

VAINULLA ETELÄ-SAVOSSA

Vaikeimmin työllistyvät nuoret palvelujärjestelmässä -selvitys

Sonja Miettinen & Sanna-Mari Pöyry



MAMK

University of Applied Sciences

VAINULLA ETELÄ-SAVOSSA

Vaikeimmin työllistyvät nuoret palvelujärjestelmässä -selvitys

Sonja Miettinen & Sanna-Mari Pöyry



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU
MIKKELI 2015

A: TUTKIMUKSIA JA RAPORTTEJA – RESEARCH REPORTS 100

© Tekijät ja Mikkelin ammattikorkeakoulu

Kannen kuva: Manu Eloaho

Kannen ulkoasu: Mainostoimisto Nitro ID

Taitto- ja paino: Tammerprint Oy

ISBN: 978-951-588-498-5 (nid.)

ISBN: 978-951-588-499-2 (PDF)

ISSN: 1795-9438 (nid.)

julkaisut@xamk.fi

TIIVISTELMÄ

Vaikeimmin työllistyvät nuoret palvelujärjestelmässä (VAINU) -hankkeessa toteutettu selvitys tarkastelee haastavimmassa työllisyysasemassa olevien etelä-savolaisten nuorten ja heidän hyväkseen työskentelevien asiantuntijoiden näkemyksiä nuorten tuen tarpeista ja palvelujärjestelmän kyvystä vastata niihin. Selvityksessä käsitellään palvelujärjestelmän ja palveluprosessien toimivuutta, palvelukokemuksia, palveluiden hyötyjä ja vaikutuksia nuorten elämään sekä palvelujärjestelmän monialaisuutta ja -ammattillisuutta. Selvityksen lopussa esitellään nuorten ja palvelujärjestelmän toimijoiden ehdotuksia palvelujärjestelmän kehittämiseksi ja uusien palvelukokeilujen aloittamiseksi.

Selvitystä varten toteutettiin yksilöhaastattelu 30 nuoren kanssa ja kahdeksan ryhmähaastattelua palvelujärjestelmän toimijoille. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina ja niissä käsiteltiin vaikeimmin työllistyviä nuoria osana nuorten palvelujärjestelmää Etelä-Savossa. Haastatteluja toteutettiin yhdeksällä paikkakunnalla. Kvalitatiivisella aineistonkeruumenetelmällä saatiin monipuolista ja syvällistä kokemusasiantuntijuuteen perustuvan tietoa nuorten palvelujärjestelmästä. Aineistoa käsiteltiin kansallisten tutkimusten ja selvitysten viitekehetyksessä, joihin nähden palvelujärjestelmän tila Etelä-Savossa vastaa valtakunnallista tilannetta.

Vaikeimmin työllistyvien nuorten palvelutarpeet ovat yksilöllisiä, mutta kokonaisvaltaisia. Palvelujärjestelmä vastaa pääsääntöisesti nuorten tarpeita, mutta puutteita on erityisesti ennaltaehkäisevissä palveluissa. Nuoria on palveluiden ulkopuolella, sillä nuorilla ei ole riittävästi tietoa palvelujärjestelmän toimijoista ja eri palvelumahdollisuuksista. Jotkut nuoret eivät halua palveluiden piiriin, ja kaikki eivät pääse palveluiden piiriin, vaikka haluaisivat.

Nuoret ohjautuvat palveluihin itsenäisesti tai lähipiiriin tukemana. Useimmiten nuori ohjautuu palveluun palvelujärjestelmässä toimivan yhteistyötahon kautta. Nuorten palvelupolut ovat pääasiassa monitahoisia. Osalla nuorista palvelupolku etenee selkeästi ja suoraviivaisesti, toisilla taas hitaasti, hajanaisesti tai epäselvästi. Palveluprosessien kriittisiä tekijöitä ovat nuoren saaminen palveluiden piiriin ja siihen liittyvät ensimmäiset kohtaamiset, nuoren luottamuksen saaminen, erilaiset siirtymät palvelujärjestelmän sisällä ja nuoren elämäntilanteissa tapahtuvat muutokset.

Palvelut nähdään pääasiassa hyviksi ja riittäviksi. Parhaat kokemukset nuorilla on ihmisläheisistä palveluista, kun taas osa palveluista ovat nuorten mielestä byrokraattisia ja kasvottomia. Palveluihin osallistuminen on kasvattanut nuoren luottamusta avun saamiseen. Nuoret ovat oppineet uusia tietoja ja taitoja. Nuorten itsetunto on vahvistunut ja sosiaaliset taidot parantuneet. Palveluihin osallistuminen on vaikuttanut positiivisesti nuorten elintapoihin ja arjenhallintaan sekä parantanut mielenterveyttä. Nuori on saanut mahdollisuuksia työllistyä. Nuoret ovat aikuistuneet, alkaneet ottaa vastuuta ja kasvaneet ihmisinä.

Hallinnonalojen ja ammattikuntien välinen yhteistyö toimii. Osassa Etelä-Savon kunnista verkostoyhteistyö on formaalia ja vakiintunutta, toisaalla epämuodollisempaa ja käymistilassa. Nuorten toimiminen palveluiden välillä on enimmäkseen helppoa ja johdonmukaista, mutta joitakin ”pompottelu” palveluiden välillä turhauttaa. Kehitettävää on palvelujärjestelmän toimijoiden roolituksessa ja viestinnässä palveluiden ja toimijoiden välillä. Palvelujärjestelmän toimijoilta edellytetään nuoren huomioimista yksilönä ja aitoa halua auttaa sekä rentoa ja huumorintajuista ammattimaisuutta. Lisäksi vaaditaan kykyä arvioida nuoren kuntoisuus ja palveluntarve sekä laaja-alaista ymmärrystä palvelukentästä ja nuoren palvelutarpeista.

Palvelujärjestelmää tulisi kehittää nykyistä ennaltaehkäisevämpään toimintamuotoon, jossa erityisesti oppilaitosten vastuu on merkittävä. Tiedotusta ja viestintää palveluista on kehitettävä, samoin palveluiden yksilöllisyyttä ja henkilökohtaisuutta. Palvelujärjestelmältä vaaditaan laadullista tehokkuutta. Palveluissa tulee painottaa monialaisiin, kynnyksettömiin palveluihin. Erityisesti ns. yhden luukun -periaatteella toimivia palvelukokonaisuuksia tarvitaan lisää. Nuoret kaipaavat palveluihin helposti lähestyttäviä, nuorten asioihin perehtyneitä palvelutoimijoita ja tukihenkilöä palvelupolun rinnalla kuljaksi. Lisäksi kysyntää on tuetun asumisen palveluille ja monipuolisemmille vapaa-ajan palveluille. Työllistymistä edistäviin konkreettisiin toimenpiteisiin kaivataan enemmän vaihtoehtoja ja uusia toimintatapoja. Merkittävää on myös yhteiskunnan ja päättäjien vastuu nuorten asioista; alueellisesti kattavat koulutus- ja työmahdollisuudet sekä riittävät resurssit palvelujärjestelmän toimintaan.

Asiasanat: Nuoret, syrjäytyminen, nuorisotyöttömyys, palvelujärjestelmät

ESIPUHE

Euroopan sosiaalirahaston rahoittamassa selvityksessä tarkastellaan nuorten paikallista ja alueellista palvelujärjestelmää vaikeimmin työllistyvien nuorten näkökulmasta ja ajatuksia palvelujärjestelmän kehittämiseen. Selvitys koostuu haastavassa työllisyysasemassa olevien eteläsavolaisten nuorten ja heidän kanssaan työskentelevien asiantuntijoiden näkemyksistä. Selvitys on osa Vaikeimmin työllistyvät nuoret palvelujärjestelmässä (VAINU) -hanketta, jonka tavoitteena on kehittää nuorten palvelujärjestelmään joustava, verkostomainen ja nuorten palvelut mahdollisimman hyvin kokoava toimintamalli sekä paikallisia ja seudullisia palvelukokonaisuuksia. Nykyisten toimintatapojen kehittämisen lisäksi pyritään löytämään mahdollisuuksia sosiaaliin palveluinnovaatioihin täysin uudenlaisten palveluiden muodossa.

Selvitys on tuottanut kokemusasiantuntijuuteen perustuvaa tietoa, jota palvelujärjestelmän ja kuntien toimijat voivat hyödyntää nuorten palvelujärjestelmän kehittämiseksi ja uusien palvelukokeilujen aloittamiseksi. Selvityksessä nousevien kehittämisteemojen työstämistä jatketaan kevään 2015 aikana monitoimijaisissa työpajoissa. Työpajatyöskentelyssä laaditaan raporttia täydentävä Kehittämisen keihäänkärjet -ehdotus palvelujärjestelmän kehittämiseksi ja erilaisten palvelukokeilujen aloittamiseksi Etelä-Savon kunnissa.

Selvityksen toteuttivat yhteiskuntatieteiden maisteri Sonja Miettinen, yhteisöpedagogiopiskelija Sanna-Mari Pöyry ja yhteiskuntatieteiden tohtori Susan Eriksson. He vastasivat haastatteluaineiston keruusta. Miettinen ja Pöyry ovat vastanneet aineiston analyysistä, johtopäätösten tekemisestä ja raportoinnista.

