu eroja nuorten tyytyväisyydessä Ohjaamosta saamaansa eri kuntien välillä, kun asiaa tarkasteltiin ryhmittelemällä kunnat väkiluvun mukaan. Nuorten tyytyväisyys Ohjaamopalveluun ei myöskään ole laskenut koronapandemiasta johtuvan yhteiskunnallisen muutoksen myötä. (Kohtaamo-hanke, 2021.)

Lehtonen & Moisala (2020) ovat analysoineet Ohjaamojen saavutettavuutta eri puolella Suomea ja erityisesti maaseudulla paikkatietoanalyysiin perustuen ja ehdottaneet toimenpiteitä Ohjaamo-palvelujen saavutettavuuden varmistamiseksi. Vuonna 2018 Ohjaamoja oli yhteensä 72 kpl, joista 39 Ohjaamoja sijaitsi kaupungeissa. Maaseutukunnissa Ohjaamoja oli yhteensä 33. Maaseutukuntien Ohjaamoista 21 sijaitsi ydinmaaseudulla ja 9 kaupunkien läheisellä maaseudulla. Harvaan asutulla maaseudulla

Ohjaamoja oli yhteensä kolme kappaletta. Ohjaamojen maantieteellinen ja nopeiden tietoliikenneyhteyksien saavutettavuus huomioiden, palvelujen ulkopuolelle jäi maaseudulla 16239 nuorta ja kaupunkialueilla 181 nuorta. Maantieteellisesti katsottuna Itä- ja Pohjois-Suomen harvaan asutulta maaseudulta on löydettävissä alueita, joiden nuoret jäävät Ohjaamo-palvelujen ulkopuolelle. Alueelliset erot Ohjaamo-palvelujen saavutettavuudessa ovat suuret ja nuorten asuinpaikasta riippumaton yhdenvertaisuus toteutuu osittain heikosti maaseudulla asuvilla nuorilla. Tutkijat ehdottavatkin uusia digitaalisia ratkaisuja monialaisen yhteistyön tekemiseen maaseudulla. (Lehtonen & Moisala 2020, 99-115.)

Westerback (2017) on tutkimuksessaan tarkastellut pääkaupunkiseudulla asuvia nuoria, jotka ovat työelämän ja koulutuksen ulkopuolella ja koonnut heidän näkemyksiään hyvinvointiin ja toimintakykyyn liittyen. Hänen mukaansa Ohjaamossa tapahtuva nuorten kohtaaminen on liitettävissä relationaalisen hyvinvoinnin (relational welfare) käsitteeseen, jossa korostuu dialoginen työote. Tutkijan mukaan ohjaamolaisilla on yhteinen työote ja heidän osaamisessaan sekä monialaisessa yhteistyössä korostuvat nuoren tilanteen kokonaisvaltainen huomioiminen ja ymmärtäminen, johon tarvitaan myös monipuolisia vuorovaikutuksen tapoja. Esimerkiksi sosiaalisen kuntoutuksen avulla, jota Ohjaamon yhteydessä toiminut sosiaalinen sirkus edusti, moniammatillisella ohjaajaryhmällä oli mahdollisuus antaa tukea nuoren monille, usein yhtäaikaisille tarpeille myös muulla tavoilla kuin puhumalla. (Westerback 2017, 47-57.)

Toiviaisen (2019) väitöskirjassa esitellyn tutkimuksen mukaan nuoren syrjäytyminen koulutuksesta ja työstä koskettaa nuorta myös sosiaalisella ja yhteisöllisellä tasolla. Mitä etäämmälle nuori yhteiskunnasta on joutunut, sitä tärkeämmiksi tekijöiksi kasvavat sosiaalinen sitkeys ja toiveikkuus, jotka ovat yhteydessä nuoren tukiverkoston sekä vahvuuteen että haurauteen. Näissä tilanteissa Ohjaamot voivat olla nuorelle myös paikka, jonne voi tulla ja siten Ohjaamot voivat toimia sosiaalisena yhteisönä. Nuorilähtöinen työote, ammattilaisten mahdollisuus liikkua ja lupa tehdä työtä instituution toimintaraamien ulkopuolella yhdistettynä kokonaisvaltaiseen ja tilaa antavaan kohtamiseen antavat mahdollisuuden osallistavaan ohjaustyöhön. Nuoren voimavarat voidaan ottaa huomioon nuorilähtöisessä, yhteisöllisessä kohtamisessa. (Kohtaamo-hanke, 2020.)

Toiviaisen (2020) tutkimuksen *Ohjaus ja yhteistoimijuuden ulottuvuudet Ohjaamossa* mukaan ohjauksen ydinfunktio yhteiskunnallisena ilmiönä ymmärretään edelleenkin varsin kapeasti koskemaan nuorten siirtymiä, lähinnä NEET-tilanteissa aktivoituvana ohjauksena



kohti työelämää. Hänen mukaansa nuorten tarinoiden ja elämäkertomusten myötä Ohjaamojen asemoituminen poliittiseen retoriikkaan nähden on näyttää hyvin toisenlaiselta. Hänen tutkimuksessaan Ohjaamoissa asioivien nuorten tarinoissa kuului Ohjaamon merkitys arjen jatkuvuuden turvaajana ja yhteisöllisen kiinnittymisen mahdollistajana, jossa nuoret voivat saada kokemuksen arvostuksesta ja hyväksynnästä. (Toivainen 2020, 40.)

Saman suuntaiseen johtopäätökseen tulevat Westerback ja Rissanen (2020) artikkelissaan *Prekaarit työmarkkinat ja nuorten aikuisten strategiat luovia työkeskeisen yhteiskunnan normien puristuksessa*, jossa he olivat laadullisin menetelmin haastatelleet 40 niin sanottua NEET-nuorta. Artikkelin johtopäätöksessä he kirjoittavat, että Ohjaamolla näyttää olevan tärkeä ja monimuotoinen rooli nuorten identiteettityön tukemisessa. Useat nuoret kertoivat Ohjaamon olleen ensimmäinen paikka, jossa he ovat käsitelleet ammatillista identiteettiään. Ohjaamon rooliin nuorten elämässä sisältyy sosiaalinen ulottuvuus yhdessä tekemisen myötä sekä aktiivinen itsenäistymisen prosessien tukeminen. (Westerback & Rissanen 2020, 159.)

Souto (2020) viittaa edellä mainittuihin Toivaisen ja Westerbackin & Rissanen tutkimukseen kirjoittaessaan, että nuorten vertaisryhmät voivat tarjota nuorille hyvinkin merkityksellisiä ja joskus jopa ainoita sosiaalisia tiloja käsitellä, haastaa ja kyseenalaistaakin yhteiskunnan heihin kohdistamia odotuksia ja paineita. Vertaisryhmät, joissa vahvistetaan sosiaalista ja yhteiskunnallista toimijuutta ovat kuitenkin satunnaisia Ohjaamojen kentällä. Hän herätteleekin ajatusta siitä, että onko yksilöohjaus uraohjauksessa liikaa korostunut? Jäävätkö nuoret liian yksin ja sosiaalisista ja yhteiskunnallisista kiinnikkeistä irralleen käsittelemään heihin kohdistuvia paineita ja syrjään sysäämisen kokemuksia. Hän pohtiikin, että mikäli sosiaalisen ja yhteiskunnallisen sekä samalla kriittisen toimijuuden vahvistaminen olisi systemaattisempaa niin oppilaitosten kuin Ohjaamojen parissa, niin innostusivatko ja sitoutuisivatko niin nuoret kuin ohjaajatkin toimimaan toisin ja yhdessä moninaisten koulutus- ja työmarkkinapolkujen mahdollistajina? (Souto 2020, 215-216.)

### **3.6 Ohjaamojen valtakunnallinen koordinaatio**

Niin kuin aikaisemmin totesin, olen ollut kehittämässä Ohjaamojen toimintaa Kohtaamo-hankkeessa niiden alusta, eli vuodesta 2015 alkaen. Hankkeen tehtävinä on ollut mm.

Ohjaamon toimintamallin rakentaminen ja levittäminen. Lisäksi Kohtaamon tehtävänä on ollut Ohjaamojen konsultointi ja kouluttaminen, sekä tiedontuotannon, viestinnän ja markkinoinnin tukeminen. Kohtaamo on toteuttanut Ohjaamojen koordinaatiota tehden sektorirajat ylittävää poikkihallinnollista yhteistyötä ja liittänyt yhteistyöhön myös työelämän edustajia ja sekä kolmannen sektorin toimijoita. Valtakunnallinen vaikuttamistyö nuorille suunnattavien palvelujen järjestämiseen, monialaista yhteistyötä tukevat verkostotapaamiset niin paikallisesti, alueellisesti kuin valtakunnallisesti ovat pyrkineet siihen, että Ohjaamot pystyvät tavoitteelliseen työhön eli tarjoamaan palveluja nuorille oikea-aikaisesti ja henkilökohtaisten tarpeiden mukaan. (Kohtaamo-hanke 2020; Kautto, ym. 2020, 91.)

Työtäni Kohtaamossa on ollut Ohjaamojen tuki niiden aloitusvaiheessa eri muodoissaan ja työni puolesta olen saanut vieraila lähes kaikissa Suomen Ohjaamoissa. Kokemukseni ja näkemykseni mukaan Ohjaamot ovat hyvin erilaisia eri puolilla Suomea. Myös niiden määrittely antaa väljät puitteet toiminnalle. Yhtäällä tutkimusten ja raporttien mukaan sosiaalityö nuorten palveluissa ja monialaisena työnä on keskittynyt sosiaaliseen kuntoutukseen. Ohjaamoissa tapahtuvaa sosiaalityötä on tutkittu varsin vähän. Ohjaamojen monialainen yhteistyö voi sosiaalityön osalta tarkoittaa myös jotain muuta työtä kuin tutkimuksissa esillä oleva sosiaalista kuntoutusta. Tässä tutkielmassa minua kiinnostaa miten sosiaalityöntekijät työtään Ohjaamossa jäsentävät ja mitä heidän työssään tarkoittaa monialainen yhteistyö.

## 4 Sosiaalityö osana Ohjaamojen toimintaa

### 4.1 Kunnat sosiaalityön toteuttajina

Kunnilla on vastuullaan sosiaalihuollon järjestäminen. Kaikkinensa sosiaalihuollon tehtäväkokonaisuus on laaja, ja se käsittää kunnille määrättyjen avustusten ja tukien myöntämisen sekä erilaisen opastus- neuvonta- ja koulutustoiminnan. Sosiaalitoimi on kunnan keskeinen sosiaalipolitiikan ja sosiaalihuollon vastuunkantaja. Kunta voi itse päättää kuinka paljon eri resursseja suunnataan sosiaalitoimeen ja kuinka paljon suhteessa muihin tehtäviin. Kuntien elinvoimassa on suuriakin vaihteluita maan eri osien välillä ja kunnan elinvoima on riippuvainen organisaation koosta. Sosiaalityölle on tyypillistä, että se joutuu jatkuvasti perustelemaan omaa merkitystään ja hakemaan paikkaansa yhteiskunnassa, sama perustelun tarve on näkyvässä myös kunnassa. Lisäksi tyypillinen piirre on, että muut toimintasektorit määrittelevä sosiaalipolitiikan ja sosiaalihuollon piiriin kuuluvia yhteiskunnallisia kysymyksiä myös muiden kuin sosiaalisten arvojen perusteella. Samaan aikaan sitä, että sosiaalihuoltoa ja toimivia sosiaalipalveluja yhteiskunnassa tarvitaan, ei kuitenkaan ole kiistetty. (Möttönen & Kettunen 2014, 109-110, 117, 123.)

Myös Julkunen (2008) kirjoittaa kuinka pohjoismainen hyvinvointipalvelujen tuotanto rakentuu kunnallisen itsehallinnon perinteelle. Kuntia koskevan kuntalain myötä vastuulla on sekä väestön hyvinvoinnin tila että palvelujen järjestäminen. Valtion roolina on olla hyvinvointivaltion takaaja, eli se säätää lait ja suositukset palveluista, rahoittaa ne ja valvoo niitä. Kuntien tehtävänä on tuottaa palveluita. Valtiolla on vain hyvin vähän ohjausvaltaa kuntiin, joissa sosiaalihuolto kilpailee resursseista muiden peruspalvelujen kanssa. (Julkunen 2008, 161-163, 172.) On siis kunnasta riippuvaista, millä tavoin siellä on järjestetty sosiaalityö. Sosiaalihuollon käsitteistö on hyvin laaja ja moninaisesti ymmärretty. Esimerkkinä tällaisesta käsitteestä käy lastensuojelu. Siinä missä kunnan lastensuojelu yhdistetään osaksi ennaltaehkäiseviä palveluita (esim. neuvola ja lasten kerhotoiminta, nuorisotyö), toisessa ääripäässä puhutaan lastensuojelun viranomaistyöstä ja sijaishuollon järjestämisestä.

Kuntien vastuulla olevan sosiaalihuollon lisäksi yksittäisellä sosiaalityöntekijän vastuulla on asiakkaan mahdollisuus saada monialaista palvelua tilanteen niin vaatiessa. Yksittäisen

sosiaalityöntekijän mahdollisuudet vaikuttaa kunnan elinvoimaan ja siten saatavilla oleviin palveluihin ovat kuitenkin rajalliset. Närhi ym. (2014) toteavat sosiaalityöntekijöiden roolista, että he harkitsevat, kohdentavat ja valikoivat asiakkaille tarjottavia palveluja ja näin ollen toteuttavat merkittävän osan sosiaalipolitiikan -ja sosiaalipalvelujen kokonaisuudesta. Sosiaalityöntekijöiden yhtenä roolina onkin toimia puskurina julkishallinnon ja asiakkaiden välissä. He ovatkin osallisuuspolitiikan toteuttajia tehdessään työtä asiakkaiden parissa, sillä heidän työssään valtion ja kuntien osallisuuspolitiikan voi nähdä konkretisoituvan. (Närhi ym. 2014, 228.) Myös Raunio (2009) mukaan sosiaalityöntekijän työskentely kuntaorganisaatiossa tarkoittaa julkisen vallan ja päätöksenteon edustamista suhteessa asiakkaaseen. Sosiaalityöntekijällä on oikeudellisten säädösten nojalla merkittävästi valtaa vaikuttaa asiakkaan henkilökohtaiseen elämään muun muassa resurssien jakamisen keinoin. (Raunio 2009, 171–174.) Pohjola (2014, 25) muistuttaa, että sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisiin liittyy institutionaalisten ja rakenteellisten olosuhteiden sekä vallan vaikutusten ohella myös tunnetasoon kiinnittyvä vuorovaikutuksellinen ja kokemuksellinen näkökulma.

## **4.2 Sosiaalityö osana monialaista työtä**

Viime vuosikymmenellä säädettiin useita lakeja, joiden avulla oli tarkoitus mahdollistaa ja tukea viranomaisten välistä yhteistyötä, mikäli asiakkaan etu sitä edellyttää. Esimerkiksi sosiaalihuoltolaissa ohjataan sosiaalityöntekijää olemaan tarvittaessa yhteydessä eri yhteistyötahoihin. Lain mukaan sosiaalihuollon ja asiakkaan tarpeiden mukaisesti muiden palvelujen on muodostettava kokonaisuus asiakkaan edun mukaisesti. (L 30.12.2014/1301.) Saman lain säädöksessä 41 § on mainittu viranomaisten välinen monialainen yhteistyö, jossa edellytetään sosiaalitoimen tai muiden viranomaisvastuulla työskentelevien tahojen osallistuvan asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelman laatimiseen asiakkaan edun sitä niin vaatiessa.

