

NUORTEN AIKUISTEN PALVELUKESKUS ASIAKKAIDEN NÄKÖKULMASTA

Ronja Lumme
Pro gradu -tutkielma
Sosiaalityö
Yhteiskuntatieteiden ja
filosofian laitos
Jyväskylän yliopisto
Syksy 2017

TIIVISTELMÄ

NUORTEN AIKUISTEN PALVELUKESKUS ASIAKKAIDEN NÄKÖKULMASTA

Ronja Lumme

Sosiaalityö

Pro gradu -tutkielma

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

Jyväskylän yliopisto

Ohjaaja: Marjo Kuronen

Syksy 2017

73 sivua + 3 liitettä

Tutkimuksen tehtävänä on selvittää nuorten aikuisten antamia merkityksiä sosiaalipalveluille. Tutkimuksessa kysytään kohtaavatko nuorten antamat merkitykset palvelujärjestelmän asettamat tavoitteet. Tutkielmaa varten on haastateltu kahdeksaa Nuorten palvelukeskus J-Napin asiakasta. Nuorten palvelukeskuksen tavoitteena on tukea asiakkaan omaa osallisuutta ja parantaa elämänhallintaa ja samalla ehkäistä syrjäytymistä. Aineistonkeruumenetelmänä on käytetty teemahaastattelua, jonka tarkoitus on antaa ääni nuorille aikuisille eli palvelunkäyttäjille. Analyysimenetelmänä on käytetty sisällönanalyysiä. Tutkielman teoreettinen kehys pohjautuu tutkimustietoon nuoruudesta, syrjäytymisestä, osallisuudesta ja elämänhallinnasta.

Tulosten perusteella nuoret aikuiset kokevat merkitykselliseksi pääsyn asiakkaaksi nuorten palvelukeskukseen. Asiakkaat kokevat saavansa asiakkuudelleen tarpeeksi aikaa, jotta luottamus omaan työntekijään syntyy ja omat tavoitteet selkeytyvät. Työntekijä ei tuomitse nuorta aikuista, mutta nostaa asiakkaan kannalta oleelliset realiteetit esille. Asiakkaat saavat tarpeen vaatiessa myös patistelua yhdessä sovittujen asioiden hoitamiseen. Kokemus osallisuudesta on palvelun toimivuuden kannalta tärkeää. Osallisuuden kokemukset syntyvät motivaatiosta, omista toiveista, keskusteluista, ohjauksesta, tuesta ja toiminnasta. Osallisuuden kokemukset lisäävät puolestaan elämänhallintaa. Asiakkaiden itseluottamus kasvaa ja asiakkuuden myötä kiinnitetään huomiota vuorokausirytmiiin, elämäntapoihin ja talousasioihin. Palvelujärjestelmän asettamat tavoitteet onnistuvat hyvässä asiakassuhteessa, jossa asiakkaan motivaatio on ensisijaista.

Nuorten palvelukeskus J-Napissa on käytetty palkitsevaa sosiaalityötä, lahjakorttien ja toiminnan muodossa, jonka on mahdollistanut Sitran myöntämä rahoitus. Palkkio näyttää toimivan yksilökäyntien motivaattorina asiakkuuden alussa. Ryhmätoiminnassa itse toiminta motivoi osallistumaan. Suurin osa asiakkaista saapuisi käynneille palkkiosta huolimatta. Tutkimus osoittaa, että erityisesti nuorille aikuisille suunnatulla palvelukokonaisuudella on tarvetta. Kokonaisuuteen kuuluu psykiatrisen sairaanhoitajan ja sosiaalityöntekijän/-ohjaajan tapaamiset ja asiakkaiden tarpeista lähtevä ryhmätoiminta. Haasteena on tavoittaa nuoret, jotka eivät osaa tai kenties uskalla tulla palvelun piiriin. Toisaalta palvelukeskukseen jonottaa jo nyt kymmeniä nuoria, joten sille on selvästi paikkansa palvelujärjestelmässä ja työntekijöiden määrän lisääminen olisi tarpeen.

Avainsanat: nuori aikuinen, nuorisososiaalityö, asiakkuus, syrjäytyminen, osallisuus, elämänhallinta

Sisällys

1 JOHDANTO	4
2 NUORET AIKUISET JA SOSIAALITYÖN ASIAKKUUS.....	7
2.1 Nuori aikuisuus elämänvaiheena	7
2.2 Syrjäytyneitä vai syrjäytettyjä?	10
2.3 Nuoret aikuiset sosiaalityön asiakkaana	15
2.4 Nuorten palvelukeskus J-Nappi.....	19
3 OSALLISUUS JA ELÄMÄNHALLINTA.....	21
3.1 Osallisuuden eri ulottuvuudet.....	21
3.2 Elämännhallinnasta hyvinvointia.....	26
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	32
4.1 Tutkimustehtävä	32
4.2 Aineistonkeruu.....	33
4.3 Aineiston analysointi.....	37
4.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	39
5 ASIAKKAANA NUORTEN AIKUISTEN PALVELUKESKUKSESSA	42
5.1 Elämäntilanne ja asiakkuuden alku.....	42
5.2 Asiakkaan palvelutarpeet	47
5.3 Palvelun vaikutukset ja tulevaisuuden suunnitelmat	54
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	61
LÄHTEET	66
LIITTEET.....	74
Liite 1 Haastattelurunko.....	74
Liite 2 Haastattelupyyntökirje J-Napin asiakkaille	76
Liite 3 Haastateltavan suostumuslomake	77

1 JOHDANTO

Tutkimuksellinen kiinnostuksen kohteeni ovat nuoret aikuiset ja heille tarjottavat sosiaalityön palvelut. Nuorisososiaalityö omana erityisalanaan on melko uusi, joten koen tärkeänä tarkastella, mikä merkitys sillä on nuorille itselleen. Sosiaalityössä nuoret ovat yleensä asettuneet lastensuojelun tai aikuissosiaalityön piiriin, joten nuoria ei ole välttämättä osattu nähdä omana erityisenä asiakaskuntana (Pohjola 2009, 25). Nuoret aikuiset kokevat monia elämänvaiheen muutoksia ja siirtymiä, kuten itsenäistymistä ja arkisten elämäntaitojen opettelemista (Karjalainen 2015, 12–13). Täysi-ikäisyys tuo sekä valtaa että vastuuta. Vastuu omasta asumisesta, koulutuksesta ja muista arkipäiväisistä asioista voi yllättää. Nuorten aikuisten voidaan ajatella pärjäävän itsenäisesti heidän saavuttaessaan täysi-ikäisyyden. Todellisuudessa täysi-ikäisyys ei automaattisesti kerro kyvystä pärjätä itsenäisesti, varsinkin jos nuoren taustalla on monia vaikeita elämäntilanteita. Kaikilla nuorilla aikuisilla ei ole luonnollisia tukiverkkoja tai niiden tuki on vähäistä. Nuorten voi olla myös vaikea kysyä apua tai ei ole tietoa mistä ja minkälaista tukea on saatavilla.

Tähän tarpeeseen on pyritty kunnissa vastaamaan suuntaamalla palveluita juuri kyseiseen ikäryhmään. Nuorisolain (1285/2016) 3§:n ja 8§:n mukaan kuntien on järjestettävä nuorille palveluita, joiden tavoitteena on tukea heidän kasvua, itsenäistymistä ja osallisuutta. Tilastokeskuksen (2017) mukaan nuoruudelle ei ole väestötilastoissa vakiintunutta määritelmää, mutta nuorisolain (1285/2016) 2 §:n mukaan kaikki alle 29 -vuotiaat määritellään nuoriksi. Jyväskylässä sijaitsee Nuorten aikuisten palvelukeskus J-Nappi, johon asiakkaat ohjautuvat aikuissosiaalityöstä ja/tai lastensuojelun jälkihuollosta. Palvelukeskuksen idea on tavoittaa entistä paremmin nuoret aikuiset keskitetyllä palvelukokonaisuudella. J-Nappi pyrkii tarjoamaan asiakkaille henkilökohtaista ja asiakaslähtöistä palvelua, jossa nuoria on ajateltu erityisesti tarjoamalla mahdollisuutta myös sähköiseen asiointiin. (Kinnunen 2012.) Nuorten aikuisten palvelukeskus on tarkoitettu 18–29-vuotiaille jyväskyläläisille, jotka ”haluavat ja tarvitsevat kiinnipitävää, välittävää ja pitkäaikaista ohjausta ja tukea ja joiden asiat ovat supersolmussa”, kuten palvelukeskuksen kohderyhmää kuvataan heidän internet-sivullaan. (Nuorten aikuisten palvelukeskus 2017.)

Haluan tutkimuksessani selvittää, mikä merkitys nuorille aikuisille suunnatuilla sosiaalipalveluilla on heille itselleen. Peilaan heidän antamiaan merkityksiä sosiaalityön tavoitteisiin osallistaa nuoria ja parantaa elämänhallintaa. Nuorille suunnatun sosiaalityön tavoitteena on ehkäistä myös syrjäytymistä, mutta tätä käsitettä ei palvelussa haluta käyttää ja toisaalta nuori itse ei välttämättä koe olevansa syrjäytymisvaarassa. Myöskään tässä tutkimuksessa syrjäytymiskäsitteen ei ole tarkoitus olla nuoria leimaava, mutta sitä ei voi sivuuttaa, sillä syrjäytyminen on sekä tutkimuksessa että ammatillisessa keskustelussa laajasti käytetty käsite.

Sanna Aaltonen, Päivi Berg ja Salla Ikäheimo (2015, 10) ovat esittäneet, että nuorten syrjäytymisestä on tehty selvityksiä, mutta nuoren oma näkökulma ja kokemus palvelujärjestelmästä ovat jääneet vähälle huomiolle. Tilastokeskuksessa pitkään työskennellyt Pekka Myrskylä kertoo Turun sanomien haastattelussa (25.1.2016), että Suomessa arvioidaan olevan vähintään 70 000 syrjäytynyttä ihmistä, joista kaksi kolmasosaa on 15–29-vuotiaita nuoria. Ihminen joka ei ole työelämässä, opiskele, hoida kotona lapsia, eikä ole eläkkeellä tai suorittamassa varusmiespalvelua on tämän määritelmän mukaan syrjäytynyt. Anna-Liisa Lämsän (2008) mielestä nuorten syrjäytymisen ehkäisy on 2000-luvun yhteiskuntapolitiikan yksi keskeisimmistä haasteista. Syrjäytymiskeskusteluissa nousevat esille kysymykset siitä, miten koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle tai muutoin sivuraiteille elämäänsä joutuneen nuoren käy.

Syrjäytymis-käsitteen epämääräisyydestä huolimatta olen ottanut sen yhdeksi näkökulmaksi osallisuuden ja elämänhallinnan lisäksi. Kaikki nämä käsitteet ovat sidoksissa toisiinsa, joten niistä ei voida täysin puhua toisistaan irrallisina asioina. Syrjäytymisen ehkäisy ja osallisuuden tukeminen ovat kulmakiviä myös valtioneuvoston (8.2.2017) esittelemässä osallistavan sosiaaliturvan mallissa. Kyse olisi sosiaalityöntekijän kanssa tietyissä rajoissa sovittavasta toiminnasta, jossa pitkäaikaistyötön saa osallistumistuloa, joka on suurempi kuin työttömyyskorvaus. Heikki Hiilamon (2014) mukaan osallistavasta toiminnasta maksettava pieni korvaus voi toimia työttömälle ”porkkanana” (mts. 85).

Myös J-Nappi käytti palvelussaan ”porkkanoita”, ajalla 1.3.2016–30.6.2017 tavoitteena sitouttaa ja motivoida nuorta sekä tarjota osallisuuden kokemuksia ilman rankaisemista tai sosiaalietuuksien menetystä. Palkkion eli lahjakortin sai perättäisistä yksilökäynneistä oman työntekijän luona tai osallistamalla ryhmätoimintaan tai jokin toiminta/tapahtuma

saattoi olla palkinto jo itsessään. Marja Peltolan ja Jenni Moision (2017) mukaan osallisuuden toteutuminen on yksi keskeinen haaste eri palvelusektoreilla, jonka yhtenä ratkaisuna nähdään aito kohtaaminen. Osallisuuden toteutumiseen vaaditaan niin nuorten äänen kuulemista kuin nuorten parissa työskentelevien ammattilaisten osaamista. (Peltola & Moision 2017, 21–22.) Osallisuuden kokemukset lähtevät yksilöllisistä tarpeista ja kokemuksesta vastaako palvelujärjestelmä niihin (Myllyniemi 2014, 5).

Osallisuuden tukemisella pyritään samalla parantamaan nuoren elämänhallintaa, joka käsitteenä kuvaa ihmisen toimintakykyä ja on Elina Pekkarisen (2016) mukaan yksi sosiaalityön keskeinen tehtävä (mts. 164). Sakari Suominen (1996, 80) kirjoittaa, että elämänhallinnalla tarkoitetaan yksilön kokemusta ohjata elämäänsä. Elämänhallinnassa korostetaan yksilön omia valmiuksia, mutta vaikutusmahdollisuuksia muuttavat aina erilaiset olosuhteet elämäkulussa (Suominen 1996, 83). Elämänhallinta voi koostua hyvin arkisista asioista, mutta niiden hallinta voi joskus heikentyä tai taitoja ei ole kenties sisäistetty. Elämänhallintaa voidaan tukea, kun selvitetään asiakkaan yksilölliset haasteet, mutta muutokseen tarvitaan aina ihmisen omaa motivaatiota. (Riihinen 2013, 41.)

Tutkimus on toteutettu nuoria aikuisia haastatteleamalla pyrkien tavoittamaan heidän näkökulmaansa. Tutkielmani kohderyhmänä ovat 18–29 -vuotiaat nuoret aikuiset, joten luvussa kaksi esittelen tutkimustietoa siitä, miten nuoruus yleisesti yhteiskunnassa nähdään ja mitä se elämänvaiheena sisältää. Kerron myös miten nuoret aikuiset kohdataan sosiaalityössä ja mitä asioita sosiaalityön asiakkuuden taustalla voi olla, mukaan lukien syrjäytymistä. Esittelen myös Nuorten palvelukeskus J-Napin toimintaa. Luku kolme käsittelee osallisuutta ja elämänhallintaa, eli sosiaalityön tavoitteita. Luvussa neljä kerron tutkimuksen toteutumisesta ja näitä seuraavat tulos- ja pohdintaluvut.

2 NUORET AIKUISET JA SOSIAALITYÖN ASIAKKUUS

2.1 Nuori aikuisuus elämänvaiheena

Johanna Wyn ja Rob White (1997,10, 12) kirjoittavat australialaisessa tutkimuksessaan nuoruuden ominaispiirteisiin kuuluvan kapinallisuuden, riskikäyttäytymisen, riippuvaisuuden muista, haavoittuvuuden, tietämättömyyden ja identiteetin kehittymisen. Ajatellaan, että näiden vastakohdat saavutetaan aikuisena. Iän merkitys ja kokemus ovat kuitenkin riippuvaisia sosiaalisista ja poliittisista kehyksistä sekä kulttuurista, jossa nuori elää (Wyn & White 1997, 10; Wyn & Woodman 2006, 497). Nuoruuteen liittyy monenlaisia muutoksia, jolloin mahdolliset ongelmat myös korostuvat tai moninkertaistuvat. Jotkut tutkijat ovat kritisoineet tällaista ongelmalähtöisyyttä. Heidän mukaansa harhakuva, että nuoruus olisi aina ongelmallista eikä tavallista ja arkista, johtuu siitä, että tutkimuksissa ja politiikassa keskitytään liikaa nuoruuteen liittyviin ongelmiin. (Cieslik & Simpson 2013, 40; Holland 2007, 11.) Ongelmallisuuden korostuminen voi johtua siitä, että nuoruuteen liitetävien ongelmien lähteitä on haluttu selvittää ja näin samalla pyritty kohdentamaan palveluita nuorten auttamiseksi.

Wynin ja Whiten (1997, 10, 12) mukaan nuoruuden tutkiminen yleensä liitetään sosiaaliin ja biologisiin prosesseihin. Sanna Aaltosen ja Alpo Heikkisen (2009) mukaan yhteiskuntatieteissä nuoruus ymmärretään sosiaalisena prosessina, jossa aikuiseksi tuleminen kokemukset ja tavat ovat sosiaalisesti välittyneitä. Nuoruus muotoutuu koulutukseen, perheellistymiseen, työllistymiseen, asumiseen ja vapaa-aikaan liittyvistä siirtymistä. (Mts. 166.) Nuoren elämässä tapahtuvia isoja elämänmuutoksia ovat peruskoulun loppuminen, muutto lapsuuden perheestä, seksuaalinen aktiivisuus, parisuhteen perustaminen ja työpaikan saaminen. Nämä tapahtumat ovat nuoruuteen liittyvä prosessi, joka opettaa ja kehittää ihmistä. (Smith 2008, 5.)

Aikuisuuteen liitetään siirtymiä, kuten muutto lapsuudenkodista tai oma vanhemmuus, mutta tutkijoiden mukaan tämä ei välttämättä tarkoita, että nuori kokisi olevansa aikuinen (Myllyniemi & Berg 2013, 16–17). Siirtymät eivät myöskään etene lineaarisesti nuoruudesta kohti aikuisuutta. Ne voivat myös tapahtua päällekkäin tai jopa toistumiseen. Nuori

voi palata asumaan lapsuudenkotiinsa ja muuttaa taas myöhemmin uudelleen, hän voi avioutua ja erota, tai hän voi palata työelämästä takaisin opiskelemaan. (Wyn & White 1997, 96–97.)

Sami Myllyniemen ja Päivi Bergin (2013) mukaan nuoruuden on tutkittu kestävän kymmenestä kahteenkymmeneen vuotta. Tiet aikuisuuteen ovat näin ollen moninaisia ja toisaalta myös sisältävät eri elämänvaiheita. Nuori voi kokea olevansa jollakin elämäalueella jo aikuinen, mutta kokee toisella alueella sitä vasta myöhemmin. Täysi-ikäisyys lain puitteissa saavutetaan 18-vuotiaana, mutta tutkijoiden mukaan etenkin pojista vielä 25–29 -vuotiaat kokevat usein olevansa ennemmin nuoria kuin aikuisia. Henkilökohtainen kypsyminen kuvaa näin ollen paremmin aikuisuutta kuin siirtymät. (Mts. 16–17.) Aikuistumisessa ja siirtymissä on pitkälti kyse elämänhallinnan lisääntymisestä ja itsenäistymisestä, jota pyritään tukemaan, ohjaamaan ja kontrolloimaan eri instituutioiden kautta (Aaltonen & Heikkinen 2009, 166).

Lasse Siuralan (2014) mukaan perinteisesti nuoruutta on ajateltu elämänvaiheeksi, jossa voi hakea identiteettiään ja etsiä ja kokeilla vahvuuksiaan. Yhteiskunta on ymmärtänyt, että nuoren kypsyminen vaatii kokeiluja, aikaa ja kokemuksia. Tilanne on kuitenkin muuttunut, sillä poliittisten päätösten avulla on nykyisin pyritty nuoren mahdollisimman nopeaan valmistumiseen opinnoista ja siirtymiseen työelämään. Velvoitteiden ja sanktioiden avulla nuoret halutaan saada opiskelemaan tai ottamaan vastaan työpaikka. Ajatuksena on taloudellinen näkökulma, mutta myös toisaalta oletamus, että 16 -vuotias tietää tulevaisuuden ammattinsa. Tällöin oletus on, että nuoren identiteetti on jo valmis. (Mts. 207–208.)

Oman identiteetin muodostuminen voi olla riskialtista epävarman taloustilanteen myötä, toteavat tutkijat Maria Di Blasi, Crispino Tosto, Alessandro Marfia, Paola Cavani ja Cecilia Giordani (2016). Italiassa tehdyn tutkimuksen mukaan heikko taloustilanne heijastuu siirtymiin nuoruudesta aikuisuuteen. Edes koulutus ei takaa hyvää tulevaisuutta työrintamalla. Kouluttautuneet nuoret kokevat epävakautta ja vaikeutta suunnitella tulevaisuutta. Anneli Pohjolan (1994) mukaan minän määrittely rakentuu pitkälti suhteutettuna toisiin ihmisiin, jolloin identiteettiä rakentava suhde sisältää sekä asettumisen suhteessa toisiin, että myös irtaantumista toisista (mts. 169). Näin ollen ihminen tarvitsee toisia ihmisiä ym-

pärilleen ja hänen on tultava ihmisten keskellä toimeen, mutta toisaalta hänen on myös kasvettava itsenäiseksi aikuiseksi.

Anneli Vilkko-Riihelä (1999) toteaa tutkimuksessaan, että vasta myöhäisnuoruudessa (19–25 vuotta) nuoren maailmankuva selkiintyy ja oma identiteetti vakiintuu. Yksilötasolla nuori etsii omia arvojaan, joita nykyisen tiedonvälityksen ja alakulttuurien maailmassa on kenties vaikeampi löytää kuin ennen. (Vilkko-Riihelä 1999, 253.) Nykyinen nopea tietoliikenne tuo nuorten tietoisuuteen poliittisia asioita, mutta myös tietoa muodista, musiikista ja elokuvista. Tällä tiedolla on vaikutusta nuorten asenteisiin, käytökseen ja tavoitteisiin. (Cieslik & Simpson 2013, xiii.)

Enemmistön arvomaailma vaihtelee tilanteen mukaan, jolloin joissakin asioissa pidetään kiinni perinteistä ja toisissa asioissa ollaan vapaamielisempiä. Selviytyminen nykypäivänä vaatii uudenlaista asennoitumista, vastakkaisten arvojen hyväksymistä ja sopeutumista muutokseen. (Vilkko-Riihelä 1999, 253.) Pohjola (2001) kuitenkin muistuttaa, että nuorilla on aina tietyt yhteiskunnalliset reunaehdot ja vapaus valita on rajallista. Kiinnittyminen yhteiskuntaan voi olla haasteellista. Tilanne näyttäytyy nuorille ongelmallisena, mutta se ei tarkoita, että nuoret olisivat ongelmallisia. (Pohjola 2001, 190–191.) Myöskään Tuppuraisen (2009, 8) mukaan nuorisoa ei pidä nähdä sosiaalisena ongelmana vaan resurssina työmarkkinapoliittisille ratkaisuille. Iso-Britanniassa tehdyssä tutkimuksessa todetaan, että nuorten työllistyminen on viivästynyt esimerkiksi heikon työllisyystilanteen vuoksi. Työpaikkaa ei ole saanut ollenkaan tai sitten työ on heikkolaatuista. Nykypäivän nuoret sukupolvet ovat kokeneet leikkauksia koskien terveystalvuuksia, koulutusta ja sosiaaliuukksia. Vastaavasti nuorilta odotetaan, että heidän työuransa kestäisivät pitempään ja he maksaisivat enemmän veroja jääden kuitenkin vähemmälle hyvinvoinnin turvaamisessa yhteiskunnan taholta. (Cieslik & Simpson 2013, 4, xiv.)

Ilpo Kuronen (2010) on tutkinut syrjäytymisvaarassa olevia nuoria aikuisia. Kurosen mukaan nuoruusvaiheen pitkittyminen näkyy koulutusvaiheen pidentymisenä ja työelämään siirtymisen lykkääntymisenä. Samoin perheellistyminen ja lasten hankinta on siirtynyt myöhempään elämänvaiheeseen. Nuoren kulutus voi olla vanhemmista riippuvaista ja itsestä asumista vaikeuttaa resurssien puute. Vanhempien rahallisella tuella saattaa olla iso merkitys itsenäistyvän nuoren elämässä, esimerkiksi asumisen tukemisessa. (Kuronen 2010, 51.)

Vanhempien mahdollisuudet tukea aikuistuvaa nuorta eivät ole kuitenkaan yhtäläisiä. Deborah Gobb-Clark ja Tue Gørgens (2014) ovat Australiassa tutkineet, onko vanhempien taloudellisella tuella vaikutusta nuoren aikuisen asemaan, eli onko sosioekonomisella asemalla vaikutusta. Tulokset kertoivat hyväosaisten nuorten saavan enemmän taloudellista ja muuta tukea kuin vähäosaiset. Vanhempien tuella näytti olevan vahva yhteys nuoren sitoutumiseen opintoihin ja työelämään. Tässä tutkimuksessa ei kuitenkaan löytynyt todisteita, että nuoren aikuisen opiskelu tai työllistyminen kokonaan estyisi ilman vanhempien tukea. (Gobb-Clark & Gørgens 2014, 447–449, 468.)

2.2 Syrjäytyneitä vai syrjäytettyjä?

Sosiaalityön tavoite on ehkäistä syrjäytymistä, siksi on oleellista tarkastella mistä käsite on lähtöisin, sekä mitä ja keitä sillä yritetään kuvata. Syrjäytymis-käsite on paljon tutkimuksissa käytetty, vaikka samalla se on kritisoitu käsite. Syrjäytymiskeskustelun (ekskluusio) alkujuret Euroopassa ovat 1960 -luvun Ranskassa (Helne 2004, 12). Pohjoismainen keskustelu aiheesta liittyy 1970 -luvun alkupuolen ruotsalaisiin työmarkkinatutkimuksiin, joissa alettiin käyttää termiä utslagning (uloslyönti), josta termi omaksuttiin myös Suomeen saman vuosikymmenen loppupuolella. Käännöstermi kuitenkin vaihtui pian sanaan syrjäytyminen. (Lämsä 2009, 26.)

Sanalla syrjäytyminen viitataan Tuula Helneen (2004) mukaan osan irtoamiseen kokonaisuudesta, jakautumiseen tai sosiaalisen hajoamiseen. Tällä tarkoitetaan yhteiskunnasta ja yhteisyydestä irrottautumista. Syrjäytymisestä puhuttaessa oletetaan, että yhteisyys on jotakin olemassa olevaa, jonka piiriin syrjäytyneet halutaan vetää. Toisaalta useat tutkijat ovat pohtineet, mitä normaliteetti, yhteisyys ja yhteiskunta edes ovat. Taustalta löytyy taloudellisia prioriteetteja, hallinnollisia pyrkimyksiä, kulttuurillisia arvoja ja muuttuvan yhteiskunnan tuottamaa epävarmuutta. Syrjäytymisdiskurssi liitetään myös pelkoon hyvinvointivaltion tai sosiaalivakuutusyhteiskunnan kriisistä. (Mts. 2–3, 51, 201, 121.)

Syrjäytymisessä ei ole kyse vain sosiaalisesta huono-osaisuudesta, vaan normaalin rajoista ja tiloista (Helne 2002, 22). Normaliteettiin liitetään palkkatyö, tietty koulutustaso ja sosi-

aalinen verkostoituminen. Edellä mainittujen lisäksi yhteiskunnassa nousevat vielä suu-remman arvostuksen edellytykseksi kauneus, menestys, rikkaus, nuoruus ja tehokkuus. Näin ollen yhteiskunnassa, jossa ovat tällaiset vaatimukset, on jokainen ihminen potentiaalinen syrjäytyjä. (Helne 2004, 82.)