Lämmin kiitos nuorten haastattelut mahdollistaneille ja ryhmähaastatteluihin osallistuneille palvelujärjestelmän toimijoille sekä erityisesti niille rohkeille nuorille, jotka halusivat kertoa kokemuksistaan haastatteluissa.

Mikkelissä 16.3.2015

Sonja Miettinen, YTM

SISÄLTÖ

I	JOHDANTO	8
2	TUEN TARPEEN JA PALVELUN KOHTAAVUUS	12
2.1	Nuorten tuen tarve	12
2.1.1	Tuen tarve yksilöllinen ja kokonaisvaltainen	12
2.1.2	Nuorella ei ole edellytyksiä arvioida omaa tuen tarvetta	14
2.1.3	Konkreettiset tuen tarpeet	15
2.2	Saatu palvelu	16
2.3	Tuen tarpeen ja palvelun vastaavuus	18
3	PALVELUIHIN OHJAUTUMINEN	21
3.1	Nuoret palveluiden ulkopuolella	21
3.2	Palveluihin ohjautuminen	28
4	PALVELUJEN JA PALVELUPROSESSIEN TOIMIVUUS	31
4.1	Palvelupolkujen eteneminen	31
4.2	Palveluprosessien kriittiset tekijät	34
5	NUORTEN PALVELUKOKEMUKSET	40
5.1	Kokemuksia hyvästä palvelusta	40
5.1.1	Etsivä nuorisotyö ja matalan kynnyksen palvelut	41
5.1.2	Nuorten työpajat	43
5.2	Kokemuksia huonosta palvelusta	46
5.2.1	Nuori jää huomiotta	46
5.2.2	Toisen asteen oppilaitosten tuen puute	48
6	PALVELUIDEN HYÖTY JA VAIKUTUKSET	50
6.1	Luottamus ja palvelujärjestelmän tuntemus	51
6.2	Oppiminen: tiedot ja konkreettiset taidot	53
6.3	Itsetunnon vahvistuminen ja sosiaaliset taidot	54
6.4	Elintavat ja arjen hallinta	56
6.5	Mielenterveyden paraneminen	57
6.6	Työharjoittelupaikkojen saaminen ja oma ammattiala	58
6.7	Aikuistuminen, vastuunotto ja ihmisenä kasvaminen	59
6.8	Vaihtoehtoiskustannukset – missä olisit nyt ilman palveluja	61

7	MONIALAISUUS JA -AMMATILLISUUS	63
7.1	Hallinnonalojen ja ammattikuntien välinen yhteistyö	63
7.2	Palvelujärjestelmän toimijoiden osaamistarpeet	66
8	KEHITTÄMISEN KOHTEET JA UUDET AVAUKSET	69
8.1	Ajatuksia palvelujärjestelmän kehittämiseksi	69
8.1.1	Ennaltaehkäisyn merkitys ja oppilaitoksen vastuu	69
8.1.2	Palveluista tiedottaminen	72
8.1.3	Palveluiden yksilöllisyys ja henkilökohtaisuus	73
8.1.4	Kynnyksettömät palvelut	74
8.1.5	Laadullinen tehokkuus	76
8.2	Ideoita uusista palveluista ja uusista tavoista tuottaa palveluita	78
8.2.1	Uudenlaiset kynnyksettömät palvelut	78
8.2.2	Nuorten työllistymistä edistävät palvelut	80
8.3	Palvelujärjestelmän ulkopuoliset tekijät	81
	LÄHTEET	84
	LIITTEET	

I JOHDANTO

Toisen asteen tutkinnon puute on merkittävin yksittäinen tekijä työmarkkinoilta ja yhteiskunnasta syrjäytymisessä. Suomessa on noin 51 000 alle 29-vuotiasta työtöntä nuorta, jolla ei ole perusasteen jälkeistä tutkintoa. Kyseessä on heterogeeninen joukko, joka koostuu TE-toimiston asiakkaina jo olevista opintojen keskeyttäjästä tai ilman opiskelupaikkaa jääneistä nuorista. Syrjäytyneiden nuorten ns. kovan ytimen muodostavat ne noin 32 000 nuorta, jotka ovat keskeyttäneet opinnot, jääneet tai jättäytyneet vaille opiskelupaikkaa, eivätkä ole minkään aktiivisen toiminnan piirissä tai hakeudu työttömäksi työnhakijaksi TE-toimistoon. (Myrskylä 2012, 1.)

Pelkän perusasteen koulutuksen varassa olevat nuoret ovat erityisen syrjäytymisuhan alaisia, sillä heillä on koulutus- tai työpaikan puuttumisen lisäksi useisiin elämän sosiaalisiin tekijöihin liittyviä ongelmia. Liiallinen päihteidenkäyttö sekä terveydelliset, sosioekonomiset ja elämänhallintaan liittyvät ongelmat, kuten asunnottomuus, usein heikentävät tämän ryhmän hyvinvointia ja vaikuttavat siten mahdollisuuksiin osallistua erilaisiin toimenpiteisiin. Nuorelle kasautuu herkästi useita ongelmia ja monen nuoren huono-osaisuus ylisukupolvista. Syrjäytyminen koskettaa erityisesti miehiä ja maahanmuuttajia; Suomessa koulutuksen ja työn ulkopuolella olevista perusasteen koulutuksen varassa olevista nuorista miehiä on 64 % ja maahanmuuttajia 25 %. (Pietikäinen 2007, 13, 177; Eurofound 2012, 6, 54–57; Myrskylä 2012, 2–4.)

Kansainvälisten ja kansallisten tutkimusten (esim. Eurofound 2012; Ervamaa 2014; Aaltonen ym. 2015) mukaan alueellisella ja paikallisella palvelujärjestelmällä on keskeinen rooli nuorten syrjäytymiskehityksen pysäyttämisessä ja nuorten ohjaamisessa koulutukseen ja työelämään. Palvelujärjestelmän monipuolinen hyödyntäminen ja yhteistyö toimijoiden kesken on erityisen tärkeää, kun tarkastellaan vaikeimmin tavoitettavia ja haasteellisimpia koh-

deryhmiä. Erityisesti useita palveluita käsittävät, matalan kynnyksen palvelukokonaisuudet ja -pisteet, yksilöohjaus ja sosiaalinen kuntoutus ovat saaneet aikaan hyviä tuloksia.

Nuorten palvelujärjestelmä ei kuitenkaan ole kyennyt täysin tukemaan vaikeimmassa asemassa olevia nuoria. Yksittäisten toimijoiden toiminta on ansiokasta, mutta nuorelle tarjottava tukikokonaisuus on hajanainen. Nuorten syrjäytymisen ehkäisyssä keskitytään vahvasti koulutus- ja työllistymispalveluihin ja niiden kehittämiseen, mutta vaikeimmin työllistyvät nuoret tarvitsevat ensisijaisesti ns. sosiaalisen vahvistamisen palveluja ja toimijoita, jotka motivoivat sekä tukevat arjenhallintaa ja voimavarojen kasvattamista. Erityisesti sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluiden saatavuus sekä matalan kynnyksen palvelumallien tarjoaminen on puutteellista. Nuoren osallisuuden huomioiminen ja monialainen yhteistyö palveluprosesseissa korostuvat; palvelujärjestelmä koetaan joustamattomaksi ja organisaatiokeskeiseksi. (Ervamaa 2014; Puuronen 2013, 64; Närhi ym. 2014; Tuusa ym. 2014.)

Vaikeimmin työllistyvät nuoret palvelujärjestelmässä -projektissa tehty selvitys keskittyy edellä osoitettuihin ongelmakohtiin. Hankkeessa pyritään vaikeimmin työllistyvien nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn ja jo alkaneen syrjäytymiskierteen katkaisemiseen kehittämällä nuorten palvelujärjestelmää nuorten tarpeiden mukaisesti. Selvityksessä käsitellään vaikeimmin työllistyvien nuorten asemaa palvelujärjestelmässä, nuorten palvelutarpeita ja palveluiden toimivuutta sekä kehittämisen kohteita ja palvelujärjestelmän uusia avauksia niin nuorten kuin heidän kanssaan toimivien asiantuntijoiden näkökulmista. Selvitys tarjoaa kokemusasiantuntijuuteen perustuvaa tietoa nuorten palvelujärjestelmän nykytilasta ja sen kehittämistarpeista sekä ideoita uusista syrjäytymisuhan alla oleville nuorille soveltuvista palveluratkaisuista.

Aineisto ja menetelmät

Etelä-Savon työllisyyskatsauksen (Etelä-Savon ELY-keskus 2015) mukaan tammikuun 2015 lopussa Etelä-Savossa oli 1 327 työtöntä alle 25-vuotiaata nuorta, joista TE-toimiston palvelujen piirissä on noin kolmannes. Vailla toisen asteen tutkintoa on noin 2500 alle 25-vuotiaasta eteläsavolaista nuorta. Täysin työn ja koulutuksen ulkopuolella arvioidaan olevan noin 1000 nuorta. (Pitkänen ym. 2014, 4.)