Sosiaalihuollon perusta on tavassa tehdä verkostotyötä. Yhteistyön ytimessä on erilaisten palveluiden järjestäminen asiakkaan etu huomioiden. Näin varmistetaan, että asiakkaalla on omassa prosessissaan tarjolla hänen tarpeensa huomioiden riittävä määrä oikea-aikaista asiantuntemusta. Tilanteiden ollessa monimutkaisia sosiaalityön on aloitettava eri

sektoreilla työskentelevien asiantuntijoiden välinen yhteistyö. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 124-125.)

Kuntien sosiaalityöntekijät tekevät työtään virkavastuulla, jota määritellään mm. sosiaalihuoltolaissa. Talentia on määritellyt sosiaalialan ammattihenkilöiden eettiset ohjeet (2017, 148) jonka mukaan sosiaalialan ammattihenkilön vastuulla on asiakkaan etu ja tarpeet huomioiden, että asiakkaalla on käytössään asiantuntemusta eri aloilta. Lisäksi sosiaalityöntekijän on työssään otettava huomioon erityislait, mikäli asiakkaalla on oikeus saada niiden mukaisia palveluja ja tukea.

Sosiaalityön näkökulmasta nuorten palveluissa monialaisen yhteistyön tavoitteeseen on pyritty sosiaalisen kuntoutuksen avulla, jonka järjestäminen ja toteutus on kuntien sosiaalihuollon vastuulla. Lähtökohtaisesti sosiaalisella kuntoutuksella tavoitellaan vaikeassa elämäntilanteessa olevien nuorten osallisuuden, toimintakyvyn ja elämänhallinnan paranemista. Käytännössä sosiaalisen kuntoutuksen toteutuksessa on havaittu olevan suuria haasteita, ylipäättään käsite on ymmärretty monella eri tavalla. Erot kuntien välillä sosiaalisen kuntoutuksen toteutumisen osalta ovat suuret ja sen suunnittelu sekä toteutus näyttävät olevan satunnaista toimintaa ja varsinaista toimintaa on toteutettu hankerahoituksella. Eniten sosiaalinen kuntoutus on toteutunut erilaisissa ryhmätoiminnoissa, joissa on harjoiteltu taitoja, jotka ovat liittyneet talouteen tai arjen hallintaan, ruuanlaittoon, liikuntaan tai terveellisiin elämäntapoihin. Ryhmätoiminnoissa on myös edistetty ryhmätyötaitoja, päivätyötoimintaa ja parannettu elämänhallinnan taitoja. (Määttä & Määttä 2015, 40, 44.)

Sosiaaliseen kuntoutukseen verrattavaa toimintaa toteuttavat myös järjestöt ja toiminnalle on sieltä löydettävissä yhteisiä nimittäjiä. Verkostotyö, tapa työskennellä moniammatillisesti ja dialoginen työote, jonka avulla rakennetaan yhteyksiä ja sovitetaan yhteen erilaisia näkökulmia esimerkiksi terveydenhuollon ammattilaisten, työ- ja elinkeinotoimen asiantuntijoiden, Kelan, oppilaitosten sekä kolmannen sektorin kanssa ovat kaikki liitettävissä sosiaaliseen kuntoutukseen. Kunnat tarjoavat myös työhönvalmennusta, sopeutumisvalmennusta, yhteisöpohjaista kuntoutusta ja nuorisolain mukaista sosiaalista vahvistamista eri muodoissa nuorille. Onkin havaittu, että edellä mainitut toiminnot ovat käsitteinä ja käytäntöinä hyvin lähellä toisiaan. Ylipäättään vahvempaa tukea tarvitaan tilanteissa, joissa nuorelle on ilmaantunut yhtäaikaista ja useita sekä vakavia että pitkäkestoisia ongelmia elämänhallintaan liittyen. Tällöin yhteistyön

tekemisen kannalta keskeistä on oppilashuollon, terveydenhuollon, nuorisotyön, sosiaalityön sekä muiden palvelujen välinen yhteistyö. (Määttä & Määttä 2015,44; Blomberg ym. 2016, 133.)

### 4.3 Pohdintaa sosiaalityöstä Ohjaamojen kontekstissa

Kansainvälinen sosiaalityöntekijöiden järjestö (IFSW, 2014) on määritellyt sosiaalityön ”käytännön ammatiksi ja akateemiseksi tieteenalaksi, jonka päätehtäviä on saada aikaiseksi sosiaalisia muutoksia ja tukea sosiaalisten muutosten kehitystä. Lisäksi tehtävinä on sosiaalisen yhteenkuuluvuuden parantaminen sekä ihmisten valtauttaminen ja voimaannuttaminen. Sosiaalityön peruseriaatteita ovat sosiaalinen oikeudenmukaisuus, ihmisoikeudet, yhteisvastuullisuus sekä monimuotoisuuksien kunnioittaminen. Sosiaalityön tehtävänä on ratkaista ongelmatilanteita ja lisätä ihmisten hyvinvointia.” (International Federation of Social Workers 2021.)

Malcolm Payne (1996) on määritellyt sosiaalityötä yksilötyön näkökulmasta prosessina, jonka avulla ihmiset tulevat autetuiksi tilanteissa, joissa arkielämään on ilmaantunut ongelmia. Sosiaalityö auttaa ihmisiä selviämään näistä tilanteista. Luonteeltaan se on tavoitteellista muutostyötä, jolla on olemassa yhteydet asiakkaaseen tai muihin muutostyössä mukana oleviin. Payne on laajentanut yksilötyön määrittelyä lisäksi määrittelemällä sosiaalityön merkityksen kenttää. Hän on määritellyt sen taidoksi, tieteenalaksi tai ammatiksi, jonka avulla voidaan yksilöiden, ryhmien tai yhteiskunnan välisiä ongelmia ratkoa. Sosiaalityön ytimessä ovat ihmissuhteet ja niihin liittyvien ongelmien ratkominen vuorovaikutuksen avulla. Lisäksi työn ydintä on yksilöiden ja yhteiskunnan välisessä vuorovaikutuksessa mukana oleminen sekä työ näiden välisen vuorovaikutuksen löytämisessä. (Payne 1996, 18, 28.)

Sosiaalityön roolia Payne (2002) on tarkastellut kolmesta näkökulmasta, jotka ovat yksilöllinen **muutostyö**, **refleksiivisterapeuttinen** sekä **sosiaalinen kollektivismi**. **Yksilöllisen muutostyön** näkökulmasta sosiaalityön roolina yksilön hakiessa apua arkielämän ongelmiin tai vastoinkäymisiin on vastata niihin tehokkaasti ja siten auttaa sopeutumaan yhteiskuntaan. **Refleksiivisterapeuttisesta** näkökulmasta tarkasteltuna sosiaalityön roolina on tukea yksilöitä henkilökohtaisen kasvun tiellä toteuttamaan itseään ja löytämään henkilökohtaisia voimavaroja omassa elinympäristössään. Käytännöllisten

taitojen lisäksi on tärkeää, että yksilön itseluottamus kasvaa ja hänen voimavaransa kasvavat toimintaympäristön muuttuessa. **Sosiaalisen kollektivismin** näkökulmasta tarkasteltuna sosiaalityön yhtenä roolina on ympäristön ja yhteiskunnassa tapahtuvien muutoksien tarkastelu. Yksilöiden ongelmien juuret ovat yhteiskunnallisissa ongelmissa. Tavoitteellinen muutos yksilöiden tasolla on nähtävillä siinä, että muutos tapahtuu ympäristön ja yhteiskunnallisten rakenteiden tasolla. (Payne 2002, 128-131).

Malcolm Paynen määritelmät sosiaalityöstä ovat myös lähellä omaa ajatteluani sosiaalityöstä. Sosiaalityön yhtenä roolina on olla lähellä yksilön arkielämää, jossa työn ydintä ovat yksilön suhteet ja taidot pärjätä arjessa. Tällöin sosiaalityön ydintä ovat yksilön sisäisten voimavarojen tukeminen ja niiden valtauttaminen. Samaan aikaan sosiaalityön roolina on olla kiinnostunut yksilöä ympäröivästä yhteiskunnasta ja yhteiskunnallisista muutoksista. Yhteiskuntaan ja yhteiskunnallisiin muutoksiin vaikuttamalla voidaan auttaa ja muuttaa yksilöiden arkielämää.

Ajattelen, että Ohjaamoiden julkilausuttu tavoite, nuorten osallisuuden tukeminen konkretisoituu myös Ohjaamojen työntekijöiden työssä. Lipskyn (1980) ajatusta katutason byrokraateista mukaellen, myös Ohjaamojen sosiaalityöntekijät voidaan rinnastaa katutason byrokraateiksi. Ohjaamoissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden työtä määrittelevät lainsäädäntö, organisaation säännöt sekä tavoitteet ja toisaalta heidän odotetaan vastaavan asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin. Toisesta näkökulmasta katsottuna Ohjaamojen työntekijät soveltavat lakia, panevat täytäntöön poliittisia päätöksiä ja samalla toimivat asiakastyössä. Lipsky näkee, että edellä mainittujen asioiden vuoksi katutason byrokraattien asema on hyvin ristiriitainen. Se onkin merkittävä siinä, millaiseksi sosiaalipolitiikka käytännössä muotoutuu. (Närhi ym. 2014, 228.) Ohjaamojen työntekijöitä koskee niin lain soveltaminen, poliittisten päätösten toimeenpano kuin tavat tehdä asiakastyötä. Samalla työntekijät toteuttavat myös Ohjaamoiden osallisuuden tavoitetta. Ajattelen, että sosiaalisen osallisuuden käsite valtion ja kuntien tavoitteena Ohjaamojen työlle mahdollistaa monipuolisen osallisuuden määrittelyn. Samalla yhteinen tavoite, osallisuus, antaa eri hallinnon aloille mahdollisuuden liittyä mukaan Ohjaamojen työhön. Osallisuuden tavoite ja tavat lisätä osallisuutta konkretisoituvat Ohjaamojen työntekijöiden työssä.

Tässä luvussa olen jäsentänyt millä tavoin sosiaalityö asettuu osaksi palvelujärjestelmää, tarkastellut sosiaalihuollon järjestämistä osana kuntien toimintaa ja tuonut myös esille lain näkökulmasta sosiaalihuollon roolia osana monialaisia palveluja. Lisäksi pohdin teoriaan perustuen, miten minä sosiaalityötä ja roolia osana Ohjaamojen toimintaa tällä hetkellä jäsennän. Lisäksi näen, että sosiaalityön perusta on pitkälti osallisuuden edistämässä, niin yksilön kuin yhteiskunnankin tasolla. Tämän tutkimuksen avulla haluankin tietää, millaisena Ohjaamoissa työskentelevät sosiaalityöntekijät näkevät osallisuuden edistämisen osana omaa työtään.



## 5 Tutkielman toteutus

### 5.1 Teoreettiset lähtökohdat

Tämän tutkielman teoreettiset lähtökohdat ovat sosiaalisessa konstruktionismissa, jonka perusteoksena pidetään pitkälti Bergerin ja Luckmannin (1966/1967) kirjoittamaa tutkielmaa, jossa he tarkastelevat todellisuuden sosiaalista rakentumista (eng. The social construction of reality). Bergerin ja Luckmannin mukaan ihmisillä on tarve yhdessä luoda ja ylläpitää sosiaalisia ilmiöitä sosiaalisten käytäntöjen avulla. Näin ollen ihmisten yhdessä luoma ja ylläpitämä todellisuus on sosiaalinen konstruktio, joka tapahtuu yksilöiden välisessä vuorovaikutuksessa. Sosiaalista konstruktionismia eteenpäin on vienyt mm. Vivien Burr (1995), jonka mukaan sosiaalinen konstruktionismi voidaan nähdä yhteiskuntatieteellisenä teoreettisena suuntauksena vaikkakin se on saanut vaikutteita useilta muilta tieteenaloilta, muun muassa filosofiasta, sosiologiasta ja kielentutkimuksesta. (Burr 1995, 1-2.)

Payne (1999, 59) toteaa, että sosiaalista konstruktionismia voidaan käyttää sosiaalityön analyysimuotona. Sosiaalisen konstruktionismin avulla voidaan tunnistaa miten päämäärät ja tavoitteet rakentuvat sosiaalityössä. Lisäksi se lisää tietoisuutta siitä, millä tavoin osallisuus eri prosesseihin luo sosiaalista liikkuvuutta. Burr (1995, 2-4) muistuttaa, että sosiaalinen konstruktionismi ei suuntauksena ole selkeärajainen eikä myöskään teoreettinen orientaatio. Myös Forsbergin (2014) mukaan sosiaalisen konstruktion määrittely ei ole aivan yksiselitteinen asia. Siihen liittyville tutkimusotteille yhteistä on, että ne korostavat sosiaalisen todellisuuden olevan merkitysvälitteistä ja prosessinomaista ja siten dynaamista. (Forsberg 2014, 123-124). Tässä tutkielmassa sosiaalinen konstruktionismi näkyy ajattelussani siten, että yhtä ”totuutta” Ohjaamoissa tehtävästä sosiaalityöstä ei ole olemassa.

Vivien Burrin (1995) mukaan sosiaaliselle konstruktionismille on löydettävissä neljä kaikkia suuntauksia yhdistävää perusoletusta. Ensimmäisenä perusoletuksena on itsestäänselvyyksien kyseenalaistaminen, toisin sanoen itsestään selviin maailman ymmärtämisen tapoihin suhtaudutaan kriittisesti. Toisena perusoletuksena on, että tieto on luonteeltaan relatiivista eli suhteissa olevaa ja tämän vuoksi tiedon yhteydessä on tärkeää huomioida sen historialliset ja kulttuuriset tekijät, joiden vuoksi tietoa ei voi yleistää mihin

tahansa. Kolmanteen perusoletukseen kuuluu ajatus tiedon syntymisestä ja sen ylläpitämisestä sosiaalisten prosessien avulla. Neljäntenä perusoletuksena on ajatus tiedon ja sosiaalisen toiminnan kulkemisesta käsi kädessä. Sosiaalinen toiminta tiedon perusteella vaihtelee, koska olemassa oleva tieto eri tilanteissa, kulttuureissa ja eri ihmisten välillä konstruoituu eri tavoin. (Mt., 2–5.)

Oma tutkimukseni perustuu edellä mainittuihin neljään perusoletukseen. Uskon sosiaalityöntekijöiden työn muodostuvan Ohjaamossa ja verkostossa työskentelevien välisessä vuorovaikutuksessa. Kiinnostukseni lähtökohtana on oletus, että Ohjaamoissa tapahtuva työ muodostuu sosiaalityöntekijöiden omasta ammatillisesta osaamisesta sekä yhteisesti jaetuista käsityksistä ja tulkinnoista tehdä sosiaalityötä Ohjaamossa. Tässä tutkimuksessa pidän tärkeänä, että sosiaalityöntekijät itse konstruoivat Ohjaamoissa tapahtuvaa sosiaalityötä. Minun tehtävänäni on sen jälkeen tehdä tutkimukseen perustuvia tulkintoja sosiaalityöntekijöiden työstä.