Käsitettä syrjäytyminen käytetään varsin väljästi kuvaamaan milloin työttömien, tai vaikka ongelmaisina pidettyjen nuorten elämäntilanteita. Syrjäytymisessä on yleensä kyse pitkään jatkuneesta kehityksestä. Syrjäytymisen voi laukaista yksilöllinen elämänkriisi, jossa ongelmat kasautuvat lyhyessä ajassa. Vastaavanlaisen tilanteen voi synnyttää myös lama-aika. (Rantala 2006, 4.) Syrjäytyminen käsitteenä voi olla tulkinnanvarainen ja leimaava, mutta termillä kuitenkin keskeisesti kuvataan nuorten osalta heidän huono-osaisuutta, valttomuutta, marginaalisuutta tai varattomuutta (Cederlöf, Gretschel, Kestilä, Kiilakoski, Kuure, Myllyniemi, Määttä, Paakkunainen, Paju, Suurpää & Vehkalahti 2009, 10). Syrjäytymisellä tarkoitetaan nuorten kohdalla myös vanhemmuuden puutetta, irrallisuutta koulu-kulttuurista, putoamista koulutuksesta tai työmarkkinoiden ulkopuolelle joutumista, sekä elämänhallinnan ongelmia (Aaltonen, Berg & Ikäheimo 2015, 9).

Helneen (2002) mukaan pitäisi ymmärtää, että kyseessä on prosessi, koska ihminen saattaa olla elämänsä eri tilanteissa sisällä olijan tai syrjäytyneen roolissa. Lisäksi ihminen voi olla osallinen toisella elämänalueella ja toisella poissuljettu. (Mts. 36.) Syrjäytymistä on kutsuttu prosessimaiseksi, koska siihen liitetään elämänkulun siirtymät ja -nivelpaiheet, jotka nivoutuvat aina silloiseen yhteiskunnalliseen tilanteeseen. Se kertoo myös hyvinvointijärjestelmän ja yhteisöllisten sidosten mahdollisista vajeista. (Cederlöf ym. 2009, 9–10.)

Palolan, Hannikainen-Ingmanin ja Karjalaisen (2012, 312) mukaan toistaiseksi on olemassa vain vähän tutkimustietoa nuoren peruskoulun jälkeisistä nuoruusvaiheen siirtymistä. Esimerkiksi tietoa kaivattaisiin enemmän siitä, miten perhe tai yhteiskunta voi tukea myönteisiä elämänkulun siirtymiä. Toisaalta tietoa myös kaivattaisiin asioista, jotka edesauttavat nuorta jäämään pois koulutuksesta tai työstä. On todettu, että peruspalveluiden ylläpito ja ongelmien ennaltaehkäisy ovat halvempaa ja tehokkaampaa kuin korjaavat toimenpiteet (Aaltonen, Berg & Ikäheimo 2015, 9). Syrjäytymiseen on pyritty aktiivisesti tarttumaan esimerkiksi sosiaali- ja terveysministeriön tekemissä selvityksissä, sekä opetushallituksen toimesta ja työhallinnossa, sekä asunto- ja ympäristöhallinnossa (Rantala 2006, 4–5). Suomessa, sekä koko EU:ssa on pyritty hallitusohjelmilla ehkäisemään syrjäytymistä, mut-

ta Helne (2004, 41) on huolissaan, että syrjäytymisdiskurssi vaikuttaa syrjäytyneeksi luokitellun minäkuvaan, vaikka materiaaliset elinolot ohjelmilla paranisivatkin.

Nuorten kohdalla käytetään myös käsitettä NEET-nuoret, *Not in Education, Employment or Training* (Aaltonen & Berg 2015, 76). Määritteen alle kuuluvat siis kaikki nuoret, jotka ovat työttömiä, eivät ole työharjoittelussa tai opiskele. NEET-käsitettä käytetään tilastollisena indikaattorina, jonka avulla tarkastellaan NEET-nuorten määrää esimerkiksi maittäin. Tarve NEET-käsitteelle on syntynyt Iso-Britanniassa 1980-luvun lopussa kuvaamaan asioiden tilaa ja kehitystä nuorten kohdalla. Termillä on haluttu kuvata nuoren tilannetta ilman negatiivista sävyä. Käsite on rantautunut myöhemmin yleisesti käytetyksi termiksi lähes koko EU:ssa. Monet Euroopan maat soveltavat käsitettä 15–24-vuotiaisiin, jotka täyttävät yllä mainitut kriteerit. (Eurofound 2012, 19–20, 78.)

Tosilla nuorilla on enemmän riskitekijöitä asettua NEET-käsitteen alle. Taustalla on osittain samoja kriteerejä kuin syrjäytymisuhan alle luokiteltujen nuorten kohdalla. Riskitekijöiksi on määritelty vanhempien avioero, työttömyys tai matala koulutustaso. Lisäksi nuoren oma matala koulutustaso, pienet tulot, maahanmuuttajatausta ja syrjäseudulla asuminen nostivat riskiä. Myös nuorena äidiksi tuleminen ennakoii NEET-statuksen saamista. (Eurofound 2012, 20, 61.)

Toisaalta Sue Maguire (2015) kuitenkin esittää, että NEET-käsite ei ole enää ajan tasalla. Käsitteenä se on saanut yhtäläillä epäedullista mainetta kuin syrjäytyminen. Käsitteen alle laitetaan liian laaja joukko eri-ikäisiä ja erilaisissa elämäntilanteessa olevia ihmisiä. Toisaalta kaikkia mahdollisia NEET-nuoria ei edes tavoiteta, koska esimerkiksi koulut eivät pidä kirjaa opintonsa keskeyttäneistä oppilaista. Näin ollen oikeanlaisia tukitoimia ei välttämättä osata antaa tai ne eivät tavoita ollenkaan avun tarvitsijoita. (Mts. 121, 123, 129.)

Suomessa nuorisobarometreissa on selvitetty nuorten näkemyksiä syrjäytymisestä vuodesta 1998. Syrjäytymiselle käsitteenä ei ole yhtä yleisesti hyväksyttyä määritelmää. Pyrittäessä määrittelyyn voivat syyt ja seuraukset mennä sekaisin. Esimerkiksi voidaan kysyä onko pitkäaikaistyötön syrjäytynyt vai onko pitkäaikaistyöttömyys syy syrjäytymiselle. Syrjäytymisestä ei ole myöskään mielekästä suoraan kysyä ihmisiltä. Syrjäytymisen käsite on arvolatautunut, mikä pitää sisällään käsityksen ”oikeasta elämästä”. Tähän elämään kuuluu perhe, koulutus ja työ. Syrjäytyminen voi olla myös osittain nuoren oma valinta. Tällöin

voidaan ajatella, että syrjäytyminen on elämänhallinnan kadottamista tai vieraantumisen tunnetta. Toisaalta voidaanko ihminen määritellä syrjäytyneeksi, jos hänen arvonsa eivät vastaa valtakulttuuria. (Myllyniemi 2015, 49–50.)

Cederlöf ym. (2009) ovat samoilla linjoilla asiasta. Syrjäytymistä ei välttämättä osata erottaa nuoren jäämisestä jonkin tilaston ulkopuolelle. Tällaisia tapauksia ovat esimerkiksi kun nuori irrottautuu koulutusputkesta, jolloin hänet helposti nähdään normatiivisen elämän tai hyvinvointijärjestelmän poikkeavuutena. Syrjäytyminen on nuoren arkeen ja sosiaalisiin suhteisiin kiinnittyvä ilmiö, jota ei voida ehkäistä tai korjata pelkästään tutkimalla yhteiskunnan järjestelmään kiinnittymistä tilastojen kautta. Tietoa tarvitaan myös nuoren arjesta ja nuorisotyön käytännöistä. Tällaista hiljaista tietoa saadaan kerättyä laadullisin menetelmin. (Cederlöf ym. 2009, 8, 62–63.)

Sanna Aaltosen ja Päivi Bergin (2015, 122) mukaan nuoret aikuiset itse eivät yleensä seura julkista keskustelua nuorten syrjäytymisestä. Heidän tutkimuksessaan nuorten pohdinoissa nousivat kuitenkin aiheet koskien työpaikkojen riittämättömyyttä ja nuorisotakuun toimimattomuutta. Nämä ovat syrjäytymiseen liittyviä rakenteellisia tekijöitä, joihin nuoret eivät voi vaikuttaa. Nuoria pyöritetään esimerkiksi kursseilla, koska työpaikkoja ei ole. Tämä kuitenkin vain lisää epäluottamusta yhteiskuntaa kohtaan. Aaltosen ja Bergin (2015, 122) tutkimuksen nuoret kokivat, että kukaan ei halua tarkoituksella syrjäytyä. Nuoret toivoivat, että syrjäytymisen sijaan puhuttaisiin syrjäytetyistä nuorista. Cederlöf ym. (2009, 10) ovat todenneet, että syrjäyttämistä ja syrjintää, sekä nuorten arjesta kumpuavia asioita kuten yksinäisyyttä, arkuutta, väkivaltaa ja turhautuneisuutta on otettu liian vähän puheeksi hyvinvointipolitiikassa.

Toisaalta Aaltosen ja Bergin (2015) tutkimuksessa osa haastateltavista epäili, onko syrjäytyneitä nuoria edes olemassa, vai onko kyse vain jostakin määrittelemättömästä ja kategorisesta teoriasta. Useimmat kuitenkin kuvasivat, että syrjäytyminen on kotiin jäämistä ja sosiaalisten suhteiden katkeamista. Joissakin tapauksessa syy nähtiin masennuksessa tai koulukiusaamisessa. Puheissa nousi esiin myös, että toiset saattavat ajatella jonkun olevan syrjäytynyt. Ymmärrettiin kuitenkin, että ihminen itse ei välttämättä kokenut syrjäytymistä, vaan saattaa olla täysin tyytyväinen elämäänsä. Syrjäytyminen saattoi olla ulkoapain lyöty leima, joka heijastaa vain normatiivista elämäntilannetta. (Mts.122.)

Huono taloustilanne vaikuttaa nuorten heikkoon työllisyystilanteeseen ja sitä kautta syrjäytymiseen. Työttömyys voi pitkittyä ja sillä on vaikutusta myöhempään työuraan ja tulotasoon. Ystävien puute oli nuorisobarometriä mukaan koettu suurimmaksi syyksi syrjäytymisen kokemiseen. Nuori koki, että jää ulkopuoliseksi sosiaalisesta elämästä. Toiseksi suurin syy oli se, että nuori joutui väärään seuraan. Yhteiskunnassa on perinteisesti ajateltu, että työ- tai koulupaikka estää syrjäytymistä ja sosiaalisten verkkojen huomioiminen on jäänyt taka-alalle. Näin ollen ulkopuolisuus työstä tai opiskelusta ei välttämättä tarkoita ulkopuolisuutta yhteiskunnasta. (Myllyniemi 2015, 50.)

Minna Suutari (2001) oli haastatellut tutkimuksessaan 19–24-vuotiaita nuoria, jotka olivat koulutuksen ja työn ulkopuolella. Nuoret aikuiset kokivat, että perhe, ystävät ja hyvinvointivaltio olivat tärkeimmät tuen ja turvan lähteet. Vanhemmat nähtiin emotionaalisen ja rahallisen tuen antajina ja ystävät taas antoivat kumppanuuden ja kuuluvuuden tunnetta. Nuoret myös luottivat hyvinvointivaltion tukeen ja pitivät normaalina turvautua sen apuun eläessään työmarkkinoiden marginaalissa. Toisaalta myös koettiin, että yhteisöllinen ja yhteiskunnallinen apu synnyttää myös riippuvuutta ja rajoitteita nuoren elämään. Suutarin mukaan nuoren ollessa kiinni erilaisissa riippuvaisuussuhteissa (läheisiin ja viranomaisiin) hän kuitenkin kokee kuuluvansa johonkin. Tutkimuksen mukaan syrjäytymiseen usein liitetty irrallisuus ei pidä paikkaansa. Nuoret eivät elä ilman sosiaalisia suhteita, vaan ovat osallisena monissa luottamus- ja riippuvuussuhteissa. (Mts. 182–184.)

Minna Heikkinen (2000) on myös tutkinut nuorten suomalaisten syrjäytymistä. Tutkimuksessa tarkasteltiin 18–27-vuotiaita marginaaliryhmässä elävien sosiaalisia suhteita. Sosiaalisilla tukiverkoilla tarkoitettiin nuoren omia perhesuhteita, sukulaisia, ystäviä, naapureita sekä virallisempia tahoja, kuten eri sosiaalityön yksiköt. Oletus on, että työn avulla ihminen saa sosiaalisia verkostoja, mutta tämä ei aina pitänyt paikkaansa. On totta, että palkkatyö antaa nuorelle mahdollisuuksia solmia sosiaalisia suhteita, jo pelkästään talouden kohentamisen myötä. Eläminen työttömänä antaa nuorelle ikävän tunteen ulkopuolisuudesta, mutta on epätodennäköistä, että sen takia katkeaisivat kaikki siteet yhteiskuntaan. Myös iällä ja sukupuolella oli vaikutusta sosiaalisten verkostojen suuruuteen. (Mts. 391–393, 399.)

2.3 Nuoret aikuiset sosiaalityön asiakkaana

Sosiaalityö on perinteisesti jaettu kahteen osa-alueeseen: lastensuojeluun ja aikuissosiaalityöhön. Pekka Karjalainen (2007, 162) on todennut, että nuoret on huomioitu yleensä vasta, kun heillä on vakavia ongelmia ja haastetta on nähty erityisesti koulutuksesta syrjäytyneiden tilanteissa yhdistettynä muihin elämänhallinnan ongelmiin. Toisaalta Pohjolan (2009) mukaan nuoruus on jäänyt pitkälti lapsuuden varjoon ja lisäksi sosiaalityön piirissä on nuorten kohdalla liikaakin keskitytty vain sosiaaliseen syrjäytymiseen. (Mts. 25.)

Anneli Pohjola (1994) on tehnyt Suomessa ensimmäisten joukossa nuoriin kohdistuvaa sosiaalityön tutkimusta. Pohjolan tutkimus koski nuorten aikuisten elämää, jotka ovat olleet sosiaaliviraston pitkäaikaisasiakkaita. Asiakkaiden elämää olivat varjostaneet monet vaativat elämäntilanteet ja tiukka taloudellinen tilanne. Pohjola puhuu vertauskuvallisesti elämän valttikorteista, joilla hän tarkoittaa esimerkiksi koulutusta ja työhistoriaa. Elämä peittyy sosiaalisten ongelmien taakse ja ihminen nähdään helposti vain asiakkaana. (Pohjola 1994, 3, 17.)

Pohjolan (2001, 192–193) mukaan julkisissa keskusteluissa ja usein myös viranomaisten käsityksissä nuori toimeentulotuen saaja nähdään erilaisena ja ongelmallisena. Asiakkuus sosiaalityössä antaa heille ensimmäisen leiman ja heidän ajatellaan automaattisesti olevan irrallaan yhteiskunnasta. Asiakkuuden ei ajatella johtuvan esimerkiksi työttömyydestä, vaan työn karttamisesta ja halukkuudesta elää yhteiskunnan siivellä. Sosiaalitoimiston asiakkuuden taustalla on kuitenkin yleensä vaikea työmarkkinatilanne, on Ylistö (2015) todennut tutkimuksessaan. Tutkimus koski nuorten pitkäaikaistyöttömien haluttomuutta hakea työ- tai opiskelupaikkaa. Heikko työtilanne yhdistettynä nuoren aikuisen kokemiin vaikeuksiin, kuten psyykkisiin ongelmiin, päihdeongelmiin tai parisuhteen päättymiseen, voivat synnyttää emotionaalisia kynnyksiä, jotka vaikuttavat työnhakuaktiivisuuteen. (Mts. 112, 120, 123–124.)

Tehtäessä sosiaalityötä nuorten kanssa on ymmärrettävä nuoruutta elämänvaiheena ja nuorten kokemuksia. Nuoruus voidaan helposti nähdä keskeneräiseksi elämänvaiheeksi. Nuoruuteen liittyvien ongelmien suhteen aikuinen ei välttämättä huomioi tarpeeksi nuoren omaa ääntä. (Smith 2008, 4, 47, 49.) Nykypäivän eriarvoistuneessa yhteiskunnassa olisi

hyvä kuulla nuoren omaa ääntä, jotta palvelu- ja etuusjärjestelmiä voitaisiin arvioida ja kehittää. Tavoitteena on saada nuori aktiiviseksi toimijaksi, jossa hänelle näkyy selkeänä työn, koulutuksen ja hyvinvoinnin kokonaisuus, unohtamatta tasa-arvoa ja oikeudenmukaisuutta. (Palola ym. 2012, 313–314.)

Nuorten kanssa tehtävän sosiaalityön kehittäminen omaksi erityisalakseen on alkanut vasta 2000-luvun alussa (Pohjola 2009, 25). Pekka Karjalaisen ja Pirjo Sarvimäen (2005, 38–39) mukaan esimerkiksi sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuuteen kohdistuvassa toimenpideohjelmassa on haluttu nuorisososiaalityö saada omaksi toimialakseen. Toimenpideohjelman toivomia vaikutuksia on ollut nähtävillä vasta viime vuosina, mutta edelleen Aaltosen ja Bergin (2015, 109) mukaan tutkimuksissa on noussut matalan kynnyksen palvelujen tarve, joista nuori saisi ohjausta tarvitsemiinsa muihin palveluihin. Nuorisososiaalityön toteutumiseen tarvitaan sosiaalityön yleistä tietoperustaa sekä tutkimustietoa nuoruudesta ja nuorista. Tietoa tarvitaan myös erilaisten tukimuotojen vaikuttavuudesta nuoren elämään. (Karjalainen 2007, 162.)

Kaupunkien väliset käytännöt vaihtelevat siinä, miten nuorten aikuisten tarvitsemat palvelut ovat järjestetty. Yleistä on, että nuoria kohdataan asiakkaan tilanteesta riippuen esimerkiksi TE-toimistossa, etsivässä nuorisotyössä ja aikuissosiaalityössä, kuten Sanna Aaltonen ja Päivi Berg (2015) toteavat. Tutkijat olivat haastatelleet 18–29-vuotiaita sosiaalityön asiakkaita, sekä nuorten parissa työskenteleviä sosiaalialan ammattilaisia. Nuoret päätyivät sosiaalityön asiakkaaksi eri reittejä, mutta yhteistä heillä yleensä oli toimeentulotukiasiakkuus. Nuorten ongelmia olivat asunnottomuus, peruskoulun jälkeisen koulutuksen puute ja yleinen Kelan etuuksien riittämättömyys. Asiakkuuteen saattoi liittyä myös elämänhallinnan ongelmia ja mielenterveys- ja päihdeongelmaa. Asiakkuudet kestivät yleensä vuosia, mutta osalle nuorista riitti pienikin neuvonta, jotta he pääsivät eteenpäin. (Aaltonen & Berg 2015, 43, 45–46.)

Sosiaalityössä on tärkeää asiakkaan arvokas ja eettinen kohtaaminen. Laitinen ja Kempainen (2010) kuvaavat, että sosiaalityön palveluprosessissa on tärkeää tunnistaa, että yhteiskunnalliset, kulttuurilliset, poliittis-hallinnolliset ja taloudelliset tekijät vaikuttavat koko työskentelyyn. Vaikutus näkyy sosiaalityöhön sekä yksittäisen asiakkaan tilanteeseen ja kohtamiseen arjessa. Sosiaalityöntekijä kohtaa asiakkaan elämäntilanteen ja hänen on analysoitava puutteita ja ongelmia. Yksittäisen asiakkaan ongelmat ovat sidoksissa laajem-

piin yhteiskunnallisiin kehyksiin. Yhteiskunnalliset linjaukset määrittelevät sosiaalisia ongelmia ja toisaalta resurssien jakoa. (Laitinen & Kemppainen 2010, 138–140.)

Sosiaalityöntekijän tulisi olla aktiivinen osapuoli, joka kannustaa nuorta ilmaisemaan omat toiveet ja tunteet. Tämä merkitsee rakentavaa prosessia, jossa pyritään käyttäjäystävälliseen palveluun ja etsimään vähemmän virallisia keinoja, jolloin nuorella on itsellään mahdollisuus vaikuttaa palveluiden käyttäjänä. (Smith 2008, 120.) Laitinen ja Kemppainen (2010) olivat tutkimuksessaan havainneet, että nuoret sosiaalityön asiakkaat kokivat, että sosiaalityöntekijät ovat motivoituneita auttamaan heitä. Epäkohtaa kuitenkin koettiin siinä, että nuorten näkökulmasta tuloksia odotettiin liian nopeasti. Tämä nuorten mielipide kertoo asiakassuhteiden tarvitsevan aikaa ja useita kohtaamisia, jotta asiakas uskaltautuu muuttamaan elämäänsä. Usein kuitenkin kunnallisen toimintaympäristön edellytykset ovat ristiriidassa arvokkaan ja kokonaisvaltaisen kohtaamisen kanssa. (Mts. 150.)

Elina Palolan, Katri Hannikainen-Ingmanin ja Vappu Karjalaisen (2012) tapaustutkimuksessa ilmeni, että nuorella toimeentulotuen pitkäaikaisasiakkaalla oli usein takanaan monia vaikeita elämäntilanteita, jotka olivat verottaneet hänen voimavarojaan. Tutkimuksessa oli selvitetty käyttääkö Helsingin sosiaalitoimi oikeuttaan laskea toimeentulotukea, jos nuori kieltäytyy tai keskeyttää koulutuksen. Tutkimuksen mukaan taloudellisella pakotteella uhkaaminen ei ole nuoren kohdalla toimiva keino, vaan ennemminkin yksilön toimijuutta entisestään rajoittava asia. Sopivaa koulupaikkaa ei välttämättä löytynyt tai koulumuotoinen opiskelu ei ollut henkilölle sopivaa. Lisäksi nuori ei aina halunnut ottaa opintolainaa, koska työllistymisestä ei ollut opintojen jälkeen varmuutta. (Mts. 311–312.)

Palolan ym. (2012) mukaan tarvittaisiin lisää tutkimustietoa siitä, minkälainen tuki kannustaisi nuorta ulospääsyyn pitkäaikaisesta sosiaalitoimen asiakkuudesta. Sosiaalityön asiakkuuden ei haluta nuoren kohdalla venyvän liian pitkäksi. Sosiaalityöntekijät ovat motivoituneita auttamaan nuoria, mutta yhteistyön vähäisyys muiden sektoreiden kanssa voi estää nuorta saamaan kaipaamiaan mahdollisuuksia esimerkiksi työelämässä. Sosiaalityö saattaa näin ollen tukea nykytilanteen pysyvyyttä etuus- ja palvelujärjestelmien avulla, vaikka tarkoitus olisi saada muutos nuoren elämään. (Mts. 314.)

Palola ym. (2012) peräänkuuluttavat nuorten oikeuksia saada nuorelle joustava palvelujärjestelmä, josta sosiaalityöntekijän lisäksi löytyy terveydenhoitaja, työvoimaviranomainen,

koulutuksen ja kuntoutuksen asiantuntijat. Palvelujärjestelmä toimisi näin ollen yksilöä kannustavana ja ohjaisi omalle reitille. Nuori saattaa tarvita monen henkilön ohjausta, mutta hänellä olisi silti hyvä olla yksi luottohenkilö, jolta kysyä tarvittaessa asioista järjestelmän keskellä. (Mts. 313.)

Aaltosen ja Bergin (2015) tutkimuksessa mainittiin nuorten erityisyydestä asiakasryhmänä. Nuoret miettivät enemmän tulevaisuutta ja poispääsyä asiakkuudesta kuin vanhemmat asiakkaat. Kohtaamisessa tulee kiinnittää huomiota turvallisen ja tervetulleen ilmapiirin luomiseen. Viestinnässä tulee myös huomioida, että nuori voi helposti kokea, että hän on toiminut väärin tai että hänessä on jotakin vikaa. Tutkimuksessa kuvattiin, että hyvässä asiakastapaamisessa syntyy kokemus kohtaamisesta ja luottamuksen rakentumisesta. Nuoren asiakkaan kohdalla on erityistä, että hän itse ei välttämättä tiedä mitä tapaamisilla kysyä, jolloin työntekijän tehtävä on tarkentaa avun tarvetta ja tarjota nuorelle vaihtoehtoja. (Aaltonen & Berg 2015, 48, 50, 52.)

Nuoren asiat voivat mennä helposti solmuun, koska yksi asia johtaa yleensä toiseen ja näin ollen tarvitaan useamman asiantuntijan apua ja ohjausta samaan aikaan tai perättäin, jotta nuori saisi tarvitsemaansa tukea. Mahdollinen syrjäytyminen koulu- tai työmaailmasta on tapahtunut hiljalleen, jolloin nuorelle on myös annettava aikaa päästä taas kiinni yhteiskuntaan. Nuoren tilanne on tunnettava hyvin, jolloin osataan ohjata häntä eteenpäin. Kuntoutumisen annetaan edetä pienin askelin, johon kuuluu, että mahdollisista epäonnistumisista ei rangaista. Kyse on kuntoutumisen, innostumisen tai rohkaistumisen prosessista, jossa palvelujärjestelmän tuki on olennaista. (Palola ym. 2012, 312.) Kannasojan (2013, 216) mukaan yhteiskunta voi palvelujärjestelmän avulla tuottaa rakenteet ja hyvän elämän reunaehdot, mutta ihminen itse antaa ja tuottaa sisällön elämälleen.

Jos palveluun ei liity etuuskien menetyksiä, on Aaltosen ja Bergin (2015) mielestä yleistä, että sovittuun tapaamiseen ei saavuta. Näin ollen nuorille asiakkaille on suunnattu perinteisen puhelinpalvelun lisäksi matalankynnyksen palveluita. Työntekijää voi esimerkiksi tulla tapaamaan aikaa varaamatta ja lisäksi nuorten parissa työskentelevillä on omat Facebook-profiilit. Yhteydenpitovälineeksi mainittiin myös tekstiviestit. Nuorten taidot sähköisten palveluiden kanssa ovat paremmat kuin vanhemmilla sukupolvilla, mutta toisaalta tietämys palveluista ja sosiaaliturvasta on heikompaa. (Mts. 48.)

Katri Ylösen (2016) mukaan verkkoauttaminen, kuten chat-palvelut, ovat lisääntyneet yleisesti nuorten ja ammattilaisten välillä. Verkkoauttamisen eduiksi on koettu luottamuksen kasvu viranomaisia kohtaan, fyysisten ja psyykkisten esteiden madaltuminen yhteydenpidossa, sekä kirjoittamisen helppous puhumiseen verrattuna. Toisaalta väärinymmärryksen riski vuorovaikutuksessa kasvaa, kun nuorta ei tavata kasvokkain. Haastetta tuo myös, että palvelun tuomaa hyvinvointia ei voi mitata, sekä palvelu voi ruuhkautua, joka voi antaa nuorelle kuvan välinpitämättömyydestä. (Mts. 22, 63.)

2.4 Nuorten palvelukeskus J-Nappi

Nuorten aikuisten palvelukeskus J-Nappi on toiminut vuodesta 2013 ja se on osa Jyväskylän kaupungin aikuissosiaalityötä ja kuntouttavia palveluita. Vaikka nuorten palvelukeskus on osa aikuissosiaalityötä, toimii se omana yksikkönään. J-Napin noin 250 asiakasta palvelevat kolme sosiaalityöntekijää, sosiaalihojaaja ja psykiatrinen sairaanhoitaja. Asiakkuudet ovat yleensä pitkäkestoisia, takarajana kuitenkin ikäraja 30 vuotta. Palveluntarvetta arvioidaan jatkuvasti esimerkiksi asiakassuunnitelman avulla.

J-Napin asiakkailta on työttömyyttä, asunnottomuutta, heiltä puuttuu koulutuspaikka ja heillä on asiakkuuksia moneen tahoon, eli monenlaista tuen tarvetta. J-Nappi pyrkii auttamaan nuorta raha-asioissa, virastoissa asioimisessa, asumisessa ja päihitteettömässä arjessa elämisessä. Tavoitteena on saada nuori tekemään ratkaisuja oman elämän valinnoissa kohti koulutusta, asumista, työllistymistä ja hyvää itsenäistä elämää. (Kinnunen 2012.)