Selvityksen aineisto koostuu eteläsavolaisista työ- ja opiskelupaikkaa vailla olevien nuorten ja heidän kanssaan työskentelevien asiantuntijoiden teema-haastatteluista, jotka tarjoavat monipuolista ja syvällistä kokemusasiantuntijuuteen perustuvaa tietoa nuorten palvelujärjestelmästä. Aineistonkeruussa pyrittiin alueelliseen kattavuuteen, ja niin nuoret kuin asiantuntijat ovat laajasti eri puolilta Etelä-Savoa. Palvelujärjestelmän toimijoita ja nuoria haasteltiin yhteensä yhdeksällä eri paikkakunnalla.

Selvitykseen haastateltiin 30 nuorta – 20 miestä ja 10 naista – jotka ovat vailla vakituista työtä ja opiskelupaikkaa. Nuoret olivat haastatteluhetkellä iältään 18–27-vuotiaita. Nuorten haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluinä, ja nuorille esitettiin liitteen 1 mukaiset kysymykset. Nuoret tavoitettiin haastatteluihin työllisyyspalveluiden, nuorten työpajojen, sosiaalitoimiston ja etsivän nuorisotyön kautta. Nuorista 21 oli haastatteluhetkellä tuella työllistettyinä tai kuntouttavassa työtoiminnassa nuorten työpajalla, minkä vuoksi työpajoihin liittyvät aiheet nousevat raportissa hieman korostetusti esiin. Kaksi nuorta oli kuntouttavan työtoiminnan piirissä muualla ja seitsemän nuorta oli haastatteluhetkellä täysin työn ja koulutuksen ulkopuolella eli puhtaasti ns. NEET-nuoria – not in employment, education or training (esim. Eurofound 2012,1). NEET-nuorten ryhmä oli vaikea tavoittaa haastatteluun, moni heistä kieltäytyi osallistumasta jo yhteydenottovaiheessa ja viisi nuorta jätti saapumatta sovittuun haastatteluun. Uusia haastatteluja ei saatu näiden nuorten kanssa järjestettyä useista yhteydenotoista huolimatta.

Nuorten kanssa työskentelevien asiantuntijoiden haastattelut toteutettiin ryhmähaastatteluina. Ryhmähaastatteluja toteutettiin kahdeksan, ja niihin osallistui yhteensä 28 palvelujärjestelmän toimijaa. Lisäksi yhden asiantuntijan kanssa toteutettiin yksilöhaastattelu. Haastatteluihin osallistuneet palvelujärjestelmän toimijat olivat etsivän nuorisotyön, nuorisotyön, sosiaalitoimen, työpajojen, terveydenhuollon, sivistystoimen sekä TE-palveluiden ja työvoimahallinnon edustajia. Nuorten kanssa toimiville esitettiin liitteen 2 mukaiset kysymykset.

Haastatteluissa käsiteltiin nuorten palvelutarpeita ja palvelujärjestelmän kykyä vastata niihin. Lisäksi selvitettiin nuorten ohjautumista palveluihin; miten nuoret ohjautuvat palveluihin ja miksi osa nuorista on palveluiden ulkopuolella. Palvelujen ja palveluprosessien toimivuutta käsiteltiin palvelupolkujen etenemisen ja palveluprosessien kriittisten tekijöiden kautta. Nuorten palvelukokemuksia selvitettiin, ja palvelujen hyötyä ja vaikutuksia arvioitiin nuorten ja asiantuntijoiden mainitsemien lyhyen ja pitkän aikavälin hyötyjen kautta. Palvelujärjestelmän monialaisuutta ja -ammattillisuutta selvitettiin hallinnonalojen ja ammattikuntien välisen yhteistyön ja palvelujärjestelmän toimijoiden osaamistarpeiden valossa. Palvelujärjestelmän kehittämistä varten karotettiin, mitä palveluissa ja palvelujärjestelmässä tulisi muuttaa ja millaisia uusia palveluja tai niiden toteutus- ja tuottamistapoja pitäisi kehittää.

Käsitteet

Aktivointisuunnitelma = pitkään työttömänä olleelle henkilölle työllistymisedellytysten ja elämänhallinnan parantamiseksi laadittava suunnitelma, jonka työ- ja elinkeinotoimisto ja kunta laativat yhdessä henkilön kanssa.

Etsivä nuorisotyö = erityisnuorisotyö, jonka tehtävänä on tavoittaa tuen tarpeessa oleva nuori ja auttaa hänet sellaisten palvelujen ja muun tuen piiriin, joilla edistetään hänen kasvuaan ja itsenäistymistään sekä pääsyään koulutukseen ja työmarkkinoille.

Kuntouttava työtoiminta = kunnan järjestämä toiminta, jolla parannetaan pitkään jatkuneen työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavan henkilön edellytyksiä työllistyä avoimille työmarkkinoille.

Nuorisotakuu, nuorten yhteiskuntatakuu = kansallinen ohjelma, jossa jokaiselle alle 25-vuotiaalle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle voidaan tarjota työ-, harjoittelu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi joutumisesta.

Nuorten työpajatoiminta = sektori- ja hallinnonalojen rajat ulottuvaa moniammatillinen, työllisyyden hoitoon tähtäävä toiminta, jossa tarjotaan nuorelle työharjoittelupaikka ja tukea elämäntaitojen kehittämiseen, aikuistumiseen, yhteisölliseen kasvuun ja työssäoppimiseen.

Osallisuus = mukanaolo, vaikuttaminen sekä huolenpito ja yhteisesti rakennetusta hyvinvoinnista osalliseksi pääseminen.

Syrjäytyminen = yhteiskunnallisen huono-osaisuuden muodot, yhteiskunnasta sivuun joutuminen. Syrjäytyminen yhdistetään tavallisesti työttömyyteen ja koulutuksen puutteeseen sekä sosiaalisten suhteiden puutteeseen.

Työkokeilu = 1-12 kuukautta kestävä testiluontoinen työkakso, joka mahdollistaa ammatinvalinnan ja työuran vaihtoehtojen selvittämisen tai tukee työllistymistä avoimille työmarkkinoille.

Työvoiman palvelukeskus = kunnan, työ- ja elinkeinotoimiston ja Kelan ylläpitämä palvelupiste, johon olennaisena osana liittyy muiden palveluntuottajien muodostama asiantuntija- ja palveluverkosto.

Vaikeasti työllistyvä = työmarkkinatukeen oikeutettu työtön työnhakija, joka on saanut työmarkkinatukea työttömyytensä perusteella vähintään 500 päivältä tai jonka oikeus työttömyyspäivärahaan on päättynyt työttömyysturvallain enimmäisajan johdosta.

(Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189; Laki julkisesta työvoimapalvelusta annetun lain muuttamisesta 1216/2005; Nuorisolaki 27.1.2006/72; TEM 2013; Kuntaliitto 2014; TEM 2014; OKM 2015; STM 2015; STM 2015a.)

2 TUEN TARPEEN JA PALVELUN KOHTAAVUUS

2.1 Nuorten tuen tarve

2.1.1 Tuen tarve yksilöllinen ja kokonaisvaltainen

Nuorten tilanteet eivät ole pysyviä, vaan nuoret liikkuvat muuta väestöä enemmän statuksesta toiseen; työttömäksi opiskelijaksi, työlliseksi tai toimenpiteessä olevaksi ja mahdollisesti jälleen työttömäksi. Vaikeasti työllistyvät nuoret eivät muodosta yhtenäistä ryhmää (Aaltonen ym. 2015, 126, 128; Komonen 2015; Perttula 2015; ks. myös Myllyniemi 2008).

Tulokselliseen, yksilölliseen kohtaamiseen kuuluu nuoren näkeminen myös osana sosiaalisia verkostojaan ja niihin liittyviä identiteettejä ja rooleja. Verstaisten ja kokemusasiatuntijuuden merkitys vaikeimmin työllistyvien nuorten auttamisessa on noussut keskusteluun. Vain pieni osa nuorista kertoo huolistaan, kuten yksinäisyydestä ja syrjinnästä, aikuisille. Nuorisolähtöinen lähestymistapa edellyttää riittävää aikaa kuulla nuorta hänen arjessaan keskeisistä asioista ja herkkyyttä huomata syrjäytymisprosessiin liittyviä heikkoja signaaleja nuoren puheesta. (Suurpää ym. 2009, 62.) Palvelujärjestelmän toimijoiden mukaan nuoret tarvitsevat pitkäkestoista rohkaisua:

Niitä auttavia käsiä, jotka kehuu, että hyvä sinä kyllä osaat, kyllä sinä onnistut. Vaikka se saattaa näyttää äkkinäiseltä silleen että eihän nuo tee mitään, ei he tartu mihinkään toimeen. Siinä usein voi olla syynä se et ne ei välttämättä tiedä miten joku vaikka työvaihe alotetaan. He tarvii paljon sitä semmosta tavallaan ohjausta ja tukee siihen taakse et ne uskaltaa ruveta tekemään.

Riittävän ajan antaminen [- -] Ohjaustyössä ei voida ajatella tehokkuutta [- -] Nyt järjestetään sitä tätä ja tuota ja sitten ne tippuu kuukauden päästä takasin ja minä ihmettelen, että eikö ne siellä pysynty ja nyt vasta tajunnu, että se saattaa mennä kaks vuotta ennen kuin se nuori on kypsä niille asioille.