Burrin (1995) mukaan sosiaalisessa konstruktionismissa kieli on koko ajattelun edellytys ja se luo merkityksiä sosiaaliselle toiminnalle. Sosiaalinen konstruktionismi keskittyy kielen rooliin ajattelussa ja oman itsen ymmärtämisessä. Kieleen, jota käytämme liittyvät diskurssit, eli tavat, joilla puhumme, ja niillä on merkitystä sosiaalisen elämän sekä persoonallisuuden rakentumisessa. (Burr 1995, 15, 44.)

Burrin (1995) mukaan sosiaalisten prosessien avulla ylläpidetään tietoa. Ihmisten välillä tieto ja sosiaalinen toiminta rakentuvat vuorovaikutuksessa ja tällöin totuus ei ole absoluuttisesti paikallaan pysyvää vaan sosiaalisten prosessien ja vuorovaikutuksen myötä jatkuvassa kehityksessä. Maailmasta on olemassa useita yhtäaikaisia erilaisia sosiaalisia konstruktioita, joiden avulla ylläpidetään sosiaalisen toiminnan malleja. On kuitenkin huomioitava, että samaan aikaan jotkut toimivat mallit jäävät muilta syrjään. (Mt. 4-5.)

Tutkimukseni taustalla on ihmiskäsitys, jonka mukaan ihmisen identiteetti muodostuu vuorovaikutuksessa muiden kanssa ja se liikkeessä ja muutoksessa koko ajan. Sosiaaliseen konstruktionismiin kuuluu ajatus, että itsestänselvyyksiä problematisoidaan, kuten persoonallisuuden käsitettä, joka on sosiaalisesti konstruoinut. Sosiaalisen konstruktionismin mukaisesti näen identiteetin niin kuin Burr (1995) on sitä jäsentänyt, eli moninaisena, sirpaloituneena, muuttavana sekä kulttuurista ja historiasta riippuvaisena. (Burr 1995, 26-32.) Ajattelen myös ihmisen identiteetin kasvavan ja kehittyvän koko

elämän ajan, näin ollen myös sosiaalityöntekijöiden tekemä työ ja työlle antamat kielelliset merkitykset ovat muutoksessa koko ajan.

Tieteellisenä päätavoitteenani on ymmärtää, minkälainen käsitys Ohjaamoissa työskentelevillä sosiaalityöntekijöillä on työstään, ja mitä he merkityksiä he sille antavat. Tutkielman ontologian ollessa sosiaaliseen konstruktionismiin perustuva, se tarkoittaa tässä tutkimuksessa sitä, että parhaimman vastauksen tutkimuskysymyksiin saan sosiaalityöntekijöiltä itseltään. Uskon, että Ohjaamoissa tapahtuva sosiaalityö on moniulotteista työtä, josta ei ole löydettävissä yhtä ainoaa totuutta. Tällä tutkimuksella pyrin saamaan yhden, tässä tutkimuksessa konstruoidun kuvan Ohjaamoissa tapahtuvasta sosiaalityöstä.

Hirsjärvi ym. (2004, 26) mukaan tutkimusaiheen valinta on eettinen ratkaisu, jonka vuoksi tutkimuksenteon motiivit on tärkeää tuoda esiin, kuten myös tutkimusaiheen ajankohtaisuus ja yhteiskunnallinen merkittävyys. Sosiaalityöntekijöiden työn tutkiminen Ohjaamojen kontekstissa oli itselleni mielekäs tutkimuksen kohde, sillä aiheena se oli vähän tutkittu, lähellä päivätyötäni sekä opiskelujani Jyväskylän yliopistossa. Pohdin tutkimuksen eettisiä näkökulmia erillisessä kappaleessa. Tutkimuksen avulla osallistun yhteiskunnalliseen keskusteluun Ohjaamoista ja niissä tapahtuvasta sosiaalityöstä.

## 5.2 Tutkimustehtävä

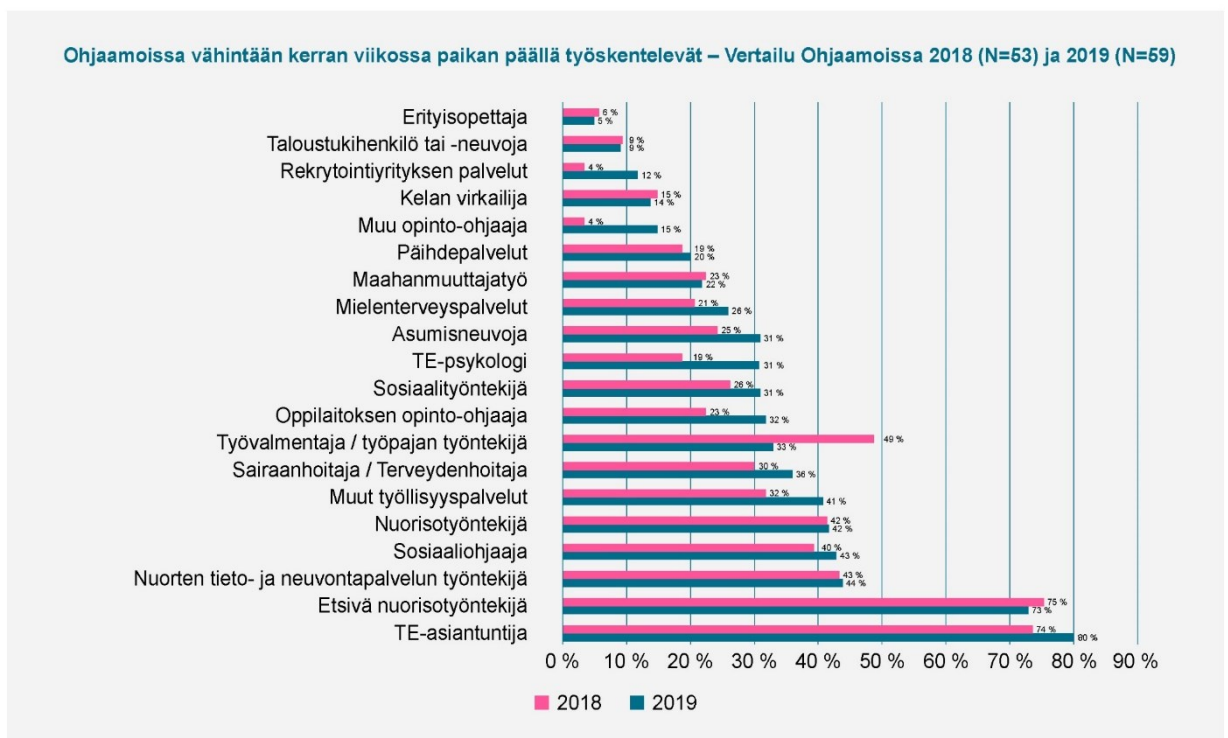
Tutkimustehtävä määrittelee parhaiten, millaisella tutkimusmenetelmällä tutkimuskysymyksiin saa vastauksia parhaiten. Tutkimukseni lähestymistapa on laadullinen teemahaastattelu. Uskon, että erilaiset näkökulmat ja sosiaalityöntekijöiden työn havainnollistaminen ja näkyväksi tekeminen tulevat parhaiten esille laadullista lähestymistapaa hyödyntäen.

Tutkimustehtävänäni on saada selville sosiaalityöntekijöiden kokemuksia Ohjaamoissa tapahtuvasta sosiaalityöstä. Tutkimuskysymykset ovat:

1. Millä tavalla sosiaalityöntekijät kuvailevat Ohjaamossa tapahtuvaa sosiaalityötä?
2. Mitä merkityksiä sosiaalityöntekijät antavat Ohjaamojen yleisille tavoitteille osallisuuden edistämiseksi ja monialaiselle yhteistyölle?

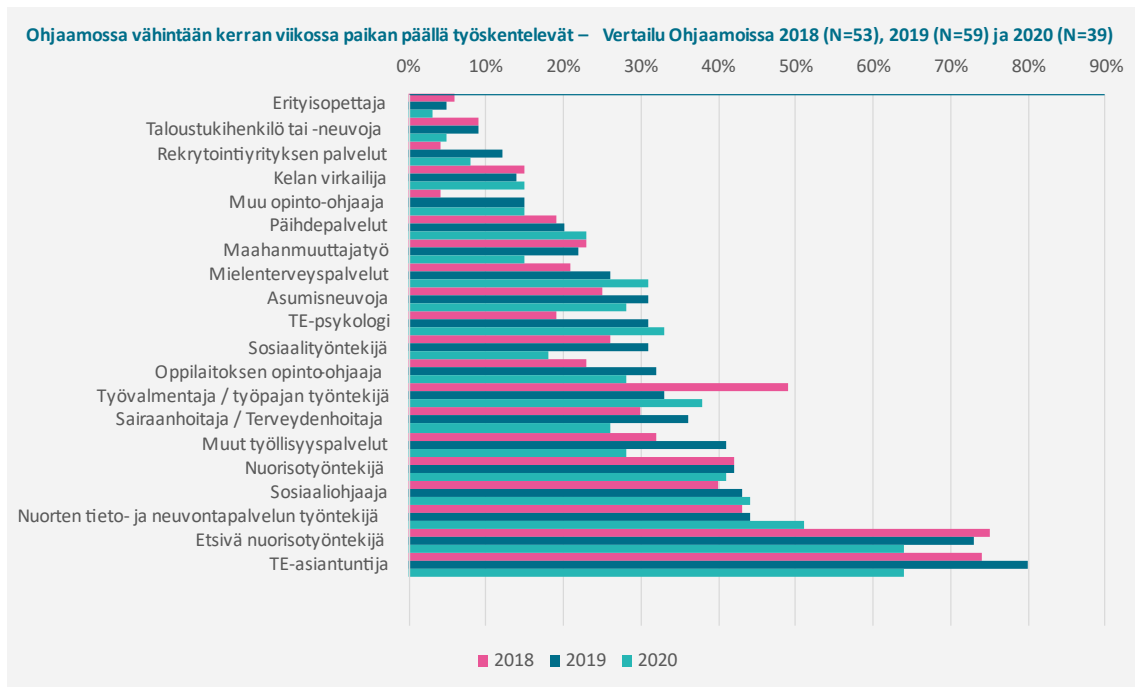
### 5.3 Aineiston keruu

Tutkimukseni aineistona toimii Ohjaamoissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden teemahaastattelut. Valmistautuessani tutkimuksen tekoon sain tietää Ohjaamojen palveluja kartoittavista tiedoista, että vuonna 2019 seitsemässä Ohjaamossa sosiaalityöntekijä oli saatavilla Ohjaamon jokaisena aukiolopäivänä ja kymmenessä Ohjaamossa sosiaalityöntekijä oli saatavilla vähintään yhtenä päivänä viikossa eli haastateltavia oli vuoden 2019 tiedoilla 17 hlöä.



Saadessani vuoden 2020 tilastot Ohjaamojen tarjoamista palveluista, huomasin, että vuonna 2020 edellä mainituilla tutkimuskriteereillä työskenteli sosiaalityöntekijä seitsemässä Ohjaamossa. Muutos, joka sosiaalityöntekijöiden määrässä oli tapahtunut, tuli minulle yllätyksenä.

## OHJAAMOT LUKUINA



Sain sosiaalityöntekijöiden yhteystiedot selville Ohjaamojen koordinaattoreilta kysymällä yhteystietoja sähköpostilla, jossa kerroin tekeväni tutkimusta pro gradu -tutkielmaani liittyen päivätyöni ohessa. Heiltä saatujen sähköpostitietojen avulla lähestyin Ohjaamoissa työskennelleitä sosiaalityöntekijöitä sähköpostilla, jossa kysyin heidän halukkuuttaan osallistua tutkimukseen. Sähköpostissa kerroin kuka olen, mitä olen tekemässä ja toivon haastattelua heidän kanssaan. Kerroin tutkimuksen aikataulun ja ehdotin heille mahdollisuutta osallistua puhelinhaastatteluun, johon olisi hyvä varata aikaa noin tunti. Kerroin myös sähköpostissa tutkimukseen osallistumisen olevan vapaaehtoista. Tutkimukseen liittyvän tiedotteen lähetin ensimmäisen sähköpostin yhteydessä. (liite 1.)

Tiedostaessani, että haastateltavien määrä tulee jäämään odotettua pienemmäksi, kyselin muistini ja kokemukseni perusteella sähköpostilla myös muilta kuin palvelukyselyyn vastanneilta Ohjaamojen koordinaattoreilta oliko heidän Ohjaamossaan ollut sosiaalityöntekijän resurssia käytössä vuonna 2020. Tämä sähköpostien välityksellä käyty tiedonkeruu tuotti yhden Ohjaamon sosiaalityöntekijän haastattelun lisää aineistooni.

Lopullinen tulos oli, että vuonna 2020 seitsemässä Ohjaamossa oli sosiaalityöntekijä työssä yhtenä päivänä viikossa tai viikon jokaisena aukiolopäivänä. Näistä sosiaalityöntekijöistä tavoitin viisi, jotka olivat halukkaita osallistumaan puhelinhaastatteluun. Yhdeltä sosiaalityöntekijältä en saanut vastausta sähköposteihini, joita lähetin hänelle kaksi kappaletta ja yksi sosiaalityöntekijä kieltäytyi haastattelusta.

Koska tutkielmani tavoitteena on kuvailla sosiaalityötä Ohjaamoissa, on tärkeää kuvailla vastaajien taustaa ja työkokemusta Ohjaamossa siten, että yksittäistä vastaajaa ei voi tunnistaa. Teemahaastatteluihin osallistui yhteensä viisi sosiaalityöntekijää ympäri Suomea. Ohjaamot, joissa he työskentelivät, olivat sekä pienempien kuntien että isojen kaupunkien Ohjaamoja. Työkokemusta sosiaalityöntekijänä heillä oli kolmesta kuukaudesta kolmeentoista vuoteen. Ohjaamossa tapahtuvasta sosiaalityöstä heillä oli kokemusta kolmesta kuukaudesta kolmeen vuoteen. Pääosin haastateltavat työskentelivät Ohjaamossa yhtenä päivänä viikossa, mutta yksi sosiaalityöntekijä työskenteli Ohjaamossa viikon jokaisena päivänä. Haastateltavat, joilla oli aikaa työskennellä yhtenä päivänä viikossa, kertoivat heidän työaikansa Ohjaamossa kestävän kolmesta tunnista kokonaiseen työpäivään.

### **5.3.1 Menetelmänä teemahaastattelu**

Tutkimusmenetelmän valitsemisen tarkoituksena ja tavoitteena on päämäärän saavuttaminen järjestelmällisen tutkimuksen avulla. Kaikissa tutkimusmenetelmissä on havaittavissa tutkimuksille tyypillisiä piirteitä: julkisuus, objektiivisuus ja itsensä korjaavuus. Tutkimusmenetelmän julkisuus toteutuu perustelemalla tutkimusmenetelmä kattavasti tiedeyhteisölle. Tutkimusmenetelmän objektiivisuus voidaan saavuttaa, kun tulokset muodostuvat puolueettomasti tutkimuskohteen ominaisuuksien avulla. Tutkimuksen itsensä korjaavuudella tarkoitetaan uusien tutkimustulosten myötä tapahtuvaa tiedon vahvistumista tai kumoutumista. (Haaparanta & Niiniluoto 2016, 11–16; Metsämuuronen 2009, 33.)