Työntekijöiden mukaan asiakkaat ohjautuvat yleensä aikuissosiaalityöstä, jos huomataan nuoren tarvitsevan kiinnipitävämpää ja erityistä tukea tai lastensuojelun jälkihuollosta, kun nuori täyttää 21 vuotta. Jälkihuollosta tulleiden nuorten kanssa arvioidaan onko heillä tarvetta sosiaalityölle vielä lastensuojelun jälkeen. Näillä nuorilla ei ole välttämättä luonnollisia tukiverkkoja. Palvelu perustuu vapaaehtoisuuteen, eikä ole esimerkiksi sidottu sosiaalietuuksien saantiin. Asiakkailta on tarpeen mukaan sekä yksilö-, että ryhmätapaamisia muiden nuorten kanssa. Ryhmien perinteisiä teemoja ovat esimerkiksi ruoanlaitto, elokuvat, liikunta, lautapelaaminen tai asumiseen liittyvät asiat kiinnostuksen ja asiakkaan tar-

peen mukaan. Ryhmätapaamisten tavoitteena on tiedollisten ja yleishyödyllisten asioiden oppimisen lisäksi parantaa nuorten aikuisten sosiaalisia taitoja. Yksilötapaamisilla keskustellaan nuoren suunnitelmista, jotka voivat liittyä opintoihin, kuntoutukseen, työharjoitteluun, työpaikkaan tai arjen kaikenlaisiin haasteisiin, lisäksi nuoria autetaan tarvittaessa hakemusten täyttämässä. Yksilötapaamisia sovitaan yleensä 2–4 viikon välein.

Perinteisesti sosiaalipalveluissa käytetään rangaistuksena sosiaalietuuksien vähentämistä, jos asiakas ei sitoudu omalta osaltaan sovittuihin palveluihin. J-Napin palvelut ovat vapaaehtoisia, joten tapaamiseen saapumatta jättäminen on yleistä. J-Nappi oli kehittänyt Porkkana-hankkeen, eli psykososiaalisen palkkiohoitojärjestelmän, jonka avulla nuoria motivoitiin saapumaan sovittuihin yksilötapaamisiin, sekä osallistumaan ryhmätapaamisiin. Hanke oli Sitran rahoittama ja kesti kesään 2017 saakka. ”Porkkana” oli 10 tai 50 euron arvoinen lahjakortti esimerkiksi ruokakauppaan tai elokuvaan, riippuen asiakkaan kanssa yhdessä sovitusta tavoitteesta. Hankkeen avulla oli saatu järjestettyä nuorille entistä monipuolisempaa ryhmätoimintaa, sekä tapahtumia ja retkiä. Ryhmätoiminnan ja retkien tavoitteena oli antaa asiakkaille osallisuuden kokemuksia ensinnäkin omien toiveiden mukaisen toiminnan järjestämisellä, tutustuttamalla nuoria keskenään ja antamalla positiivisia kokemuksia, jotka esimerkiksi taloudellista syistä olisivat olleet nuorille itselleen mahdottomia toteuttaa. Rahoituksen avulla oli tarjolla esimerkiksi ratsastusta, keilausta, kartingia ja retket Särkänniemeen ja Kyläkauppa Tuuriin.

Lahjakorttien lisäksi nämä tapahtumat ja ryhmät olivat myös itsessään palkkioita, joiden tavoitteena oli tarjota osallisuuden kokemuksia elämänhallinnan tueksi. Tavoite kirjattiin asiakassuunnitelmaan, eikä palkinnolla ollut vaikutusta sosiaalietuuksiin. Jos asiakas ei kuitenkaan sitoutunut suunnitelmaan, niin hänelle ei tullut mitään rangaistuksia. J-Napin henkilökunta pyrki näin ollen kannustamaan sekä palkitsemaan nuoria aikuisia, kun he osallistuivat aktiivisesti heille järjestettyihin tapaamisiin. Työntekijöiden mukaan palkkioihin perustuva sosiaalityö oli tässä laajuudessaan uusi asia. J-Nappi ei ole saanut uutta rahoitusta kesän 2017 jälkeen, joten ”porkkanoita” ei ainakaan toistaiseksi enää jaeta ja lisäksi ryhmätoiminta on supistunut ennalleen. Nuorille aikuisille palkitseminen oli yksi osa palvelukokonaisuutta, joten palkkioiden merkitys nousi myös yhdeksi osa-alueeksi tutkimuksessani.

3 OSALLISUUS JA ELÄMÄNHALLINTA

3.1 Osallisuuden eri ulottuvuudet

Raivio ja Karjalainen (2013, 16–17) viittaavat Erik Allardtin (1976) hyvinvoinnin ulottuvuuksien jäsenyykseen (having, loving, being) tarkastellessaan osallisuuden perusedellytyksiä. Heidän mielestä osallisuuden perusedellytyksiin kuuluvat 1) riittävä toimeentulo ja hyvinvointi, eli taloudellinen osallisuus, 2) valtaisuus ja toimijuus, eli toiminnallinen osallisuus, sekä 3) yhteisöllinen kuuluminen, eli yhteisöllinen osallisuus. Vastaavasti Raivio ja Karjalainen esittävät, että näiden vastaparit eli huono-osaisuus, vieraantumisen ja osattomuus ovat syrjäytymisen ulottuvuuksia.

Sosiaalipalveluiden tavoite on tukea asiakkaan osallisuutta ja samalla ehkäistä syrjäytymistä (Matthies 2014, 14). Osallisuus käsitteenä on kuitenkin moniulotteinen ja vaikeasti rajattava (Särkelä-Kukko 2014, 34). Nigel Thomas (2000, 175–176) kuvaa osallisuudessa olevan kyse siitä, että henkilö saa tietoa tilanteestaan ja oikeuksistaan, mahdollisuuden vaikuttaa asioihin ja päätöksentekoon, sekä saa tarvitsemansa tuen omaan osallisuuteensa. Nuoren saadessa vaikuttaa itselleen tärkeisiin asioihin oppimalla, ideoimalla ja toteuttamalla, saa hän kokemuksia omista vaikuttamismahdollisuuksistaan. Kokemukset auttavat nuorta sitoutumaan yhteiskuntaan ja vaikuttamaan laajemminkin yhteisöissä. (Europa. eu 2013.)

Osallisuus-käsitteeseen liittyy kolme siihen viittaavaa, mutta kuitenkin hieman erisisältöistä käsitettä. 1) *Osallisuus* (involvement) käsitteellä tarkoitetaan mukanaoloa yhteisöllisesti tärkeisiin prosesseihin tai yksilön kiinnittymistä yhteisöön. Se merkitsee yksilön sitoutumisesta kumpuavaa vaikuttamista asioiden etenemiseen ja vastuunottoon seurauksista. Osallisuuteen liitetään myös käsite 2) *osallistuminen*, jossa on kyse vapaaehtoisuudesta ja ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta. Kolmas osallisuuteen liittyvä käsite on 3) *osallistaminen*, joka vastaavasti voi kuulostaa, että kansalainen on passiivinen toimija, jota vaaditaan osallistumaan esimerkiksi yhteiskunnallisiin toimenpiteisiin. (Närhi ym. 2014, 232, 233.)

Siisiäinen (2014) esittää tutkimukseensa perustuen, että henkilöä, joka on esimerkiksi syrjäytymisvaarassa, voidaan auttaa osallistamalla. Henkilöä voidaan tukea eri instituutioiden

taholta toimimaan omien etujensa ja kiinnostuksenkohteidensa mukaisesti. Näin ollen puhutaan aktivoivasta osallistamisesta, jolloin ihminen itse on myötävaikuttamassa asiaan. Osallistaminen ei kuitenkaan aina ole ihmisen vapaaehtoisuuteen perustuvaa, jolloin puhutaan pakotetusta aktivoinnista. (Mts. 32, 35, 37.)

Aktivoinnilla tarkoitetaan asiakkaan velvoitetta osallistua julkisen vallan osoittamiin työllistymis- ja aktivointitoimiin, joita voivat olla palkkatuettu työ, työharjoittelu tai koulutus. Kieltäytyminen velvoitteesta voi johtaa työttömyysetuuden menetykseen määräajaksi tai tuen alentumiseen. (Keskitalo & Karjalainen 2013, 9.) Kati Närhen, Tuomo Kokkosen ja Aila-Leena Matthiesin (2014, 232–233) mukaan palvelujärjestelmän kannalta asia voi olla ristiriitainen. Asiakkaalta odotetaan aktiivisuutta ja vastuunottoa omasta tilanteestaan, mutta toisaalta hänen odotetaan mukautuvan viranomaiskäytäntöihin ja -toimenpiteisiin.

Sirpa Karjalaisen (2015) mielestä esimerkiksi nuori aikuinen pitkäaikaistyötön kaipaisi muita tukitoimia kuin pakkoaktivointia turvatakseen elantonsa. Todellisuudessa nuori ei sillä hetkellä ole välttämättä työ- tai opiskelukuntoinen, jolloin olisi räätälöitävä juuri kyseiselle nuorelle sopivat tuen muodot. Asiakkaan luovaan ja joustavaan kohtaamiseen sosiaalityössä olisi otettava huomioon perhe, terveydenhuolto, nuorisotyö ja päihdetyö, jolloin sopiva tukikokonaisuus kohtaa nuoren. (Mts. 106–107.)

On yleisesti tiedossa, että työttömyys edesauttaa syrjäytymisriskiä. Työttömyysluvut ovat isot, joten työttömyyttä on mahdotonta saada kokonaan poistettua. Työttömyystilanteesta johtuviin seurauksiin on kuitenkin pohdittu keinoja. Närhi, Kokkonen ja Matthies (2014, 228) kirjoittavat, että asiakkaan omasta osallisuudesta on tullut yhteiskunnallinen tavoite, jolla haetaan ratkaisua sosiaalisille ongelmille. Sosiaalipalveluiden järjestäjä on yleensä se, joka mahdollistaa asiakkaan osallisuuden ja osallistumisen mahdollisuuden palvelujärjestelmässä.

Nykyisen sosiaaliturvajärjestelmän, joka on asumis- ja työperusteinen, avulla pyritään turvaamaan kaikille kohtuullinen elämisen taso ja toimeentulo tiettyjen riskien, kuten työttömyyden varalta (Hiilamo, Niemelä, Pykälä, Riihelä & Vanne 2012, 23). Esimerkiksi työttömyysturvan tarkoitus on antaa työttömälle toimeentulo ennen kuin uusi työ löytyy. Uuden työpaikan löytyminen voi kuitenkin pitkittyä ja TE-toimiston ensisijaiset palvelut, kuten aktivointitoimenpiteet eivät myöskään välttämättä auta ihmistä työllistymään. (Hiilamo

2014, 83.) Yle uutisoi (8.2.2017) Heikki Hiilamon ja Pasi Moisio esittelemästä osallistavasta sosiaaliturvajärjestelmästä, joka on mukana Suomen hallituksen kärkihankkeissa. Järjestelmässä esitetään, että työtön sopisi yhdessä sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa osallistavasta toiminnasta.

Järjestelmän peruspiirteet ovat nähtävillä jo Hiilamon (2014) aiemmassa artikkelissa. Tarkoitus on auttaa esimerkiksi nuoria työttömiä aikuisia järjestämällä kuntouttavaa työtointa yhä useammalle ja nopeammalla tahdilla. Pyrkimyksenä on ehkäistä syrjäytymistä ja negatiivisesti toimintakykyyn vaikuttavia asioita. Osallistumisen tulisi olla vapaaehtoista, samoin kuin osallisuustoiminnan valinta ja osallistumisesta maksettaisiin pieni korvaus, joka toimisi ”porkkanana”. Osallisuustoiminta voisi olla osapäiväistä ja koostua esimerkiksi läheisten tai lähimmäisten huolenpidosta, opiskelusta, vanhusten ulkoilutuksesta, ruokapiireistä tai vaatteiden keräyksestä. Tietoa paikoista voitaisiin jakaa internetissä sille perustettavalla osallisuustoiminta-sivustolla. Tavoitteena tällä järjestelmällä on luoda ihmisille sosiaalisia kontakteja, auttaa jäsentämään paremmin ajankäyttöä ja kehittämään työelämätaitoja. (Hiilamo 2014, 84–86.)

Ilman osallisuutta, eli kuulumisen tunnetta johonkin, puuttuu osallistumiselta perusta. Osallisuus on näin ollen kulttuurin ja oman identiteetin näkökulmasta vahvempi käsite kuin osallistuminen. (Närhi, Kokkonen & Matthies 2013, 116.) Osallisuus koostuu tunteamisen, kuulumisen ja kokemisen kokonaisuudesta. Näiden tunneperäisten asioiden lisäksi osallisuus on myös eritasoista ja -sisältöistä toimintaa. Osallisuuden kokemus yhteiskunnassa ja omassa yhteisössään voi syntyä työn, harrastusten tai osallistumis- ja vaikuttamistoiminnan kautta. Näin ollen yksi väylä osallisuuden kokemukseen syntyy osallistumisen kautta. Osallisuuden tunne nousee kuulluksi tulemisesta, sosiaalisista suhteista sekä oman elämän päätöksenteosta ja siihen liittyvistä keskusteluista ja kohtaamisista. Osallisuus ja sen kokemukset ovat aina riippuvaisia osallistujan identiteetistä, ihmiskäsityksestä ja henkilökohtaisesta elämämaailmasta. (Särkelä-Kukko 2014, 35–36.)

Osallisuuden kokemuksen esteenä voivat olla henkilön vähäiset voimavarat. Pitkään jatkunut kuormittava elämäntilanne tai kriisit voivat syödä voimavaroja, jolloin ihminen keskittyy vain selviytymiseen. Olemassa oleviin resursseihin ei aina luoteta tai niitä ei tunnisteta, edes yhteiskunnan tasolla. (Särkelä-Kukko 2014, 39.) Voimavarojen mennessä vain arjessa selviytymiseen voi nuoren elämä näyttäytyä päämäärättömänä. Nuori on voinut keskeyttää

ensimmäisen tutkintonsa opiskelun, mutta on saanut myöhemmin päätökseen toisen ammatillisen koulutuksen. Välttämättä ala ei ole kuitenkaan ollut itselle sopiva tai nuori ei ole osannut lähteä hakemaan alalta töitä. Yhteiskunnan rakenteet saattavat olla nuorelle epäselvät, joissa heidän oletetaan osaavan toimia. Nuorten passiivisuus voi kertoa elämänhallinnan vaikeuksista, koska arjen tärkeistä asioista selvää ottaminen tuntuu haasteelliselta. Käännekohtana nuoren elämässä on usein ollut ulkopuolisen, kuten työvoimatoimiston, puuttuminen asiaan. (Ylistö 2015, 118, 121.)

Närhi, Kokkonen ja Matthies (2013) ovat tutkineet nuorten, alle 30 -vuotiaiden miesten näkemyksiä sosiaali- ja työvoimapalveluiden asiakkuudesta. Tutkimuksessa oli tarkoitus tarkastella minkälaisia osallisuuden esteitä ja mahdollisuuksia palvelujärjestelmät tuottavat, sekä minkälaista toimijuutta ne tarjoavat. Tutkimuksen miehet olivat kokeneet, että tärkeitä osallisuutta tuottavia tekijöitä olivat vuorovaikutus ja oikeanlainen kemia työntekijän kanssa. Edistäviä tekijöitä olivat myös luottamus ja kunnioitus, yksilöllinen ja henkilökohtainen kohtaaminen. Nämä tekijät nousivat esille yleensä palveluissa, joissa asiakas koki, että häntä ei syyllistetä ja hän sai olla oma itsensä. Turhautumista loi palvelujärjestelmän joustamattomuus ja monimutkaisuus. (Mts. 113–114, 129, 136–138.)

Positiivista palautetta saivat työvoiman palvelukeskukset sekä kuntouttavaa työtoimintaa tarjoavat kurssit. Näissä keskityttiin elämäntilanteen parantamiseen, eikä vain elämäntilanteen ylläpitoon. Jälkimmäisessä myös koettiin, että ne tarjosivat käytännön toimintaa, vertaistukea, sekä kasvokkaista vuorovaikutusta työntekijöiden kanssa ja lisäksi oma vuorokausirytmisi parani. Haastateltavat arvostivat työtä korostavaa elämäntapaa, mutta katkeruutta synnyttivät aktivointipolitiikkaan liittyvät sanktiot ja kontrolli, jotka eivät edistäneet osallisuutta. (Mts. 139–141.)

Närhi, Kokkonen ja Matthies (2014) olivat toteuttaneet myös 20 katutason työntekijän ryhmähaastattelun. Haastateltavat työskentelevät etsivässä nuorisotyössä, työvoiman palvelukeskuksissa, aikuissosiaalityössä ja kolmannen sektorin nuorille tarkoitetuissa palveluissa. Työntekijällä ei ole välttämättä harkintavaltaa, vaan organisaatio ja lainsäädäntö asettavat rajoituksia. Haastateltavat kokivat, että harkintavalta rajoittuu vain ratkaisuvaihtoehtojen etsimiseen ja siihen kuka on oikeutettu saamaan palveluita ja etuuksia. Asiakkaan osallisuudella ja osallistumisella haetaan aktiivista asiakasta, jossa palvelut lähtevät asiakkaasta. Osallisuutta edistää yksilöllisistä tarpeista lähtevä ja elämäntilannetta kunnioittava koh-

taaminen, johon tarvitaan ajankäyttöä. Asiakkaan oletetaan olevan kiinnostunut omasta tilanteestaan ja olevan vuorovaikutuksessa työntekijän kanssa. Vasta näin mahdollistuu asiakkaan osallisuus palvelujärjestelmässä. (Närhi ym. 2014, 228–230, 235, 141, 145.)

Samantyyppisiä tuloksia ovat saaneet myös Marja Peltola ja Jenni Moisio (2017) monitie- teisessä tutkimuskatsauksessaan, jossa he toivat yhteen kotimaisia tutkimuksia ja selvityk- siä koskien lasten ja nuorten kokemuksia heille tarjotuista palveluista. Osallisuuden koke- muksen edellytykseksi nousivat kuulluksi tuleminen, omat vaikuttamismahdollisuudet ja luottamuksellisen suhteen syntyminen. Lisäksi toivottiin kasvokkaista kohtaamista ja asia- kassuhteen pitkäaikaisuutta varsinkin vaikeissa elämäntilanteissa. Palvelukokemuksiin vaikuttivat merkityksellisesti myös vertaisryhmät, joita käytetään esimerkiksi sosiaalityön osallistavissa hankkeissa. Ammattilaisilla on merkittävä rooli olla huomioimassa ja vaikut- tamassa, että jokaisella ryhmän jäsenellä on mahdollisuus osallisuuteen ja vertaissuhteiden muodostumiseen. Vertaisryhmät mahdollistavat, rajaavat tai muokkaavat nuoren toimijuut- ta. Tällä tutkijat tarkoittavat, että vertaissuhteiden syntyyn vaikuttavat, kuten muussakin sosiaalisessa toiminnassa, sukupuoli, etnisuus ja yhteiskuntaluokan mukaiset erottelut ja hierarkiat. (Mts. 9, 21, 23–24.)

Maarit Parkkinen, Hanna Rinne, Timo Elomäki ja Riikka Shemeikka (2016, 11) ovat tutki- neet työelämästä syrjäytymisvaarassa olevien nuorten aikuisten sosiaalista osallisuutta sekä yksinäisyyttä. Aineistona oli käytetty Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen ”Alueellinen hyvinvointi ja terveys” -tutkimusta, rajaten aineisto 20–34-vuotiaisiin. Kyselylomakkein kerätyn aineiston tutkimusjoukoksi jäi rajauksen jälkeen 7920 vastaajaa. Sosiaalista osalli- suutta loi osallistuminen. Yleisempiä osallistumistapoja syrjäytymisvaarassa olevilla olivat liikuntaseurat, vapaamuotoiset harrasteporukat ja seurakunnan toiminta. Osallistuminen oli kuitenkin liikuntaseurojen kohdalla vähäisempää kuin vastaavan ikäisillä työssäkäyvillä, jonka taustalla on oletettavasti taloudelliset seikat. Naiset kokivat yksinäisyyttä enemmän kuin miehet ja yleisempää se oli syrjäytymisvaarassa olevilla naisilla. Naisilla työllisten ja syrjäytymisvaarassa olevien välillä ei ollut kuitenkaan osallistumisessa eroa. Näin ollen osallistuminen ei aina poista yksinäisyyttä. Kaupunkialueella asuvat syrjäytymisuhan alla olevat miehet olivat hieman epäaktiivisempia kuin työllistetyt miehet. Yleisin syy mahdol- liselle osallistumattomuudelle oli, ettei vastaaja kokenut osallistumiselle tarvetta. Yleistä myös oli, että sopivaa vaihtoehtoa osallistumiselle ei ollut. Muita syitä olivat huonot kul-

kuyhteydet, ajan puute, oma tai läheisen sairaus tai tiedonpuute osallistumismahdollisuuksista. Parkkisen ym. mukaan ratkaisuna osallistumiselle voisi olla entistä parempi tiedottaminen nuorille aikuisille kohdistetuista vaihtoehdoista. Osallistuminen ja sosiaalisesti aktiivinen elämä toisi nuorelle sosiaalisen ympäristön, joka tukisi osallisuutta. (Mts. 10, 13–15, 17–18.)

Myös Minna Heikkinen (2000) toteaa tutkimuksessaan, että nuori tarvitsee sosiaalisia tukiverkostoja osallistumiseen. Sosiaalisten verkkojen suuruus kasvoi iän myötä erityisesti naisilla heidän päästessään 24–27 vuoden ikään. Miehillä verkostot kasvoivat vain hieman heidän päästessään 21 vuoden ikään, mutta heidän lähtötasonsa verkostojen suhteen oli jo huomattavasti naisia pienempi. Naisilla oli ollut virallisia ja epävirallisia sosiaalisia verkostoja enemmän. Tämä saattaa selittyä sillä, että naiset voivat keskittyä esimerkiksi perhekeskeisiin siteisiin, jos yleensä työn tuomat kontaktit ihmisiin puuttuvat. (Heikkinen 2000, 391–393, 400–402.)

Heikkisen (2000) mukaan iän tuomat kontaktit voivat selittyä myös sillä, että tuolloin voidaan olla jo naimisissa tai avoliitossa, jolloin sosiaalisiin suhteisiin kuuluvat myös partnerin vanhemmat. Kaikki sosiaaliset verkot eivät ole nuorelle hyväksi. Ne voivat ajaa huumien käyttöön ja rikoksiin. On nähtävissä, että monet perheet sekä ystävät ovat ottaneet omakseen huolehtia nuorista. Nuorten palveluista ja etuuksista ei tulisi leikata, mutta keskustelua sosiaalisten verkostojen voimasta tulisi käydä, jotta taakkaa saataisiin jaettua. Nuori tarvitsee sosiaalistumiseen niin virallisia kuin epävirallisiakin verkostoja. (Mts. 403–404.)

3.2 Elämäntilinnasta hyvinvointia

Elämäntilinta-käsitteen juuret ovat yhteiskuntatieteissä sekä psykologiassa. Käsitteen käyttö on ollut yleisempää psykologian puolella, kun vastaavasti yhteiskuntatieteilijät ovat keskittyneet enemmän käsitteisiin elintaso ja elämäntilinta, joiden kautta on tarkasteltu hyvinvointia. Elämäntilinnassa on kyse ihmisen autonomiasta, joka merkitsee ihmisen edellytyksiä toimia. Autonomiaan kuuluu myös itsekuri ja itsekontrolli, joiden puute voi johtaa

elämänhallinnan kaventumiseen. Ihminen voi näyttäytyä näin ollen oikukkaana tai mielen-terveydeltään horjuvana. Autonomian liittäminen elämänhallintaan auttaa käsittämään elämänhallinnan problematiikkaa. Ihmisellä on tiettyjä autonomisia tarpeita, joita ovat ravintoaineet, vesi ja hengitysilma, mutta toisaalta myös turvallisuuden, rakkauden ja arvostetuksi tulemisen tarpeet. Hyvinvointia edistää näiden tarpeiden tasapainoinen ja säännöllinen täytyminen elämässä. (Riihinen 1996, 17–18, 21–22.) Antti Uutelan (1996) mukaan elämänhallinnan tunne syntyy henkilön ja sosiaalisen maailman vuorovaikutuksesta. Hyvän elämänhallinnan tunne merkitsee sopuointua yksilön ja ympäristön välillä, jolloin ympäristö vaatii sopivasti ihmiseltä, tarjoten samalla mahdollisuuksia. (Mts. 50.)

Ympäristö muuttuu jatkuvasti ja muutoksista saadaan nopeasti tietoa. Asiat joita ei voi hallita koetaan usein uhkana, jolloin ihminen kokee itsensä ja vaikutusmahdollisuutensa vähäiseksi. Vaikutusmahdollisuuksiin vaikuttavat myös moniarvoistuminen ja laajentuneet sosiaaliset verkostot. Ihminen saattaa kokea ulkopuolisuutta psyykkisen turvattomuuden lisääntyttyä. Ihminen voi tuntea tarvetta ottaa oma elämä haltuun, joka näkyy monin eri tavoin. Hän saattaa keskittyä vain johonkin suppeaan elämän alueeseen, tai voi alkaa tarkkailemaan kehoaan tai kannattamaan jonkin ääriliikkeen toimintaa. Ihminen saattaa myös kehittää riippuvuuden työhön, tietokoneeseen tai tv-sarjaan, jota kokee hallitsevansa. Hallinnan tunne on silloin todellinen, kun omat kyvyt ja selviytymisen odotus ovat tasapainossa. (Vilkko-Riihelä 1999, 570.)

J.P. Roos (1987) jakaa elämänhallinnan sisäiseen ja ulkoiseen. Ulkoisella elämänhallinnalla tarkoitetaan, että ihminen pystyy hyvin pitkälti vaikuttamaan omaan elämänsä kulkuunsa. Ihmiselle ei ole tapahtunut mitään kovin odottamatonta, joka olisi vaikuttanut elämäntarkoituksien toteuttamiseen. Ulkoiseen elämänhallintaan vaikuttavat sukupolvi, sukupuoli, koulutus ja ammatti. Ulkoista elämänhallintaa turvaavat aineellinen hyvinvointi, vauraus ja taloudellinen hyvinvointi. (Mts. 65.) Tukeakseen ulkoista elämänhallintaansa voi ihminen Raimo Raitasalon (1995) mukaan tarpeen vaatiessa turvautua sosiaaliturvajärjestelmään selviytyäkseen. Sosiaalipalvelut voivat tarjota paitsi aineellista tukea, mutta ne voivat myös tukea ihmisen omaa käsittelykykyä heidän kohdatessaan ristiriitoja elämässään. Sosiaaliturva tukee näin olleen osaltaan ihmisen elämänhallintaa, joka näkyy taloudellisena selviytymisenä sekä emotionaalisella että kognitiivisella tasolla. (Mts. 12–13.)

Sisäinen elämäntilanteen Roos (1987) kuvaa olevan monimutkaisempi asia, joka opitaan hiljalleen jo lapsuudesta lähtien. Ihmiselle tapahtuvien odottamattomien asioiden edessä ei pidä alistua tai lannistua. On osattava hyväksyä sen hetkinen kohtalonsa pyrkien kuitenkin samalla katsomaan elämässä eteenpäin. Sisäisen elämäntilanteen kuva on kuitenkin muuttunut. Ihminen haluaa välttää vaikeuksia ja ponnisteluja ja tilalle haetaan mukavuutta ja turvallisuuden tunnetta. Tilanteisiin ei välttämättä osata enää sopeutua, jolloin puhutaan elämän hallinnan imagesta. Asioiden halutaan näyttävän ulospäin hyvältä, vaikka näin ei välttämättä olisi. (Mts. 66.) Ihminen, jonka sisäinen autonomia on vahva ja jolla on voimakas itsetunto, sekä positiivinen minäkuva voi säilyttää elämäntilanteensa ankeissakin olosuhteissa. Päinvastaiset ominaisuudet omaava henkilö voi taasen sortua pienessäkin vastoinkäymisessä. (Riihinen 1996, 30.)