Usea haastateltava mainitsi tuen tarpeikseen esimerkiksi raha-asoiden selvittelyn ja asunnon etsimisen. Tuen tarpeet ovat yksilöllisiä, ja palveluratkaisujenkin tulee olla henkilökohtaisia. Yksilöllisyys ilmenee esimerkiksi kuraattorin työssä:

Mulla on molempia ääripäitä, on niitä tunnollisia suorittajia myöskin sitten jotka suorittaa, itensä, räikkää ihan sinne toisille ääri rajoille ja sit tulee toisentyypisiä ongelmia että siinä on hyvin kaks eri ääri laittaa [- -] Ongelmien kirjo on laidasta laitaan.

Osalla nuorista palveluntarve on pieni, kun taas osalla vaikeudet ovat alkaneet jo varhain lapsuudessa (ks. myös Aaltonen ym. 2015, 126; Komonen 2015). Nuorten kanssa työskentelevät näkevät nuorten ja vanhempien päihde- ja mielenterveysongelmia. Osa asiantuntijoista tuntee voimattomuutta vanhempien kasvatuskeinottomuuden ja nuorten rajattomuuden edessä. Nuorten oireet kertovat kodin pulmista, ja puutteellista vanhemmuutta paikataan palveluissa.

Useilla nuorilla on taustalla koulukiusaamista ja mielenterveysongelmia, oppimisvaikeuksia tai sosiaalisia pelkoja. Jotkut ovat kokeneet väkivaltaa. Nuorten ongelmien taustalla voi olla myös ympäristön vaatimuksista kumpuavaa syvää riittämättömyyttä. Kaikki eivät koe kykenevänsä pärjäämään elämässä ja itsetunto on heikko.

Kun monet ongelmat kasautuvat, on palveluntarve kokonaisvaltaista (ks. Palola ym. 2012). Nuorten auttaminen edellyttää kaikille elämän osa-alueille ulottuvia, kokonaisvaltaisia palveluja. Nuori kaipaa kohtaamista omana itsenään, kokonaisvaltaisena persoonana:

[- -] Ois sellanen ihminen, jota kiinnostaa kokonaisuudessaan minä. Eikä vaan se, että mihinhä mä nyt haen tai mikähän ala mua kiinnostaa.

Nuori tarvitsee tukea valtautumiseen ja voimaantumiseen, oman elämän hallintaan. Nuoret kokevat tarvetta sille, että voisivat jonkun kanssa pohtia tulevaisuuttaan ja ammatillisen mielenkiinnon kohteitaan avoimesti ja ilman velvoitteita. Nuoret tiedostavat kypsymättömyytensä ja toivovat, että joku muu kantaisi vastuuta asioista, joita itse eivät pysty hoitamaan.

2.1.2 Nuorella ei ole edellytyksiä arvioida omaa tuen tarvetta

Vaikeasti työllistyvien tilanteeseen vaikuttaa usein lapsuuden kodin heikko sosiaalinen pääoma. Se on yhteydessä nuorten mahdollisuuksiin hyödyntää kodin kulttuurisia voimavaroja elämässään, sillä kotoa nuori oppii toimintakokonaisuudet osaksi persoonallisuutensa rakenteita. Kodin sosiokulttuurinen pääoma määrittää lapsen suhtautumistapaa ympäröivään maailmaan. (Siisiäinen 2014, 98.)

Monilla nuorilla ei ole elämänhistoriastaan johtuen edellytyksiä arvioida palveluntarpeitaan. He pärjäävät mielestään riittävän hyvin, vaikka eivät ole hankkineet ammatillista koulutusta tai ole työssä ja taloudellinen tilannekin on heikko. Toiset nuoret ovat voineet sisäistä jo varhain yksin pärjäämisen strategian pysyväksi toimintamallikseen elämän eri osa-alueille:

Mun mielest mä oon pärjännyt tosi hyvin, vaikka tässä nyt ollu kauheen monta mutkaa ja semmost risteystä. (Nuori)

En mä ainakaan tällä hetkellä. Ei tuu mitään mieleen, jossa tarviis tukee. (Nuori)

En oo oottanu mitään [tukea tai apua vastaan miltään taholta]. (Nuori)

Eipä oikeestaan kukaan oo auttanu. (Nuori)

Ei ota tätä niin vakavasti kuin me tätä, että täytyy olla opiskelupaikka tai täytyy olla työtä. Moni varmaan aattelee silleen että kunhan nyt jotenkuten tässä raha riittää ja jostain sitä rahaa aina tulee ja eletään ja ollaan [- -]. Paljon semmosia, ne on kyllä poikia lähestulkoon kaikki jotka on paljon koneella, siis tietokoneella. [- -] Rakentuu sinne tietokoneen ja niitten virtuaaliverkostojen ympärille kokonaan. Sit se päivä sokee sitä niitten tavallaan oikeeta elämää eli sitä yövirtuaali-elämää. (Palvelujärjestelmän toimija) (Ks. myös Palola ym. 2012.)

Koettu ja todellinen palvelun tarve eivät vastaa toisiaan. Kaikki nuoret eivät kaipaa esimerkiksi harrastuksia tai pidä vapaa-ajan tekemättömyyttä ongelmana, vaikka asiantuntijat tunnistavat niissä merkittäviä hyötyjä muihinkin elämän osa-alueisiin nähden. Nuoret elävät hetkessä, eivätkä ole huolissaan omasta elämästään. Y-sukupolvi edustaa uudenlaista arvokulttuuria, jolla on oikeus olemassaoloon. Palvelujärjestelmän toimijat tunnistavat muutoksen:

[- -] Aika keski-ikästen ajatus siitä miten elämä menee. Ja ei meidän ehkä nuoret enää ajattele ihan samalla tavalla. Että ku me ajatellaan perinteisesti ehkä että pitää käydä koulut ja sitten mennään töihin. Heillä on ehkä enemmän semmonen, että on erilaisia jaksoja elämässä. Mun mielestä se on vapauttavaakin, jos me vaan uskalletaan lähtä mukaan siihen.

Kivaa pitää olla. Et ei oo kivaa se opiskelu, et siks erosin ja pitäs saada joku kiva työpaikka.

Mulla tuli tosta mieleen yks nuori, joka ei ollut missään töissä eikä koulussa eikä työharjoittelussa ja sit yritin ennen kesää saada häntä just tämmöselle pajalle, niin hän sanoi, että eikun kesällä vietetään kesälomaa, että hänen kaikki kaverinsa-kin on kesälomalla. Mä sanoin, että mistäs sä oot lomalla, kun sä et ole missään, mutta hän oli sitä mieltä, että hänellekin kuuluu kesäloma, jollon hän ei liity mihinkään.

2.1.3 Konkreettiset tuen tarpeet

Hyvinvoinnin marginaalissa oleva nuori tarvitsee erityistä tukea sosiaalisten suhteiden ja suoriutumisen motivointiin. Motivoinnin tarve korostuu alemmin koulutettujen ryhmässä. (Kallunki ym. 2013, 21.) Niin nuoret kuin asi-antuntijat tunnistavat tarpeen vuorovaikutukselliseen motivointiin:

Antanut vähä niiku potkua persauksiin ja motivointia tietenkkin [- -] ja kahlata niitä mahdollisuuksia läpi. (Nuori)

[- -] Asiakasnuoret toi paljon esille sitä, että on tärkeitä, että on joku työntekijä, joka oikeesti kuuntelee, oli se sitten päihdetyöntekijä tai etsivä nuorisotyöntekijä tai mielenterveystyöntekijä. [- -] Kuuntelee, mitä mulle oikeesti kuuluu ja se työntekijä sit lähtee yhdessä jonkun nuoren kanssa viemään niitä asioita eteenpäin.” (Palvelujärjestelmän toimija)

Nuoret tarvitsevat tukea ja ohjausta opintoalan ja ammatin valinnassa. Opin-to-ohjaajan ja ammatinvalintapsykologin palveluita kaivataan niin oppilaitok-sissa kuin nuorten työpajoilla. Lisäksi nuoret tarvitsevat laajempaa tietoa työ-lisyysspalveluiden mahdollisuuksista, kuten työvoimakoulutuksista. Kun oma suunta selkenee, työ- ja työharjoittelupaikkojen sekä opintojen yhteishaun hakemuksiin ja hakemusprosessissa toimimiseen kaivataan tukea.