Tutkimuksen tavoitteena on ratkaista asetettu tutkimusongelma ja tutkijan on sen vuoksi valittava menetelmät, joiden avulla tämä tavoite saavutetaan. Haastattelu on sopiva tutkimusmenetelmä silloin, kun halutaan tietää ihmiseltä mitä hän ajattelee ja millaisia

motiiveja hänellä on. Haastattelu on eräänlaista keskustelua, jota tutkija ennalta suunnitellusti johdattelee ollen keskustelijan roolissa. Haastattelu on yksi tiedonsaannin perusmuodoista, jonka avulla tutkija saa ilmiöstä kattavaa tietoa. Haastattelu on päämäärähakuinen, joustava ja moniin tilanteisiin sopiva tutkimusmenetelmä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 11, 14, 34–42, 102-103; Hyvärinen 2017, 33; Tuomi & Sarajärvi 2018, 85–86.)

Aineiston keräämisessä käytettävä haastattelu menetelmänä voidaan jakaa kolmeen tyyppiin: avoimeen, puolistrukturoituun ja strukturoituun haastatteluun. Avoimessa haastattelussa tutkimuksen aihealueesta keskustellaan vapaasti ja teemat voivat polveilla haastateltavan ehdoilla. Se muistuttaa tavallista keskustelua. Puolistrukturoitua haastattelua varten luodaan haastattelurunko, jonka pohjalta haastateltaville esitetään sovittujen teemojen pohjalta ennalta pohdittuja kysymyksiä, joihin haastateltavat voivat vastata omin sanoin. Puolistrukturoidusta haastattelusta käytetään joskus myös teemahaastattelun nimeä. Teemahaastattelun avulla tutkija voi keskittyä haastateltavan eri ilmiöille antamiin tulkintoihin ja merkityksiin. Strukturoitu haastattelu on käyttökelpoinen menetelmä lomakepohjaisissa haastatteluissa, joissa haastattelun kulku on ennalta tarkoin määritelty. (Eskola & Suoranta 2008, 86–87; Hirsjärvi & Hurme 2008, 47–48; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 197.)

Tässä tutkielmassa keräsin aineiston teemahaastatteluilla. Teemahaastattelulle oli laadittu runko, kts. liite 2. Aineiston keruumenetelmänä teemahaastattelu antoi mahdollisuuden joustavaan aiheiden käsittelyyn. Aiheiden järjestystä oli mahdollista haastattelun aikana vaihdella ja tarvittaessa joihinkin aihepiireihin oli mahdollista syventyä ja se mahdollisti keskustelun suuntautumisen yllättävillekin tahoille. Tutkimusaiheeni oli vähän tutkittu, joten teemahaastattelu oli perusteltu valinta aineistonkeruumenetelmäksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 205.)

Toteutin teemahaastattelut puhelinhaastatteluna. Puhelinhaastattelu järjestetään tyypillisesti maantieteellisten etäisyyksien vuoksi. Lisäksi se on joustava sekä kustannustehokas tapa tehdä tutkimusta. Nykyisessä yhteiskunnallisessa tilanteessa, jossa koronavirus vaikuttaa ihmisten elämään sitä rajoittavasti ja alueellisten rajoitusten vaihtuessa varsin tiuhaan haastateltavien tapaamiset sekä matkustaminen eri puolille Suomea olisi ollut varsin vaikea toteuttaa. Tiedostin, että puhelinhaastattelussa jää väistämättä piiloon ääneen lausumattomia nyansseja ja non-verbaalista viestintää. Kyseessä oli kuitenkin asiantuntijahaastatteluja, jonka perusteella luotin siihen, että

teemoihin liittyvä asiat tulevat esille riittävällä tavalla puhelinhaastattelussa. Onnistunut puhelinhaastattelu vaatiikin tutkijalta refleksiivisyyttä ja hyviä vuorovaikutustaitoja (Ikonen 2017, 294, 334-336.)

Olin sopinut haastatteluiden ajankohdat ennakkoon sähköpostitse. Puhelinhaastattelut tapahtuivat 22.2-22.3.2021 välisenä aikana, ja niiden kesto vaihteli noin 45min -1 tunnin välillä. Haastattelun aluksi puhuin haastateltavien kanssa muista asioista kuin haastattelun sisällöistä. Tarkoitukseni oli tutustua haastateltavien kanssa lyhyesti, jotta haastattelu sujuisi helpommin. Kun tulkitsin, että tutustumisvaihe oli ohi, kerroin laittavani nauhurin päälle ja aloitin haastattelun kertomalla tiedotteessa olevat asiat. Tämän jälkeen aloitin haastattelun ja keskustelut haastateltavien kanssa etenivät ennalta sovittujen teemojen parissa. Haastattelun lopuksi lähetin vastaajille taustatietolomakkeen, jonka he lähettivät sähköpostitse takaisin.

### **5.3.2 Litterointi ja anonymiteetti**

Ruusuvuoren ja Nikanderin (2017) mukaan litterointi on analyysin ensimmäinen vaihe ja se auttaa kerättyyn aineistoon tutustumisessa. Litteroitu aineisto toimii myös muistiinpanoina, se jäsentää aineistoa ja siten aineistoa tulee myös käytyä läpi moneen kertaan. Tutkimuskysymys määrittelee, kuinka tarkkaan aineisto tulee litteroida. Litteroinnin toteutuksessa on tyypillisesti kaksi vaihtoehtoa, joko sisältöä tai tapaa ajatellen. (Ruusuvuori & Nikander 2017, 427–439.) Litteroin aineiston tapaa ajatellen, eli litteroin haastattelut kokonaisuudessaan, jotta löysin aineistosta haastatteluista käsitellyt teemat. Ranta ja Kuula-Luumi (2017) toteavat, että haastattelujen suunnitteluvaiheessa on hyvä pohtia mitä tunnistetietoja tarvitaan tutkimuksen toteuttamiseen. Tutkimusaineistoon liittyvät tunnisteet voivat olla joko suoria ja epäsuoria tunnistetietoja. Suoria tunnisteita ovat haastateltavan nimi, sosiaaliturvatunnus ja osoite. Epäsuoria tunnisteita sen sijaan ovat sosiaalinen, taloudellinen ja kulttuurinen tieto. Käytännössä näitä ovat esimerkiksi haastateltavien syntymäaika, työpaikka, ammatti tai asuinpaikka. Haastateltavan voi katsoa olevan tunnisteeton, jos muillakin henkilöillä on heidän kanssaan samoja piirteitä. Lisäksi tunnisteettomuuteen kuuluu se, että henkilöä ei voi ”kohtuullisin toimin” tunnistaa. Pääasiallisia anonymisoinnin keinoja ovat tiedon muuttaminen, sen poistaminen sekä erilaiset yleistävät kategorisoinnit, jolloin yksittäinen tieto katoaa laajempaan



kokonaisuuteen. (Ranta & Kuula-Luumi 2017, 418–419.) Kun Kohtaamo kerää tietoa Ohjaamoissa tarjottavista palveluista, tilastot tehdään ja julkaistaan yleisellä tasolla, eli yksittäisen Ohjaamon tarjoamat palvelut eivät tilastoissa ole näkyvillä. Itsearviointikyselyyn vastanneiden Ohjaamojen määrä oli 39 kpl, kun Ohjaamoja tilastojen mukaan on toiminnassa kaikkiaan 70 kpl. Näin ollen Ohjaamot, joissa työskentelee sosiaalityöntekijä vähintään yhtenä päivänä viikossa, eivät ole tunnistettavissa. Kyseessä oli myös asiantuntijahaastattelu, jossa kysyttiin kysymyksiä hyvin yleisellä tasolla, jotka liittyivät työskentelyyn Ohjaamossa. Erillisiä tutkimuslupia ei tutkimuksen luonteen vuoksi kysytty. Lisäksi litteroinnin yhteydessä muutin haastateltavien tiedot muotoon H1, H2, H3, H4 ja H5. Haastateltavien taustatietoja kysyin erillisellä lomakkeella (liite 3), joka sisälsi nimeä lukuun ottamatta epäsuoria tunnistetietoja.

### **5.3 Aineiston analyysi**

Tutkielmani aineistoa analysoin sisällönanalyysi-menetelmää hyödyntäen. Tavoitteenani oli kirjoittaa analyysi tiiviisti, jonka avulla kuvailen sosiaalityöntekijöiden työtä Ohjaamossa yleisellä tasolla, sekä kuvaan heidän kokemuksiaan monialaisesta yhteistyöstä sekä osallisuuden edistämistä tavalla, jossa aineiston oleellinen informaatio säilyy. Sisällönanalyysiä voi käyttää aineiston analyysimenetelmänä aineistolle, joka on kirjallisessa muodossa. Menetelmänä se sopii monentyyppisten aineistojen analyysiin. Prosessi etenee siten, että ensimmäiseksi aineistoon perehdytään hyvin, jotta saadaan syvälinen kokonaiskuva aineistosta. Seuraavaksi aineisto hajotetaan pienempiin osiin, sitä jäsennellään, luokitellaan tai koodataan. Tämän jälkeen se kootaan uudelleen kokonaisuudeksi johtopäätöksiä varten, jotka selkeästi ja luotettavasti kuvaavat tutkittavaa ilmiötä. (Elo & Kyngäs 2007, 108, 113–114; Tuomi & Sarajärvi 2009, 103–108; Silvasti 2014, 35 - 40.) Silvastin (2014) mukaan sisällönanalyttisen tarkastelun avulla aineistosta etsitään säännönmukaisuuksia. Tutkimuksen tuloksissa olisi tärkeää ottaa huomioon tutkijan omat intressit, joilla hän aineistoa tarkastelee. (Silvasti 2014, 37, 40.) Itselläni tutkimuksen tavoitteena oli antaa Ohjaamoissa työskenteleville sosiaalityöntekijöille mahdollisuus kertoa heidän työstään Ohjaamossa omin sanoin ja tuoda siten näkyville Ohjaamoissa tapahtuvaa sosiaalityötä tutkimuksen avulla.

Sisällönanalyttinen menetelmä voidaan jakaa edelleen aineistolähtöiseen, teorialähtöiseen sekä teoriaohjautuvaan analyysiin. Aineistolähtöinen eli induktiivinen sisällönanalyysi, jota tutkielmassa käytin, tarkoittaa sitä, että aineiston sisältämistä yksittäisistä ilmiöistä tai yksityiskohdista siirryin kohti yleisempää käsitteellistä näkemystä. Aineistolähtöistä analyysiä lähdetään tekemään ilman teorian tuomaa ennako-oletusta. (Elo & Kyngäs 2007, 209; Tuomi & Sarajärvi 2009, 103-115; Silvasti 2014, 35 – 40.)

Teorialähtöisessä eli deduktiivisessa sisällönanalyttisessä käsittelyssä aineiston luokittelu perustuu olemassa olevaan teoreettiseen viitekehykseen tai käsitteistöön. Tällainen tilanne voi olla kyseessä esimerkiksi, kun ennalta määritellylle teorialle etsitään aineistosta vahvistusta. Analyysin runko muodostetaan aiemman teorian perustalta ja sen avulla aineistosta eritellään luokitteluun sopivia sisältöjä. (Elo & Kyngäs 2007, 209; Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–113.) Teoriaohjaavaan eli abduktiiviseen sisällönanalyysiin sisältyy piirteitä niin aineisto- kuin teorialähtöisestä sisällönanalyysistä. Tavallisesti analyysi lähtee liikkeelle aineiston pohjalta, mutta analyysin edetessä siihen sovelletaan jonkin teorian kehystä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 117.) Teoriaohjaava analyysi kytkeytyy siis teoriaan, muttei ainoastaan siihen (Eskola 2001, 182). Tässä tutkielmassa olin jo alussa määritellyt keskeiset käsitteet, joita tutkimuksessani käytän. Ennalta määriteltyjä ja tutkielmassa käsiteltyjä asioita kysyin sosiaalityöntekijöiltä haastattelun yhteydessä, jotka sitten valikoituivat teemoittelun perusteeksi. Teemoittelun lisäksi aineistosta nousi esiin muitakin asioita, joita en teemoja ennalta pohtiessani osannut ottaa huomioon. Haastattelujen myötä esille tulleet uudet teemat jäsentelin aineiston loppuun. Teoreettisena viitekehysenä tutkielmassa toimi sosiaalinen konstruktionismi.

## **5.4 Aineiston hallinta ja raportointi**

Aineistohallinta on osa tutkimussuunnitelmaa ja sillä tarkoitetaan tutkimusaineiston ja siihen liittyvän tiedon luomista, tallentamista ja järjestämistä sellaisella tavalla, että aineisto säilyy luotettavana ja että tietoturva ja tietosuoja varmistetaan koko tutkimusprosessin ajan (Aineistohallinnan käsikirja). Tässä tutkielmassa keräsin tutkimusaineistoa viideltä haastateltavalta. Nauhoitin puhelinhaastattelut nauhurilla. Tallenteet säilytin nauhurilla ja litteroidut aineistot tietokoneellani. Nauhuri ei ole

yhteydessä verkkoon, ja säilytin nauhuria kotonani pöytälaatikossa. Tietokoneelleni pääsy on salasanan takana. Saatuani tutkielmani valmiiksi keväällä 2021, tuhoan sekä äänitiedostot nauhurilta ja tekstitiedostot tietokoneeltani. Kerroin tästä prosessista haastateltaville kysyessäni heidän suostumustaan haastatteluun. Tutkittavien tiedottaminen on keskeinen osa onnistunutta tutkimusprosessiani ja huolellisuus siinä luo perustaa eettisille ja laillisille tutkimuskäytännöille. Näin myös prosessin läpinäkyvyys lisääntyy sekä tutkijan ja tutkittavien välinen luottamus kasvaa. On tärkeää, että haastateltavat voivat luottaa, että heitä koskevia tietoja käsitellään asianmukaisesti. (Aineistonhallinnan käsikirja) Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeistuksen (2009, 6) mukaan tiedottamiseen on sisällytettävä ainakin tutkijan yhteystiedot, tutkimuksen teema, tapa, aineistonkeruun tapa ja siihen kuluva aika. Tutkijan on myös kerrottava aineiston tuleva käyttötarkoitus, kuinka aineistoa säilytetään ja onko aineistolle suunniteltu jatkokäyttöä ja korostaa tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuutta. Kävin edellä mainitut asiat läpi jokaisen haastateltavan kanssa haastattelun alussa ja ne löytyvät tallenteina nauhurilta. Maisterintutkielmani raportoinnissa noudatan Jyväskylän yliopiston käytäntöä, jonka mukaan valmis tutkielma siirretään Jyväskylän yliopiston kirjaston julkaisuarkistoon (JYX). Tavoitteenani on, että tutkielmani on Jyväskylän yliopiston humanistis-yhteiskunnallisen tiedekunnan ohjeistuksen mukaan jäsenetty ja kirjoitettu.