Veli-Matti Poutanen (2000) on tutkinut työttömyyden vaikutusta elämäntilanteeseen. Hänen mukaansa ihmisellä voi onnistua sekä sisäinen että ulkoinen elämäntilanteeseen, tai vain toinen niistä tai ei kumpikaan. Tutkijan mukaan syrjäytyneeltä puuttuu kumpikin, joka näkyy useiden huono-osaisuuden kriteereiden täyttymisenä. Esimerkiksi työttömänä ollessaan hän ei löydä muiltakaan elämän osa-alueilta mielekästä vastapainoa ja toisaalta hänellä ei ole kykyä hallita työttömyyden synnyttämää ongelmallista olotilaa. Poutanen nimeää syrjäytyneen vastapariksi nousijan, joka on vastaavanlaisesti työtön, jolla onnistuu ulkoinen sekä sisäinen elämäntilanteeseen. Nousija ei tunne syyllisyyttä työttömyydestään, vaikka ei pidä tilanteestaan. Hän pystyy hakemaan tasapainoa muilta elämäntilanteilta, mutta ei tyydy tilanteeseensa, jolloin hänen työelämänsä paluu lopulta onnistuu. (Mts. 77, 83.)

Elämäntilanteeseen muodostuu näin ollen yksilön kyvystä ottaa vastuuta omasta elämäntilanteestaan, joka koostuu monista toiminta-alueista ja niiden hallinnasta sekä hallinnan kokemuksesta. Vastaavasti elämäntilanteen puutteellisuus näyttäytyy ongelmallisena hyvinvointiin liittyvien tarpeiden täyttymisessä. (Kestilä, Kauppinen & Karvonen 2016, 118.) Oletus myös on, että ihmisellä on motivaatiota järjestää asioita elämässään. Elämäntilanteen tunnetta voi kuitenkin muuttaa esimerkiksi toimintakykyä rajoittava sairaus. (Uutela 1996, 50.) Järviskosken (1996, 35–36, 44) mielestä käsite antaa ymmärtää, että ihmisellä on itsellään valta hallita elämäntilanteensa. Hän kuitenkin kirjoittaa, että elämäntilanteeseen -käsitteen tulisi olla elämäntilanteeseen liittyvä kattokäsite, joka sisältää useita eri elämäntilanteeseen ja elämäntilanteisiin liittyviä asioita. Roos (1987) on suomalaisia elämäntilanteita tutkimalla havainnut, että

niissä ihmisillä toistuu tarve hallita elämäänsä. Usein oli mainittu jokin ajankohta elämässä, jolloin henkilö oli ottanut itseään ”niskasta kiinni”. Vaikka elämänhallinnan saavuttaisi, voi taas jokin yllättävä mullistus tapahtua elämässä haastaen elämänhallinnan uudelleen. (Mts. 67.)

Laura Kestilä, Timo M. Kauppinen ja Sakari Karvonen (2016) ovat tutkimuksessaan haastatelleet 1559 nuorta, joiden ikä oli 18–29 vuotta. Tutkimuksen tarkoitus oli saada tietoa siitä, miten lapsuudenolot vaikuttavat arjenhallintaan aikuisena. Lapsuuden perheen taloudelliset vaikeudet ja työttömyys, sekä matala koulutustaso heijastuivat myös nuoren aikuisen taloudellisen hallinnan ongelmiin. Edellä mainitut syyt olivat yhteydessä myös sosiaalisiin suhteisiin. Lisäksi yksinäisyyttä osaltaan tuotti vanhempien ristiriidat ja ero. Tyytymättömyyttä ihmissuhteisiin ja yksinäisyyden kokemusta toivat myös vanhempien alkoholi- ja mielenterveysongelmat. Alkoholi-ongelmat lapsuudenperheessä vaikuttivat erityisesti nuoren elämänhallintaan ja kykyyn tehdä omaan elämään liittyviä päätöksiä. (Mts. 120, 125–126, 128–129.)

Vilkko-Riihelä (1999, 570) kirjoittaa, että jokainen kohtaa elämässään tilanteita, joissa hallinnan tunne on koetuksella. Silloin, kun hallinnan tunne on hyvä, pystyy ihminen säätämään psyykkistä tasapainoaan ja selviytymiskeinot riittävät. Elämänhallintaan liittyvät kehon, mielen ja sosiaalisten suhteiden hallinta. Mielen hallintaan liittyvät pelkojen, ajatusten ja muiden tunteiden hallinta. Kehon hallintaan liittyy miten syö, liikkuu tai käyttää päihteitä. Sosiaalisten suhteiden hallinta näkyy tasapainoisina ihmissuhteina lähipiirissä, sekä työ-, harraste-, tai opiskelumailmassa. (Vilkko-Riihelä 1999, 570.) Järvikosken (1996, 36) mukaan ihmiset kuitenkin reagoivat yksilöllisesti elämäntapahtumiin ja stressitilanteisiin, johon vaikutusta on myös silloisella elämäntilanteella tai ajankohdalla.

Hallinnan tunne joutuu koetukselle myös normaalien kehityshaasteiden ja -kriisien aikana, joihin lukeutuvat murrosikä, työ ja opiskelu. Hallintaa voi horjuttaa myös elämän suuret muutokset, kuten perheen perustaminen tai turvaverkkojen vähentyminen. Elämänhallinnan pettäessä voi syntyä psyykkisiä oireita sekä niiden aiheuttamia fyysisiä oireita. Vilkko-Riihelä (1999) kuvaa, että ihmisen tulisi löytää omat coping-, eli selviytymiskeinot, ylläpitää terveitä elintapoja ja liikuntamuotoja. (Mts. 570.)

Elämönhallinta on Sami Ylistön (2009) mukaan kaksijakoinen käsite, koska se sisältää sosiaalisen ja psyykkisen puolen. Yhteiskuntatieteiden kannalta sosiaalinen on olennaisin. Tällä tavoin määriteltynä siitä tulee sosiaalisen toiminnan analyysi, joka määrittää elämönhallinnan selitysvoimaiseksi näkökulmaksi ihmisten toimintaan. Ylistö (2009) jaottelee elämönhallinnan kuuteen eri osaan. Ensimmäiseksi hän kirjoittaa elämönhallinnan kiinnittyvän hyvinvointiin, koska hyvinvointia tavoitellaan ja se yleensä on elämönhallinnan lopputulos. Toiseksi hän kuvaa, että elämönhallinta on tavoitteellista toimintaa, koska se on pyrkimystä ylläpitää tai saavuttaa haluttuja asioita. Kolmanneksi hän kirjoittaa elämönhallinnan olevan prosessimaista ja projektimaista, koska tavoitteet eivät yleensä ole heti saavutettavissa niiden laajuuden vuoksi. Tavoitteita on hyvä pilkkoa pienempiin osatavoitteisiin, joiden kautta päästään päätavoitteeseen. Neljänneksi Ylistö on listannut tietoisuuden, sillä elämönhallinta vaatii sitä tavoitteellisuutensa vuoksi. (Mts. 286, 296–297.)

Viidenneksi elämönhallinta on tilannesidonnainen ilmiö, koska elämää ei voi hallita yhtenä kokonaisuutena, vaan se jakaantuu monille elämän osa-alueille. Tämä tarkoittaa, että yksilö voi pärjätä toisella elämänalueella hyvin ja samalla voidaan tarkastella miten ihminen on päätenyt johonkin tiettyyn elämäntilanteeseen. Kuudenneksi elämönhallinta on suhteellinen käsite, jolla Ylistö (2009) tarkoittaa, että ihmisen tahto ei ole koskaan täysin vapaa ja toisaalta vaihtoehtoja ei ole rajattomasti. Elämää ei siis voi täysin hallita, vaan siihen vaikuttaa se missä määrin ihminen voi vaikuttaa asioihin ja se miten paljon ympärillä tapahtuu hallitsemattomia asioita. (Ylistö 2009, 296–297.)

Ylistön (2009, 286) mukaan elämönhallinta on tullut osaksi sosiaalialan ammattisanastoa, koska esimerkiksi työllistämis- ja kuntoutusohjelmissa mainitaan tavoitteeksi asiakkaan elämönhallinnan tukeminen. Suvi Raitakari (2004) puolestaan kirjoittaa, että työvoimatoimistot ja sosiaalitoimi järjestävät elämönhallintaprojekteja, joiden tarkoitus on saada marginaalit saavuttamaan elämönhallintansa. Elämönhallinnan kontekstina käytetään yleensä viranomais- tai ammattilaistoimintaa. Näin ollen nuorelle voidaan yrittää sanella miten hänen tulisi toimia. Nuorelta, joka on asiakkaana esimerkiksi työvoimatoimistossa tai sosiaalitoimistossa, edellytetään selontekoa elämästään. Nuorten sosiaaliset ongelmat saatetaan nähdä kyvyttömyytenä ja haluttomuutena sopeutua ja käyttäytyä oikein. Välttämättä ei osata ottaa huomioon millaista arkea nuori marginaalissa elää. Nuoren oman tarinan kuuleminen auttaa elämönhallintaa tukevien instituutioiden työtä, jolloin myös apua voidaan

antaa. Ymmärtämättömyys vain saattaa edesauttaa pitämään nuorta hallinnassa ilman, että itsenäistä selviytymistä tuettaisiin. Elämönhallintapuheella saatetaan saada aikaiseksi ikävää luokittelua ja huono-osaisten osoittelua. Nuorelta voidaan odottaa tietynlaista käytöstä ja korostetaan oikean arjen moraalista hyvyyttä. Syrjäytyneen nuoren opastaminen kohti parempaa elämönhallintaa kuulostaa järkevältä, mutta toisaalta tehdään rajanvetoa kuka tarvitsee ohjausta ja kenen sen kuuluu tehdä. (Raitakari 2004, 56, 59, 73.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimustehtävä

Tutkimuksen tarkoitus on tuoda esille nuorten aikuisten antamia merkityksiä erityisesti heille suunnatuille sosiaalipalveluille, jolloin palveluja voidaan tarvittaessa kehittää entistä enemmän kohtaamaan asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita. Asiakkaat ovat oman elämänsä asiantuntijoita, joten haluan tuoda esille heidän äänensä. Tutkimuskohteena ovat jyvaskyläläiset Nuorten palvelukeskus J-Napin asiakkaat, joiden ikä on 18–29 vuotta.

Tutkimuskysymykseni ovat:

1 Mikä merkitys nuorille aikuisille suunnatuilla sosiaalipalveluilla on nuorille aikuisille heidän omasta näkökulmastaan?

2 Kohtaavatko nuorten antamat merkitykset ja palvelujärjestelmän toiminnalle asettamat tavoitteet?

Palvelulle on asetettu tavoitteeksi nuorten aikuisten osallisuuden tukeminen, elämänhallinnan parantaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen, joten on tärkeää kysyä miten nämä tavoitteet onnistuvat asiakkaiden näkökulmasta tai ovatko nämä tavoitteet heille relevantteja.

Tutkimuskysymykset eivät kuitenkaan suoraan anna vastauksia, vaan merkitysten tulkinnaan on vaikutusta sillä, miten tutkija lukee aineistoa ja suhteuttaa sen teoreettiseen viitekehykseen, kuten Marianne Liljeström (2004, 19) opastaa. Tutkielmassani tarkastelen nuorta aikuista sosiaalityön asiakkaana ja avaan käsitteitä syrjäytyminen, elämänhallinta ja osallisuus. Tätä viitekehystä vasten tarkastelen nuorten antamia merkityksiä heille suunnatuista palveluista.

4.2 Aineistonkeruu

Tutkimus on luonteeltaan laadullinen, jolloin tavoite on todellisen elämän kuvaaminen ja kokemusten tavoittaminen. Laadullisen haastattelun tavoitteena on avata pääsy yksilön omaan ajatusmaailmaan, jolloin he omin sanoin pääsevät kertomaan mielipiteistään ja kokemuksistaan (Kvale 2007, 9). Laadullisen aineiston hankinnassa esimerkiksi teemahaastattelu, jota käytän tutkielmassani, tuo tutkittavan äänen ja näkökulman esille (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 161, 164). Haastattelu on kuitenkin tilanne, jossa molemmat, tutkija sekä haastateltava, tuottavat tietoa. Tutkija on määritellyt tutkimuksen kohteen ja haastattelukysymykset. Tutkijan ääni kuuluu myös lopullisessa raportissa, koska hän nostaa esille valitsemansa aiheet ja mahdolliset sitaatit. (Oinas 2004, 222–223; Ruusuvuori & Tiittula 2005, 10–11.)

Eskolan (2015, 188) mielestä haastattelu antaa kuitenkin vastaajalle vapauden kertoa oma käsityksensä, vaikka tutkija on muodostanut ennalta käsitteitä ja kysymyksiä tutkittavasta aiheesta. Elina Oinaan (2004) mielestä tutkija ei voi kuitenkaan koskaan täysin puhua tutkittavien suulla. Tutkija ei voi nähdä haastattelujen takana olevaan todellisuuteen, jolloin ei yritetä väittää mitä haastateltava mahdollisesti koki, ajatteli tai tunsu. Tällä tarkoitetaan, että lopulta kyse on tutkijan tulkinnoista, jotka perustuvat ainoastaan haastatteluihin. (Mts. 223.)

Tuomen ja Sarajärven (2009, 85–86) mukaan laadullisessa tutkimuksessa on oleellista, että tutkittavat henkilöt tietävät tai heillä on kokemusta asiasta. Tutkija asettaa kriteerit tutkittaville, jolloin saadaan tarkoitukseen sopivaa tietoa. Omassa tutkimuksessani ainut kriteeri tutkittaville oli J-Napin asiakkuus. En halunnut rajata tutkimusjoukkoa esimerkiksi sukupuolen, asiakkuuden taustojen tai keston perusteella. J-Napin asiakkaiden taustat ja tuen tarpeet, joihin nuorten palvelukeskus pyrkii vastaamaan, ovat erilaisia. Asettamalla kriteeriksi ainoastaan asiakkuuden pyrin saamaan mahdollisimman monipuolisen kokonaiskuvan asiakkaiden antamista merkityksistä sosiaalipalveluja kohtaan. Tutkimusaineistoni koostuu kahdeksan nuoren aikuisen haastattelusta.

Aineistonkeruuta varten olin alustavasti yhteydessä Nuorten palvelukeskus J-Nappiin keväällä 2016, jolloin tutkimusaihe oli vielä suunnitelmavaiheessa. Tutkimusaiheen tarkentu-

essa hain tutkimuslupaa Jyväskylän kaupungilta syksyllä 2016. Halusin tutkimuksessani mainita missä tutkimus on tehty, koska Jyväskylä on ollut ensimmäisten kaupunkien joukossa, jotka tarjoavat nuorille kohdistettua sosiaalityötä. J-Nappi on myös ensimmäisiä palkkioihin perustuvaa sosiaalityötä kokeilevia paikkoja, josta kirjoitin Nuorten palvelukeskus J-nappia käsittelevässä luvussa (luku 2.4).

Tutkimusluvan saatuaani otin uudestaan yhteyttä Nuorten palvelukeskus J-Nappiin, jolloin sovimme, että J-Napin työntekijät jakavat laatimaani haastattelupyyntökirjettä (liite 2). Haastattelukutsua jaettiin kaikille asiakkaille marraskuusta 2016 helmikuuhun 2017. Kutsussa pyydettiin ottamaan minuun suoraan yhteyttä tai varaamaan haastattelu-aika oman työntekijänsä kautta. Nuorille kerrottiin, etteivät työntekijät saa tietoa yksittäisten haastatteluiden sisällöstä, vaikka he tietäisivät haastatteluihin osallistuvat henkilöt. Myös Eskola ja Vastamäki (2001, 37) suosittelevat haastateltavien kutsumista asiakkaalle ennestään tun tun sosiaalityöntekijän kautta.

Eskolan ja Vastamäen (2001) mukaan haastatteluun suostumiseen motivoi yleensä kolme tekijää. Haastateltava pääsee tuomaan esille omat mielipiteensä asiasta, joka voi olla suora kanava tavallisen ihmisen ja päättäjien välillä. Toinen tekijä on halu kertoa omista kokemuksista, jolloin tavoitteena on, että muut vastaavassa tilanteessa olevat ihmiset hyötyisivät asiasta. Toisaalta kyse voi olla itsetuntoa kohottavasta asiasta, koska omat ajatukset on koettu arvokkaana ja ne tuodaan muiden tietoisuuteen. Kolmas motivoiva tekijä saattaa olla haastateltavan aiempi myönteinen kokemus tutkimukseen osallistumisesta. (Mts. 25–26.)

Toteutin kahdeksan yksilöhaastattelua joulukuun 2016 ja helmikuun 2017 välisenä aikana Nuorten palvelukeskus J-Napissa. Tutkimusjoukkoon kuului sekä miehiä että naisia. Tietosuojaan vuoksi jätän osallistujien iät mainitsematta. Haastateltavat eivät ottaneet minuun henkilökohtaisesti yhteyttä, vaikka se olisi ollut heille mahdollista. Tutkittavat saapuivat yleensä samalla käyntikerralla oman työntekijänsä vastaanotolle ja suurimman osan kanssa haastattelusta oli sovittu jo etukäteen. Osalle nuorista tarjottiin välittömästi tilaisuutta päästä haastatteluun, jos olin jo valmiina paikalla tekemässä aiemmin sovittuja haastatteluja.

Halusin tehdä haastattelut yksilöhaastatteluina, jotta nuori saisi kertoa oman näkemyksensä ja keskittyä hänelle tärkeisiin asioihin palveluiden merkityksestä. Pietilän (2010, 215) mu-

kaan mahdollisessa ryhmähaastattelussa osallistujan olisi otettava toisten mielipiteet huomioon, vaikka ei olisikaan samaa mieltä asioista. Haastatteluissa nousi myös henkilökohtaisia asioita, joista puhuminen esimerkiksi ryhmähaastatteluissa ei olisi välttämättä onnistunut.

Haastatteluille järjestyi aina toimistohuone, joka toimi kaikkien haastatteluiden paikkana, koska toiveita haastattelun suorittamisesta muualla ei ollut kenellekään. J-Napin toimistotilat olivat häiriöttömät ja asiakkaille luonnollisia ja tuttuja paikkoja kertoa palveluiden merkityksestä. Hirsjärvi ja Hurme (2011) kirjoittavat, että haastattelu edellyttää rauhallista paikkaa, jossa muut ihmiset eivät vahingossa tule häiritsemään tilannetta. Haastatteluiden onnistumiseen on myös haastattelijalla vaikutusta. Haastattelu on kuin keskustelua, jossa tutkija on aktiivinen kuuliija ja samalla johdattaa kysymyksillään keskustelua eteenpäin. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 103, 127.)

Aloitin haastattelutilanteet kiittämällä osallistumisesta ja omien kokemusten jakamisesta. Painotin myös, että kysymyksiini ei ole olemassa oikeita vastauksia, vaan olen kiinnostunut haastateltavan mielipiteistä. Muistutin myös, että kysymykseen voi halutessaan jättää vastaamatta. Kävin kaikkien kanssa vielä tutkimusaiheeni ja tutkittavan oikeudet läpi (liite 2). Haastattelutilanteessa on osattava pitää haastattelijan rooli, mutta silti oltava empaattinen, jotta luottamus saadaan rakennettua (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 41–42).

Haastatteluissa on huomioitava, että tutkija ei tuo omia mielipiteitään esille. Tutkijan mielipiteet saattaisivat vaikuttaa tutkittavan mielipiteisiin. Nuorelle on haastatteluissa välityttävä tunne, että hänen mielipiteitään ollaan aidosti kiinnostuneita (Hirsjärvi & Hurme 2011, 208, 132). Oletan, että alkukeskustelu ja oma rauhallinen olemukseni haastattelutilanteissa auttoivat myös nuoret rentoutumaan. Nauhoitin haastattelut nauhurilla myöhempiä litterointia varten. Näin ollen pystyin täysin keskittymään haastateltavaan, koska minun ei tarvinnut samalla tehdä muistiinpanoja. Haastateltavat eivät kiinnittäneet nauhuriin haastattelun aikana suurempaa huomiota, koska perustelin sen tärkeyden aineistonkeruun vuoksi.

Aineistonkeruumenetelmänä oli siis teemahaastattelu. Teemahaastattelussa kuljetaan tiettyjen teemojen varassa, ilman että kysymyksillä ja järjestyksellä olisi tarkkaa muotoa. Haastattelussa otetaan keskeisesti huomioon ihmisten antamat merkitykset asioille, joiden mu-

kaisesti haastattelu etenee. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 48.) Haastattelurungon teemat (liite 1), joita olivat ohjaus ja tuki, elämäntilanne, arki ja asiakkuus, nousivat tutkielman teoreettisesta viitekehystä. Haastattelut kulkivat luontevasti näiden teemojen välillä. Haastattelussa nuoren elämäntilannetta voidaan jäsentää hänen oman elämän filosofian sekä päivittäisten askareiden tai harrastusten kautta. Näin päästään valottamaan nuoren ajattelumaailmaa hänen omasta elämäntilanteestaan. (Saarikoski 1996, 206.)

Jokainen ennakkoon suunnittelemani teema herätti tutkittavissa ajatuksia. Riippuen haasteltavasta tietyt teemat saattoi synnyttää enemmän keskustelua, joka on Eskolan ja Vastamäen (2001, 27) mukaan yksi teemahaastattelun ominaispiirre. Valitsin teemahaastattelun, koska se antoi minulle mahdollisuuden etukäteen pohtia mistä aihepiireistä haluan kysyä. Avoin haastattelu voi olla hankalaa, koska tilanne muistuttaa enemmän tavallista keskustelua, kuten Eskola ja Vastamäki (2001, 27) toteavat. En valinnut avointa haastattelua, koska arvelin, että sillä haastattelumenetelmällä en saa keskustelua etenemään sujuvasti ja toisaalta halusin haastatteluiden pitäytyvän tietyissä valitsemisani aiheissa. Koin myös nuorten kannalta olevan helpompaa, että minulla oli valmiita teemoja minkä kautta he pääsivät pohtimaan palveluiden merkitystä itselleen.

Haastattelut kestivät 15–35 minuuttia. Johanna Ruusuvuoren ja Liisa Tiittulan (2005, 45) mukaan haasteltavat ovat luonteeltaan erilaisia. Toiset vastailevat lyhyesti kysymyksiin ja tarvitsevat mahdollisesti enemmän lisäkysymyksiä, kun toinen vastaaja saattaa kertoa laajan kertomuksen jo yhdestä kysymyksestä. Haastatteluiden kestot eivät olleet kovin pitkiä, joka kertoo tutkimusjoukon keskittymisestä ainoastaan haastatteluteemoihin. Haastattelut eivät lähteneet rönsyilemään muihin aiheisiin. Haastatteluiden pituuteen, jotka keskimäärin olivat 24 minuuttia, voi vaikuttaa myös tutkimusjoukon ikä. Nuoret voivat olla Eskolan ja Vastamäen (2001) mukaan haasteellinen kohderyhmä. He eivät välttämättä koe tarpeelliseksi osallistua tutkimuksiin. Nuoret jotka osallistuvat saattavat olla harvasanaisia tai eivät luota tarpeeksi tutkijaan, jotta avautuisivat ajatuksistaan. (Mts. 25–26.) Koin, että haasteltavat kertoivat avoimesti kokemuksistaan, mutta nuorille tyypilliseen tapaan melko kietytysti.

Kaikki haasteltavat saivat palkkioksi 20 euron lahjakortin Porkkana-hankkeen kautta. Tutkittavien saaminen ei käynyt nopeasti ja muutamia peruutuksia tuli matkan varrella, joten voi päätellä, että lahjakortti ei ole toiminut motivaattorina. Toisaalta osa haastelta-

vista kertoi, että lahjakortista oli kerrottu vasta, kun he olivat jo suostuneet haastatteluun. Lahjakortin antamisesta huolehti aina haasteltavan oma työntekijä juuri ennen haastatteluhetkeä tai välittömästi sen jälkeen. Aineistonkeruu vei useamman kuukauden, mutta olin kuitenkin varannut siihen reilusti aikaa, jotta etenisin kiireettömästi kohti valmista tutkielmaa. Yksi laadullisen tutkimuksen perusedellytyksistä on, että tutkijalla on riittävästi aikaa tehdä tutkimus (Tuomi & Sarajärvi 2009, 142).

4.3 Aineiston analysointi

Litteroin aineiston sana sanalta ja aineistoa muodostui 33 sivua, rivivälillä 1,5. Olisin voinut tehdä vielä useamman haastattelun saadakseni enemmän aineistoa, mutta tutkimustehtävän kannalta koen, että aineistoni oli riittävä. Olen analysoinut aineiston käyttämällä sisällönanalyysia. Tuomen ja Sarajärven (2009, 104) mukaan sisällönanalyysi on tekstianaalyysia, jossa etsitään tekstin merkityksiä. Sisällönanalyysillä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus (Schreier 2014, 170; Tuomi & Sarajärvi 2009, 103–104). Sisällönanalyysi voidaan tehdä aineistolähtöisesti, teorialähtöisesti tai teoriaohjaavasti. Oma analyysini on teoriaohjaava, toisin sanoen teoriasidonnainen, sillä analyysissä on teoreettisia kytkeitä, mutta se ei suoraan pohjautu johonkin tiettyyn teoriaan (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96–97; Eskola 2015, 188).

Laadullisen aineiston analyysi on aineiston lukemista useampaan kertaan, pohtimista, tulkitsemista ja teoriaan linkittämistä (Rantala 2015, 110). Litteroinnin jälkeen tein aina uuden tiedoston jokaisessa työvaiheessa. Tämä selkeytti itselleni analyysin etenemistä, sekä varmisti, että voin palata tarvittaessa takaisinpäin aina alkuperäiseen litterointiin. Olen ensimmäiseksi etsinyt haastatteluista asioita jotka lukeutuvat haastatteluiden teemojen (ohjaus ja tuki, elämäntilanne, arki, asiakkuus, tulevaisuus) alle. Aineistosta ei itsestään nouse tuloksia vaan analyysia ja tulososiota varten tarvitaan tutkijan työskentelyä, joka alkaa aineiston pilkkomisella teemoittain (Eskola 2015, 186, 194). Luin aineistoni useamman kerran läpi ja tekstinkäsittelyohjelmaa hyödyntäen siirsin haastateltavien vastauksia haastatteluissa käyttämieni teemojen alle. Teemahaastattelussa asiat eivät yleensä etene järjestelmällisesti teemasta toiseen, vaan vastauksia tiettyyn teemaan voi löytyä eri puolilta haastat-

telua, kuten Eskola (2015, 194) muistuttaa. Näin sain jäsenneilyä jokaisen haastattelun, mutta tässä vaiheessa aineistoa ei vielä karsiintunut pois. Seuraavaksi tarkastelin mitä kiinnostavia asioita eri teemojen alta löytyi, jolloin varsinainen analyysi alkoi. Alleviivasin jokaisesta teemasta jokaiselta haastateltavalta mielenkiintoisia asioita. Lisäksi kirjoitin tässä vaiheessa liitteeksi omia ajatuksia, joita alleviivatut asiat herättivät. Nämä omat ajatukseni erotin käyttämällä kursivoitua fonttia.