Nyt ei oo vielä ihan selkeää ajatusta, että mitä haluis lähteä opiskelemaan. Et se on vielä mietinnän alla, mut sitä käyvään nyt vähän läpi siellä [työvoiman palve-lukeskuksessa] tai niissä ammatinvalintapsykologin käynneillä. (Nuori)

Nuoret tarvitsevat myös apua lomakkeiden täyttöön ja virastoissa asioimi-seen, ja he haluavat ”jonkun viisaamman mukaan”. Nuorille palvelujärjestelmä ei hahmotu selkeänä kokonaisuutena eivätkä he tunne sektorirajoja. Nuori tarvitsee tietoa ja ohjeita palvelujärjestelmässä toimimiseen. Nuori kaipaa tukihenkilöä palvelujärjestelmässä liikkumiseen, jotta voi sietää ja käsitellä syrjäytymisvaaraan liittyvää sosiaalista stigmatisaatiota (Kortteinen & Elovai-nio 2012, 156). Etsivä nuorisotyö vastaa tarpeeseen kiitettävästi, mutta moni nuori kaipaa lisätukea:

Että lähtee niitten kaa hoitamaan asioita, että ne oppii ite hoitamaan niitä asioita, et mitä tehhään kun mennään Kelaan sisälle, mitä siellä pitää tehdä, tai sosiaalihuoltoon, tai työvoimatoimistoon niin monella on tämmöset ihan perusasiat aika hukassa. Niin ihan käestä pitäen viiään ne paikkoihin ja opastetaan niitä siellä toimimaan. (Etsivä nuorisotyöntekijä)

[- -] Semmonen, joka tietää niistä asioista enemmän, ois voinu selittää ne silleen ymmärrettävällä tavalla, että mitä pitää tehdä ja miten se homma menee siitä eteenpäin. (Nuori)

Virastot voivat olla nuorille pelottavia paikkoja, ja nuorille on tärkeää luoda helppoja palveluympäristöjä. Näiden asioiden ratkaisemiseksi tarvitaan yhden luukun palveluja, mutta ne edellyttävät riittäviä työntekijäresursseja sekä työntekijöiden jatkuvaa koulutusta eri palvelusektoreilta. Erityisen tärkeää on, että yksi henkilö vastaa nuoren palvelukokonaisuudesta, jolloin kokonaisuus on hallittu. (Aaltonen ym. 2015, 62, 130.)

Osalla haastatelluista on hyvä epämuodollinen sosiaalinen tukiverkosto, perhe ja ystävät. Perheen ja ystävien tuki toimii suojaavana tekijänä ja vastaa samoihin tarpeisiin, joihin haastatelluista useimmat olivat tarvinneet virallista tukea palvelujärjestelmästä. Nuoret ankkuroituvat omaan lähipiiriinsä ja sen tapoihin pitää yllä itsetuntoa ja identiteettiä rakenteellisesti vaikeissa oloissa. Se on heidän tapansa selvitä. (Ks. esim. Kortteinen & Elovainio 2012, 156.) Syrjäytymisen ehkäisyssä keskeistä on sosiaalisten suhteiden, erityisesti lähi-suhteiden luottamuksen tukeminen (Kallunki 2013). Lähipiiri ja harrastukset ovat merkittävä tuki monen nuoren jaksamiselle:

En oo tarvinnu [palveluja], miul on ollu ystävät ja perhe tukena niin ei tarvitse [mielenterveyspalveluja] sit tälle. (Nuori)

Siis mie kun neljä kertaa viikossa käyn salilla, se riittää mulle ihan hyvin pitämään pääkopan kasassa. Ei tarvii olla minkään poliklinikan asiakkaana. (Nuori)

2.2 Saatu palvelu

Kaikilla haastatelluilla nuorilla oli kokemuksia useamman palveluntarjoajan kanssa toimimisesta. Oppilaitoksissa apua ovat antaneet kuraattorit, opinto-ohjaajat ja sairaanhoitajat sekä rehtorit ja opettajat. Kunnallisista palveluista tuttuja ovat sosiaalitoimi ja nuorisotoimen eri toimijat sekä terveyspalvelut – erityisesti mielenterveyspalveluiden mielenterveys-sairaanhoitajat, psykologit ja psykiatrit sekä psykoterapeutit. Työllisyyspalveluja nuoret ovat hyödynneet TE-toimistossa, työvoiman palvelukeskuksissa ja nuorten työpajoilla. Moni saa toimeentulon Kelalta. Jotkin palvelut ovat olleet nuoren elämässä pitkään:

Mä oon ollu koko ikäni niihen [sosiaalityöntekijöiden] kaa tekemisissä, ku mä oon sosiaali.. Tai silleen sijaisperheestä. Niin mä oon joutunu sitä kautta oleen sitten hyvin paljon niihin kaa tekemisissä.

Usein saatua palvelua on keskusteluapu ja neuvot. Nuoret saavat neuvoja yleisesti ”elämän varrelle” tai tarkemmin ”miten mie jonku asian saan ihe tehtyä”. Nuorille tarjotaan myös paljon tietoa eri toiminta- ja hakuvaihtoehdoista:

Ne on neuvonu kaikkee noita mihin ammattiin voipi hakee ja miten nihi haetaan ja miten niitä töitä haetaan.

Mitä mahdollisuuksia on tehdä ja miten tästä päästä eteenpäin.

Joissain kunnissa nuorille on myönnetty tukihenkilöitä. On tärkeää, että nuoria tuetaan arjessa, ja että joku palvelujärjestelmän toimija huolehtii nuoren palveluiden piiriin tulemisesta ja kiinnittymisestä. Osa nuorista tarvitsee tällaista tukea pitkänkin aikaa, ja sille tulisi olla palvelujärjestelmässä tilaa. Asiantuntijat pitävät järjestelyä toimivana, jos nuori on avulle vastaanottavainen:

Heistä on ollu tosi suuri apu monelle nuorelle, et he tapaa vaikka kerran viikossa ja auttaa sitä nuorta semmosessa missä sillä on ongelmia jossain virastossa käynnissä tai missä tahansa. [- -] Mut ne nuoret, joilla menee kaikkein huonoiten, niin nehän jättäytyy niistä tukihenkilötapaamisista pois.

Toisilla paikkakunnilla on hyviä kokemuksia moniammatillisesti ohjatuista kerhoista. Kerhossa on psykiatrinen sairaanhoitaja, etsiviä nuorisotyöntekijöitä ja sosiaalihojaaja. Ympäristö on nuorille rento ja he saavat keskusteluapua. Palvelujärjestelmän toimijat kannattavat matalan kynnyksen toimintaa:

Onhan se niille nuorille, jotka haluaa sitä apua, niin voi sit kävellä siitä sisälle. Semmonen on hyvä. Voi koska vaan tulla sinne, kellä on hätä.

Osa palveluista kohdistetaan nuoren ohella koko perheeseen. Osa asiantuntijoista pyrkii ottamaan perheen mukaan työskentelyyn jo varhaisessa vaiheessa. Perheet ja läheiset huomioidaan nuoren resurssina, ja nuoren kanssa kartoitetaan läheisverkostoa, joka voi olla avainasemassa esimerkiksi nuoren kuntoutuksessa. Läheisverkoston selkiyttäminen ja aktivoiminen on yksi nuorten saama palvelu.

[- -] Jos on nuorempia, niin sitte siinä korostuu taas vanhempien kanssa. Että onhan meillä sitten vanhempien kanssa työskentelyä ja on täysi-ikäistenki kanssa, että jos vaan yhteistyö sovitaan. Et kyllähän siinä tavallaan, sanotaanko nuoren ja vanhempien välinen vuorovaikutus on ehkä semmonen vähän kynnyskysymys, että siinä ku teini-ikä painaa ja itsenäistyminen, niin se ei aina ihan onnistu. Niin siinä olla vähän sitten mukana.

2.3 Tuen tarpeen ja palvelun vastaavuus

Nuorten ongelmat ovat haastavia, mutta työntekijöillä on kova tahtotila toimia heidän hyväkseen. Nuorten mielestä heidän saamansa tuki on pääsääntöisesti riittävää, vaikkakin omaan elämäntilanteeseen kaivataan edelleen kohennusta. Jotkut mieltävät oman aktiivisuuden vaikuttaneen tuen riittävyteen. Yleisesti nuoret pitävät palveluiden kokonaisvaltaisuutta positiivisena, koulutautumista ja työllistymistä edistävänä tekijänä:

Ku siitä saa apua niin moneen asiaan, siis tavallaan oikeestaan ihan kaikkeen, niin se on ehkä just se. Ja sit ku se on niin luotettavaa just [etsivä nuorisotyöntekijä] nähä ja näin.

Ne on ottaneet yksilönä huomioon, kuunnelleet. Ottaneet huomioon sen persoonan ja mitkä ne erityistarpeet on ja sillä tavalla.

Tuen riittävyteen vaikuttavat monenlaiset kokemukset. Etsivän nuorisotyöntekijän jatkuvaa tavoitettavuutta pidetään hyvänä. Pääsääntöisesti nuoret katsovat saaneensa kaiken tarvitsemansa tiedon, ja saadut tiedot ja neuvot koetaan hyviksi. Saaduista tiedoista ja neuvoista on hyötyä. Taloudellisten asioiden selvittämiseen ja asuntoasioiden järjestämiseen liittyvä tuki on riittävää.

Kaikki nuoret eivät kuitenkaan ole mielestään saaneet riittävästi tukea ja innostusta edetä työelämään. Työkokeilussa nuoret toivovat voivansa reflektoida kokeiltavan alan soveltuvuutta itselleen. Kun tällaista keskusteluapua ei ole ollut, on työllistymiseen saatu tuki nähdään riittämättömäksi:

Se apu siihen, mitä vois ruveta tekeen, et sais innostusta, et lähtis jonnekki työelämään ja harjotteluun, niin must tuntuu, et sitä ei auteta tarpeeks keksimään, että mitä tekee. Tai niinku ei pääse ees näkemään, et mitä mahdollisuuksia, et mitä vois tehdä, ennen ku sitoutuu johonki kuukauden sopimukseen tai monen kuukauden sopimukseen, et menee harjotteleen jonnekki. [- -] Vaikka pääsis kattoo [työvoiman palvelukeskuksen] työntekijän kans jonnekki työpaikalle, et minkälaista siellä on, mitä ne oikeesti tekee.