## **5.5 Eettiset kysymykset**

Koska tutkielmani aihepiiri käsittelee aihetta, jonka parissa olen työskennellyt viimeiset kuusi vuotta, ajattelen, että on tavallista tärkeämpää ottaa eettiset näkökohdat huomioon koko tutkimusprosessin aikana.

Ajattelen samoin kuin Anneli Pohjola (2007), jonka mukaan eettisyys läpäisee periaatteellisesti koko tutkimuksen ja se on läsnä tutkijan jokaisessa valinnassa. Hän tuo esille, että erityisesti sosiaalitieteissä on tärkeää pohtia eettisiä kysymyksiä koko tutkimusprosessin ajan. Lähtökohtaisesti tutkijan on kyettävä perustelemaan miksi, miten ja mitä tutkitaan, mihin tietoa käytetään mitkä ovat sen seuraukset. Omalla kohdallani tämä tarkoittaa, että minun on tärkeää tunnistaa oma roolini tutkimuksen tekijänä. Vaikka päivätyössäni koordinoin Ohjaamojen verkostoa, opiskelijan roolissa tein tutkimusta sosiaalityön opintojani varten. Tämän vuoksi on tärkeää kerroin roolistani rehellisesti ja

avoimesti tutkielman tekijänä ja tutkimuksen tulosten suhteesta päivätyöhöni tutkimukseen osallistuville jo tutkimuksen alkuvaiheessa. (Anneli Pohjola 2007, 12, 17-19.)

Pohjolan (2007, 14-23) mukaan tiedon hankkimisen etiikkaan liittyvä kysymys tarkastelee tiedon suhdetta tiedon kohteeseen, tutkimusjoukkoon sekä aineiston hankinnan eri vaiheisiin. Omassa tutkimuksessani tämä tarkoittaa, koska Ohjaamo on minulle tuttu asia, mietin omaa asemaani tutkimuksen tekijänä; miten olla tutkimuksessani kriittinen ja luotettava, kun olen ollut itse rakentamassa Ohjaamoja ja niiden verkostoja? Lisäksi olen työssäni Ohjaamoihin liittyvän tiedonkeruun, tutkimustiedon ja vaikuttamistyön äärellä.

Mielestäni tärkeä eettinen näkökulma omassa tutkimuksessani on huomioida ja pyrkiä tiedostamaan omat ennakko-oletukseni Ohjaamoissa tapahtuvasta sosiaalityöstä. Heti haastattelujen alussa huomasin ennakko-oletukseni, joka pohjautui tutkimuksen perusteena olleeseen ajan käsitteeseen. Ohjaamojen itsearviointikyselyssä kysytään aikaa, jolloin sosiaalityöntekijät työskentelevät Ohjaamossa päivittäin tai viikoittain. Jo ensimmäisessä haastattelussa huomasin, että ajalla työn mittaaminen ei mittarina ole ainoa relevantti tapa mitata Ohjaamoissa tapahtuvaa sosiaalityötä, koska sosiaalityöntekijät tekevät työtä Ohjaamossa ja Ohjaamojen asiakkaiden kanssa myös muina aikoina. Myös muut haastateltavat kumosivat ennakko-oletukseni haastatteluissaan.

Lisäksi on tärkeää pohtia miten itse omassa roolissani Kohtaamo-hankkeen projektisuunnittelijana ja samaan aikaan tutkimusta tekevänä sosiaalityön opiskelijana vaikutin siihen, minkälaista tietoa haastattelemani sosiaalityöntekijät tuottivat. Pohjolan (2007, 23) mukaan tutkimus ei ole vain teknistä ulkopuolista tutkimuksen tekemistä, vaan tutkijan oman ajattelun kautta suodattuvaa. Siksi omien arvojen, asenteiden ja oletuksien tiedostaminen ja arvioiminen on tärkeää. Jotta tutkimuksen lukijoilla olisi mahdollisuus arvioida tutkimuksen eettisiä kysymyksiä, pyrin kirjoittamaan pohdintojani auki tutkimusraporttiin. Tutkimusta tehdessäni tärkeinä arvoina minulle olivat rehellisyys ja avoimuus. Uskon, että ne yhdistettynä dialogisuuteen tuottivat luotettavan tutkimusprosessin. (Pohjola 2007, 23-25.)

Sosiaalitieteissä tutkimuksen kohteena on yleensä ilmiö, eivätkä tietoa välittävät ihmiset. Sosiaalitutkimuksessa on tyypillisesti mukana ihmisiä ja tämän vuoksi tutkimuksessa tulee huolehtia ihmisten kunnioittamisesta kaikissa tutkimuksen vaiheissa. Tutkimuksen eettisiin kysymyksiin kuuluukin pohtia myös sitä, tuottaako tutkimus lisätietoa haastateltavien olosuhteista ja onko tutkimuksesta jotain hyötyä sille ryhmälle, ketä

osallistujat edustavat tutkimuksessa. Myös aineiston lähteenä olevien ihmisten roolia on hyvä pohtia. Vaikka he ovat tutkimuksen kohteena, heillä voi olla myös keskeinen rooli tiedontuottajina, analysoijina ja arvioijina. (Pohjola 2007, 19-21.)

Omassa tutkimuksessani haluan keskittyä sosiaalityön jäsentämiseen Ohjaamoissa ja raportoida siitä sen sijaan, että keskittyisin haastateltavien taustatietojen kuvaamiseen. Ajattelen, että haastattelun myötä haastateltavien tekemästä työstä kertyi minulle uutta tietoa ja toivon, että tutkimuksestani on hyötyä Ohjaamojen sosiaalityöntekijöille. Lisäksi ajattelen, että tutkimuksessani sosiaalityöntekijät tuottivat tietoa ja analysoivat omaa työtään suhteessa Ohjaamojen yleisiin tavoitteisiin.

Seuraavaksi esittelen tutkielmani tuloksia. Ensin kuvaan aineistoani kokonaisuudessaan ja sen pohjalta tekemääni analyysiä haastateltavien kokemuksista sosiaalityöstä ennalta suunniteltujen teemojen pohjalta.

## 6 Tulokset

### 6.1 Sosiaalityö Ohjaamossa

Ensimmäiseksi pyysin haastateltavia kertomaan mistä kaikesta sosiaalityö Ohjaamossa koostuu. Vastaajat kuvailivat Ohjaamossa tapahtuvaa työtä laajasti. Kaikkien sosiaalityöntekijöiden työ sisälsi asiakastapaamisia. He kertoivat heillä olevan omia asiakkaita, joita he tapaavat säännöllisesti, heille ohjautui asiakkaita muiden työntekijöiden sekä monialaisten tiimien kautta, ja he tekivät asiakastyötä myös matalan kynnyksen neuvontapisteessä.

Kaikki vastaajat kertoivat heidän työnsä sisältävän konsultointia. Konsultoinnilla he tarkoittivat tilanteita, joissa asiakastilanteita käydään läpi ilman asiakkaan nimeä tai toiset työntekijät kysyvät heiltä neuvoja ja apua, miten edetä asiakkaan kanssa. Sosiaalityöntekijät tekivät konsultaatiotyötä myös muina aikoina kuin päivinä, jolloin olivat Ohjaamossa työssä.

*H2: ”Minuun otetaan yhteyttä joka päivä, ei se kerro, missä minä olen. Totta kai minä vastaan puhelimeen ja viesteihin, siitähän minua on kehuttu ja kiitetty, että minuun saa helposti yhteyden.”*

Haastateltavat kertoivat heidän työnsä asiakastyössä kohdentuvan erityisen tuen tarpeessa olevien nuorten elämäntilanteiden selvittämiseen ja kohtaamiseen. Kaikki haastateltavat kuvailivat, että nuorten tapaamisia Ohjaamossa muiden ammattilaisten kanssa on helppo järjestää, koska ammattilaisten apu on niin lähellä, parhaimmillaan yhden oven takana. Lisäksi sosiaalityöntekijät kertoivat heille ohjautuvan asiakkaita, joilla on ongelmia useilla elämän osa-alueilla yhtä aikaa. Osa sosiaalityöntekijöistä kuvaili työnsä lisäarvoksi sen, että sosiaalityön palvelutarpeen arvioinnin voi aloittaa ja tehdä heti, sekä samalla aloittaa tarvittavat tukitoimet, mikäli nuoren tilanne sitä vaatii. Lisäksi etuus- ja palvelujärjestelmän tuntemus oli muiden ammattilaisten näkökulmasta osaamista, jota sosiaalityöntekijät Ohjaamoon mukanaan toivat. Kaiken kaikkiaan sosiaalityöntekijöiden palvelukenttä oli hyvin laaja, sisältäen työtä kasvokkaisista tapaamisista etätyöskentelyyn, ohjauksesta ja neuvonnasta kriisityöskentelyyn, verkostojen koordinointiin, tapahtumajärjestelyihin,

ryhmien ohjauksiin ja työskentelyyn sosiaalisessa mediassa. Asiakastyön monipuolisuutta kuvastaa erään haastateltavan vastaus.

*H2: ”Sitten ihan asiakastapaamisissa hyvin voi yhdelläkin käynnillä voi selvitä asiat. Voi olla nuorelle hirvittävän isokin asia, mutta loppujen lopuksi helposti autettava taloudelliseen tukeen liittyvä pulma. Semmosena minä sen näen. Mutta sitten löytyy isompiakin ongelmavyhtejä, joissa sitten asiakkaan asiakkuus jatkuu, jolloin ilman muuta tehdään se palvelutarpeen arviointi. Sen kyllä jo ensimmäisellä käynnillä huomaa onko sitä tarvetta tehdä. Yllättävän montakin sellaista on ollut, on tuossa kesken ja on aukikin tapauksia. Avunpyyntöjä tulee ihan vanhemmilta: ”nyt minä en tämän kanssa enää pärjää tai olen neuvoton”, eli vanhemmat hakevat ulkopuolista tukea. Siitähän on luontevaa lähteä tekemään palvelutarpeen arviointi.”*

Keskeiset asiat, joita sosiaalityöntekijät nuorten kanssa Ohjaamossa selvittävät, liittyvät nuorten tulevaisuuden polkurakennelmiin, taloudelliseen selviämiseen, erilaisiin terveyteen ja hyvinvointiin liittyviin asioihin sekä työ- tai opintopolkuihin. Sosiaalityöntekijät kuvailivat myös, että nuoret tulevat Ohjaamoon vähän eri kysymyksellä sisään Ohjaamoon kuin sosiaalitoimistoon nuoret normaalisti tulevat. Esimerkiksi nuori saattaa kysyä Ohjaamosta työ- tai opiskelupaikkaa, ja alkuhaastattelussa selviää nuorella olevan haasteita talouden hoidossa, asumisessa tai päihteiden käytössä.

*H4: ”Et varmaan semmoset niin ku ratkaista sellaisia muita ongelmia, joita nuorella on ennen kuin voi mennä kouluun, et tavallaan ne kuulu sit mulle.”*

Joka tapauksessa sosiaalityöntekijöiltä kysytyimmät asian liittyivät toimeentuloon ja asumiseen. Kaksi sosiaalityöntekijää pohti toimeentuloon liittyvien ohjaustilanteiden olevan enemmän sosiaaliohjauksellista työtä. Samaan aikaan he tunnistivat sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden tarpeen tilanteissa, joissa talouteen liittyvien ongelmien taustalta alkaakin paljastua muuta tarvetta, josta ongelmat ovat lähteneet liikkeelle esimerkiksi päihteidenkäyttö tai mielenterveyteen liittyvät ongelmat.

*H2: ”Nämä taloudelliset tilanteet on ehkä semmoista sosiaaliohjauksellista enemmän ja pystyisivät ehkä ohjaajatkin nämä ottamaan, mutta monesti sieltä taustalta voi paljastua muuta tarvetta mistä ne ongelmat ovat lähteneet. Siellä voi olla päihteidenkäyttöä, peliongelmaa, jonkinlaista ahdistuneisuus -tai paniikkihäiriötä ja*

*sitten se koulunkäynti on lähtenyt menemään pieleen. Tai sitten jos on semmoinen nuori, joka opiskelee työmarkkinatuella ja on siinäkin tietyt opintomäärät mitkä pitää suorittaa, niitä sitten seurataan.”*

Kysyttäessä kysymys onko joitakin tekijöitä, jotka estävät tekemästä Ohjaamo-sosiaalityötä kuten haluaisit, vastaajien vastaukset vaihtelivat. Pääosin esteitä ei ollut, ja vastauksissa viitattiin lähinnä niin fyysisten tilojen heikkoihin tilaratkaisuihin ja koronan vaikutuksiin. (Ohjaamon ajanvaraukseton palvelu kiinni ja palvelu on avoinna etänä.)

Haastateltavien kuvaillessa Ohjaamossa tapahtuvaa työtä, vastauksissa tuli selvästi esille työn monipuolisuus ja mahdollisuudet tehdä työtä uudella tavalla, perinteistä toimistotyötä rennommalla otteella, mutta samanaikaisesti vastuullisen viranomaisen rooli tunnistaen. Vastaajien vastauksissa myös kuului myös Ohjaamotyön mielekkyys ja halu tehdä työtä muiden ammattilaisten kanssa.

## **6.2 Monialainen yhteistyö**

Kysyttäessä monialaisesta yhteistyöstä ja mitä se vastaajien työssä tarkoittaa, kaikki vastaajat kokivat sen itsestään selvänä, jokapäiväisenä, nuoren ehdoilla tapahtuvana ammattilaisten välisenä yhteistyönä.

*H1: ”Ajatuksella, että kuka tahansa nuori voi tulla millä tahansa ajatuksella ja silloin lähdetään rakentamaan siihen tilanteeseen palvelua ja ratkaisuja ja sitten muita toimijoita sieltä Ohjaamosta siihen mukaan. Ajatuksella, että nuori itse ei tiedä hän tarvitsee, mutta silloin asiakasta kohdatessa mietitään ja voidaan hänelle jo siinä rakentaa ratkaisut.”*

*H5: ”Sehän on se Ohjaamon rikkaus ja voimavara, se kyllä toimi hyvin ja siitä sai asiakkailtakin hyvää palautetta.”*

Sosiaalityöntekijät kuvailivat monialaisen työn olevan välillä parityötä esimerkiksi TE-toimiston asiantuntijan kanssa.



*H4: ”Kumpikin päivitti omaa suunnitelmaansa, toinen työllisyysuunnitelmaa, toinen sosiaalipuolen suunnitelmaa ja yhteisensä tavoitteena oli, että nuoren polku työllistymiseen tai työllistymistä edistäviin palveluihin onnistuisi.”*

Lähes kaikki vastaajat mainitsivat etsivät nuorisotyöntekijät tärkeinä yhteistyökumppaneina.