Analyysia aloitettaessa on tutkijan pidettävä tutkimuskysymykset mielessään (Schreier 2014, 180). Analyysiani on ohjannut tutkimustehtäväni, eli nuorten aikuisten antamat merkitykset palveluista. Pilkoin aineistoa analyysiyksiköihin, kuten asiakkaan tavoitteet, tuen tarve, arki, miten löysi palvelun, elämäntilanne, tulevaisuus ja ”porkkanan” vaikutus. Nämä kaikki analyysiyksiköt saivat oman värinsä, joilla maalasin aineistosta tekstinpätkiä. Yhdistin eriväriset tekstit omiksi kappaleikseen ja näin sain tekstistä karsittua tutkimukseni kannalta epäoleellisen pois. Irma Rantala (2015) kirjoittaa, että tietyn sanan tai fraasin avulla voi määritellä tiivistyksen asiasisällöstä. Aineistoyksiköt ovat tutkijan luomia käsitteitä, joiden avulla hän tulkitsee aineistoaan (Mts. 111.)

Aineiston tiivistämisessä olen hyödyntänyt myös tutkielmani keskeisiä käsitteitä: osallisuus, elämäntilanne, syrjäytyminen, nuori aikuinen ja sosiaalityön asiakkuus, joiden alle edellä mainitut analyysiyksiköt asettuivat. Näin olen saanut tiivistettyä aineistoa, jolloin sen informaatioarvo kasvaa, kuten Eskola (2015, 196–197) opastaa. Analyysin tekeminen oli vaativaa ja vei aikaa, koska toiset analyysiyksiköt vaikuttivat sopivan kahden eri käsitteen alle. Esimerkiksi asiakkuuden toteutumiseen liittyvät asiat voivat asettua toisaalta osallisuus-käsitteen alle, yhtä hyvin kuin sosiaalityön asiakkuus-käsitteen alle. Tämä johtuu siitä, että valitsemani käsitteet kulkevat aina hieman käsi kädessä vaikuttaen samalla toisiinsa. Kuitenkin niiden erottaminen eri osiin auttoi saamaan tarkempaa analyysia aineistosta.

Aineiston pilkkomisen jälkeen se kootaan isompiin kokonaisuuksiin, kuten teemoihin, jolloin aineisto järjestetään uudelleen (Roulston 2014, 305). Aineistosta muodostui lopulta kolme pääteemaa, jotka syntyivät aineiston antamasta tiedosta yhdistettynä tutkielman teoreettiseen viitekehykseen, jonka jälkeen pääsin kirjoittamaan analyysini auki tuloksiksi. Pääteemat ovat elämäntilanne ja asiakkuuden alku, asiakkaan palvelutarpeet sekä palvelun vaikutukset ja tulevaisuuden suunnitelmat. Analyysi on Suvi Ronkaisen (2004, 65) mukaan

prosessi, joka ei ole ainoastaan aineiston järjestämistä tietyllä tekniikalla, vaan se vaatii teoreettista luentaa ja tulkintaa. Tulkinnat syntyvät aineiston herättämistä havainnoista yhdistettynä teoriaan. (Mts. 65–66.) Analyysin tuloksissa on aina kyse tutkijan tulkinnoista, jolloin aineiston analyysin ei voida sanoa koskaan olevan täydellinen. Aineistoa voidaan tarkastella monen eri teorian kautta tai toisaalta aineistossa voidaan keskittyä eri näkökulmiin, joten tulokset eivät koskaan sisällä kaikkea mitä tutkittava ilmiö voi sisältää. (Roullston 2014, 308.)

4.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkielman luotettavuutta parantaa se, että tutkija kertoo tarkasti siitä, miten tutkimus on toteutettu. Tämä koskee tutkimuksen kaikkia vaiheita, johon kuuluvat haastateltavien kuvaus, haastattelujen kuvaaminen, analyysin luokittelujen avaaminen, sekä tulosten tulkinnan perusteleminen. (Hirsjärvi ym. 2013, 232–233.) Olen kuvannut tutkimuksen etenemisen mahdollisimman yksityiskohtaisesti. Yksityiskohtainen selonteko tutkielman syntymisestä antaa myös selkeämmän ja ymmärrettävämmän kuvan tutkimustuloksista. Lukijat voivat näin ollen paremmin arvioida tutkimustuloksia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 141.)

Tutkimus on toteutettu ainoastaan yhdessä nuorten sosiaalipalveluihin keskittyneessä yksikössä. Tästä yksiköstä haastattelin kahdeksaa asiakasta. Näin ollen voidaan pohtia, että joitakin uusia näkökulmia olisi saavutettu, jos tutkimuksessa olisi ollut mukana useampi palveluntarjoaja ja/tai vastaavasti suurempi tutkimusjoukko. Laadullinen tutkimus ei kuitenkaan pyri tilastollisiin yleistyksiin, joten aineiston koko on vähäinen verrattuna määrälliseen tutkimukseen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85). Haastatteluihin on myös voinut osallistua henkilöitä, joilla on enemmän positiivisia kokemuksia palvelusta tai toisaalta ihmisiä, jotka uskaltavat ja haluavat osallistua tutkimukseen eri motiiveista riippuen. Tutkimustuloksista ei voida näin ollen tehdä yleistyksiä, mutta haastattelut antoivat suuntaa nuorten antamista merkityksistä sosiaalipalveluja kohtaan juuri kyseisessä nuorten palvelukeskuksessa.

Kuulan (2011, 24) mukaan aineiston asianmukainen käsittely ja arkistointi liittyvät myös tiedon luotettavuuteen sekä tarkistettavuuteen. Luotettavuutta lisää se, että olen itse tehnyt kaikki työvaiheet, eli haastatellut tutkimusjoukon, litteroinut aineiston ja tehnyt aineiston analyysin. Hirsjärvi ym. (2013, 233) lisäävät, että suorien haastatteluotteiden käyttäminen raportissa auttaa lukijaa näkemään mihin tutkija on perustanut tulkintaansa.

Tutkielman haastattelut koskevat nuorten aikuisten antamia merkityksiä sosiaalipalveluille heidän omasta näkökulmastaan. Kvalen (2007, 24) mielestä tutkijan on pohdittavia eettisiä kysymyksiä heti tutkielman suunnitelmasta alkaen aina lopullisen raportin tuottamiseen asti. Tutkijan tehtävänä on turvata, että tutkielmasta ei tunnista yksittäistä haastateltavaa. Haastateltavalle on esitettävä miten haastatteluaineistoa käytetään ja säilytetään, jolloin syntyy luottamus siitä, että aineistoa käsitellään haastateltavaa ja hänen tietosuojaansa kunnioittaen. (Kuula 2011, 64; Kvale 2007, 27.)

Esittelykirje (liite 2), jossa esittelin alustavasti itseni ja tutkimusaiheeni antoi tietoa haastattelu ehdokkaille. Haastatteluun suostuneiden kanssa kävin vielä suullisesti läpi tutkittavan oikeudet ja muut kohdat kirjallisesta tutkimussuostumuksesta (liite 3). Kuula (2011, 22–23) kirjoittaa, että tutkittavalla on oikeus perua suostumuksensa vielä jälkikäteen, jolloin häntä koskeva tutkimusaineisto on hävitettävä. Tutkimukseen osallistuminen perustuu aina tutkittavan vapaaehtoisuuteen, jota on kunnioitettava.

Olen kertonut haastateltaville, että hävitän nauhoitukset ja tekstitiedostot välittömästi tutkielman valmistuttua. Olen ainut joka käsittelee aineistoa, jota säilytän lukitussa kaapissa ja salasanalla suojatussa tietokoneessa. Nauhoituksissa ja tekstitiedostoissa ei esiinny haastateltavien nimiä. Samoin valmiissa tutkielmassa en käytä mitään tunnistettavia tietoja, kuten henkilön ikää tai haastatteluissa nousevia mahdollisia paikannimiä.

En ole halunnut keksiä haastateltaville toisia nimiä, koska tietämättäni nimi voisi olla jonkun toisen asiakkaan. Toisaalta nimi myös viittaisi, kumpaa sukupuolta kyseinen vastaaja on. Olen arponut haastateltaville numerot, joten ne eivät kerro esimerkiksi haastattelu järjestyksestä. Arvottua numerointia käytän sitaattien yhteydessä. Olen myös vaihdellut vastaajien numeroita käyttämieni sitaattien yhteydessä, jotta yksittäisestä haastattelusta ei voi kerätä tunnistettavaa kokonaisuutta. J-Nappi on auttanut minua haastateltavien hankinnassa

ja he ovat vaitiolovelvollisia osallistujista. Olen luvannut osallistujille, että kukaan, edes J-Napin työntekijät eivät saa tietoa yksittäisten asiakkaiden haastatteluiden sisällöistä.

Tutkielmani käsittelee syrjäytymistä, elämänhallintaa ja osallisuutta, jotka voidaan kokea käsitteinä negatiivisena. Aiheet voidaan kokea yksityisinä, ahdistavina tai salassa pidettävänä, tai joskus haastattelu voi muuttua arkaluonteiseksi vasta keskustelun aikana, kuten Arja Kuula (2011, 136) muistuttaa. Tutkijan on otettava huomioon, että haastattelun aihepiirit voivat tuntua haastateltavasta arkaluonteiselta, mutta toisaalta tällöin henkilö ei välttämättä osallistu alun alkaenkaan tutkimukseen (Kuula 2011, 136–137). Otin tämän huomioon kertomalla jo haastatteluiden alussa, että vastauksiin ei ole olemassa oikeita vastauksia tai kysymyksen voi ohittaa. Aineiston mukaan haastateltavat käyvät näitä aiheita läpi myös Nuorten palvelukeskus J-Napin työntekijöiden kanssa, joten kukaan haastateltavista ei näyttänyt kokevan itse haastattelua ja haastattelukysymyksiä epämiellyttävänä kokemuksena. Varmistin vielä kaikilta nuorilta aikuisilta haastattelujen lopussa, että saanko edelleen käyttää haastattelua ja minkälainen kokemus haastattelu oli ollut. Koko tutkimusjoukko halusi jatkaa edelleen tutkimuksessa mukana, mutta silti muistutin, että minuun voi ottaa yhteyttä, jos haluaa jostakin syystä perua osallistumisensa.

Yksi eettinen kysymys on haastateltavien palkitseminen. Kaikki haastateltavat saivat palkinnoksi 20 euron lahjakortin Porkkana-hankkeen kautta. Osa haastateltavista ei kuitenkaan tiennyt ennalta tästä palkkiosta. Voi olla, että tieto palkkiosta on motivoinut osaa haastateltavista. Haastatteluiden perusteella kuitenkin oletan suurimman motiivin olleen omien kokemusten jakamisen muiden tietoisuuteen.

5 ASIAKKAANA NUORTEN AIKUISTEN PALVELUKESKUKSESSA

Tässä luvussa käsittelen tutkimukseni tuloksia. Aineiston analyysin myötä muodostui kolme pääteemaa, elämäntilanne ja asiakkuuden alku, asiakkaan palvelutarpeet sekä palvelun vaikutukset ja tulevaisuuden suunnitelmat. Näiden pääteemojen avulla vastaan tutkimuskysymyksiin, eli mikä merkitys nuorille aikuisille suunnatuilla sosiaalipalveluilla on heille heidän omasta näkökulmastaan, sekä kohtaavatko nuorten antamat merkitykset palvelujärjestelmän asettamat tavoitteet osallisuuden tukemisesta ja elämänhallinnan parantamisesta, sekä samalla syrjäytymisen ehkäisystä.

5.1 Elämäntilanne ja asiakkuuden alku

Haastateltavia yhdistävä tekijä oli heidän ikähaarukansa, joka asettui palveluntarjoajan antamiin raameihin, 18–29 vuotta. Muutoin heidän elämäntilanteensa ja tuen tarpeensa olivat yksilöllisiä. Asiakkuuden taustalla oli ihmissuhdekriisejä, päihde- ja/tai mielenterveyskuntoutusta, lastensuojelun jälkihuoltoa, ammatillisen koulutuksen puutetta tai ammatillisesta koulutuksesta huolimatta vaikeutta löytää itselleen sopivaa työ- tai koulutuspolkua. Palola ym. (2012) olivat tutkineet nuoria pitkäaikaisia sosiaalitoimen asiakkaita. Vaikeat elämäntilanteet voivat tutkijoiden mukaan syödä voimavaroja ja heikentää tai estää työkykyä ja opiskelua. Esimerkiksi koulutukseen hakeutuminen voi estyä jos nuorelta puuttuu lähipiirin tuki ja kannustus. Myös tietämys eri vaihtoehdoista voi olla puutteellista. Palvelujärjestelmän on tarkoitus auttaa nuorta näissä tilanteissa. (Palola ym. 2012, 312.)

Aineistosta ilmeni, että asiakkaiden reitit J-Napin palveluiden piiriin olivat erilaisia. Toiset olivat ohjautuneet jonkun toisen palvelun, kuten aikuissosiaalityön tai jälkihuollon kautta ja toiset olivat itse etsineet tietoa itselleen sopivasta palvelusta tai kuulleet paikasta ystävältään. J-Napin työntekijöiden mukaan virallinen reitti sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän luokse käy aikuissosiaalityön tai jälkihuollon kautta. Psykiatriseen sairaanhoitajaan voi asiakas itse, tai vaikka läheinen, olla suoraan yhteydessä.

Kaikkia oli ennen asiakkuutta yhdistänyt kokemus senhetkisen palvelun riittämättömydestä tai sosiaalipalvelun puutteesta kokonaan. J-Nappia oli lähestytty ensimmäisen kerran sähköpostitse, puhelimitse tai saapumalla suoraan paikan päälle, koska toiset kokivat helpompana varata aika suoraan kasvotusten.

”...mä sain kuulla tästä jotain kautta, olin kartottanu eri vaihtoehtoja ja sit mä laitoin tänne s-postia ja sit mä puhuin tästä aikuissosiaalityön puolella, että oli olo, että jotain mä tarviin.” H2

”...ei oo ihan itsestään selvää, että tällainen mahdollisuuskin on, että mäkin ajauduin tänne vähän vahingossa.” H1

Suurimmalla osalla haastateltavista oli ollut joku virallisempi taho ohjaamassa nuorten palvelukeskukseen, joka on osa Jyväskylän aikuissosiaalityötä ja kuntouttavia palveluita. Myös Ylistö (2015, 121) on todennut nuoria pitkäaikaistyöttömiä koskevassa tutkimuksessaan, että usein nuori, joka on keskittynyt vain elämässä selviämiseen, tarvitsee ulkopuolisen ohjausta. Aaltosen ja Bergin (2015, 75) tutkimuksessa ilmeni myös puutteita eri alojen työntekijöiden tietämyksellä nuorten palveluista, jolloin ohjaus oikean palvelun pariin vaikeutuu. Eräs haastateltavani totesi, että hän oli itse ehdottanut varsinaisen aikuissosiaalityön puolella, että sopisivatkohan J-Napin palvelut, jotka ovat suunnattu nuorille aikuisille, myös hänelle. Tämä voi kertoa siitä, että aina nuoren kanssa toimivalla ammattilaisella ei ole kenties tietoa nuoren aikuisen tuen tarpeista tai tarpeeksi tuntemusta J-Napin palvelusta. Haastattelussa nousi esiin, että palvelun pitäisi saada entistä enemmän näkyvyyttä, jotta ihmisillä olisi entistä matalampi kynnyks tulla edes kokeilemaan palvelua. Toisaalta nuorten palvelukeskukseen on kymmenien ihmisten jono, joten palveluun pääsy ei ole itsestään selvää.

Lähes kaikilla vastaajilla oli hieman negatiivisia kokemuksia varsinaisesta aikuissosiaalityöstä, jota verrattiin nuorten palvelukeskuksen tarjoamiin sosiaalipalveluihin. Varsinaisella aikuissosiaalityöllä tarkoitan yksikköä, joka voi tarvittaessa palvella kaikkia täysi-ikäisiä. Syynä tähän oli kiireen tuntu tapaamisilla, joissa oli keskitytty lähinnä etuuslomakkeiden täyttämiseen. Haastateltavat kuitenkin ymmärsivät sen johtuvan suurista asiakasmääristä ja ajan puutteesta, ei työntekijöiden osaamisesta.

”Tää on mulle ollu oikeesti ensimmäinen sosiaalitoimisto, missä pystyy puhumaan oikeasti työntekijöiden kanssa ja tulee oikeasti semmoinen olo, että tullaan tekemään muutakin kuin vain paperitöitä...no jotenkin täällä vaan.. täällä ei ole semmoista puljaamista mitä mä

oon tottunu... ja täällä on tosiaan noita avointenovien päiviä, jonne voi tulla kuka vaan kerran viikossa, ni sentään oli helppo tulla mukaan.” H4

Analyysin perusteella ilmeni nuorten kokeneen *pääsevänsä* palvelun piiriin. Palvelu on vapaaehtoista, joten kynnys lähteä edes kokeilemaan sitä, on todennäköisesti matalampi. J-Nappiin voi haastateltavien mukaan saapua ilman ajanvarausta kerran viikossa, joka osaltaan madaltaa kynnystä mennä palvelukeskukseen. Työntekijöiden mukaan kerran viikossa oleva päivystyspäivä ilman ajanvarausta on tarkoitettu nuorille, jotka ovat jo asiakkaita.

Haastateltavat olivat ymmärtäneet, että heidän elämäntilanteensa eivät kohentuneet pelkästään myönteisten etuuspäätösten avulla. Nuorten palvelukeskuksen tavoitteena oli selvittää rauhassa nuoren aikuisen taustoja, nykytilannetta ja tulevaisuuden tavoitteita, joka kerrottiin asiakkaalle heti ensimmäisellä kerralla. Varsinainen luottamuksellinen suhde syntyi omaan työntekijään ajan kanssa, vaikka usea vastaaja kertoi heti ensimmäisellä asiakaskäynnillä huomanneensa luottamuksen heränneen palvelua kohtaan.

”...että on helposti lähestyttävä olo, kaikki se kankeus on karsittu pois, ei olla solmiot kiireellä ja puhuta kirjakieltä, että se helpottaa ja se lisää luottamusta.” H5

Lähes kaikki haastateltavat mainitsivat J-Napin palvelussa olevan parasta henkilökunnan taito kohdata asiakas, jolloin syntyi hyvä keskusteluyhteys. Haastatteluista ilmeni, että viimein on olemassa paikka missä asiakas kohdataan ihmisenä eikä vain tilastona. Tunne saattoi syntyä siitä, että nuorelle kerrotaan asiakkuuden alussa, että hänellä on tarpeen mukaan aikaa olla asiakas aina 30-vuotissyntymäpäivään saakka.

”Muistaakseni kerrottiin alussa, että 29-vuotiaaksi tai niin kauan kun tarvii saa käydä, että eivät oo heti hätistelemässä pois.” H7

Myös Laitisen ja Kemppaisen (2010, 150) sosiaalityön asiakkuutta koskevassa tutkimuksessa on todettu nuoren tarvitsevan asiakassuhteelleen aikaa ja useita kohtaamisia, jotta hän rohkenee muuttamaan elämäntilannettaan. Nuorten kohtaaminen rennolla, mutta asiallisella otteella heti ensimmäisellä tapaamisella, oli saanut haasteltavani tuntemaan itsensä tervetulleeksi. Asiakaskäynneille saattoi mennä omana itsenään, vaikka olisi huono päivä. Mahdollinen huono olo karisi keskustelujen myötä, kun oli saanut oloa purettua ja sai apua mahdollisiin kiireellisiin asioihin, kuten etuuksiin, asumiseen tai muuhun oleellisesti omaan arkeen liittyviin seikkoihin.

”Täällä mennään vähän silleen rennommalla asenteella, mut tuntuu, että se on nuorille vähän parempi lähteä semmoisella asenteella purkamaan kuin virallisella pohjalla, että jotenkin helpompi nuorta lähteä lähestymään siten tai ainakin itse jäänyt semmoiseen käsitukseen.” H2

Nuori aikuinen voi avautua paremmin tunteistaan ja toiveistaan, kun nuori kohdataan vähemmän virallisesti. Nuorelle pyritään luomaan käyttäjäystävällinen ilmapiiri, jossa tavoitteena on aito dialoginen vuorovaikutus. (Smith 2008, 120.) Haastattelemani nuoret kokivat ensimmäisen tapaamisen olleen enemmän tutustumista ja palvelun esittelyä. Toki esille otettiin asioita, jotka nuori koki kiireelliseksi hoitaa. Elämäntilanne asiakkuuden alussa oli kuitenkin voinut olla sellainen, että nuori ei itsekään tiennyt minkälainen apu häntä auttaisi. Elämänhallinnan keskeisiksi ongelmiksi voivat nousta tunteet syrjäytymisestä tai elämäntarkoituksettomuudesta, sekä pettymykset ihmissuhteissa (Jaari 2004, 286).

Syrjäytymis-käsite saatetaan kokea negatiivisena, mutta sen ehkäisy on sosiaalityön tavoitteena. Tämän vuoksi keskustelin aiheesta myös haastateltavien kanssa. Syrjäytymisriskinä nähtiin kotiin yksin jääminen, jossa kukaan ei voinut tarvittaessa auttaa. Kukaan ei välttämättä tietäisi, jos tarvitsisi apua. Osa ajatteli syrjäytyneiden olevan esimerkiksi ihmisiä, jotka ovat olleet pitkän ajan täysin toimettomana. Toisaalta ajateltiin ihmisten elämäntilanteiden ja syiden toimettomuuteen olevan erilaisia, joten sekään ei välttämättä oikeuttanut kutsumaan ketään syrjäytyneiksi.

”...no jos vaikka on syrjäytymisvaarassa oleva, ni kyllähän täällä sitten ainakin yritetään jotakin kehittää. Huoh...niin no mikä se on koko määrite..no jos on ihan toimettomana..työttömänä puol vuotta, ni sit mun mielestä vois laskee jo syrjäytyneeksi. No riippuu tietysti aina tilanteesta, että mitä siellä on taustalla.” H4

Samansuuntaisia tuloksia on luettavissa Aaltosen ja Bergin (2015, 122) tutkimuksessa, jossa nuoret ovat pohtineet syrjäytymisen olevan kotiin jäämistä ja sosiaalisten suhteiden katkeamista, jonka taustalla saattoi olla masennusta tai koulukiusaamista. Nuoret kuitenkin ajattelivat, että kukaan ei tarkoituksella halua syrjäytyä. (Mts. 122.) Aineiston analyysin mukaan J-Napin todettiin auttavan ja etsivän yhdessä keinoja, jos joku koki olevansa syrjäytymisvaarassa. Käsitettä ei kuitenkaan palvelussa suoraan käytetty, vaan asioita sanottiin silloisen oman elämäntilanteen ja tuen tarpeiden kautta. Haastateltavista muutama koki itse lukeutuvansa syrjäytyneiden ryhmään, koska he eivät tunteneet kuuluvansa ”normaaliin” väestöön, jotka opiskelevat tai käyvät töissä.

”...sitä on vaan ulkona niistä piireistä mitä pidetään normaaleina, eli ei oo työtä tai opiskelupaikkaa, ni on vaikee keskustella sitten ihmisten kanssa, koska ne ihmiset ei välttämättä puhu muusta kuin töistä tai koulusta.” H8

Myös Myllyniemi (2015, 49–50) on tutkinut syrjäytymiskäsitteen sisältävän arvolatauksen, johon kuuluu käsitys ”normaalielämästä”, johon kuuluu koulutus, perhe ja työ. Muutama haastateltavani ajatteli, että ihminen, jolla on selkeä päiväohjelma, ei ehkä ymmärrä esimerkiksi mielenterveyskuntoutujaa tai työtöntä. Opiskelijan tai työssäkävyn päivät täyttyvät rutiineista ja he saavat samalla enemmän sisältöä elämäänsä. Yhteisiä puheenaiheita muiden ihmisten kanssa ei välttämättä löytynyt, koska elämäntilanteet olivat toisenlaiset. Esimerkiksi kuntoutujan päivät voivat edetä hyvin verkkaisesti, jota ei ehkä ymmärrä kuin vastaavassa tilanteessa itse ollut tai asiaan perehtynyt sosiaali- ja/tai terveysalan ammattilainen.

Nuorisobarometrin mukaan esimerkiksi nuorten työpajatoiminnassa on huomattu nuoren elämäntilanteen tukemisen olevan tärkeää syrjäytymisen ehkäisyssä. Näin ollen elämäntilanteen hallinta on sekä tavoite että työväline. Elämäntilanteen hallinnalla tavoitellaan sosiaalista vahvistumista sekä oman hyvinvoinnin edistämistä, joten tähän käsitteeseen linkittyy voimakkaasti myös osallisuus, eli syrjäytymisen kääntopuoli. (Myllyniemi 2016a, 6.) Palolan ym. (2012, 312) mukaan syrjäytymiseksi voidaan kutsua niiden ihmisten tilanteita joilla ei ole enää mitään tavoitteita elämässään, eikä hänellä ole halua tarttua mihinkään tarjolla olevaan toimintaan. Haastatteleillani ihmisillä oli kaikilla tavoitteita ja halua parantaa elämäntilanteenään.

”On fakta, että ihmisen onnellisuuteen vaikuttaa se, että kuinka se kokee sen omat vaikuttamismahdollisuudet, että se kokee, että se on itsestä kiinni, että miten se tulevaisuus menee. Joo, et nytkin selvitettiin, että jos mä lähtisin jonkin tapaiselle kurssille, niiku et sitä kautta pystyis työllistymään...mahdollisesti.” H6

Tunne siitä, että nuori aikuinen voi vaikuttaa omaan elämäänsä ja kehitykseensä vaikuttaa hänen elämäntilanteen kokemukseensa, toteaa Jaari (2004, 175) suomalaisten työikäisten itsetunnon taustatekijöitä koskevassa tutkimuksessaan. Tunteet syrjäytymisestä muutaman haastateltavani kohdalla saattoivat johtua elämäntilanteen sen hetkisestä välivaiheesta, jossa vielä odotettiin esimerkiksi päätöstä työharjoittelu- tai koulupaikkaan pääsemisestä tai meneillään oli kuntoutusvaihe. Aineiston analyysin perusteella kaikki haastateltavat olivat halunneet päästä palveluun saadakseen tukea ja muutosta elämäänsä. Syrjäytymisen vastai-

sen politiikan tavoitteena on ollut juuri yksilön omien toimien korostaminen elämänhallinnan parantamisessa. Tätä on pyritty edesauttamaan motivoimalla ja aktivoimalla ihmistä ennaltaehkäisevillä toimenpiteillä. (Sandberg 2015, 319.)

5.2 Asiakkaan palvelutarpeet

Haastateltavien taustat ja elämäntilanteet poikkesivat toisistaan. Kaikki kuitenkin kokivat, että heidän yksilöllinen elämäntilanne osataan ottaa huomioon. Jos jotakin asiaa ei tiedetty työntekijän taholta, niin tämä selvitti sen. Huomionarvoista oli usean vastaajan kokemus, että juuri hänen tilanteensa ei vaatinut mitään erityistä. Tämä ei kuitenkaan tarkoittanut, ettei palvelun rooli olisi merkittävä näidenkin asiakkaiden elämässä. Kokemuksen oman palvelutarpeen vähäpätöisyydestä voi synnyttää oman sosiaalityöntekijän/-ohjaajan tai psykiatrisen sairaanhoitajan ammatillinen osaaminen tai ajatus, että koetaan muiden nuorten olevan todennäköisesti samankaltaisessa elämäntilanteessa. Nuoren aikuisen kanssa työskentelyyn keskittyvä työntekijä oppii todennäköisesti mitä etuuksia, palveluita ja koulutuksia on tarjolla ja/tai mistä tietoa löytyy, jolloin palvelu näyttäytyy asiakkaalle mutkattomana.