Asiantuntijat näkevät riittämättömyyttä palveluissa nuoria enemmän. Esimerkiksi kuraattoreilla ja lastensuojelun työntekijöillä ei ole mahdollisuutta tehdä työtään riittävän yksilöllisesti. Aikaa henkilökohtaisiin tapaamisiin ei ole riittävästi. Pienten paikkakuntien nuorten kanssa työskentelevät joustavat, koska ”ei ole palveluita mihin ohjata. On pakko tehdä itse enemmän.” Kaikilla nuorilla ei ole tarjottavissa riittävästi vaihtoehtoja, joiden avulla päästä eteenpäin:

En tiii onko sellasille nuorille mitkä tarviis paljon tukee ja muuta että onko heille mitään. (Palvelujärjestelmän toimija)

Palvelujärjestelmän toimijoiden pyrkimyksenä on saada nuori kiinnostumaan uudelleen elämästään ja itsestään. Sosiaalinen kuntoutus on tärkeää. Sosiaalisen kuntoutuksen toteuttamisessa Etelä-Savossa on kuitenkin kuntakohtaisia eroja (Komonen 2015). Kestävien sosiaalisen kuntoutuksen käytäntöjen kehittämistä vaikeuttaa se, että toiminta toteutetaan usein hankerahalla, eikä siihen saada jatkuvuutta. Asiakkaiden palvelutarpeisiin ei pystytä vastaamaan riittävän hyvin. (Tuusa & Ala-Kauhaluoma 2014, 53.)

Osa asiantuntijoista katsoo, ettei nykyinen palvelujärjestelmä pysty kokonaisuutena vastaamaan nuorten tarpeisiin. Nuoren palvelun tarve ja palvelujärjestelmän tarjonta ovat ristiriidassa, ja palveluissa keskitytään liikaa määrälliseen mittaamiseen.

Mä oon nähny niin paljon sellasta, et tavallaan vaan tuupataan jonnekin, ja sitten tää nuori ei ite koe siitä oikeen saavansa mitään. Jos halutaan tuloksia, niin pitäis kääntää enemmän siihen sisältöön ja siihen miten ne menee eteenpäin. [- -] Kiristetty liikaa kaikkia palveluja. (Palvelujärjestelmän toimija)

Palvelujärjestelmän koetaan tasapäistävän nuoria ja sivuuttavan erityistarpeet. Erityistä tukea toimintakykynsä parantamista tarvitseville tarvitseville ei ole riittäviä palveluja, ja erityisesti päihde- ja mielenterveysongelmista tai oppimisvaikeuksista kärsivien nuorten kanssa palvelujärjestelmä on kädetön (Aaltonen ym. 2015, 52, 129; Komonen 2015). Mielenterveyspalvelut ovat haastateltujen mielestä riittämättömiä ja joustamattomia. Jonot ovat pitkät ja tapaamiset harvoja ja lyhyitä, mikä heikentää avun oikea-aikaisuutta ja yksilöllisyyttä. Mielenterveyspalveluiden medikalisoituminen on ongelma, sillä moni kaipaisi lääkkeiden sijaan kohtaavaa apua.

Kaikkein eniten niitä pettymyksiä tulee siellä terveydenhuollon palveluissa. [- -] Ensín tehään hirveesti sitä työtä, että rohkaistuu menemään sitä apua ja sit menään suurin toivein, vähän epärealistisinkin toivein ja sitten se terveydenhuollon palvelut on hyvin strukturoituja, siellä on hyvin tarkat rajat, että kuka antaa apua milläkin tavalla. [- -] Ei oo vapautta valita. [- -] Se on kymmenen minuuttia se aika. [- -] Sä meet sinne sellasen nuoren kanssa joka on romahtamispisteessä. Yleislääkäri kattoo, että jaha ja kirjottaa sulle kuukauden sairauslomaa ja napipreseptin ja se nuori on ensin puhunu sen sinne ja se aattelee, että nyt miun olo helpottaa, niin eihän se helpota. (Palvelujärjestelmän toimija)

[Oppilaitoksen] sairaanhoitaja sano, et parempi ku lähet terveyskeskukselle, ja sitte varas sinne ajan ni sehä meni sitte kuukauden-puolentoista päähän. [- -] Et siin just tuli se ongelma, et ois mahollisimman nopeesti halunnu mutta ei siinä, ja sitte tietysti siinä kuuauden-puolentoista aikana ni äkkiähän ne tilanteet muuttu. (Nuori)

Just se lääkekeskeisyys, unohdetaan auttaa sitä nuorta. Määrätään vaan lääkkeitä ja sysätään se pois ja sit puhelimen välityksellä suunnilleen uusitaan reseptejä ja määrätään lisää lääkkeitä pelkästään puhelinsoiton välityksellä. (Nuori)

Mielenterveysongelmien hoidossa mennään aika paljolti se lääke edellä. (Palvelujärjestelmän toimija)

Eriyisesti pienillä paikkakunnilla palveluita on siirretty verkkoon, mikä nähdään ongelmalliseksi. Toisaalta nuorten palvelujärjestelmän sähköiset palvelut voivat madaltaa kynnystä käyttää palvelua, mutta ne ovat kuitenkin palvelumuotoina kasvottomia. Osa nuorista kaipaa päivystysluonteista, henkilökohtaista asiointimahdollisuutta (vrt. Aaltonen ym. 2015). Tutun virkailijan katoaminen paikkakunnalta voi olla este palveluihin tulemiselle.

Palvelujärjestelmän asiantuntijat pitävät yläkouluikäisten nuorten palveluita puutteellisina. Alakoululaisten ja perheiden työhön on saatavilla palveluja lastensuojelusta, mutta yläkouluikäisten ongelmia käsiteltäessä palveluiden puute on silmiinpistävä. Tukea tarvitaan edelleen siihen, että jokainen nuori saisi peruskoulun päättötodistuksen. Kuraattorien mielestä samantyyppisiä palveluiden ja tuen puutteita on toisen asteen oppilaitoksissa. Ennalta ehkäiseviä palveluita on tarjolla liian vähän.

3 PALVELUIHIIN OHJAUTUMINEN

3.1 Nuoret palveluiden ulkopuolella

Kaikki haastatellut nuoret ovat jonkin julkisen tukipalvelun piirissä, ja osalla palvelukokemus on hyvinkin monipuolinen. Silti on palveluita, joista nuorilla ei ole kokemusta, ja toisaalta on paljon äärimmäisen haastavassa elämäntilanteessa olevia nuoria, joita palvelujärjestelmän toimijat eivät tavoita lainkaan.

Nuori ei tunne palvelutarjontaa

Haastatteluissa selvisi usein nopeasti, että useimmat nuoret eivät tiedä, millaisia palveluita heidän tilanteissaan voisi olla tarjolla. Esimerkiksi työ- ja elinkeinoministeriön raportin (Tuusa ym. 2014, 20–21, 23) mukaan nuoret pääsääntöisesti tuntevat nuorisotakuun käsitteenä, mutta eivät sen sisältöä. Kolmasosa vastaajista ei ollut kuullut siitä lainkaan, ja heikoin tunnettuus sillä oli pelkän perusasteen varassa olevien nuorten keskuudessa.

Nuori ei hahmota palvelujärjestelmää kokonaisuutena, eikä tiedä tai osaa selvittää, mistä kaikkialta apua voisi saada (Aaltonen ym. 2015, 56). Nuori voi myös olla osallisena palvelussa ymmärtämättä sen kaikkia mahdollisuuksia tai vaihtoehtoja (Närhi ym. 2014). Tiedon puute ja palvelujärjestelmän hahmottomuus nousivat nuorten haastatteluissa esiin merkittävinä syinä palveluiden ulkopuolella oloon:

[- -] Siis mulla ei ollut mitään hajuakaan, että mä voisin mennä johonkin työkokeiluun tai vastaavaan.

Ei ollu, en mä oikee tiennykää et mitä siellä on kaikkee.

[- -] Emmiekää tienny tommoste paja jutusta sillon aikasemminkaa ees. [- -] Jos ois ite ollu tietonen, nii ois voinu kysyäkkii siitä sitte.

Toisaalta nuorella voi olla tietoa mahdollisista palveluista, mutta tieto on puutteellista palvelusta muodostuneiden mielikuvien vuoksi. Nuori voi perusteetta mieltää, ettei palvelu ole häntä varten tai sovellu omiin tarpeisiin, eikä yritä hankkia siitä lisätietoa:

Sen vaan muistan, et ku siitä [nuorisopalvelun] obi just kaupungilla on kävelly, niin ollu vähän semmonen tekopirteä, kaikki yhdessä ollaan, ja semmosta vähän, mikä sillon ainaki ahisti kovasti.