*H3: ”Etsivien nuorisotyöntekijöiden kanssa tehdään paljon yhteistyötä, niillä on erilainen kontakti nuoriin, kun niillä ei ole viranomaisstatusta, ne voi olla läheisemmässä suhteessa nuoreen”.*

Kysyttäessä mikä on se lisä, minkä sosiaalityö Ohjaamon monialaiseen yhteistyöhön tuo, vastaajat kokivat sen liittyvän asiantuntijuuteen tunnistaa nuorten tilanteista ne, joilla on erityisen tuen tarpeita. Lisäksi vastaajat mainitsivat sosiaalityön lisäarvoksi mahdollisuuden katsoa nuoren tilannetta kokonaisvaltaisesti. Mikäli nuorelle tehdään sosiaalityön palvelutarpeen arviointi viranomaistyönä, siinä arvioidaan nuoren koko tilanne ja nuoren tarvitsemat sosiaalipalvelut voidaan aloittaa heti.

*H4: ”Se on varmaan se, että pystyy katsomaan sitä asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisesti. ei siinä puhuta pelkästään, että mitä työtä sä haluaisit tehdä tai että onko sun cv kunnossa. Siinä kysellään vähän muutakin; onko sulla kavereita, missäs sä nyt asuitkaan, onko sulla perhettä? Tai sitten voi kysyä: miten se sun kannabiksen käyttö tällä hetkellä?”*

Kaikki vastaajat sivusivat vastauksissaan tiedonsiirtoon liittyvän haasteita, yhteisten asiakastietojärjestelmien puute koettiin monialaista työtä heikentävänä asiana sekä tiedonsiirtoon liittyvät asiat mietityttivät. Toisaalta arjessa monialaista yhteistyötä vaativissa tilanteissa edettiin nuoren puheiden varassa ja välillä siinäkin koettiin olevan haasteita.

*H5: ”Tiedonsiirto on välillä vaikeaa, esimerkiksi on ollut sellainen tilanne, että Ohjaamoon tuli nuori tapaamaan ajanvarauksella työntekijää ja sitten myöhemmin kävin ilmi, että hän oli myös minun asiakaslistalla, eikä siinä sitten muistettu pyytää*

*minua paikalle. Ei siinä sillai vahinkoa tule, mutta tuplatyötä. Sitten vaan täytyy soitella ja sopia uusi tapaaminen.”*

Haastateltavien vastauksissa monialaisen työn osalta ei ollut havaittavissa merkittäviä eroja. Vastauksissa analysoidessani huomioni kiinnittyi siihen, kuinka itsestään selvänä sitä pidetään. Vastauksissa ei myöskään tullut esille monialaiseen yhteistyöhön liittyviä ongelmia, vaan päinvastoin, yhteistyön koettiin jatkuvan myös muina aikoina kuin hyvänä ja tarpeellisena. Sosiaalityöntekijän rooli ja tehtävät osana monialaista yhteistyötä olivat myös hyvin selkeät. He tunnistivat oman osaamisen tilanteissa, joissa sitä vaadittiin ja työnjako eri ammattilaisten välillä kuulosti sosiaalityöntekijöiden puheissa selkeältä. Myös Ohjaamon muut ammattilaiset näyttivät tunnistavan sosiaalityöntekijöiden osaamisen, johon viittaa heidän puheensa olla konsultoijan roolissa myös muina kuin Ohjaamon aukioloaikoina.

### **6.3 Osallisuuden edistäminen**

Kysyttäessä osallisuudesta ja miten se Ohjaamo-työssä näkyy, osa vastaajista pohti sosiaalihuoltolain 17§ mukaisten eli sosiaalisen kuntoutuksen mukaisten toimenpiteiden käyttöä omassa työssään. Sosiaalityöntekijöiden mahdollisuudet käyttää sosiaalisen kuntoutuksen palveluita osana omaa työtään hiukan vaihtelivat. Kuntouttavan työtoiminnan ryhmät olivat yleisin sosiaalisen kuntoutuksen muoto, johon nuoria voitiin ohjata. Myös etsivien nuorisotyöntekijöiden ylläpitämät ryhmätoiminnot koettiin hyväksi. Osa sosiaalityöntekijöistä mainitsi tarjoavansa nuorille tukihenkilötoimintaa osana osallisuuden edistämistä. Osallisuudesta puhuttaessa vastaajat mainitsivat myös nuorilta kysyttävän palautteen asioinnin yhteydessä kertovan osallisuudesta. Myös kokemusasiantuntijoiden rooli osana Ohjaamon toimintaa koettiin keinoksi edistää nuorten osallisuutta. Kaikkinensa osallisuudesta puhuminen liitettiin syrjäytymisen ehkäisyyn.

*H1: ”Kun muilla siellä kärjessä on työ ja opiskelu, niin meillä se on tämä kuntoutus ja nuorten erilaiset mielenterveys- ja päihdehaasteet. Minusta se on osallisuuden edistämistä, sillä hyvinvointikärki lähtee siitä ja tukee sitä työhön tai koulutukseen pääsyä jossain vaiheessa, eikä rikkoudu omaksi kärjekseen.”*

*H5: ”Kyllä se näkyy sillä lailla, että pyritään saamaan nuoret kiinni yhteiskuntaan, opintoihin tai kuntouttavaan työtoimintaan tai johonkin muuhun kevyempään, että on edes jotain.”*

Haastattelijana huomasin, että osallisuuden edistäminen kysymyksenä oli sosiaalityöntekijöille vaikea vastattava. Näin jälkikäteen ajatellen tapa, jolla sitä kysyin, oli liian vaikea vastattavaksi puhelinhaastattelussa, jonka vuoksi vastaukset jäivät niukaksi:

*Haastattelija: ”Ohjaamoilla on yleisenä tavoitteena osallisuuden edistäminen, mutta se on myös sosiaalityön tavoitteena ja arvona, niin miten se miten näet miten ja millä tavoin se näkyy sosiaalityössä Ohjaamossa?”*

Pääsääntöisesti sosiaalityöntekijät pohtivat osallisuuteen liittyvään kysymykseen vastaamista pidempään kuin muita kysymyksiä. He kokivat kysymyksen hyvänä, mutta vastauksia tulkittaessa analysoin, että vastaukset olivat edellisiin kysymyksiin verrattuna niukempia ja ne erosivat jonkun verran toisistaan. Pohdin, että sen sijaan, että olisin esittänyt osallisuuteen liittyvä kysymyksen yleisellä tasolla, olisin voinut kysyä osallisuudesta selkeämmin, esimerkiksi: ”Miten osallisuuden edistäminen näkyy Ohjaamon asiakastyössä?” Tällöin osallisuus käsitteenä olisi ollut lähellä heidän työtään Ohjaamossa ja oletan, että siihen olisi voinut olla helpompi vastata ja vastaukset olisivat kuvanneet osallisuuden edistämistä selkeämmin.

## **6.4 Muut havainnot**

Haastateltavien vastauksissa ilmeni eroja siinä, tehdäänkö Ohjaamossa talouteen liittyviä päätöksiä. Viidestä sosiaalityöntekijästä neljä kertoi, että he eivät tee Ohjaamossa taloudelliseen tukeen liittyviä päätöksiä, vaan ne päätökset tehdään toisaalla. Yksi vastaaja sanoi tekevänsä täydentävän toimeentulotuen päätöksiä.

Haastatteluissa selvisi myös, että sosiaalityöntekijät, jotka tilastojen mukaan työskentelevät Ohjaamossa yhtenä päivänä viikossa, tekevät yhteistyötä Ohjaamoissa asioivien nuorien ja muiden ammattilaisten kanssa muinakin aikoina. Tyypillistä oli, että Ohjaamon tiloja saatettiin hyödyntää nuorten tapaamisiin myös muina aikoina ja

sosiaalityöntekijät vastasivat Ohjaamossa työskentelevien ammattilaisen kysymyksiin, vaikka he olivat muualla töissä. Lisäksi he saattoivat ohjata nuoria Ohjaamoon muina aikoina.

Tärkeimmäksi työksi Ohjaamossa kaikki sosiaalityöntekijät nimesivät kohtaamisen ja vuorovaikutuksen. Ohjaamo koettiin paikaksi, johon nuoren on helppo tulla ja olosuhteet verrattuna toimisto-olosuhteisiin olivat erilaiset. Sosiaalityöntekijät kertoivat, että nuorelle kynnys tulla Ohjaamoon on matalampi kuin sosiaalitoimistoon. Ylipäätään kohtaaminen, jossa sosiaalityöntekijä tapaa nuoren kahvin äärellä huppari päällä ja puhuu nuorelle tavalla, että nuori ymmärtää mistä on kysymys, koettiin tärkeäksi.

Kiitosta ja palautetta tehdystä työstä sosiaalityöntekijät olivat saaneet nuorilta itseltään, muilta ammattilaisilta ja esihenkilöiltä.

Sosiaalityöntekijät kokivat Ohjaamotyön merkityksellisenä ja monilla tavoin palkitsevana.

*H4: ”Että ehkä työn merkityksellisyys oli näkyvämpää Ohjaamossa. Vaikka asiakkuudet ei ole pitkiä, mutta aina nuoret sai seuraavan stepin selville, että jotenkin niitä keinoja ja polkuja työllisyyden ja koulutuksen piiriin oli ihan jotenkin eri lailla, niin se jotenkin tuntui tärkeältä ja merkitykselliseltä. Nuoret mielellään tulee sinne Ohjaamoon paikalle, että ehkä sosiaalitoimistoon verrattuna se kynnys on matalampi.”*

Haastattelun viimeisenä kysymyksenä oli, että onko jotain mitä haluaisit vielä sanoa Ohjaamotyöhön liittyen? Haastateltavat halusivat tuoda esille asioita, jotka puoltavat sosiaalityön tarpeellisuutta ja merkityksellisyyttä osana Ohjaamoja.

*H4: Ei varmaan kuin se, että kyllä se niin kuin se mikä se tarve sosiaalityölle Ohjaamossa on, on merkittävä. Sitä ei ehkä tuoda tarpeeksi näkyville, mutta se on hyvä osa sitä palvelukokonaisuutta, että kyllä se pitäisi ehdottomasti säilyttää. Et jollain tavalla, tietynlainen, se ehkä kuuluu tähän imagoonkin. Sitäkin joskus mietittiin mikä se Ohjaamo on, ja kuuluuko sosiaalityö sinne, että sen pitäisi ehkä olla eriytetty. Mun mielestä ei, tietenkään, että päinvastoin, että se on osa sitä palvelua, tärkeä osa sitä.”*

*H1: ”Ohjaamot vaan on niin fantastinen juttu, se on vaan yksinkertaisesti niin huippujuttu ja siitä saa myös sellaista työn iloa itselle. Siellä pysyy tekemään monialaisessa yhteistyössä konkreettisesti ja välittömästi asiakkaan kanssa sitä työskentelyä ja tietyllä tavalla mä olen huomannut, että nuorille on helppoa tulla siitä ovesta sisään, ettei sen tarvitse olla yhteydenoton, selvittelyn, kalenteroinnin, hakemusten liitteiden sun muiden kanssa liikenteessä. Vaan sijaan voi yksinkertaisesti tulla sisään ja kertoa että mulla on tällainen tilanne ja kontaktoidaan joku, joka lähtee purkamaan tilannetta, joka kontaktoi seuraavan toimijan siihen mukaan, jota sitten pohditaan yhdessä. Se on minun mielestä sellaista välitöntä kohtaamista, välitöntä kuuntelemista ja se on sellainen yhdessä enemmän toimijuuden ihan ydin. Mä vaan olen jotenkin aivan ihastunut tähän tapaan tehdä töitä.”*

Tutkimuksen tuloksista selviää, että sosiaalityöntekijöiden kokemukset Ohjaamossa työskentelystä olivat myönteisiä. Työ Ohjaamossa koettiin tarpeellisena ja mielekkäänä. Myös toiminnan vakiinnuttamista sosiaalityön resurssien osalta toivottiin, mutta samalla ymmärrettiin yhteiskunnallisten muutosten vaikutukset sosiaalityöhön. Osassa Ohjaamoja koronapandemia oli sulkenut ovet ja asiakkaita tavattiin vain ajanvarauksella, toisaalla sosiaalityöntekijä ei ollut käynyt Ohjaamossa paikan päällä kolmeen kuukauteen työnantajan kieltäessä kasvokkaiset tapaamiset Ohjaamossa koronapandemian vuoksi. Muutamat vastaajat viittasivat vastauksissaan työllisyyden kuntakokeilun vaikuttavan Ohjaamossa tapahtuvaan sosiaalityöhön 1.3.2021 alkaen.

## 7 Johtopäätökset

Tässä pro gradu -tutkielmassa on tarkasteltu miten ja millä tavoin sosiaalityö rakentuu Ohjaamoissa. Tutkielmassa on myös kuvattu Ohjaamoja, niiden toimintaa ja kehittymistä sekä Ohjaamojen taustalla toimivaa koordinaatiohanketta, Kohtaamo. Tutkimuskysymysten avulla lähdin selvittämään miten sosiaalityöntekijät kuvailevat Ohjaamossa tapahtuvaa sosiaalityötä ja mitä merkityksiä sosiaalityöntekijät antavat Ohjaamon monialaiselle yhteistyölle ja Ohjaamojen tavoitteelle, osallisuuden edistämiseksi. Ohjaamoissa tapahtuvasta sosiaalityöstä on löydettävissä eroja, mutta myös yhdistäviä lähtökohtia.

Tutkimuksen tulokset kertovat, että sosiaalityöntekijät tekevät Ohjaamoissa sosiaalityötä monipuolisesti erilaisia kohderyhmiä palvelleen. Työstä suurin osa on asiakastyötä, jonka lisäksi he nimittivät muun työn olevan pitkälti konsultaatiota. Kaiken kaikkiaan sosiaalityön palvelukenttä oli hyvin laaja. Sosiaalityöntekijät tunnistivat omaksi erityisosaamiseksi etuus- ja palvelujärjestelmän tuntemuksen ja osaamisen tilanteissa, joissa nuorilla on erityisen tuen tarve. Erityinen vahvuus oli mahdollisuus tehdä sosiaalityön palvelutarpeen arviointi ja aloittaa nuoren tarvitsemat palvelut heti.

Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia monialaisesta yhteistyöstä tarkastellessa selvää, että monialainen yhteistyö koettiin voimavarana, itsestään selvyytensä ja rikkautena. Aaltosen ym. (2015) tekemän tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät kertoivat, että mukaan sosiaalityöhön pitäisi nykyistä enemmän olla resursseja ja palveluiden pitäisi olla lähempänä toisiaan tai saman katon alla. Tutkijat totesivatkin, että kaikki syrjäytymisvaarassa olevat nuoret eivät ole työ- tai opiskelukuntoisia eivätkä näin ollen ole nuorisotakuun piirissä. Aaltonen ja Berg tuovat esille, että on oleellista tarkastella ”miten hyvinvointipalvelut ja katutasen byrokratia pystyvät vetämään nuoria takaisin yhteiskuntaan ja sitomaan heitä siihen” (Aaltonen ym. 2015, 72, 128, 130-131.) Lisäksi Määtä & Määtä (2015) mukaan on tärkeää varmistaa, että kehittyvissä Ohjaamoissa tavoitetaan ja osataan tukea myös heikoimmassa asemassa olevia nuoria. Ohjaamojen kautta on suunniteltu suurta asiakasmäärää, joka edellyttää nuorten nopeaa läpivirtausta palvelussa. (Määtä & Määtä 2015, 8-9.)