”...mut tää apu on ollu täällä tosi merkittävää ja toki hakemuksiin tarviin apua... ei mun tilanne vaadi silleen mitään erikoista...” H4

Kyse saattoi olla myös haastateltavan senhetkisestä elämäntilanteesta, jossa edetään pienin askelin, kenties vain lähitulevaisuuteen kohdistuviin tavoitteisiin. Aaltosen ja Bergin (2015) mukaan nuorten aikuisten tavoitteet voivat olla melko pieniä asioita, koska nuoren nykyinen elämäntilanne saattaa vaikeuttaa tulevaisuuden suunnittelua kovin pitkälle. Työntekijä kuitenkin auttaa nuorta näkemään tulevaisuuteen. (Mts. 60.)

Palvelussa on tärkeää asettaa tavoitteita ja kirjata niitä ylös, näin ollen voidaan tarkastella mitä tavoitteita on saavutettu. Jokainen vastaaja kertoi tehneensä asiakassuunnitelman yhdessä työntekijänsä kanssa. Muutama vastaajista oli kuitenkin kokenut, että heitä kiirehdettiin liian nopeasti jotakin tiettyä tavoitetta kohti. Asiat olivat selvinneet puhumalla, jos joku asia ei tuntunut itsestä hyvältä siinä vaiheessa elämäntilannetta.

”No, ehkä vähän aikaisemmin tuntu (kiirehtimiseltä), mutta nyt kun mä oon vaa sanonu, että mennään vähän hiljempaa, ni kyl se sitten, että kyllä täällä niinku kuunnellaan.” H7

Laitisen ja Kemppaisen (2010, 150) mukaan, jotka ovat tutkineet nuoria sosiaalityön asiakkaita, on työntekijän motivoituneisuudesta huolimatta tuloksia joskus odotettu asiakkaan näkökulmasta liian nopeasti. Nuoren tilanne pitää tietää tarkasti, jotta häntä osataan ohjata oikeaan suuntaan Palola ym. (2012, 312) ovat todenneet. Asiakkuuden alussa on kenties koettu helpommaksi vain myöntyä johonkin J-Napin ammattilaisten taholta tulleeeseen ehdotukseen. Asiakkuuden edetessä on uskallettu kertoa omista tavoitteista tarkemmin. Asiakkaiden erilaiset tarpeet vaativat varmasti kuulostelua työntekijän taholta, mutta myös asiakkaalta rohkeutta kertoa omat mielipiteensä ja aiempi taustansa.

”...täällä ennemminkin semmoisista ymmärtäväisistä lähtökohdista lähdetään ja ollaan silleen että mikäs siinä, se on tehty, ni sitten se on tehty... ihan parasta, ettei tuu semmosta tuomittua filistä, vaikka kertoo jotain menneisyydestä.” H3

Työskenneltäessä nuorten kanssa voidaan helposti takertua pelkkiin ongelmiin. Onnistuneen nuorisososiaalityön toteutumiseksi on myös ymmärrettävä nuoruutta elämänvaiheena, sekä nuorten omia kokemuksia kuten Roger Smith (2008, 47, 49) on tutkimuksensa perusteella todennut. Kaikki haastateltavani kokivat saaneensa työntekijöiden taholta kannustusta kohti tulevaa ja ymmärrystä mahdollisiin menneisyyden tekoihin, joista ei oltu ylpeitä. Työntekijältä odotettiin asiantuntemusta katsoa tilannetta ammattilaisen silmin, kuitenkin tuomitsematta nuoren elämäntilannetta. Suvi Raitakarinen (2004, 73) mukaan nuoren tarina ei välttämättä ole elämänhallinnan mallitarina, mutta nuoren elämänhallintaa tukevien instituutioiden on annettava nuoren omalle kertomukselle tilaa, jolloin nuorta voidaan auttaa, eikä vahingossa pyritä hallitsemaan. Jos työntekijällä on vain tietty muotti tarjota ”oikean elämän” mallista, voi nuori helposti yrittää selitellä tekojaan puolustautuakseen tai hän vaikenee asioistaan syyllistämisen pelossa. (Mts. 71–73.)

Haastattelemani nuoret aikuiset näkivät, että ajan myötä työntekijät tunsivat heidän tilanteensa tarkasti, joten heille oli helppoa esittää kysymyksiä, sekä odottaa mielipiteitä eri elämänalueiden ongelmiin liittyen. Työntekijät olivat kuitenkin välillä vaihtuneet, mutta se ei ollut tuottanut suurempaa ongelmaa. Tilanne vaati nuorelta elämäntarinansa ja nykytilanteensa uudelleen kertomista, mutta kokemusten mukaan kemiat kohtasivat myös uuden työntekijän kanssa. Nuorten aikuisten mukaan kaikki palvelukeskuksen työntekijät vaikuttivat olevan mukavia ja helposti lähestyttäviä. Ne nuoret, jotka osallistuivat J-napin ryhmä-

toimintoihin, tutustuivat helpommin myös koko henkilökuntaan oman työntekijänsä lisäksi.

Muutama vastaaja kertoi saaneensa myös toisen palvelun piiristä luotettavan työntekijän, jolle kertoa asioistaan, toisaalta asioita jaettiin myös erilaisissa vertaisryhmissä. Kaikille eivät näin ollen riittäneet käynnit ainoastaan J-Napissa. Tämä johtuu asiakkaiden erilaisista elämäntilanteista, joten esimerkiksi kaikille erikseen kohdennettuja vertaisryhmiä olisi mahdotonta toteuttaa. Nuorten palvelukeskuksen ideana on löytää omien palvelujensa lisäksi asiakkailleen tarvittaessa muita palveluja, kuten huumevieroitusvertaistukea tai muuta kuntoutusta. J-Nappi kuitenkin tarkastelee jatkuvasti palvelujen kokonaisuutta ja toimivuutta asiakkaidensa kanssa. Palvelua kokonaisuutena arvioitaessa nuorille oli tärkeää, että oli yksi paikka, joka yhdessä nuoren kanssa pohti juuri hänelle sopivaa palvelukokonaisuutta. Osalle vastaajista omat työntekijät saattoivat korvata osittain vanhemman tuen puutteen tai olla ammatillisen aikuisen roolissa nuoren aikuisen elämässä. Kaikki vastaajat eivät pitäneet yhteyttä vanhempinsa ja osalla saattoi olla esimerkiksi toinen vanhempi tai joku sukulainen kenelle puhua asioistaan.

”No mulla ei esimerkiksi oo vanhempia ni nää on auttanut mua tosi paljon, ... niin tää on mun tuki ja turva lähinnä silleen... mä ensin sanoin silloin, että minä en tarvitse mitään, että pärjään omillani ja soitin sitten, että tarvitsen apua, en pärjääkään...” H3

”Ainakin semmoinen lohdullinen tekijä, että tietää, että on joku työntekijä, jonka tietää olevan mun puolella.” H8

Aineistoesimerkeistä ilmenee nuorten aikuisten tarve saada tukea ja apua ammatilliselta aikuiselta. Luonnollisia tukiverkkoja ei välttämättä ole saatavilla, joten neuvojen kysyminen eri asioihin voi olla haastavaa. Asiakkaat kokivat työntekijän olevan heidän puolellaan, koska he tiesivät etuuksista ja palveluista, joita kyseinen nuori tarvitsi. Asiakkaat olivat myös tietoisia, että työntekijä voi lähteä heidän kanssaan asioimaan muissa palveluissa aina tarvittaessa ja etukäteen sovittaessa. Turvaa toi myös jo pelkkä tieto asiakkuudesta paikkaan, jonne sai mennä tai ottaa yhteyttä tarpeen vaatiessa.

Verkkoauttaminen on Katri Ylösen (2016, 22, 63) tutkimuksen mukaan kasvanut nuorten ja ammattilaisten välillä, koska se madaltaa sekä fyysisiä ja psyykkisiä esteitä varsinkin niiden nuorten kohdalla, joille kirjoittaminen on puhumista helpompaa. J-Napin työntekijöiden mukaan heillä toimiva chat-palvelu perustuu ainoastaan yleisluontoisiin tiedustelui-

hin, koska siellä asioidaan anonyymisti. Facebook, Twitter ja blogi toimivat palvelun tiedotusvälineenä sekä kanavina, joilla palvelulle pyritään saamaan näkyvyyttä.

Aineiston analyysin pohjalta hyvänä asiana koettiin työntekijöiden tavoitettavuus virka-aikana tekstiviestein tai soittamalla. Myös sähköposti mainittiin keinona ilmoittaa jotakin omalle työntekijälle, mutta siihen työntekijät eivät tietosuojasyistä voineet vastata. Muut sähköiset palvelimet eivät nousseet haastatteluissa esille. Asiakkuutta ei kuitenkaan haluttu perustaa esimerkiksi viestittelyn varaan. Tämä kertoo siitä, että nuoret käyttävät mielellään puhelinta ja tietokonetta ainoastaan lyhyisiin tiedusteluihin tai ilmoitusluontoisiin asioihin. Nuori aikuinen toivoi erityisesti näkevänsä työntekijän kasvokkain ja säilyttävänsä saman työntekijän jos mahdollista. Asiakassuhteen pitkäaikaisuuden ja kasvokkain kohtaamisen tärkeyden olivat huomioineet myös Marja Peltola ja Jenni Moisio (2017) lasten ja nuorten palvelukokemuksia koskevassa tutkimuksessaan. Tämä koski erityisesti sosiaalipalvelua, joka pyrki auttamaan asiakasta vaikeassa elämäntilanteessa. (Mts. 23.)

Ammattilaisten, mutta myös ystävien, tuki koettiin tärkeänä. Ystävien kanssa ei yleensä käyty samantapaisia keskusteluja kuin ammattilaisten kanssa. Syynä tähän oli, että ystäviä ei välttämättä haluttu kuormittaa tai toisaalta ystävät olivat liian läheisiä antaakseen objektiivisia neuvoja. Toisaalta taas ystävien kanssa haluttiin jakaa toisenlaiset nuoren aikuisen elämään liittyvät asiat. Jokainen koki tärkeänä, että oli joku läheinen, joka ymmärsi ja kenen kanssa sai vaihtaa ajatuksia.

”...jos on hirveesti huolia ja taakkaa, niin ei viitti kuormittaa sitä (ystävää), että on sitten helpompi purkaa täällä sitä jonkun kanssa joka sitten oikeesti kuuntelee ja on koulutettu siihen asiaan.” H3

Haastateltavat olivat usein kertoneet palvelusta omille ystävilleen, joiden ajattelivat myös hyötyvän palvelusta, mutta he eivät välttämättä olleet tietoisia, olivatko nämä jo nykyisiä asiakkaita. Asiakkuutta ei kuitenkaan aina otettu edes puheeksi. Tätä kuvaa, kun eräs vastaaja kertoi sattumalta tavanneensa ryhmätoiminnassa vanhan ystävänsä. J-Napin palvelut ovat sosiaalipalvelua, joten kaikille ei ehkä ole luonnollista nostaa esille omaa asiakkuuttaan. Eräs vastaaja tiesi, että huolimatta antamastaan positiivisesta palautteesta palvelua kohtaan, hänen omat ystävänsä eivät olleet saaneet aikaiseksi ottaa yhteyttä J-Nappiin.

”Joo kyllä oon suositellutkin (J-Nappia ystäville). Ei ne ole kuitenkaan tulleet, koska niillä on niin iso kynnys lähteä minnekään, vaikka tää on matalankynnyksen paikka.” H5

Tämä voi kertoa, että tietoisuudesta huolimatta ensimmäistä askelta ei uskalleta syystä tai toisesta ottaa. Voi myös olla, että kaikki eivät koe tarpeellisenä hakea ohjausta sosiaalipalveluista, vaikka ulkopuolisen silmin nuoren tilanne näyttäisi sitä tarvitsevan. Nuorten elämänhallintaa koskevassa tutkimuksessaan Helena Helve (2012) on todennut, että kaikki nuoret aikuiset eivät edes halua siirtyä nuoruudesta aikuisuuteen, jossa on velvoitteita ja vastuuta. Tällainen omavalintainen nuoruuden pidentyminen on näkyvillä kaikissa hyvinvointivaltioissa. Sosiaaliturvajärjestelmä ei kuitenkaan tue tällaista elintapaa loputtomiin, jolloin jossain vaiheessa voi tulla kiire suunnitella tulevaisuuttaan ja tavoitteitaan. (Mts. 155.) Kyse voi myös olla nuoren omasta aktiivisuudesta ja ulospäin suuntautuneisuudesta, jolloin hän löytää helpommin hänelle suunnattuja palveluita, kuten Aaltonen ja Berg (2015, 75) ovat huomioineet.

Palvelun toimivuuden kannalta osallisuus omiin asioihin nähtiin tärkeänä. Vastaajien luonteenpiirteet kuitenkin poikkesivat siinä, että osa toivoi enemmän työntekijä-johtoista palvelua, koska koettiin, että työntekijä tietää parhaiten mitä asioita pitäisi käsitellä ja miten asiakkaan kannattaisi toimia. Osa halusi enemmän vain vaihtoehtoja, suunnannäyttöä eri suuntiin, jolloin asiakas aktiivisemmin valitsi mieleisensä ja toimi sen mukaisesti.

”...Tietenkin se (työntekijä) antaa vaihtoehtoja ja sitten saa itse päättää, että meneekö ja muuta.” H2

Nuoren saadessa tietoa oikeuksistaan ja vaikutusmahdollisuuden asioihinsa sekä päätöksentekoon on juuri kyse nuoren oman osallisuuden toteutumisesta, kuten Nigel Thomas (2000) on ilmaissut. Lisäksi nuoren on saatava tarvittaessa tukea omaan osallisuuteensa. (Mts. 175–176.) Haastateltavat ymmärsivät, ettei kukaan voi tehdä asioita, kuten koulutautua, kenenkään puolesta, eli oma vastuunotto nousi tärkeäksi, vaikka palvelukeskus antaisi kaiken tukensa. Osallisuus omiin asioihin nousee ihmisen sitoutumisesta ja vastuunottamisesta johonkin asiaan, jolloin hän itse on vaikuttamassa lopputulokseen (Närhi, Kokkonen & Matthies 2014, 232). Kaikki halusivat pitää lopullisen päätäntävällän itsellään, vaikka saattoivatkin haluta joitakin pieniä asioita tehtävän myös puolestaan.

”Ei! Kyl mää ite soitan aina, jos täytyy, eikä kukaan puolesta.” H6

”Joo, kyllä vaikka soittelevat mun puolesta, jos tarvii.” H7

Pienten tekojen, kuten puhelinsoittojen suorittaminen asiakkaan puolesta voi todennäköisesti auttaa nuoren aikuisen tilannetta eteenpäin. Samoin työntekijä voi lähteä nuoren mukaan joillekin virastokäynneille. Kyse oli aina asiakkaan omasta toiveesta saada tukea koh-ti jotakin tavoitetta, joka voi olla virastoasian hoitaminen tai työharjoittelupaikan saami-nen. Vastaajat myös kokivat, että työntekijät kysyvät usein tapaamisilla, onko palvelusta ollut asiakkaalle hyötyä. Tämä mahdollisesti kertoo siitä, että työntekijät haluavat antaa asiakkaalle tilaisuuden kertoa, jos esimerkiksi asiakkaan tavoitteet ovat muuttuneet. Sosiaalityöntekijän tulisikin olla aktiivinen osapuoli, joka kannustaa nuorta ilmaisemaan omat toiveet ja tunteet, kuten Smith (2008, 120) on maininnut tutkimuksessaan koskien nuorten kanssa tehtävää sosiaalityötä. Myös analyysini mukaan osallisuus tulkittiin motivaation lisäksi mielipiteiden ilmaisuna, joita myös odotettiin kuunneltavan ja ymmärrettävän työn-tekijöiden taholta. Kaikilla oli halu omaan päätäntävaltaan asioistaan, mutta silti työnteki-jöiden patistelua asioiden hoitamisessa ja elämässä eteenpäin menemisessä pidettiin hyvä-nä asiana.

”...että täällä vähän niiku panostetaan ja patistetaan et sillee, että jotakin tekisit, että jos täällä et kävis, ni sit ei varmaan sais niin paljoo tehtyy..tai niikun sais aikaseksi mitään.”
H4

Nuoret saattavat kokea työntekijöiden patistelun välittämisenä heidän elämästään. Kyse ei kuitenkaan ole pakottamisesta tai käskemisestä. Työntekijät halusivat pitää huolen, että nuorella on suuntaviivoja elämässään. Asiakas itse valitsi suuntaviivansa, jolloin työntekijä yhdessä nuoren kanssa tarkasteli esimerkiksi asiakassuunnitelman avulla, onko tavoitteissa edetty. Toisille vastaajille riittivät asioinnit 2–4 viikon välein, joko oman sosiaalityönteki-jän tai psykiatrisen sairaanhoitajan kanssa. Muutamat tunsivat tarvitsevansa arkeensa sekä yksilö- että ryhmätapaamisia. Haastateltavien elämäntilanteet olivat erilaisia, joten myös arki näyttäytyi erilaisena. Arkea piristivät asioiden hoidetuksi tuleminen, läheiset ihmis-suhteet, sekä omatoimiset harrastukset kuten liikunta, piirtäminen ja kirjoittaminen. Osalla arkipäiviin mahtui koulunkäyntiä tai omaan kuntoutukseen liittyvää toimintaa. Toiset taas kokivat, että tekemistä ei ollut tarpeeksi. Kotiaskareiden lisäksi aikaa vietettiin usein tieto-koneella pelaten tai pitäen yhteyttä ystäviin.

Aineiston analyysin perusteella ilmeni, että J-Napissa tuettiin osallisuuden toteutumista yksilökäynneillä, mutta tarjoamalla myös ryhmätoimintaa. Voidaan puhua aktivoivasta osallistamisesta, joka Martti Siisiäisen (2014, 35–37) mielestä on nuorelle hyväksi, jos

kiinnostus lähtee asiakkaasta itsestään. Kenelläkään ei haastatteluhetkellä ollut mitään ohjattua maksullista harrastetoimintaa. Näin ollen J-Napin suositut ryhmätoiminnot esimerkiksi elokuvien ja keilauksen parissa toivat harrastetoimintaa ja sosiaalisia kontakteja näille nuorille aikuisille. Ryhmätoimintaa oli järjestetty nuorten omien toiveiden perusteella tarkoituksena saada nuorille sosiaalista toimintaa ja positiivisia elämyksiä, josta kerroin luvussa 2.4.

”...sisältöä arkeen ja niinku, että on jotain, että ei jaksanut olla yksinkertaisesti kotona ja täällä oli hirveesti hyviä palveluja, mä saan aktiviteettia elämään ja ne auttaa ja mulla on tuki ja turva.” H5

”No, kun ryhmässä, kun ollaan oltu ni tai tehty noita ryhmäjuttuja ni eipä siellä puhuta oikeastaan pahemmin virallisista asioista. Nii joo, että se on enemmän semmonen mukava ajanviete.” H1

”No on niistä yksilökäynneistä varmaan enemmän hyötyä, mutta on ryhmätkin hyviä, kun muuten ei koskaan oikeen nää ihmisten kanssa jos ei ole erikseen sovittu jotain tekemistä.” H8

Kaikki eivät kaivanneet ryhmätapaamisia ja myös ne jotka kävivät ryhmissä, pitivät ensisijaisena yksilökäyntien merkitystä, jos ne olisi laitettava tärkeysjärjestykseen. Ryhmät kuitenkin koettiin tärkeänä aktiviteetin tuojana sekä hyvänä mahdollisuutena nähdä muita samanikäisiä. Kukaan ei ollut ystäväystynyt ryhmissä siten, että tapaisi myös talon ulkopuolella. Poikkeuksena olivat asiakkaat, jotka tunsivat jo ennen asiakkuutta. Tämä ei kuitenkaan tarkoittanut ettei ryhmän sisällä olisi ystäväystytty, mutta esimerkiksi viikoittaiset tapaamiset ryhmätoiminnoissa tuntuivat riittävilä. Nuoret jotka tunsivat toisensa ennen asiakkuutta, kokivat J-Napin ryhmien tarjoavan toiminnallaan ystävyttä tukevaa tekemistä.

”Toisaalta mä tykkään et on kavereita, jotka on täällä vaan ja ettei sitte tuu venytetty ihmisiä tuonne ulkopuolelle ja mä nään siellä ulkopuolella kuitenkin ihmisiä ihan riittävästi.” H6

”...oletan että siinä porukassa on semmosia ihmisiä kenellä ei omassa arjessa ole niinku välttämättä ystäviä, kavereita, että ryhmäjutuilla on varmasti iso merkitys siihen niiden arkeen.” H3

Muutama haastateltava oletti ryhmistä löytyvän ihmisiä, joilla ei välttämättä ollut talon ulkopuolella ollenkaan ystäviä. Ryhmien tärkeyttä osattiin näin ollen tarkastella myös muiden asiakkaiden lähtökohdista. Ryhmäläiset tuntevat toisensa pääsääntöisesti vain etunimiltä, joten haastatteluissa nousi, että toisen sukunimen tiedusteleminen esimerkiksi fa-

cebook-kutsua varten voitaisiin kokea tungettelevalta. Tämä voi kertoa ajattelusta, jossa toisten asiakkaiden yksityisyyttä halutaan kunnioittaa.

Toisille vastaajille jo pelkkä osallistuminen ryhmätoimintaan oli ollut iso kynnyks, joten tarvetta yrittää ystävystyä paremmin ei ollut syntynyt. Tutut ja turvalliset tilat antoivat mahdollisuuden sosiaaliseen kanssakäymiseen, joka ei välttämättä vielä tuntunut mahdolliselta talon ulkopuolella. Osallisuuden tunne yhteiskunnassa ja omassa yhteisössään voi syntyä esimerkiksi harrastusten tai vaikuttamistoiminnan kautta, kuten Mona Särkelä-Kukko (2014) on tutkinut. Yksi keino on näin ollen osallistua saadakseen osallisuuden kokemuksia, jossa sosiaaliset suhteet, kuulluksi tuleminen, keskustelut ja kohtaaminen ovat isossa roolissa. Osallisuuden kokemukset ovat kuitenkin riippuvaisia osallistujan elämämaailmasta ja identiteetistä. (Mts. 35–36.)

Usea vastaajista oli osallistunut asiakastytyväisyyskyselyyn, joka on yksi vaikuttamisen kanava. Yleensä mitään parannusehdotuksia ei ollut noussut. Suullisten mielipiteiden antaminen joihinkin kohdennettuihin asioihin koettiin parempana vaihtoehtona. Esimerkiksi mieleisen ryhmätoiminnan järjestämisestä oli ennakkoon annettu suullisia toiveita asiakkaiden taholta. Aineistoni mukaan nuorten palvelukeskuksen tilat antoivat fyysiset turvalliset rajat, mutta muuten tilojen ulkoasu asiakkuuden kannalta ei noussut merkittäväksi. Tarkemmin mietittyään haastateltavat pohtivat, että tilat voisivat olla isommat, kenties värikäämmät ja mukavin nojatuolein varustettu. Näiden edellä mainittujen seikkojen mainittiin kuitenkin olevan toissijaisia, koska tärkeämpänä nähtiin siellä tarjottava palvelu. Nykyiseen sijaintiin keskustan läheisyydessä oltiin myös tyytyväisiä. Saman työntekijän säilymistä tärkeämpänä pidettiin, että palvelun fyysinen tuttu sijainti säilyi ennallaan. Tapauspaikaksi ei myöskään toivottu muita tiloja, vaan pidettiin selkeänä saapua aina J-Napin tiloihin sovituille yksilökäynneille.

5.3 Palvelun vaikutukset ja tulevaisuuden suunnitelmat

Kaikki vastaajat kokivat olevansa paremmassa elämäntilanteessa kuin lähtötilanteessa. Esimerkiksi etuusasiat olivat ajan tasalla ja asiakassuunnitelmaan oli kirjattuna tavoitteita,

sekä tavoitteita oli myös jo saavutettu. Palvelun myötä asiakkaiden elämäntilanne oli taantunut, koska he olivat saaneet apua akuutteihin ongelmiin, jotka olivat vaikuttaneet kokonaistilanteeseen. Esimerkkinä olivat kiireellisten etuusasioiden järjestäminen tai nuoren auttaminen velkajärjestelyyn tai mielenterveyskuntoutuspalveluihin.

”... että niihin raha-asioihin ja henkilökohtaisiin ongelmiin meni niin paljon resursseja, että ei pystynyt keskittymään ”oikeisiin” asioihin.” H7

Alkuvaiheessa asiakkaan elämäntilanne oli voinut tuntua nuoresta itsestään hallitsemattomalta, eikä itse välttämättä osattu etsiä keinoja tilanteen muuttamiseksi. Nuorten palvelukeskuksen avun myötä asioita oli yhdessä nuoren kanssa selvitetty, jolloin oli yleensä saavutettu niin parempi taloudellinen kuin henkinenkin tasapaino elämään. Aineiston analyysin mukaan J-Napin työntekijät olivat asiakkaan tukena nuoren itsensä valitsemalla tiellä, johon kuului esimerkiksi päihteettömänä pysymistä, koulunkäyntiä tai työkokeilua. Nuorten palvelukeskus ei myönnä mitään etuuksia tai toimeentulotukea, joten nuoren kuukausittaiset tulot ovat tiettyjen Kelan antamien normien mukaisia. Talous oli kuitenkin voinut kohentua rahan järkevämmällä käytöllä ja asiakkaalle kuuluvien etuuksien hakemisen saamisella vireille.

J-Napin palvelut ovat asiakkaille täysin vapaaehtoisia, joten tulematta jättäminen ei vaikuta sosiaalietuuksiin. J-Napin palvelussa oli käytetty 1.3.2016–30.6.2017 ”porkkanoita” tavoitteena motivoida asiakkaitaan palveluun, kuten kirjoitin tarkemmin luvussa 2.4. Kaikki haastateltavat olivat mielissään ”porkkanasta”, eli Sitran rahoittaman hankkeen myötä saaduista lahjakorteista ja/tai mieluisasta ryhmätoiminnasta. ”Porkkanan” sai, kun oli käynyt sovitulla tapaamisilla tai jokin järjestetty toiminta saattoi olla suoraan palkinto itsessään. Toisille haastateltaville se merkitsi ruokalajakortteja ja toisille niiden lisäksi esimerkiksi matkan huvipuistoon tai muuta mieleistä aktiviteettia.

”No tota mä itse asiassa mietin, että vaikuttaako siihen, että onko se houkutin lainausmerkeissä ”syötti”, mut mä en nää sitä itse niin, mun mielestä se on kaiken positiivisen päälle lisäplussa joka antaa semmoista valuutaa, jolla ei voi oikein tehdä mitään kauheen epäjärkevää.” H4

Vastaajista lähes kaikki kokivat nykyisin tulevansa J-Nappiin sovitusti vaikka ”porkkanaa” ei olisi ja tämä koski erityisesti yksilökäyntejä. Usea vastaaja oli varsinkin asiakkuuden alussa jättänyt tulematta varatulle ajalle. Asiakkuuden alussa oli helpompi jättää tulematta,

jos ei jaksanut tai asia oli unohtunut mielestä. Asiakkuuden pitkittyessä näytti kuitenkin syntyvän tietynlainen lojaalius omaa työntekijää kohtaan, sekä yleinen ryhdistäytyminen omien asioiden hoitamiseen. Varatulle ajalle pyrittiin tulemaan tai ainakin ilmoitettiin, jos oli estynyt saapumasta paikalle. ”Porkkanan” tunnustettiin kuitenkin tuovan käynnit vielä positiivisemmiksi ja pakollisemmiksi.