Haastattelija: Opinto-ohjaajaa ootko tavannu?

Nuori: En onneks.

Haastattelija: Okei. Miks? Mistä johtuu, että et onneks?

Nuori: No, nimiki rupee olemaan sitä luokkaa, ettei oikein tuu juttuun, koska ohjaaja, opinto.

Nuori ei halua palvelun piiriin

Nuori voi olla tietoinen hänelle tarjolla olevista palveluista, mutta valitsee olla hyödyntämättä niitä. Palveluihin osallistuminen perustuu pääsääntöisesti vapaaehtoisuuteen. Useat haastatelluista nuorista olivat hyvin omaehtoisia ja itseohjautuvia; nuorilla on vahva halu pärjätä yksin. Toisaalta nuorista huokui kokemus, ettei kukaan voi auttaa – syrjäytyneiden nuorten luottamus toisiin ihmisiin ja instituutioihin voi olla heikentynyt (Eurofound 2012, 92; Halonen 2014). Moni nuori pitää omien asioiden edistämistä vain omana asiaanaan, ja ilmiö näkyy myös asiantuntijoiden työssä:

Nii no kukaa ei voi auttaa minnuu, et mie voin vaan ite auttaa ihteeni. [- -] Nii että se ei riipu näistä [palvelujärjestelmän toimijoista]. Se vaan riippuu ihan itestä. (Nuori)

Nii no en mä tiiä onko se ihan niinku omasta persoonallisuudesta johtuen, että osaako sitä tukea ottaa vastaan. (Nuori)

Sit jotenkin mä aattelen, et näille joillekin nuorille on se, että heidän pitää sitten itse rakentaa niitä malleja, et joillakin on se avun kieltäminen niin vahvaa, et vaikka he tiedostaa toisaalta että tästä ois mulle apua ja näin, mut he ei pysty sitä vastaanottamaan, et heidän pitää saada se itse luoda tämä apu itselleen. (Palvelujärjestelmän toimija)

Nuori ei välttämättä ole mielestään syrjäytynyt, vaikka ei olisikaan koulutuksessa tai työelämässä. Omia sosiaalisia verkostoja voidaan pitää riittävänä ja omaan elämäntyylisiin ollaan tyytyväisiä. (Aaltonen ym. 2015, 67.) Syrjäyty-

misen perinteisten ulkoisten mittarien, kuten työllisyyden ja koulutusasteen, rinnalle onkin tuotu kokemuksellisia laadullisia mittareita. Niitä käytettäessä nuorten kokemukset syrjäytymisen syistä ovat poikenneet merkittävästi normatiivisista oletuksista. (Ks. esim. Kallunki ym. 2013, Aaltonen ym. 2015.) Palvelujärjestelmän toimijat tunnustavat hyvin, että kaikki nuoret eivät halua palveluiden piiriin ja osaavat välttää tarjotun avun:

En oo syrjäytyne [nuori selittää], ei hän omasta mielestään oo syrjäytyne, et hän netissä on ystäviä ja muutenki kaikkee, et vaikkei oo työtä, niin ei hän omasta mielestä oo kokenu sitä.

Sitte se toimeentulo on niukkaa, mutta silläki just ja just eletään. Ollaan siihen tyytyväisiä kuitenkin sitten.

Siellä on, kyllä ne osaa ne, joilla on ongelma ja jos ne ei halua, et se ongelma tulee esille, niin pistää johonkin mielialakesylyyn sillä tavalla vastata, että siitä et saa kiinni.

Kaikkiahan ei saa kiinni, se on ihan selkee.

Aikaisemmat palvelukokemukset vaikuttavan nuoren motivaatioon ottaa vastaan apua. Jos taustalla on merkittäviä huonoja palvelukokemuksia, valitsee olla hyödyntämättä palvelua. Nuori ei uskalla kokeilla palveluita uudelleen tai ei välttämättä usko mahdollisuuteensa saada apua. Pienikin vastoinkäyminen voi olla nuorelle merkittävä, ja välillä kokemukset ovat niin vahvoja, että palveluihin ei osallistuta, vaikka poisjääminen vaikuttaisi omaan elämään negatiivisesti.

Se että vähätellään sitä mun omakohtasta rahatilannetta, että se on paljon parempi ku mitä se vois olla, niin kyllähän se... Mun ensimmäiset kokemukset harmillisesti sieltä oli semmosia, että täältä [sosiaalitoimesta] ei ainakaan kannata hakea apua, koska tätä apuahan mä en tuu saamaan. Tai jos tuun saamaan niin se apu on niin mitätöntä, että siitä ei oo mitään iloa. (Nuori)

[- -] Esimerkiksi tää TE-palveluiden muutos, [- -] et tavallaan nuori menee sinne, koska hän on niin tehny ennenki. Ja hänet saatetaan ohjata sieltä ulos koska hän ei oo työnhakija, hänen pitää ensin sähköisesti käydä ilmottautumassa. Ja hän on jo kävelly sinne sisään, ja hänet laitetaan sieltä ulos. Ja sen jälkeen tää nuori sanoo, et mä en mee sinne ikinä. (Palvelujärjestelmän toimija)

Haastavassa elämäntilanteessa oleva nuori voi myös katsoa, ettei hänellä ole resursseja ottaa vastaan tarjottua apua. Jos tarjottu apu tuntuu liian raskaalta ja vaativalta, ei palveluihin osallistuta. Nuorella on tarve selkeyteen.

Siinä on ollu myöskin se, et ois varmaan tarjottu enemmän, mut se, et mä oon sanonu, et nyt mä en jaksa, nyt mä haluun keskittyä tähän asiaan. (Nuori)

Et sit ei oo välttämättä hyvä liian monessa paikkaa käydä [- -]. (Nuori)

No ei tavallaan löydy sellasta palvelua, joka sillä hetkellä veis riittävän pienin askelin eteenpäin. Et löytyy varmaan niinku että lähe sinne tai on joku tällanen, mutta ei pysty vielä lähtemään. (Palvelujärjestelmän toimija)

Nuori ei aina ymmärrä tarvitsevansa palvelua. Esimerkiksi nuori, jolla ei ole edellytyksiä opiskella tavallisessa oppilaitoksessa, ei välttämättä suostu myöntämään avuntarvettaan diagnoosista huolimatta. Käsitys omista kyvyistä on epärealistinen, ja vanhemmat saattavat tukea sitä.

Moni nuori ei hakeudu tai osallistu palveluun, koska pelkää leimautumista. Esimerkiksi oppimishäiriö tai mielenterveysongelmat voidaan nähdä leimaavana, vaikka niiden tunnistamisesta ja hoitamisesta nuoren jatkon kannalta hyötyä. Jos nuori mieltää jo leimautuneensa, motivaatio hakeutua palveluiden piiriin pienenee. (Laukkanen 2010.)

No sit meillä on tietysti tuo erityisammattiopisto jo täällä paikkakunnallakin, mut siinä on semmonen leima, että paikkakuntalaisia ei sinne saa kyllä väen vängälläkään opiskelijaks, vaikka ne nyt ois paljon paremmat tukiresurssit siellä saatavilla ja ihan toisenlainen tuki kuin normaalissa ammattiopistossa, mutta tietysti ihmiset pelkää sitä että ne leimaantuu [- -]. (Palvelujärjestelmän toimija)

Sitten muutenkin just, no joo onhan huumeet ja alkoholi ja kaikki tämmöset vaarallista ja perseestä ja tappaa, mutta se kun, siihen nyt tarvitaan ymmärrys, että heti kun sie oot työtön, niin sie oot alkoholisti ja narkkari, että eihän se niin oo. Siinähan sitä just syrjäytyy, kun ihmiset pitää sinuu semmosena sen takia, kun sie oot työtön. Eihän siinä enää ketään kiinnosta ja sehän just ajaa ihmisiä niihin touhuihin. (Nuori)

Nuori ei pääse palvelun piiriin

Toisaalta leimautuminen voi myös olla este palveluiden piiriin pääsemiseen. Myös aiemmat epäonnistumiset voivat leimata ja vaikuttaa, kun palveluihin hakeudutaan toistamiseen.

Pienellä paikkakunnalla vielä korostuu, että on jo niitä nuoria, jotka on kerennyt parikymppisinä saada tietyn maineen ja sit heille on se semmonen. Seinämä pystyssä. (Palvelujärjestelmän toimija)

Ei, ei se tämän kylän mielenterveystoimisto ei tee yhtään mittään, eikä lääkärit [- -] kun mulla on kuulemma huumeongelma [- -]. (Nuori)

Vaikkapa, että hän on ollut opiskelemissa jossain oppilaitoksessa ja sit hänet on sieltä erotettu ja kun hän kahen vuoden päästä hakee sinne uudestaan, niin hänelle sanotaan suoraan, että kuule unoha, että ei se onnistunu viimeksikään. Tavallaan se, että kun se ihminen on saattanu tehdä sen kaks vuotta hirveesti eteensä, sen elämän eteen, että se on saanu semmoseen kuntoon, että hän pystyiskin nyt sit siellä opiskelemaan. Se on ihan hirveen lannistavaa, että sieltä sanotaan hänelle, että ei kun ei siusta ollu viimeksikään. (Palvelujärjestelmän toimija)

Nuoret mieltävät, että apua ja tukea on saatavilla, jos sitä osaa pyytää. Asiantuntijat pitävät avunpyytämistä osittain myös nuoren omana vastuuna. Kaikilla ei kuitenkaan ole kykyä tai aloitteellisuutta pyytää ja jopa vaatia tarvitsemaansa tukea, mikä voi jättää nuoren palveluiden ulkopuolelle.