Tämä tutkimus ja aikaisempien tutkimusten tulokset tukevat näkemystä siitä, että sosiaalityöntekijät kokevat Ohjaamon monialaisen työn monella tapaa hyvänä ja tärkeänä asiana. Monialainen yhteistyö mahdollistaa palvelujen nopean ja tarpeen mukaisen aloittamisen perinteistä virastossa tapahtuvaa työtä nopeammin. Palvelujen sijoittuminen

samaan palvelupisteeseen mahdollistaa sen, että ammattilaisten välinen yhteistyö on sujuvaa ja tämän tutkimuksen tulokset kertovat, että yhteistyö ulottuu myös Ohjaamossa työskentelyn ulkopuolelle.

Osallisuus osana sosiaalityötä ja Ohjaamojen toimintaa keskittyy sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta osallisuuden edistämiseen yksilötasolla. Keinona edistää osallisuutta sosiaalityöntekijöillä oli sosiaalisen kuntoutus, jonka mahdollisuudet hiukan vaihtelivat Ohjaamoittain. Niemisen (2017) mukaan Ohjaamojen nuoret asiakkaat ovat kiinnostuneempia osallisuudesta omaan palveluprosessiin kuin vaikuttamaan koko Ohjaamon toimintaan, vaikka tavoitteena on, että nuoret olisivat osallisia Ohjaamojen palveluiden ja toiminnan suunnittelussa sekä toteuttamisessa. (Nieminen 2017, 42, 45.)

Niemisen (2017) mukaan Ohjaamojen kontekstissa asiakasosallisuutta tarkastellessa vaihtamalla ”asiakas” sanaan ”nuori”, voidaan asiakasosallisuudesta puhua nuorilähtöisenä työotteena. Nuorilähtöisyyden voi tiivistää neljään eri ulottuvuuteen. Ensinnäkin nuorilähtöisyys on toiminnan arvoperusta, joka perustuu ihmisarvoisuudelle. Toiseksi nuorilähtöisessä toiminnassa toiminta organisoidaan nuoren, ei pelkästään palvelutuottajan, tarpeista käsin, mikä edellyttää ymmärrystä nuorten tarpeista ja maailmasta, jossa nuori toimii ja elää. Kolmanneksi nuori nähdään palveluihin osallistuvana aktiivisena toimijana, ei passiivisena toimijana. Neljänneksi nuoren oman elämän asiantuntemus tekee hänestä palveluprosessissa työntekijän kanssa yhdenvertaisen toimijan ja tasavertaisen kumppanin. (Nieminen 2017, 43-44.) Tässä tutkimuksessa sosiaalityöntekijät puhuivat nuorilähtöisestä työotteesta, ja nuoren tarpeista lähtevästä palveluprosessista. Sosiaalityöntekijöiden puheissa kuulin myös osallisuuden merkityksen, lähinnä nuoren osallisuudesta oman palveluprosessin suunnitteluun sekä yhdenvertaisesta ja tasavertaisesta kumppanuudesta, jota viranomaisstatuksesta huolimatta haluttiin luoda mm. huppareihin pukeutumalla.

Tutkimuksen tuloksia analysoidessa huomio kiinnittyy sosiaalityöntekijöiden määrään Ohjaamoissa. Sosiaalityöntekijöiden määrä (7 hlöä) suhteessa palvelukyselyyn vastanneiden Ohjaamojen määrään (39 kpl) on varsin pieni, eli noin joka viidennessä Ohjaamossa työskentelee sosiaalityöntekijä vähintään yhtenä päivänä viikossa. Kaikkinensa tilastoissa näkyvä muutos sosiaalityöntekijöiden määrässä vuodesta 2019 vuoteen 2020 on merkittävä ja se vaikuttaa tämän tutkimuksen yleistettävyyteen negatiivisella tavalla.

Tutkimuksen tulokset tukevat aikaisempia tutkimuksia (Blomberg 2020 & Valtakari 2020), joiden mukaan Ohjaamoissa ei ole riittävästi tarjolla psykososiaalista tukea nuorille.

Tuloksista huolimatta, analysoidessani tuloksia kuntien erot resursoida sosiaalityöntekijöitä Ohjaamoihin hiukan yllättivät. Ohjaamo-toiminnan vaikuttavuutta on tutkittu (Valtakari 2020) ja sen avulla on pystytty osoittamaan, että moniammatilliset palvelut tavoittavat nuoren jopa 7-15 viikkoa nopeammin kuin tyypillisessä TE-toimiston palveluprosessissa, Ohjaamoasiakkaat päätyvät kahta nopeammin aktiivitoimenpiteisiin, Ohjaamoasiakkuudella on havaittu pidemmän päälle olevan työllistävä vaikutus ja että Ohjaamotoiminta tuo hyötyjä ja säästöjä myös valtakunnallisella tasolla. (Valtakari ym. 2020.) Tämän tutkimuksen tulokset kertovat, että kunnat eivät jostain syystä ole halunneet antaa Ohjaamojen käyttöön sosiaalityöntekijöiden resurssia tai ainakin resurssointi on kovin niukkaa.

Ohjaamojen yksi keskeisistä tavoitteista on ollut kehittää viranomaisten välistä yhteistyötä verkostotyön avulla. Vaikka Ohjaamon monialaisen yhteistyön tavoitteena on entistä tehokkaampi, asiakaslähtöisempi, tiedon kulultaan sujuvampi yhteistyö, jossa samalla häivytetään byrokraattisuutta sekä palvelujen päällekkäisyyttä. (Kallio ym. 2017, 18-23.) Tämän tutkimuksen tulokset osoittavat, että tiedonkulkuun liittyvät haasteet ja yhteisen asiakasrekisterin puute eivät tällä hetkellä tue viranomaisten välisen yhteistyön kehittymistä. Myös Valtakarim ym. (2020, 158) tutkimuksessa päädyttiin samaan tulokseen.

Tutkimuksen tuloksia analysoidessani huomioni kiinnittyi aikaan, joka sosiaalityöntekijöiden työstä Ohjaamossa tilastoidaan. Tutkimuksen tuloksista selviää, että Ohjaamotyöhön tilastoitu työaika ei kerro koko totuutta yhteistyön määrästä nuorten ja muiden ammattilaisten kanssa. Tulos tuli esille kaikkien vastaajien vastauksista, jotka olivat työssä Ohjaamossa vähintään yhtenä päivänä viikossa. Tuloksista selviää, että sosiaalityöntekijät olivat saavutettavissa Ohjaamojen nuorille ja ammattilaisille myös muina aikoina. Heitä konsultoitiiin muiden ammattilaisten taholta ja he sopivat tapaamisia nuorten kanssa Ohjaamon tiloihin myös muulloin kuin he Ohjaamossa tilastojen mukaan työskentelivät.

Tämän tutkimuksen tulokset osoittavat tilastoitavan ajan käytön suhteen, että Ohjaamossa tapahtuva työ ei ole mitattavissa vain aikaa määrittelemällä. Mitattavan ajan lisäksi mittauksessa voisi kiinnittää huomiota sekä yhteistyön määrään että sujumiseen sekä palautteeseen tehdystä työstä.



## 8 Pohdinta

Tutkielmani tavoitteena oli selvittää Ohjaamoissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä työskentelystä Ohjaamossa. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että tavoite saavutettiin. Tutkielmani heikkoutena koen haastateltavien vähäisen määrän. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta olisi ollut suotavaa saada enemmän haastateltavia, jotta tuloksia voitaisiin yleistää. Toisaalta huomasin jo, että näinkin pienessä aineistossa alkoi ilmetä kylläntymistä eli saturaatiota. Tutkielmani aihe oli entuudestaan vähän tutkittu mutta ajankohtainen. Sosiaalityö Ohjaamoissa muuttuu ja kehittyy yhteiskunnallisten tilanteiden muuttuessa. Tutkielman aineistonkeruun kautta sain ensikäden tietoa Ohjaamotyöstä sosiaalityöntekijöiltä itseltään.

Nykyisessä työssäni Kohtaamo-hankkeessa olen havainnut, että tutkielmani myötä kerryttämäni tieto ja ymmärrys Ohjaamojen taustalla olevista yhteiskunnallisista keskusteluista, tehdyistä tutkimuksista ja oman tutkimuksen tekeminen on auttanut minua ymmärtämään Ohjaamoja ilmiönä yhä enemmän. Tutkielman teko prosessina on ollut monin tavoin antoisa, se on vahvistanut ammatillista osaamistani ja tuonut näköaloja työhön liittyviin ratkaisuihin. Tutkielman myötä keräämäni tiedon pohjalta hahmotan yhä selvemmin sosiaalityön roolia Ohjaamoissa. Haasteita sosiaalityön vahvistamisessa osana Ohjaamojen työtä ilmeni tätä työtä tehdessä.

Jälkikäteen ajateltuna tutkimusaineiston laajuus ei ollut tutkimustehtäväni kannalta paras mahdollinen, vaikka se riitti vastaamaan tutkimuskysymykseen. Jos olisin tutkimusta suunnitellukseni tiennyt haastateltavien määrän vähenevän vuodessa 18 hlöstä 7 hlöön, olisin miettinyt tutkimuksen tekemisen toisin. Vaihtoehtoina olisi ollut tehdä syvempiä haastatteluita vähäisemmälle määrälle sosiaalityöntekijöitä, jolloin tutkimukseni olisi mahdollisesti saanut lisäsyvyyttä. Tai sitten olisin ottanut tutkimukseen mukaan Ohjaamoissa työskentelevät sosiaaliohjaajat. Jatkotutkimuksia ajatellen, olisi mielenkiintoista tietää miten sosiaaliohjaajat työnsä Ohjaamossa kokevat ja mitä eroja heidän työssään on suhteessa sosiaalityöntekijöiden tekemään työhön. Kuitenkin kaiken kaikkiaan tutkimusaineistostani sain tietoa riittävästi ja koin tutkielman tekemisen mielekkäänä ja tarpeellisenä.

## Lähteet

- Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla (2015) Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Nuorisotutkimusverkosto.
- Alatalo, Johanna & Mähönen, Erno & Räisänen, Heikki (2017) Nuorten ja nuorten aikuisten työelämä ja sen ulkopuolisuus. TEM-analyyseja 76/2017. Työ- ja elinkeinoministeriö.
- Blomgren Sanna, Karjalainen Jouko, Karjalainen Pekka, Kivipelto Minna, Saikkonen Paula, Saikku Peppi, (2016) Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Tampere. Juvenes Print – Suomen yliopistopaino Oy.  
[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130515/URN\\_ISBN\\_978-952-302-648-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130515/URN_ISBN_978-952-302-648-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (viitattu 1.3.2021).
- Blomgren Sanna & Ilmarinen Katja & Hannikainen Katri & Kestilä, Laura (2020) Onni-hankkeen arviointiraportti. Saatavilla osoitteessa [Kohtaamo.info](https://www.kohtaamo.info). Viitattu 28.10.2020.
- Deluze, G. & Guattari, F. (1993) Mitä filosofia on? Suomentanut Lehto, L. Helsinki: Gaudeamus.
- Elo, Satu & Kyngäs, Helvi (2008) The qualitative content analysis process. Journal of Advanced Nursing. 62 (1), 107–115. Saatavilla verkossa: <https://onlinelibrary-wileycom.ezproxy.jyu.fi/doi/epdf/10.1111/j.1365-2648.2007.04569.x> Luettu 31.3.2021.
- Gretschel, Anu (2002) Kunta nuorten osallisuusympäristönä. Jyväskylän yliopisto. Akateeminen väitöskirja.
- Haverinen Raija & Kuronen, Marjo & Pösö, Tarja (2014) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Vantaa. Vastapaino.
- Helander, Jaakko & Leppänen, Anne & Pasanen, Mervi & Pukkila, Päivi, Sesay, Auli & Uusinoka, Simo (2017) Monialainen ja verkostomainen työ Ohjaamoissa. Teoksessa Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014-2017. Toim. M. Määttä. Grano Jyväskylä: Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus, 102-114.
- IFSW (<https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/> viitattu 6.2.2021).
- Hirsjärvi, Sirkka & Helena Hurme (2008). Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, Sirkka & Pirkko Remes & Paula Sajavaara (2004). Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus.
- Hyvärinen, Matti (2017). Haastattelun maailma. Teoksessa: Hyvärinen, Matti, Pirjo Nikander & Johanna Ruusuvoori (toim.) (2017) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 11-15.
- Isola, Anna-Maria & Kaartinen, Heidi & Leemann, Lars & Läpäri, Raija & Schneider, Taina & Valtari, Salla & Keto-Tokoi, Anna (2017) Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpäperi 33/2017. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Luettu sähköisenä osoitteessa

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN\\_ISBN\\_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1)

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Julkunen, Ilse & Heikkilä, Matti (2007) User involvement in personal social services. Teoksessa Rik van Berkel & Ben Valkenburg (toim.) Making it personal. Individualising activation services in the EU. Bristol: The Policy Press, 87 – 103.

Julkunen, Raija (2008) Yhteisvastuusta julkisen vallan prioriteetteihin. Teoksessa (toim. Niemi, P. & Kotiranta T.) Sosiaalialan normatiivinen perusta. Palmenia.

Juvonen, Tarja (2015) Sosiaalisesti kontrolloitu, hauraasti autonominen. Nuorten toimijuuden rakentuminen etsivässä työssä. Nuorisotutkimusseura/ Nuorisotutkimusverkosto, verkkojulkaisuja 116.  
[http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/kuvat/verkkojulkaisut/sosiaalisesti\\_kontrolloitu.pdf](http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/kuvat/verkkojulkaisut/sosiaalisesti_kontrolloitu.pdf) (Viitattu 4.2.2021.)

Järvinen, Tero & Jahnukainen, Markku (2001) Kuka meistä onkaan syrjäytynyt? Marginalisaation ja syrjäytymisen käsitteellistä tarkastelua. Teoksessa Suutari, M. (toim.) Vallattomat marginaalit. Yhteisöllisyyksiä nuoruudessa ja yhteiskunnan reunoilla. Nuorisotutkimusverkoston/Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 26. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 125–151.

Kallio Jenni & Rantsi, Saana & Reponen Sirkku & Teckenberg Tia (2019) Työn alla Ohjaamo Helsinki. Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisuja 2017:16. Saatavilla osoitteessa: [https://ohjaamo.hel.fi/wp-content/uploads/2019/05/abcc\\_-Ohjaamo-Helsinki\\_-Ka%CC%88sikirja\\_-lopullinenWEB-04052017.pdf](https://ohjaamo.hel.fi/wp-content/uploads/2019/05/abcc_-Ohjaamo-Helsinki_-Ka%CC%88sikirja_-lopullinenWEB-04052017.pdf) (Viitattu 1.3.2021.)

Kautto, Tuija & Korpilauri, Titta & Pudas, Marja & Savonmäki, Pasi (2017) Ohjaamojen synty ja kehittämishaasteet. Teoksessa M. Määttä (toim.), Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014-2017 (s. 14–20). Jyväskylä: Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus.