*”Oon mä nyt tullu tänne vähän paremmin ajoille, et ennen ne ei ollu niin pakollisia sano-
taan näin.” H5*

Pakollisuudella tarkoitettiin käynneistä saatavaa etuutta eli lahjakorttia, jolla sai tarvittaessa ostaa ruokaa. Heikko taloudellinen tilanne nousi esille näiden lahjakorttien kautta usealla vastaajalla. ”Porkkana” koettiin ylimääräisenä bonuksena toivotun toiminnan ja lahjakorttien muodossa. Suurin motivaattori oli vastaajien mukaan käynneistä syntyvä hyvä olo, kun oli päässyt hoitamaan joitakin kiireellisiä etuusasioita ja puhumaan mieltä painaneista asioista. Osalle vastaajista kaikki käynnit olivat kuitenkin tulleet palkkion myötä tärkeämmäksi, eli he huomaamattaan edesauttoivat omaa hyvää oloaan, joka asiakkaasta riippuen syntyi ryhmätoiminnasta ja asioiden hoitamisesta ja keskusteluista. Näin ollen ”porkkana”-systeemi oli onnistunut näiden asiakkaiden kohdalla tavoitteessaan. Asiakas saapui aktiivisemmin sovituille käynneilleen hoitamaan itselleen tärkeitä asioita. Todennäköisesti ”porkkana” näyttäisi auttavan käyntiaktiivisuuteen parhaiten asiakkuuden alussa. ”Porkkanan” vaikutusta haluttiin kenties hieman vähätellä, ehkä siksi, että ei haluttu ajateltavan nuoren tulevan paikalle ainoastaan palkkion vuoksi. Haastateltujen puheesta paistoi vähätely siksi, että osa nuorista aikuisista kertoi ensin tulevansa ilman ”porkkanaakin” säntillisesti, mutta haastattelun edetessä he pohtivat käynneistä tulleen tärkeämpiä palkkion myötä.

”Porkkana”-hankkeen myötä asiakkaille oli pystytty järjestämään toiveiden mukaista ryhmätoimintaa, josta myös sai lahjakortin, jos asiakas saapui esimerkiksi sovituille viidelle peräkkäiselle käynnille. Haastateltavat, jotka osallistuivat ryhmiin ja /tai tapahtumiin pitivät niitä erittäin hyvänä asiana. Hyvällä asialla tarkoitettiin samanikäisten seuraa, mielekästä toimintaa esimerkiksi keilailun, kartingin tai ratsastuksen parissa, joihin ei muuten tulisi osallistuttua esimerkiksi niiden hinnakkuuden takia. Näiden vastaajien osalta palvelukokemus kokonaisuudessaan oli tullut entistä paremmaksi.

Kaikkia vastaajia ei kuitenkaan pystytty houkuttelemaan ryhmätoimintaan edes lahjakorteilla. Ryhmiin tai tapahtumiin näyttivät osallistuvan ne, jotka kokivat sen tarjoaman toiminnan itselleen mielekkäänä ja halusivat olla kanssakäymisessä muiden nuorten kanssa. Näin ollen ”porkkana” oli merkityksellistä niille, jotka alun perinkin harkitsivat osallistuvansa ryhmätoimintaan. Haastateltavat, jotka eivät osallistuneet ryhmiin, kokivat esimerkiksi sosiaalisen kanssakäymisen olevan vielä tässä elämänvaiheessa haasteellista tai taustalla oli joku muu syy. Tämä kertoo taas osaltaan asiakkaiden erilaisista tuen tarpeista, mutta toisaalta joillekin esimerkiksi ryhmätoiminta saattaa tulla ajankohtaiseksi ja tärkeäksi asiakkuuden edetessä. Tuloksia ryhmätoimintaan motivoinnin kannalta ei voi kuitenkaan yrittää yleistää, koska kaikki haastateltavat eivät niihin osallistuneet.

Tutkimusten mukaan nuorten vapaa-ajan merkitys on kasvanut hyvinvoinnin rakentajana. Nuoren aktiivisuus luo lisää aktiivisuutta, joten Cederlöf ym. (2009, 13–14) peräänkuuluttavat keinoja, joilla jokainen nuori pääsisi esimerkiksi harrastamaan taustoistaan ja elämäntilanteestaan huolimatta, jolloin osallisuus olisi yhdenvertaista. J-Napin matalankynnyksen ryhmät olivat vastanneet tähän tarpeeseen, koska ne olivat maksuttomia ja nuorten omien toiveiden mukaisesti järjestetty. Aineiston mukaan pelkkä lähteminen kotoa ”ihmisten ilmoille” ja pääsy palveluun oli auttanut asiakkaita. Jo pelkkä asiointi yksilökäyntien myötä oli tehnyt useasta asiakkaasta rohkeamman, aktiivisemmän ja sosiaalisemman, jota osalla tuki merkittävässä roolissa ryhmätoiminta ja/tai muut tapahtumat.

Puolet haastateltavista koki sosiaalisuutensa lisääntyneen palvelun myötä. Sosiaalinen elämä oli saattanut jäädä taka-alalle erinäisistä syistä, kuten mielenterveysongelmien takia tai vanhat kaverit olivat saaneet jäädä omien elämäntapojen muututtua. Myllyniemi (2015) toteaa tutkimuksessaan nuorten syrjäytymisen suurimmaksi syyksi ystävien puutteen. Ulkopuolisuutta yhteiskunnasta ei kuitenkaan tarvitse tuntea vaikka ei opiskelisi tai olisi töissä. (Mts. 50.) Minna Heikkinen (2000, 391–393) mainitsee nuorten syrjäytymistä koskevassa tutkimuksessaan, että nuoren sosiaalinen tukiverkko voi osaltaan muodostua sosiaalityön yksiköiden antamasta tuesta, eli virallisesta tuesta, jolloin siteet yhteiskuntaan eivät katkea.

Suurin osa haastateltavista koki tulleen asiakkuuden myötä aktiivisemmaksi elämässään. Aktiivisuudella he tarkoittivat esimerkiksi asioiden hoitamista ajallaan. Haastatteluissa nousi kaikenlaisten arkisten asioiden liittyvän koettuun elämäntilanteeseen. Asioiden hoita-

miseen lukeutuivat laskujen maksaminen, tarpeellinen virastoasiointi sekä omasta hygieniasta ja hyvinvoinnista huolehtiminen. Myllyniemi (2016a, 5) on myös omassa tutkimuksessaan liittänyt elämänhallintaan talousosaamisen, ajanhallinnan ja elämäntavat.

Haastateltavat olivat asiakkuuden myötä kiinnittäneet huomiota myös päivärytmiinsä. Nukkumaanmenoajat saattoivat olla epäsäännölliset, mutta rytmiä parannettiin, jos tiedossa oli aikaista heräämistä vaativaa ohjelmaa päiviin. Päiväohjelmilla tarkoitettiin esimerkiksi opiskelua tai työharjoittelua tai asioimista virastoissa. Oli huomattu maailman pyörivän päiväsaikaan, joten asioiden hoitaminen ei onnistunut, jos omaan rytmiin kuului öisin valvominen ja päivisin nukkuminen.

”...se parantaa nuoren elämänhallintaa, kun se huomaa, että se pystyy itse hoitamaan ne asiat eli nimenomaan, että kukaan ei tee niitä sun puolesta ja sitten elämänhallintaan vielä liittyy päivärytmi, unirytmii tällöisistä rutiineista ja muista sekin on tullut ilmi, että ne vaikuttavat sun mielialaan ja päivään.” H1

Myllyniemi (2016b, 36) on tutkinut nukkumaanmenoajan olevan vahvasti yhteydessä arki-toimista selviämiseen, varsinkin jos unen määrä jää vähäiseksi. Analyysini mukaan säännöllisellä päivärytmillä oli huomattu olevan vaikutusta myös yleiseen vireystilaan. Elämänhallinnan tunne syntyy esimerkiksi ihmisen kyvystä hoitaa asioitaan, joka vaatii myös omaa motivaatiota (Uutela 1996, 50). Myös iän karttumisen ajateltiin olevan suuressa roolissa asioiden paremmin hoitamisessa. Asioita koettiin osattavan hoitaa paremmin ja itse-luottamus omaan osaamiseen oli nuorilla kasvanut. Aaltosen ja Heikkisen (2009, 198) tutkimuksessa todetaan elämänhallinnan kasvavan ihmisen aikuistuttua, mutta Myllyniemi ja Berg (2013, 16–17) ovat todenneet jokaisen ihmisen kypsymisen kohti aikuisuutta olevan aina yksilöllinen prosessi. Näin ollen asiakkaan ikä ei suoraan kerro missä elämänvaiheessa hän on tai hänen tulisi olla. Lisäksi Järvikosken (1996, 35–36, 44) mielestä on harhaanjohtavaa, että ihminen koskaan täysin pystyisi hallitsemaan elämäänsä, koska elämänhallintaan vaikuttavat aina uudet elämäntilanteet.

Kysyttäessä mitä jos J-Nappia ei olisi, nousi vastauksista yleensä, että asioiden hoitaminen, kuten etuuskien hakeminen ja muiden ”paperiasioiden” hoitaminen olisi vaikeampaa. Asioiden hoitaminen ajallaan ja loppuun asti ajateltiin olevan ehkä haasteellisempaa, jos kukaan ei katsonut perään. Toiset kuvittelivat itsensä olevan edelleen täysin passiivisia tai

päämäärättömiä elämässään, eräs epäili, ettei ehkä olisi enää edes elävien kirjoissa. Epäröinti omin avuin pärjäämisestä kertoo nuoren tarpeesta saada palvelua vielä jatkossakin.

”...mä veikkaan, että mä oisin samassa tilanteessa kuin jokin aika sitten, eli täydessä passiivisuudessa.” H6

”No sitten (jos J-Nappia ei olisi) en olisi enää sossun asiakas ollenkaan, koska siinä olisi ihan liikaa luukkuja mulle, mä en oikein pärjäis ja mä en tietäisi minne pitäisi mennä.” H8

Nuoret konkretisoivat avun tarvitsemisen yleensä ”paperiasioihin”, vaikka haastatteluissa he kuvasivat myös keskustelujen ja aidon läsnäolon olevan palvelun parasta antia. Lomakkeiden täyttämällä saa itselleen kuuluvia sosiaalietuuksia ja ilman rahaa ei olisi asuntoa tai ruokaa. Näin ollen keskustelut ja muu tuki koettiin kenties toissijaisina verrattuna toimeentuloon tai kenties keskusteluapua ajateltiin saavan tarpeen vaatiessa muualta. Aineiston mukaan hakeutuminen asiakkaaksi oli kuitenkin ollut todella merkittävässä roolissa kaikkien elämässä.

Tulevaisuuden suhteen vastaajat olivat eri linjoilla. Toiset keskittyivät lähinnä seuraavina viikkoina tapahtuviin tai hoidettaviin asioihin, toiset taas katsoivat jo pitkälle tulevaisuuteen. Tulevaisuuden tavoitteena oli esimerkiksi ammatillisen koulutuksen loppuunsaattaminen, ammatillisen koulutuksen tai työkokeilun aloittaminen. Eräs haastateltava mainitsi haaveeksi myös oman perheen, mutta vasta sitten, kun on kouluttautunut ja saanut työpaikan. Tulevaisuuden tavoitteiden liittäminen koulutukseen ja työelämään voi kertoa toisaalta myös yhteiskunnallisella tasolla yleisesti vallitsevasta tilanteesta siirtää jälkeläisten saanti myöhempään ikävaiheeseen elämässä. Ilpo Kuronen (2010) on tutkinut 18–30-vuotiaita nuoria aikuisia ja on myös tutkimuksessaan todennut perheellistymisen siirtyneen myöhempään ikävaiheeseen. Tämä johtuu nuoruuden ajanjakson ja koulutusvaiheen pidentymisestä ja samalla työelämään siirtymisen viivästyisestä. (Mts. 51.) Perheellistymistä ei välttämättä edes mietitä, koska koetaan vielä itse olevan nuori. Esimerkiksi Myllyniemen ja Bergin (2013, 16, 17) mukaan vielä 29-vuotias mies voi kokea olevansa enemmän nuori kuin aikuinen.

Yhteistä asiakkaille oli ymmärrys, että suuria muutoksia ei tapahdu hetkessä. Tähän vaikutti mahdollinen oman elämäntilanteen rajoittavuus ja toisaalta oman mieleisen polun löytäminen. Tärkeänä kuitenkin koettiin pohtia tulevaisuutta sekä asettaa siihen liittyviä

tavoitteita. Keskustelut pitkän tähtäimen tavoitteista auttoivat asettamaan pienempiä lähitulevaisuudessa tärkeitä tavoitteita.

” täällä kun käsittelee niitä asioita, ni jotain oikeesti tapahtuu ja on niiku jotain mahdollisuutta saada asioita eteenpäin vähän niinku päästä parempaan suuntaan.” H2

Myllyniemen (2016a, 6) mukaan tulevaisuudensuunnitelmat ovat yksi keskeinen tekijä elämäntilanteen hallinnassa. Tyytyväisyys elämään ja elämässä pärjääminen ovat voimakkaasti yhteydessä luottamukseen tulevista (Myllyniemi 2016b, 89). Vaikka asiakkuudelle annettiin tarvittaessa reilusti aikaa, niin jokaiselle haastateltavalla oli tavoitteena päästä aina eteenpäin jotakin tavoitetta kohti. Jokainen ymmärsi, että asiakkuus on vain väliaikaista. Suurin osa nuorista ajatteli iän saneleman aikarajan olevan riittävä, jotta he ovat päässeet elämäntilanteeseen, jossa palvelua ei enää tarvitse. Haastateltavat olivat luottavaisia tulevaisuutensa suhteen, koska olivat päässeet palveluun, jonka kokivat toimivan.

”...järjestelmä on laitettava siihen kuntoon, että ne ihmiset jotka oikeasti joutuu siihen järjestelmään, niin pääsee myös eroon siitä järjestelmästä, eli sehän sen järjestelmän tarkoitus on.” H4

Analyysini osoitti, että antamalla tarpeeksi aikaa nuorille, kokevat he pääsevänsä helpommin myös pois järjestelmästä, eli sosiaalipalveluista ja -etuuksista. Nykyistä vallitsevaa sosiaaliturvajärjestelmää kritisoitiin, että ihminen jää helposti siihen kiinni, jos nuoren tilannetta ei oikeasti osata hahmottaa. Näin ollen esimerkiksi pakkoaktivointikeinot eivät välttämättä toimi pitkäaikaistyöttömän nuoren aikuisen kohdalla, vaan tarvitaan räätälöityjä tuen muotoja, kuten Sirpa Karjalainen (2015, 106–107) mainitsee tutkimuksessaan. Haastateltavat kokivat nuorten palvelukeskuksen tarjoavan juuri tarvitsemaansa yksilöllistä palvelua.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tämän tutkielman tarkoitus oli selvittää nuorten aikuisten antamia merkityksiä erityisesti heille suunnatuille sosiaalipalveluille. Kaikki haastateltavat kokivat palveluun pääsyn olleen merkityksellistä elämässään. Olen tuonut esille elämäntilanteita, joissa nuorten palvelukeskuksen asiakkaat olivat lähtötilanteessa ja missä tilanteessa he ovat nyt. Tulokset vahvistavat aiempia tutkimustuloksia. Smithin (2008, 120) mukaan nuorisosiaalityössä on kannustettava nuorta ilmaisemaan mielipiteitään ja aidosti kuunneltava nuorten kokemuksia ja pyrittävä tukemaan heitä tavoitteissaan. Aaltosen ja Bergin (2015, 48, 50, 52) tutkimuksessa todetaan, että nuori kaipaa aitoa ja luottamuksellista kohtaamista, sekä nuoren asiakkaan kohdalla korostuu työntekijän merkitys, koska nuoret eivät itse välttämättä tiedä mitä asioita tulisi kysyä tai tarkastella.

Myös omassa tutkimuksessani oma työntekijä koettiin tärkeänä, koska hänelle uskalsi kertoa taustoistaan ja toiveistaan, vaikka välillä oli koettu, että tavoitteissa tulisi edetä asiakkaan perspektiivistä liian nopeasti. Nuoren aikuisen aloittaessa palvelussa ei hän välttämättä ole alussa tiennyt mitä hän palvelulta odottaa. Keskustelujen myötä hän sai ymmärrystä ja tukea, sekä omat ajatukset ja päämäärät selkenivät. Nuorta oli tuettu hänen omien tavoitteidensa saavuttamisessa, eli palvelun toimivuudessa oli nuorten mielestä osallisuus isossa roolissa, jonka toteutumista työntekijä osaltaan tuki.

Varsinaisiin tavoitteisiin oli voitu keskittyä, kun esimerkiksi akuutit etuusasiat ja muut kiireelliset asiat oli hoidettu ensin. Tämä oli mahdollistanut sen, että asiakkaat kokivat jaksavansa tehdä tavoitteita ja olivat motivoituneita saavuttamaan niitä sekä katsoivat tulevaisuuteensa positiivisemmin mielin. Suuret muutokset eivät kuitenkaan tapahdu hetkessä. Sami Ylistön (2009) mukaan nuorten elämässä tavoitteita ei voi olettaa saavutettavan hetkessä, koska yleensä kyse on etenevästä prosessista. Tavoitteita on hyvä pilkkoa osiin, jolloin omalla tavoitteellisuudella päästään päätavoitteeseen. (Mts. 296–297.)

Tulosteni mukaan näyttää siltä, että nuorten aikuisten antamat merkitykset palveluista kohtaavat sosiaalipalvelulle asetetut tavoitteet. Sosiaalityö pääsee tavoitteisiinsa osallisuuden tukemisessa ja elämänhallinnan parantamisessa ainoastaan asiakkaan omalla panostuksella, mutta sosiaalipalveluiden oleellinen tehtävä on kuitenkin tukea asiakasta yksilöllisesti tä-

män omien tavoitteiden mukaisesti. Yksilöllisyyden huomioiminen tarkoitti eri persoonallisuuksien huomioimista, tarvittaessa patistelua asioiden hoitamiseen, mutta ei pakottamista. Nuori aikuinen oppi asiakkuuden myötä luottamaan omiin kykyihinsä, jolloin hänen elämönhallintansa parani: palvelun myötä oli tultu aktiivisimmiksi, asiat hoituivat ajallaan, sosiaalisuus lisääntyi ja vuorokausirytmä oli parantunut. Tunne elämönhallinnasta syntyi, kun oli saatu ensin apua akuutteihin voimavaroja verottaviin asioihin, jotka tarkoittivat eri asioita asiakkaasta riippuen.

Nuorten palvelukeskus J-Nappi ei käyttänyt asiakkaidensa kanssa käsitettä syrjäytyneet, vaan tilanteita sanoitettiin asiakkaiden elämäntilanteiden mukaan, jolloin hänelle etsittiin sopivaa tukea. Palvelua alun perin kehitettäessä ajatuksena on kuitenkin ollut estää nuorten aikuisten syrjäytymistä ja kaikille haastateltaville käsitteestä oli keskenään melko yhtenevät mielipiteet. Tulosteni mukaan nuorten palvelukeskuksen tarjoama palvelu näytti ehkäisevän nuorten aikuisten syrjäytymistä. Kaikki haastattelemani asiakkaat olivat kokeneet jo saavuttaneensa joitakin asioita, vaikka muutama koki itse kuuluvansa syrjäytyneiden joukkoon. Tämä siksi, että he eivät lukeneet itseään ”normaaliin” väestöön, jotka opiskelevat tai käyvät töissä. He olivat kuitenkin tarttuneet palveluun parantaakseen tilannettaan ja olivat tunteneet helpotusta jo pelkästään päästessään ensin keskustelemaan tilanteestaan.

Kestilän ym. (2016, 118) mukaan elämönhallinta jakaantuu monelle elämänalueelle, joten jollakin elämänalueella hallinnan tunne voi olla koetuksella, mutta Raitasalon (1995, 12–13) mukaan sosiaalipalvelut voivat olla tukemassa ihmisen kykyä käsitellä asioita. Myös Helneen (2002, 36) mukaan on ymmärrettävä, että ihminen voi tuntea olevansa toisella elämänalueella osallinen ja toisella poissuljettu, eli kokea syrjäytymistä. Otto Sandbergin (2015) mukaan syrjäytyminen määritteenä on hankala, mutta se on avannut keskustelua yhteiskunnassa. Se on mahdollistanut huono-osaisuuden muotojen ja polkujen kuvaamisen. (Mts. 326.) Syrjäytymis-käsite koetaan negatiivisena, mutta mielestäni on oltava jokin määrite, jonka perusteella palveluita tulee järjestää ja jonka perusteella pääsee asiakkaaksi. Asiakkaat olivat kokeneet asiakkuuden alussa huonoa oloa tilanteestaan, josta ei omin voimin päässyt eteenpäin. Tähän tarpeeseen oli J-Nappi vastannut.

Nuorten palvelukeskuksen työntekijöiden mukaan aina asiakkaat eivät kuitenkaan saavu sovituille käynneille. Psykososiaalisen palkkiohoitojärjestelmän eli Porkkana-hankkeen myötä nuoria oli pyritty motivoimaan J-Napin tarjoamille yksilö- ja ryhmäkäynneille.

Palkkion myötä osalle yksilökäynneistä oli tulosteni mukaan tullut pakollisempia, suurin osa tulisi ”porkkanasta” huolimatta. ”Porkkanan” vaikutus olisi kenties suurin asiakkuuden alussa, jolloin oli koettu olevan unohtelua käyntien suhteen. Myös ryhmätoimintaan osallistumisessa palkkiolla oli hienoista vaikutusta, mutta suurin kannustin oli itse tarjottu toiminta. Kaikkia haasteltavia ei kuitenkaan ryhmätoiminta kiinnostanut, joten heille edes siitä saatava ”porkkana” ei innostanut osallistumaan. Tässä ei kuitenkaan ollut kyse ryhmien tarjonnasta, vaan elämäntilanteista, joissa ei syystä tai toisesta haluttu osallistua.

Tutkimukseni toi esille tietoa siitä, mikä teki sosiaalipalveluista tutkimusjoukkoleni merkityksellisen. Tutkimusjoukkoni ei ollut kuitenkaan suuri, joten haastateltavaksi on voinut valikoitua ihmisiä, jotka käyttävät palvelua aktiivisesti ja joille palvelu on toiminut. Toteutin aineistonkeruun tekemällä yksilöhaastattelut, jotka mahdollistivat mielestäni parhaiten omakohtaisten kokemusten saamisen esille. Voi olla, että haastatteleamalla nuoria aikuisia ryhmänä olisin saanut esille vielä enemmän uusia ulottuvuuksia tutkimusaiheeseeni ja tavoittanut asiakkaita, jotka eivät olleet halukkaita yksilöhaastatteluihin. Tutkimukseni toi kuitenkin näkyville hyödyllistä tietoa siitä, mitä merkityksiä juuri ne osallistuneet nuoret antoivat palvelulle.

Tulosteni mukaan palvelun haluttiin saavan lisää näkyvyyttä, jota haastattelemani nuoret halusivat omilla kokemuksillaan tuoda esille. Asiakkailta oli tietämys ikätovereista, jotka tarvitsisivat palvelua, mutta he kokevat kynnyksen tulla palvelun piiriin liian suurena. Kynnys voi olla liian korkea, koska nuorten palvelukeskukseen pääsemisen virallinen reitti käy aikuissosiaalityön tai jälkihuollon kautta, lukuun ottamatta psykiatrista sairaanhoitajaa, johon voi olla suoraan yhteydessä. Tässä on vielä kehittämisen paikka, eli miten tavoittaa ne nuoret, jotka tarvitsisivat sosiaalipalvelua, mutta eivät löydä tai uskaltaudu sen piiriin. Kenties yhteistyötä nuorten kanssa toimivien ammattilaisten välillä voisi lisätä, eli nuori konkreettisesti ”saatettaisiin” nuorten palvelukeskuksen pariin, jos huomataan nuoren tarvitsevan esimerkiksi J-Napin palveluita. Saattamisella tarkoitan esimerkiksi ajan varaamista nuorelle, kun hän on vielä toisen palvelun piirissä. Toisaalta nuorten palvelukeskukseen on jonoa, joten nykyiset resurssit eivät ole riittävät vastaanottamaan edes nyt kaikkia halukkaita.

Sosiaalipalveluita tarvitsevat nuoret aikuiset ovat kuitenkin yleensä jonkun instanssin, kuten Kelan tai työvoimatoimiston asiakkaana, joten nähtäväksi jää vastaako esimerkiksi

Hiilamon ja Moision (Yle 8.2.2017) esittelemä osallisuustoiminta nyt tavoittamattomissa olevien nuorten aikuisten tarpeisiin. Kuten tulokseni osoittivat, sosiaalityön tavoitteena ei ole ainoastaan etuuksien hakemisessa auttaminen, vaan asiakkaan osallisuuden tukeminen. Osallisuustoiminnan avulla voi kenties löytyä sopiva tapa osallisuuteen ja osallistumiseen entistä useammalle, jos se ei muutu pakolliseksi aktivointikeinoksi. Palolan ym. (2012) mukaan palvelujärjestelmän on tuettava nuorta innostumaan, rohkaistumaan ja kuntoutumaan (mts. 312). Tämän toteutumiseksi palvelujärjestelmä tarvitsee innovatiivista ja asiakaslähtöistä kehittämistä, jotta se pystyy aidosti vastaamaan nuorten aikuisten tarpeisiin. Kuten tulokseni paljastivat, ei kaikkia nuoria aikuisia pystytty motivoimaan palkkioilla. Frank Martelan ja Karoliina Jarenkon (2014, 6, 51) mukaan palkkiot voivat antaa lisämotivaatioita, mutta pääpaino tulee olla sisäisen motivaation tukemisessa. Se tapahtuu tukemalla omaehtoisuutta sekä vahvistamalla yksilön kokemusta yhteisöllisyydestä ja omasta kyvykkyydestään. Tämä mielestäni toteutuu J-Napin palvelukonseptissa myös ilman yksilökäynneistä palkitsemista. Tapahtumia ja ryhmiä voisi jatkossakin tarjota maksutta, koska ne osaltaan tukevat edellä mainittuja ominaisuuksia, mutta ilman erillistä palkitsemista käyntiaktiivisuudesta.

Osa sosiaalipalveluita käyttävistä/tarvitsevista nuorista aikuisista näyttäisi hyötyvän J-Napin kaltaisesta palvelukokonaisuudesta, jota tarjoaa psykiatrinen sairaanhoitaja ja sosiaalityöntekijä yhdistettynä ryhmätoimintaan. Näin ollen joillekin nuoriin keskittynyt ja ”kiinnipitävämpi” yksikkö on toimiva ja tarpeellinen. Tarpeellisuudesta huolimatta oletan, että yleisesti suurin osa nuorista sosiaalityön asiakkaista ei välttämättä tarvitse erillistä yksikköä, vaan heitä voi palvella varsinainen aikuissosiaalityön yksikkö. Nuoren aikuisen palvelutarpeet ovat usein kuitenkin pohjimmiltaan kuin kenen tahansa asiakkaan. Nuori aikuinen odottaa aitoa kohtaamista työntekijän kanssa, riittävän pitkää ja luottamuksellista asiakassuhdetta, jossa hänen omat tarpeet ja toiveet huomioidaan yksilöllisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Nuori aikuinen voi kaivata enemmän vaihtoehtojen esittelyä, opastusta ja patistelua, mutta työntekijän on huomioitava, että kyseessä on kuitenkin aikuinen, joka haluaa tulla kohdelluksi täysivaltaisena ja tasavertaisena aikuisena.

On myös huomioitava, että kaikki nuoret aikuiset eivät tarvitse pitkäaikaista ohjausta, vaan heille riittää opastusluonteinen käynti jossakin ohjaavassa palvelussa. Pohjola (2009) on todennut, että työtä nuorten kiinnittämisestä yhteiskuntaan pidetään tärkeänä, mutta huo-

mion pitää keskittyä enemmän ennaltaehkäisevään tukeen, jolloin mahdollistetaan nuorten saumaton eteneminen esimerkiksi koulutukseen ja työelämään (mts. 28). Näin ollen tarvitaan useita nuorten ikäryhmiä ja erilaisia tarpeita huomioivia palveluja.

Kenties myös samantyyppistä palvelukonseptia kuten J-Napissa voitaisiin kokeilla aikuis-sosiaalityön puolella. On mahdollista, että ”porkkanan” tyyppinen kannustin olisi asiakkuuden alkumetreillä hyvä, jolloin asiakas huomaisi, että palvelu toimii hänen kohdallaan. Mahdollisesti myös keskenään samanikäisten nuorten kohdalla voitaisiin kehittää jotakin yleishyödyllistä ryhmätoimintaa. Toisaalta kaikki nuoret aikuiset eivät edes kaipaa ryhmämuotoista toimintaa vaan heille riittää yksilökäynnit. Hyvä jatkotutkimusaihe olisi verrata miten nuoret aikuiset nyt kokevat saamansa palvelun varsinaisen aikuissosiaalityön puolella, kun toimeentulotukietuusasiat siirtyivät Kelalle ja vapauttivat resursseja sosiaali-toimistoilta.

Myös jatkossa olisi hyvä kuulla nuorten aikuisten mielipiteitä kaikista heille suunnatuista palveluista. Näin saadaan kehitettyä asiakkaiden tarpeita vastaavia palvelukokonaisuuksia ja toisaalta arvioitua jo olemassa olevia palveluita. Kuten omat tutkimustulokseni osoittivat, palveluiden toimivuus on usein kuitenkin kiinni hyvin pienistä perusasioista, jossa ajankäyttö ja aito kohtaaminen ovat tärkeitä. Taustalla on kuitenkin oltava aina asiakkaan oma motivaatio sekä halukkuus ottaa palvelua vastaan, päämääränään saada elämäänsä positiivisia muutoksia, jolloin sosiaalipalvelua ei enää lopulta lainkaan tarvita.

LÄHTEET

Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi (2015) Nuorten ja palveluntarjoajien kohtaamiset. Teoksessa Sanna Aaltonen, Päivi Berg ja Salla Ikäheimo (toim.) Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Julkaisuja 160. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, 41–127.

Aaltonen, Sanna, Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla (2015) Johdanto. Teoksessa Sanna Aaltonen, Päivi Berg ja Salla Ikäheimo (toim.) Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Julkaisuja 160. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, 9–11.

Aaltonen, Sanna & Heikkinen, Alpo (2009) Nuoret lastensuojelussa. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 165–176.

Cederlöf, Petri, Gretschel, Anu, Kestilä, Laura, Kiilakoski, Tomi, Kuure, Tapio, Myllyniemi, Sami, Määttä, Mirja, Paakkunainen, Kari, Paju, Petri, Suurpää, Leena & Vehkalahti, Kaisa (2009) Teoksessa Leena Suurpää (toim.) Nuoria koskeva syrjäytymistieto. Avauksia tietämisen politiikkaan. Verkkojulkaisu 27. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Saatavilla

<http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisu/syrjaytymistieto.pdf>, luettu 17.6.2016.

Cieslik, Mark & Simpson, Donald (2013) Key Concepts in Youth Studies. London: SAGE Publications.

Di Blasi, Maria, Tosto, Crispino, Marfia, Alessandro, Cavani, Paola & Giordano, Cecilia (2016) Transition on Adulthood and recession: a qualitative study. *Journal of Youth Studies*, 19 (8), 1043–1060.

Eskola, Jari (2015) Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Raine Valli ja Juhani Aaltola (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 185–206.

Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana (2001) Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Juhani Aaltola ja Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-Kustannus, 24–42.

Eurofound (2012) NEETs - Young People not in employment, education or training. Characteristics, costs and policy responses in Europe. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Saatavilla

http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1254en.pdf, luettu 6.10.2016.

Europa.eu (2013) Nuorten oikeudet. Euroopan nuorisoportaali. Tietoa nuorille eurooppalaisille. Saatavilla http://europa.eu/youth/fi/article/37/2029_fi, luettu 5.11.2016.

Gobb-Clark, Deborah. A. & Gørgens, Tue (2014) Parents' economic support of young-adult children: Do socioeconomic circumstances matter? *Journal of Population Economics*, 27(2), 447–471.

Heikkinen, Minna (2000) Social Networks of the Marginal Young: A Study of Young People's Social Exclusion in Finland. *Journal of Youth Studies*, 3 (4), 389–406.

Helne, Tuula (2002) Sisällä, reunalla, ulkona? Kohti relaationaalista syrjäytymisen tarkastelua. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg ja Irene Roivainen (toim.) *Marginaalit ja sosiaalityö*. Jyväskylän yliopisto, 20–43.

Helne, Tuula (2004) *Syrjäytymisen yhteiskunta*. Helsingin yliopisto. STAKES. Tutkimuksia 123.

Helve, Helena (2012) Transitions and Shifts in Work Attitudes, Values and Future Orientations of Young Finns. Teoksessa Marina Hahn-Bleibtreu ja Marc Molgat (toim.) *Youth Policy in Changing World*. Berlin: Barbara Budrich Publisher, 135–158.

Hiilamo, Heikki (2014) Voisiko osallistava sosiaaliturva lisätä osallisuutta? *Yhteiskuntapolitiikka* 79 (1), 82–86. Saatavilla <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114852/hiilamo.pdf?sequence=1>, luettu 4.2.2017.

Hiilamo, Heikki & Niemelä, Heikki & Pykälä, Pertti & Riihelä, Marja & Vanne, Reijo (2012) *Sosiaaliturva ja elämänvaiheet*. Suomen sosiaaliturvan kehitys esimerkkien ja tilastojen valossa. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. Saatavilla https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/33747/Sosiaaliturva_ja_elamanvaiheet.pdf?sequence=7, luettu 27.2.2017.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme Helena (2011) *Tutkimushaastattelu*. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes Pirkko & Sajavaara, Paula (2013) *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.

Holland, Janet (2007) *Inventing adulthoods: Making the most of what you have*. Teoksessa Helena Helve ja John Bynner (toim.) *Youth and Social Capital*. London: The Tufnell Press, 11–28.

Jaari, Aini (2004) *Itsetunto, elämänhallinta ja arvot*. Korrelatiivinen tutkimus Morris Rosenbergin itsetuntokäsitteen taustasta suomalaisilla työikäisillä. Helsingin yliopisto.

Järvikoski, Aila (1996) *Sisäinen elämänhallinta ja sosiaaliset paineet*. Teoksessa Raimo Raitasalo (toim.) *Elämänhallintaa etsimässä*. Helsinki. Kansaneläkelaitos. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia, 35–48.

Kannasoja, Sirpa (2013) *Nuorten sosiaalinen toimintakyky*. Jyväskylä *Studies in Education, Psychology and Social Research* 484. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Saatavilla

https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/42447/978-951-39-5459-8_vaitos23112013.pdf?sequence=1, luettu 12.1.2017.

Karjalainen, Pekka & Sarvimäki, Pirjo (2005) Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 -toimenpideohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 13. Helsinki: STM. Saatavilla
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112717/julkaisuja_2005_13_sosiaalityo_2015.pdf?sequence=1, luettu 7.3.2017.

Karjalainen, Pekka (2007) Nuorisososiaalityö. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteenen, Pirjo Marjamäki, Kristiina Laiho, Pirjo Sarvimäki, Pekka Karjalainen ja Marjaana Seppänen (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy, 161–164.

Karjalainen, Sirpa (2015) Ovesta sisään, vai ulos? Kuvaileva tutkimus nuorista aikuisasiakkaista ja sosiaalityöstä. Lapin yliopisto. Saatavilla
<http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=6819458b-9e53-450c-91e1-fe0dbc28fc79>, luettu 17.8.2016.

Keskitalo, Elsa & Karjalainen, Vappu (2013) Mitä on aktivointi ja aktiivipolitiikka. Teoksessa Vappu Karjalainen ja Elsa Keskitalo (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Tampere: Terveystieteiden tutkimuskeskus, 7–20. Saatavilla
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104433/URN_ISBN_978-952-245-888-9.pdf?sequence=1, luettu 8.3.2017.

Kestilä, Laura & Kauppinen, Timo M. & Karvonen, Sakari (2016) Lapsuuden elinolojen yhteys arjenhallintaan nuorilla aikuisilla. Teoksessa Sami Myllyniemi (toim.) Arjen jäljillä. Nuorisobarometri 2015. Helsinki: Nuorisosaain neuvottelukunnan julkaisuja 54, 117–134. Saatavilla
http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/41671325/Nuorisobarometri_2015_ISSUU.pdf, luettu 21.9.2016.

Kinnunen, Seija (2012) Nuorten aikuisten palvelukeskus -asiakslähtöinen palvelu. Perusturvalautakunnan iltakoulu 11.10.2012. Jyväskylä.

Kuronen, Ilpo (2010) Peruskoulusta elämäkouluun. Koulutuksen tutkimuslaitos. Tutkimuksia 26. Jyväskylän yliopisto.

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

Kvale, Steinar (2007) Doing Interviews. London: Sage Publications.

Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja (2010) Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Merja Laitinen ja Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 138–180.

Liljeström, Marianne (2004) Feministinen metodologia -mitä se on? Teoksessa Marianne Liljeström (toim.) Feministinen tietäminen. Keskustelua metodologiasta. Tampere: Vastapaino, 9–22.

Lämsä, Anna-Liisa (2008) Nuorten syrjäytymisen ehkäisy. Saatavilla <http://www.anna-liisalamsa.com/?x175213=176288>, luettu 14.9.2016.

Lämsä, Anna-Liisa (2009) Tuhat tarinaa lasten ja nuorten syrjäytymisestä. Oulu: Oulun yliopisto.

Maguire, Sue (2015) NEET- Unemployed, inactive or unknown - Why does it Matter? *Educational Research*, 57(2), 121–132. DOI: 10.1080/00131881.2015.1030850, luettu 11.2.2017.

Martela, Frank & Jarenko, Karoliina (2014) Sisäinen motivaatio. Tulevaisuuden työssä tuottavuus ja innostus kohtaavat. *Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisuja 3/2014*. Saatavilla <https://www.saimia.fi/haku/docs/sisainen-motivaatio.pdf>, luettu 23.7.2017.

Matthies, Aila-Leena (2014) How Participation, Marginalization and Welfare Services are Connected. Teoksessa Aila-Leena Matthies ja Lars Uggerhøj (toim.) *Participation, Marginalization and Welfare Services: Concepts, Politics and Practices across European Countries*. England: Ashgate Publishing Limited, 3–18.

Myllyniemi, Sami (2014) Esipuhe. Teoksessa Sami Myllyniemi (toim.) *Vaikuttava osa. Nuorisobarometri 2013*. Verkkojulkaisuja nro 71, 5–8. Saatavilla https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2014/02/Nuorisobarometri_2013_lowres1.pdf, luettu 24.7.2017.

Myllyniemi, Sami (2015) Syrjintä ja syrjäytyminen. Teoksessa Sami Myllyniemi (toim.) *Ihmisarvoinen nuoruus. Nuorisobarometri 2014*. Julkaisuja nro 159. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, 29–52.

Myllyniemi, Sami (2016a) Johdanto. Teoksessa Sami Myllyniemi (toim.) *Arjen jäljillä. Nuorisobarometri 2015*. Julkaisuja nro 54. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, 5–8.

Myllyniemi, Sami (2016b) Tilasto-osio. Teoksessa Sami Myllyniemi (toim.) *Arjen jäljillä. Nuorisobarometri 2015*. Julkaisuja nro 54. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, 9–94.

Myllyniemi, Sami & Berg, Päivi (2013) Nuoria liikkeellä. *Nuorten vapaa-aikatutkimus. Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisuja nro 64*. Saatavilla https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2013/08/Nuoria_liikkeell%C3%A4_Julkaisu_Nettiversio_korjattu.pdf, luettu 13.6.2016.

Nuorisolaki. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285#Pidp3074752>, luettu 9.2.2016.

Nuorten aikuisten palvelukeskus (2017) Jyväskylän kaupunki. Saatavilla <http://www.jyvaskyla.fi/nuortenaikuistenpalvelukeskus>, luettu 28.2.2017.

Närhi, Kati, Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena (2013) Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdoista sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Merja

Pohjola, Anneli (2009) Nuorisososiaalityön ja sosiaalityön rajapinnoilla. Teoksessa Suvi Raitakari ja Elina Virokannas (toim.) Nuorisotyön ja sosiaalityön jaetut kentät. Puheenvuoroja asiantuntijuudesta, käytännöistä ja kohtaamisista. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 21–40.

Poutanen, Veli-Matti (2000) Elämänhallintaa ilman työtä. Tutkimus pitkäaikaistyöttömyyden seurauksista ja niiden hallinnasta Suomussalmella. Kuopion yliopiston julkaisuja E. yhteiskuntatieteet 84. Kuopio. Kuopion yliopisto.

Raitakari, Suvi (2004) Nuoren elämänhallinta: Toivottua arkea ohjeistamalla. Teoksessa Laura Huttunen, Arja Jokinen ja Anna Kulmala (toim.) Puhua vastaan ja vaieta. Helsinki: Gaudeamus, 56–73.

Raitasalo, Raimo (1995) Elämänhallinta sosiaalipolitiikan tavoitteena. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia. Helsinki: Kansaneläkelaitos.

Raivio, Helka & Karjalainen, Jarno (2013) Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Teoksessa Taina Era (toim.) Osallisuus -oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja, 12–34. Saatavilla https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013_web.pdf?sequence=1, luettu 4.2.2017.

Rantala, Irma (2015) Laadullisen aineiston analysointi tietokoneella. Teoksessa Raine Vali ja Juhani Aaltola (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 108–133.

Rantala, Irmeli (2006) Nuorten syrjäytymistä ehkäisevät hankkeet Tampereen seudulla. Ammatillisesti suuntautunut lisensiaatintutkimus. Tampereen yliopisto. Ammatikasvatuksen tutkimus- ja koulutuskeskus. Saatavilla <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/76417/lisuri00038.pdf?sequence=1>, luettu 15.5.2016.

Riihinen, Olavi (1996) Elämänhallinta-käsitteen erittelyä ja ongelmia. Teoksessa Raimo Raitasalo (toim.) Elämänhallintaa etsimässä. Helsinki. Kansaneläkelaitos. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia, 16–34.

Riihinen, Satu (2013) Päämääränä elämänhallinta. Teoksessa Anne Tuhkunen ja Pasi Heikki Rannisto (toim.) Elämänhallintaa kuntayhteisössä. Helsinki: Suomen Kuntaliitto, 28–44. Saatavilla http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=2827, luettu 24.7.2017.

Ronkainen, Suvi (2004) Kvantitatiivisuus, tulkinnallisuus ja feministinen tutkimus. Teoksessa Marianne Liljeström (toim.) Feministinen tietäminen. Keskustelua metodologiasta. Tampere: Vastapaino, 44–69.

Roos, Jeja-Pekka (1987) Suomalainen elämä. Tutkimus tavallisten suomalaisten elämäkerroista. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran toimituksia 454. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Roulston, Kathryn (2014) *Analysing Interviews*. Teoksessa Uwe Flick (toim.) *The Sage Handbook of Qualitative Data Analysis*. SAGE Publications, 29–313.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (2005) *Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus*. Teoksessa Johanna Ruusuvuori ja Liisa Tiittula (toim.) *Haastattelu -tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino, 22–56.

Saarikoski, Helena (1996) *Open Conversation as a Research Interview Method*. Teoksessa Helena Helve ja John Bynner (toim.) *Youth and Life Management. Research Perspectives*. Helsinki: University Press, 205–211.

Sandberg, Otto (2015) *Hallittu syrjäytyminen. Miten syrjäytymisestä muodostui lähes jokaiseen meistä ulottuva riski? Akateeminen väitöskirja*. Tampereen yliopisto. Saatavilla <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/96542/978-951-44-9677-6.pdf?sequence=1>, luettu 27.4.2017.

Schreier, Margrit (2014) *Qualitative Content Analysis*. Teoksessa Uwe Flick (toim.) *The Sage Handbook of Qualitative Data Analysis*. SAGE Publications, 170–184. Saatavilla <http://dx.doi.org.ezproxy.jyu.fi/10.4135/9781446282243>, luettu 31.3.2017.

Siisiäinen, Martti (2014) *Four Faces of Participation*. Teoksessa Aila-Leena Matthies ja Lars Uggerhøj (toim.) *Participation, Marginalization and Welfare Services: Concepts, Politics and Practices Across European Countries*. England: Ashgate Publishing Limited, 29–46.

Siurala, Lasse (2014) *Herkkyyttä ja suvaitsevuuutta nuorten arjen ymmärtämiseen*. Teoksessa Jouni Häkli, Kirsi Pauliina Kallio ja Riikka Korkiamäki (toim.) *Myönteinen tunnistaminen. Verkkojulkaisu 90. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura*, 202–218.

Smith, Roger (2008) *Social Work with Young People*. Cambridge: Polity Press.

Suominen, Sakari (1996) *Elämänhallinta -luottamusta vai voimavarojen hallintaa*. Teoksessa Raimo Raitasalo (toim.) *Elämänhallintaa etsimässä. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia*. Helsinki: Kansaneläkelaitos, 80–83.

Suutari, Minna (2001) *Tasapainoilua sosiaalisissa verkostoissa työmarkkinoiden marginaaleissa*. Teoksessa Minna Suutari (toim.) *Vallattomat marginaalit. Yhteisöllisyyksiä nuoruudessa ja yhteiskunnan reunoilla. Julkaisu 20*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, 153–186. Saatavilla http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisu/vallattomat_marginaalit.pdf, luettu 16.6.2016.

Särkelä-Kukko, Mona (2014) *Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Mistä puhumme, kun puhumme osallisuudesta?* Teoksessa Arja Jämsén, Anne Pyykkönen ja Ninka Reittu-Kuurila (toim.) *Osallisuuden jäljillä. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys*, 34–50.

Thomas, Nigel (2000) *Children, Family and State. Decision Making and Child Participation*. New York: Macmillan Press.

Tilastokeskus (24.3.2017) Yksityinen sähköposti. Aihe: nuoruuden määritelmä.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuppurainen, Simo (2009) Muistio nuorten työelämäasenteista ja -arvoista sekä toimenpiteistä nuorten työllisyyden edistämiseksi. Valtion nuorisoasiain neuvottelukunta. Julkaisu 42. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusverkosto. Saatavilla <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/tyoelamaasenteet-1.pdf>, luettu 27.3.2017.

Turun sanomat (25.1.2016) Saatavilla <http://www.ts.fi/uutiset/kotimaa/843711/Suomessa+vahintaan+70000+syryjaytynytta>, luettu 18.8.2016.

Uutela, Antti (1996) Ulkoinen ja sisäinen elämäntähtäminen ja sairauskäyttäytyminen. Teoksessa Raimo Raitasalo (toim.) Elämäntähtäminen etsimässä. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia. Helsinki: Kansaneläkelaitos. 49–56.

Valtioneuvosto (8.2.2017) Tutkimus esittelee neljä osallistavan sosiaaliturvan mallia. Saatavilla http://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/10616/tutkimus-esittelee-nelja-osallistavan-sosiaaliturvan-mallia, luettu 20.6.2017.

Vilkko-Riihelä, Anneli (1999) Psykye. Psykologian käsikirja. Helsinki: WSOY.

Wyn, Johanna & White, Rob (1997) Rethinking Youth. Sage Publications. Saatavilla <http://dx.doi.org.ezproxy.jyu.fi/10.4135/9781446250297>, luettu 14.6.2016.

Wyn, Johanna & Woodman, Dan (2006) Generation, Youth and social Change in Australia. Journal of Youth Studies, 9 (5), 495–514.

Yle uutiset (8.2.2017) Esitys: Raju muutos hankalasti työllistyvien tukeen. Saatavilla <http://yle.fi/uutiset/3-9447778>, luettu 12.2.2017.

Ylistö, Sami (2009) Tavoiteteoreettinen elämäntähtäminen. Selvyyttä sekavaan käsitteistöön. Sosiologia, 4(46), 286–299. Saatavilla <http://elektra.helsinki.fi.ezproxy.jyu.fi/se/s/0038-1640/46/4/tavoitet.pdf>, luettu 2.3.2016.

Ylistö, Sami (2015) Miksi työnhaku ei kiinnosta? Nuorten pitkäaikaistyöttömien työnhakuhaluudelle kertomia syitä. Työelämän tutkimus 13(2), 112–126. Saatavilla http://www.tyoelamantutkimus.fi/wp-content/uploads/2016/11/Ylisto%CC%88_Miksi-tyo%CC%88nhaku-.pdf, luettu 28.3.2017.

Ylönen, Katri (2016) Nuorten vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen -systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Lapin yliopisto. Saatavilla <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=cfe5acd9-a672-43f1-be8c-9e6e69d6e79b>, luettu 14.3.2017.

LIITTEET

Liite 1 Haastattelurunko

1 Taustatiedot: ikä, koulutus, perhetietoja

2 Ohjaus ja tuki:

-Miten ohjauduit J-Nappiin?

-Kauan olet ollut asiakkaana?

-Millaista oli tulla ensimmäistä kertaa (vastasiko odotuksia ja oliko matala kynnyks?)

-Miten mielestäsi näkyy se, että J-Nappi on vain nuorille aikuisille tarkoitettu paikka?

-Mikä merkitys henkilökunnalla on (osaaminen, persoona, oma työntekijä) palveluun?

3 Elämäntilanne:

-Minkälainen elämäntilanne sinulla on? Mitä asioita on elämäntilanteesi taustalla?

-Onko sinulla kavereita ja sukulaisia kenen kanssa keskustella/tavata/saat tukea?

-Miten J-Nappi on auttanut/ohjannut juuri sinua (yksilö- vai ryhmätapaamisia)?

-Oletko saanut kavereita (sosiaalisia suhteita) J-Napista? Jos, niin tapaatteko myös muualla?

4 Arki:

-Minkälainen on tavanomainen päiväsi?

-Missä arkipäivän asioissa koet tarvitsevasi tukea (työnhaku, asunnon etsintä, etuuksien hakeminen...)?

-Mitkä asiat tai ihmiset piristävät päivää?

-Mitä vaikutuksia J-Napin asiakkuudella on omaan arkeen ollut, vai mitään?

-Mikä ollut mahdollisesti syynä edelliseen?

-Miten määrittelisit elämänhallinnan?

5 Asiakkuus:

-Miten tapaamiset J-Napissa yleensä sujuvat:keskustelua, suunnittelua, tavoitteita?

-Tunnetko, että itse pääset vaikuttamaan tapaamisten sisältöön ja tavoitteisiin? Miten se näkyy?

-Tunnetko, että sinulle on annettu tarpeeksi aikaa saavuttaa tavoitteita?

-Mitä mielestäsi on osallisuus omiin asioihin?

- Mitä ajattelet syrjäytymis-käsitteestä?

-Oletko itse motivoitunut käymään J-Napissa? Miksi?

-Millainen vaikutus Porkkana-palkitsemisjärjestelmällä on ollut?

-Hyöty ja apu J-Napin palveluista konkreettisesti? (ajanviete, ohjausta elämässä eteenpäin?)

-Millaista muutosta olet huomannut itsessäsi J-Nappi asiakkuuden aikana?

-Onko osallistumisesi J-napin toimintaan innoittanut sinua osallistumaan myös muuhun toimintaan, kuten aloittamaan uuden harrastuksen? Tapaamaan kavereita? Muuta mitä?

-Miten asiat saattaisivat olla toisin, jos J-Nappia ei olisi?

6 Tulevaisuudensuunnitelmia? Millaisia tulevaisuudensuunnitelmia sinulla on? Mitä tavoitteita: opiskelu- tai työpaikka, asunto..? Oletko saanut tukea näihin tulevaisuudensuunnitelmiin J-Napista? Joltakin/jostakin muualta?

7 Muuta: Mikä ollut parasta J-Napin palveluissa? Mitä voisi olla enemmän? Koetko jotain turhaksi? Mitä uutta voisi olla lisäksi? Onko jotain jo kehitetty asiakkaiden toiveista? Mitä haluaisit vielä kertoa?

Liite 2 Haastattelupyyntökirje J-Napin asiakkaille

Hei!

Olen sosiaalityön opiskelija Jyväskylän yliopistosta. Olen tekemässä tutkielmaa opintoihini liittyen, jossa haluaisin selvittää nuorten aikuisten kokemuksia J-Napin palveluista. Tavoitteena on saada J-Napin palvelut kohtaamaan entistä paremmin nuorten aikuisten tarpeita. Olisin kiinnostunut kuulemaan juuri sinun kokemuksia!

Pyydän sinua osallistumaan tutkimushaastatteluun, josta tietoa alla:

-haastattelut tehdään J-Napin tiloissa tai muussa sovitussa paikassa

-haastattelut nauhoitetaan, koska kirjoitan ne sanatarkasti paperille

-J-Napin henkilökunta auttaa haastateltavien etsimisessä, mutta henkilökunta ei osallistu haastatteluun, eikä saa tietoa yksittäisten haastattelujen sisällöstä

-haastatteluaineisto tulee ainoastaan minun käyttööni ja hävitän sen tutkielman valmistuttua

-tutkielmassa ei tule ilmi haastateltavien henkilöllisyys

-tutkimukseen osallistumisella ei ole vaikutusta J-Napin, sosiaalitoimen tai muun viraston asiakkuuksiin

-työntekijäsi J-Napissa voi varata sinulle haastatteluajan tai voit ottaa minuun suoraan yhteyttä

Ystävällisin terveisin;

Ronja Lumme
Yhteystiedot

Liite 3 Haastateltavan suostumuslomake

Suostumus haastattelutietojen tutkimuskäyttöön J-Napin palveluiden merkityksistä

Tutkielman tekijä: Ronja Lumme

Tutkielman nimi: ”Nuorten aikuisten antamia merkityksiä J-Napin palveluista”

Olen saanut riittävästi tietoa tutkimuksen toteutuksesta ja tavoitteista. Annan suostumuksen haastatteluaineiston käyttöön ja nauhoitukseen pro gradu-tutkielmaa varten, jonka tarkoitus on selvittää nuorten aikuisten antamia merkityksiä J-Napin palveluista.

Olen tietoinen, että minulla on oikeus kieltäytyä tutkimuksesta sekä voin keskeyttää osallistumisen missä tahansa vaiheessa. Voin myös jättää johonkin kysymykseen vastaamatta, jos haluan. Osallistumisen keskeyttäminen tarkoittaa, että haastatteluaineistoa ei käytetä tutkimuksessa. Osallistumisella tai osallistumatta jättämisellä ei ole vaikutusta J-Napin, sosiaalitoimen tai muiden virastojen asiakkuuksiin.

Tutkija sitoutuu haastatteluaineistoon luottamukselliseen käsittelyyn. Haastatteluaineistoa ei käsittele kukaan muu kuin tutkielman tekijä, joka hävittää aineiston tutkielman valmistuttua. Valmiissa tutkimusraportissa ei esiinny haastateltavan nimeä, henkilötietoja tai muita tunnistettavia tietoja.

Paikka ja pvm

Tutkittavan allekirjoitus