Kautto, Tuija & Korpilauri, Titta & Savonmäki, Pasi (2020) Ohjaamojen valtakunnallinen koordinaatio verkostoa rakentamassa. Teoksessa: Tutkittu ja tulkittu Ohjaamo, Nuorten ohjaus ja palvelut integraatiopyörteessä. Määttä, Mirja & Souto, Anne-Mari (toim.) Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura & Keski-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus/Kohtaamo-hanke (ESR). Hansaprint, Turku.

Kekoni, Taru & Mönkkönen, Kaarina & Hujala, Anneli & Laulainen, Sanna & Hirvonen, Jukka (2019) Moniammatillisuus käsitteinä ja käytänteinä. Julkaisussa Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Toim. K. Mönkkönen, T. Kekoni & A. Pehkonen. Gaudeamus. Tallinna: Printon Trükikoda, 15- 46.

Kiilakoski, Tomi (2014) Kahdenlaisia ja kolmenlaisia ihmisiä. Teoksessa Gretschel, A., Paakkunainen, K. Souto, A. & Suurpää, L. (toim.) Nuorisotakuun arki ja politiikka. Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto julkaisuja 150, verkkojulkaisuja 76. Helsinki: Unigrafia, 24–27.

Kohtaamo-hanke, 2020 <https://kohtaamo.info/mista-on-kyse-> (viitattu 28.12.2020)

Kohtaamo-hanke, 2021 <https://www.ely-keskus.fi/web/kohtaamo/etusivu> (viitattu 8.4.2021)

Koskela, Seija (2013) ”Mie teen vaan oman työni”. Toimintatutkimus moniammatillisen yhteistyön ja ohjausosaamisen kehittämistä. Jyväskylä. *Studies in Education, Psychology and Social Research* 477. Jyväskylän yliopisto.

Kyytsönen, Maija (2020) Ohjaamo-toiminta itsearviointikyselyn avaamana. Teoksessa: Tutkittu ja tulkittu Ohjaamo, Nuorten ohjaus ja palvelut integraatiopyörteessä. Määttä, Mirja & Souto, Anne-Mari (toim.) Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura & Keski-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus/Kohtaamo-hanke (ESR). Hansaprint, Turku.

Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija (2016) Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. *Yhteiskuntapolitiikka* 81(5), 586–594.

Lehtonen, Olli & Moisala, Marjo (2020) Ohjaamo-palvelujen saavutettavuus maaseudulla. Teoksessa: Tutkittu ja tulkittu Ohjaamo, Nuorten ohjaus ja palvelut integraatiopyörteessä. Määttä, Mirja & Souto, Anne-Mari (toim.) Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura & Keski-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus/Kohtaamo-hanke (ESR). Hansaprint, Turku.

Nieminen, Jarmo (2017) Ohjaamot ja nuorten osallisuus. Teoksessa: Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014-2017. Määttä, Mirja. (toim.) Jyväskylä: Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus.

Matthies, Aila-Leena (2017) Osallistumisen lupaus ja petos hyvinvointipalveluissa. *Sociologia* 2/2017.

Mertanen, Katariina (2017) Poliittiset diskurssit Ohjaamoja ohjaamassa. Teoksessa Määttä, Mirja (toim.) Uutta auringon alla. Grano. Jyväskylä.

Myllyniemi, Sami. (2014) Vaikuttava osa. Nuorisobarometri 2013. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. Nuorisoasiain neuvottelukunta. Nuorisotutkimusseura ja tekijät. Verkkojulkaisu (Nuorisotutkimusseura), nro 71.

Myrskylä, Pekka (2012) Hukassa – Keitä ovat syrjäytyneet nuoret? Helsinki: Elinkeinoelämän Valtuuskunta.

Määttä, Anne & Keskitalo, Elsa (2014) Ulkoringiltä sisärinkiin. Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. *Yhteiskuntapolitiikka* 79(2), 197–207.

Määttä, Mirja & Määttä, Anne (toim.2015). Parempia ratkaisuja koulutuksen ja työn ulkopuolella olevien nuorten tukemiseen. Valtion tutkimus- ja selvitystoiminnan julkaisusarja 16/2015. Saatavilla osoitteessa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79533/parempia%20ratkaisuja%20koulutuksen%20ja.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Viitattu 23.10.2020.

Määttä, Mirja (2018). Työtä, osaamista ja arjen taitoja -Ohjaamot tehtävänsä määrittelemässä. Teoksessa: Nuoret palvelujen pauloissa - Nuorten elinolot vuosikirja 2018. Gissler, Mika & Kekkonen Marjatta ja Känkänen, Päivi. (toim.)

Määttä, Mirja & Virta, Jyrki (2020). Ohjaamojen monialainen organisoituminen ja tavoitteiden saavuttaminen sidosryhmien näkökulmasta. Teoksessa: Tutkittu ja tulkittu Ohjaamo, Nuorten ohjaus ja palvelut integraatiopyörteessä. Määttä, Mirja & Souto, Anne-

Mari (toim.) Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura & Keski-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus/Kohtaamo-hanke (ESR). Hansaprint, Turku.

Nieminen, Jarmo (2017) Ohjaamot ja nuorten osallisuus. Teoksessa: Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014-2017. Määttä, Mirja. (toim.) Jyväskylä: Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus.

Närhi, Kati, Kokkonen Tuomo, Matthies Aila-Leena (2013) Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdot sosiaali- ja työvoimapolveluissa. researchgate.net (viitattu 29.11.2020.)

Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena (2014) Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä, Janus: Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti 22(3), 227-244.

Oikeusministeriö (2010) Demokratiapolitiikan suuntaviivat. Oikeusministeriön mietintöjä ja lausuntoja 14/2010. Helsinki: Oikeusministeriö.

Palola, Elina & Kari Hannikainen-Ingman & Vappu Karjalainen (2012) Nuorten syrjäytymistä on tutkittava pintaa syvemmin. Yhteiskuntapolitiikka 2012:3. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.

Payne Malcolm (1996) What is professional social work? Birmingham: Venture.

Payne Malcolm (2002) Social work theories and reflective practice. Teoksessa: Adams Robert & Dominelli Lene & Payne Malcolm (toim.). Social work: themes, issues and critical debates. Basingstoke: Palgrave in association with The Open University 2nd ed, 128-131.

Payne, Malcolm (2014) Modern Social Work Theory. Basingstoke/ New York: Palgrave Macmillan.

Pohjola, Anneli (2014) Rakenteellisen sosiaalityön paikannuksia. Teoksessa Anneli Pohjola, Merja Laitinen & Marjaana Seppänen (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja. Unipress, 16–36.

Pemberton, Simon (2008) Tackling the NEET generation and the ability of policy to generate a 'NEET' solution – evidence from the UK. Environment and Planning C: Government and Policy Vol. 26, 243–259.

Pukkila, Päivi & Helander, Jaakko (2016) Työotteena monialaisuus – katsaus Ohjaamojen monialaisen yhteistyön rakentumiseen. *Nuorisotutkimus* 34/3. <http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/135023/nuorisotutkimus%203%202016%20pukkila%20helander.pdf> (Viitattu 10.2.2021.)

Raunio, Kyösti (2006) Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Vaajakoski: Gummerus.

Raunio, Kyösti (2009) Olennainen sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki. 2. uudistettu painos. 1. painos 2004.

Romakkaniemi, Marjo & Kilpeläinen, Arja (2013) Asiakkuus terveydenhuollon sosiaalityössä Terveysturvan sosiaalityöntekijät asiakkaiden toimijuuden tilojen rakentajina. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 244–272.

Sandberg, Otso (2015) Hallittu syrjäytyminen. Miten syrjäytymisestä muodostui lähes jokaiseen meistä ulottuva riski? Akateeminen väitöskirja, Tampereen yliopisto. Tampere: 54 Tampere University Press. Luettu sähköisenä osoitteessa <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/96542/978-951-44-9677-6.pdf?sequence=1>

Sandstöm, Sanna & Keiski-Turunen, Annika & Hassila, Lea & Aunola, Eija & Alahuhta, Maija (2018) Moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kuvaamana. Ebooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 44. Viitattu 10.2.2021. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2018061225734>.

Savolainen, Janne & Virnes, Elise & Hilpinen, Merja & Palola, Elina (2015) Nuorisotakuu-työryhmän loppuraportti ja suositukset jatkotoimiksi. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 19/2015). Saatavilla osoitteessa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74962/TEMjul\\_19\\_2015\\_web\\_19032015.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74962/TEMjul_19_2015_web_19032015.pdf) . Viitattu 26.10.2020.

Siisiäinen, Martti (2014) Four Faces of Participation. Teoksessa Matthies, Aila-Leena & Uggerhøj, Lars (toim.) Participation, Marginalization and Welfare Services. Concepts, Politics and Practices Across European Countries. Surrey: Ashgate, 29 – 43.

Silvasti, Tiina (2014) Sisällönanalyysi. Teoksessa: Massa, Ilmo (toim.) Polkuja yhteiskuntatieteelliseen ympäristötutkimukseen. Helsinki: Gaudeamus, 33–48.

Sosiaali -ja terveysministeriö (2017) Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Saatavilla osoitteessa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05\\_17\\_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf?sequence=1](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf?sequence=1). Viitattu 23.10.2020.

Tuomi, Jouni & Sarajarvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa: Hansaprint Oy.

Työ- ja elinkeinoministeriö: Ohjaamon perusteet -dokumentti. (Viitattu 3.1.2021)

Valkama, Katja & Raisio, Harri (2013) Kansalaisraati – Deliberatiivinen demokratia rakenteellisen sosiaalityön työmuotona? Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 87–112.

Valtakari, Mikko & Arnkil, Robert & Eskelinen, Juha & Mayer, Minna & Nyman, Juho & Sillanpää, Keimo & Spangar, Timo & Ålander, Tommi ja Yli-Koski, Maria (2020) Ohjaamot - monialaista yhteistyötä, vaikuttavuutta ja uutta toimintakulttuuria. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta. Valtioneuvoston kanslia. (Viitattu 2.1.2021)

Virtanen, Petri & Suoheimo, Marja & Lamminmäki, Sara & Ahonen, Päivi & Suokas, Markku (2011) Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. *Teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskuksen katsaus 28/2011*. Helsinki: Tekes. osoitteesta <http://docplayer.fi/388823-Matkaopas-asiakaslahtoisten-sosiaali-ja-terveyspalvelujen-kehittamiseen.html> (viitattu 10.2.2021.)

Lait, joihin viitattu:

Suomen perustuslaki (PL) 11.6.1999/731

Kuntalaki 10.4.2015/410

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (Sosiaalihuollon asiakaslaki)  
22.9.2000/812

Nuorisolaki 1285/2016.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Liite 1

Tiedote haastatteluun osallistuville

Hei!

Kohtaamon projektisuunnittelijan työn lisäksi olen sosiaalityön maisterivaiheen opiskelija Jyväskylän yliopistosta. Pro gradu -tutkielmaani varten haastattelen Ohjaamoissa työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä.

Olen pyytänyt sinut mukaan haastatteluun siksi, että kuulut tutkimukseni kohderyhmään. Tutkielmani aihe käsittelee sosiaalityöntekijöiden kokemuksia ja käsityksiä sosiaalityön rakentumisesta Ohjaamoissa. Toteutan tutkimukseni yksilöhaastatteluin ja teemahaastattelun keinoin tutkin sosiaalityöntekijöiden työtä, jotka työskentelevät Ohjaamossa vähintään yhtenä päivänä viikossa tai jokaisena Ohjaamon aukiolopäivänä.

Tutkimuksen avulla haluan tuoda näkyväksi miten ja millä tavoin sosiaalityö Ohjaamojen kontekstissa rakentuu, jotta se tulisi nykyistä paremmin huomatuksi.

Haastattelut tehdään puhelinhaastatteluina. Tutkittavien taustatiedot kysyn lomakkeella haastattelun yhteydessä. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja sen voi keskeyttää milloin vain. Teemat ja asiat, joita haastatteluissa tutkin liittyvät työhön Ohjaamossa. Osia haastatteluista käytetään tutkielman raportissa. Kyseessä on asiantuntijahaastattelu. Anonymiteetistä huolehdin siten, ettei työstä tunnisteta yksittäistä vastaajaa. Pro gradu tutkielmassa ei myöskään kerrota, mistä Ohjaamosta kyseinen vastaus/sitaatti on saatu.

Tallennan haastattelut, jotta myöhemmin saan litteroitua puheet analyysia varten. Haastattelijoiden taustatiedot kysyn erillisellä lomakkeella. Haastattelun aikana teen myös muistiinpanoja. Tallenteet säilytän tietoturvallisesti tietokoneellani, kunnes saan tutkielmani valmiiksi. Tavoitteeni on valmistua sosiaalityöntekijäksi 05/21. Tämän jälkeen tuhoan tallenteet ja muistiinpanot.

Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja olen kiitollinen kaikista haastatteluista!

Jyväskylässä 15.2.2021

Terveisin,

Tutkielman tekijä: sosiaalityön opiskelija Titta Korpilauri, [titta.korpilauri@elisanet.fi](mailto:titta.korpilauri@elisanet.fi) p. 040 5050

143



## Liite 2

### **TEEMAHAASTATTELURUNKO**

#### **Taustatiedot**

Nimi:

Missä Ohjaamossa työskentelet?

Miten kauan olet työskennellyt sosiaalityöntekijänä?

Miten kauan olet työskennellyt Ohjaamossa sosiaalityöntekijänä?

Kuinka usein työskentelet Ohjaamossa?

Kuinka paljon sinulla on työaikaä käytettävissä Ohjaamossa työskentelyyn?

#### **Monialainen yhteistyö**

Mitä sinun työssäsi tarkoittaa monialainen yhteistyö?

Mikä on se lisä, minkä sosiaalityöntekijä Ohjaamon monialaiseen yhteistyöhön tuo?

Mikä on Ohjaamon monialaisessa työssä sosiaalityöntekijänä vaikeaa?

Mikä on palkitsevaa?

#### **Työ Ohjaamossa**

Mistä kaikesta sosiaalityö Ohjaamossa koostuu?

Kerro keskeisistä asioista, joita nuorten kanssa selvitetään.

Onko joitakin tekijöitä, jotka estävät tekemästä Ohjaamo-sosiaalityötä kuten haluaisit tms.

(olosuhteet, muu työmäärä, emo-organisaation asenne, Ohjaamo-kollegoiden asenne tms.)

#### **Miten ja millä tavoin Ohjaamojen yleinen tavoite, osallisuuden edistäminen näkyy työssäsi?**

Mikä on tärkeintä työtä, jota Ohjaamossa teet?

Minkälaista palautetta ja keneltä olet työstäsi saanut?

Onko jotain mitä haluaisit vielä sanoa?

### Liite 3

Pro gradu -tutkielmaan: Sosiaalityön rakentuminen Ohjaamoissa

Tämä lomake toimii teemahaastattelun taustatietolomakkeena.

Haastattelun päivämäärä

Haastateltavan taustatiedot:

Nimi:

Missä Ohjaamossa työskentelet?

Miten kauan olet työskennellyt sosiaalityöntekijänä?

Miten kauan olet työskennellyt Ohjaamossa sosiaalityöntekijänä?

Kuinka usein työskentelet Ohjaamossa?

Kuinka paljon sinulla on työaika käytettävissä Ohjaamossa työskentelyyn?

Kiitos vastauksestasi!

ystävällisin terveisin

Titta Korpilauri