On mahdollista [saada apua]. Kaikki on mahdollista, kuhan osaa kysyä. (Nuori)

Siin on pakko – en haluu käyttää sanaa kynnärpäätaktiikka, mutta käytän sitä kuitenkin – et sitä pitää osata vaatii, sitä pitää jaksaa vaatia myöskin se apu sieltä. (Nuori)

Kyl mä laittasin sille nuorelle nyt sen vastuun, että kun niitä tukipalveluita oikeesti on, että totta kai siinä voi aatella sitä markkinointia, että voisko sitä paremmin ohjata, tehdä ite sitä ennalta puuttumista, mut kyl sinne heittäsin nyt vähä koppia, että vois ottaa aktiivisemmin yhteyttä. (Palvelujärjestelmän toimija)

Aina nuori ei pääse palveluun, vaikka haluaisi ja yrittäisi. Budjettipaineissa olevat kunnat eivät voi välttämättä tarjota tarpeellista palvelua. Joissain tapauksissa palvelu on tarjolla, mutta tietyt ryhmät rajataan sen ulkopuolelle. Oppisopimusopiskelua ja tuetun työn mahdollisuuksia ei ole mahdollista tukea taloudellisesti siinä määrin, kuin olisi kysyntää. Myöskään kuntien välinen yhteistyö ei ole saumatonta. Nuori voi jäädä tahtomattaan väliinputoajaksi ja lopettaa palvelun, minkä palvelujärjestelmän toimijat kokevat erityisen haasteellisenä:

Tai tällä vammaispalvelulla tai muuta, mut se on minusta enemmän aina sellasta, että työntekijänäki joutuu vähä taistelemaan, et saahaanko ostaa sitä palvelua. Että sitten kun on näitä lääkärinpalveluitakin monesti, psykiatrisen lääkärin palveluita, niin hekin voi rajata sitä että he ei ota neurooperäsiä, et he ei tapaa vaikka ADHD-nuoria, et he ottaa vaan sitte näitä masentuneita ja näitä mielen terveyden muita näitä ongelmaisia nuoria.

No sit turhauttavista asioista tuli mieleen sekini, että esimerkiksi semmoset maksukysymykset, että jos mulla, mulla on ollu esimerkiksi päihdejutuissa semmonen, että nuori asuu toisella paikkakunnalla ja selkeesti nyt oliskin lähdössä päihdekuntoutukseen. Ja mä haluaisin et se lähtee sinne. Mutta sitten ne paikkakunnat alkaa riitelemään että kuka sen maksaa. Ja sit siinä menee niin kauan, että sit se taas se nuori on jo huonossa jamassa ja eikä se enää lähäkään.

Ja sitten tota, myös kuntouttavassa työtoiminnassa ollu mulla tässä vasta semmonen vääntö että nuori kävi siellä, olisin halunnu, että hän käy siellä, ja sitten toinen paikkakunta ilmotti että he ei enää maksa sitä ja sit siinä tuli jotain, sitä väännettiin. No sit se nuori häippäs kokonaan sieltä.

Palveluihin pääsy on prosessien hitauden, jäykkyyden ja monimutkaisuuden vuoksi hankalaa (Tuusa ym. 2014, 73). Rinnakkaiset palvelut eivät toimi yhdenaikaisesti ja joihinkin palveluihin joutuu jonottamaan pitkiäkin aikoja, mikä on hetkessä elävälle nuorelle tuskastuttava vaihe palveluun pääsemisessä. Mielenterveyspalveluiden jonot hidastavat toipumisprosessin alkua. Työllisyyspalveluiden pitkät jonot venyttävät asioiden käsittelyä. Joissain tapauksissa hidaste voi odotusajan kuluessa muodostua esteeksi, eikä nuori lopulta lähde ollenkaan.

Hänelle [nuorelle] on itelle tullu se motivaatio, että hän haluaa esimerkiksi lähteä vaikka työpajaan. Että ollaan työskennelty jo aika pitkään sen kanssa, ja hän haluais lähtä sinne. Sitten sanotaankin, että tänne on kolmen kuukauden jono, niin sehän on nuorelle ikuisuus. Siinä kolmessa kuukaudessa se kerkee vaihtaa sen mielensä jo tuhansia kertoja, ja siinä kerkee tapahtuu jo vaikka mitä. [- -] Ja sit jos ollaan siellä kolmen kuukauden päässä, pääsiksi sinne työpajoille, niin se voi ollaki sitte siinä vaiheessa tosi hankalaa enää mennä sinne, koska on tapahtunu jo niin paljon kaikkee muuta ja intressit on jossain ihan muualla sitte. (Palvelujärjestelmän toimija)

Muut palveluiden ulkopuolella oloon vaikuttavat tekijät

Nuoren oma sitoutuminen palveluun on ensisijaista palvelusuhteen jatkumisen kannalta. Kaikilta sitoutumiskykyä ei kuitenkaan löydy, ja palvelusuhde katkeaa.

No joittenkin kohalla voi onnistua, mut tässä taas yksikin ihan oppisopimuspaikan sai mut ei sitten tullu, ei se sit se säännöllinen lähteminen onnistunukaan, ei ollu jaksamista sitten kuitenkaan. (Palvelujärjestelmän toimija)

Nuoren elämässä voi olla monia tekijöitä, jotka estävät palveluihin osallistumisen. Toimettomana ollessa vuorokausirytmii kääntyy helposti päälle. Pienissä kunnissa virikkeitä on vähän. Nurinkurista elämänrytmii ei pidetä ongelmana, mutta se estää useisiin palveluihin osallistumisen ja voi aiheuttaa muita haasteita, kuten unettomuutta, sosiaalisten tilanteiden pelkoa tai mielenterveysongelmia, jotka edelleen vaikeuttavat palveluihin kiinnittymistä.

Sosiaalisten taitojen puutteet tai haastava tausta aiheuttavat epävarmuutta ja vaikuttavat herkästi nuoren osallistumiseen. Jos nuori on ollut pitkään kotona, kynnys lähteä hoitamaan asioita kasvaa. Koulukiusattu ei uskalla hakeutua

eteenpäin, koska pelkää kiusaamisen toistuvan. Nuori, jolla on ollut rikkoinainen lapsuus, ei tuomitsemisen ja paheksumisen pelossa uskalla hakea apua. Palvelujärjestelmän toimijat eivät tavoita kaikkia palveluiden ulkopuolella olevia, ja nämä jäävät herkästi syrjään yhteiskunnasta.

No siellä voi olla taustalla aika monenlaistakin, mutta voi olla esimerkiksi sosiaalisten tilanteitten pelko tai itsetunto on niin alhainen ja ei oo ikinä oikein päässy käymäänkää vaikka missään, tai jotenkin se elämän turva tulee ku se on hyvin rajattu se oma piiri. (Palvelujärjestelmän toimija)

Monella nuorella on päihdeongelmia, ja erityisesti nuorten kannabiksen käyttö on lisääntynyt (Pohjola 2010). Päihteidenkäytön vuoksi moni ei ota apua vastaan tai jättäytyy palveluista pois. Joissain tilanteissa esimerkiksi terveydenhuollon palveluita ei voida antaa, ennen kuin päihteidenkäyttö lopetetaan, mutta nuori on haluton katkaisemaan päihdekerrettä. Nuori ei pidä päihteidenkäyttöä ongelmana, eikä kaipaa sille vaihtoehtoja.

Kyllähän ne täälläkin. [- -] Katukauppa käy sillä tavalla aika vilkkaana, että monesti sille nuorelle onkin helpompaa etsiä ne lääkkeet pahaan oloon muualta, eikä sitoutua siihen terveydenhuollon palveluun, joka on pitkä tie, ennen kuin sieltä saa avun. (Palvelujärjestelmän toimija)

On, ja monilla on selvästi, ku siis että on jotaki mitä sillä kannabiksella on aikanaan lähetty hoitamaan. Ja sitten saahaan sillä varmaan siihen apua, ja sitten vaikka saahaan siihen hoitava tahoki, joka suosittaa jotaki ihan oikeeta, vaikka psykoterapiaa tai lääkehoitoa, mutta ku mitään ei voi niin kauan alottaa ennen ku se pilvenpoltto lopetetaan. Ja ne on niin tyytyväisiä siihen pilvenpolttoon, ja sit ne ei enää nää sitä, että mitä muuta se tuo tullessaan. (Palvelujärjestelmän toimija)

Joissain tapauksissa perhe estää nuoren kiinnittymistä yhteiskuntaan. Jos kotona saatu kasvatusta on puutteellinen, ei nuorella ole valmiuksia ottaa vastuuta omista asioistaan myöhemmissä elämänvaiheissa. Jos vanhemmat eivät johdonmukaisesti kannusta nuorta ottamaan tukea vastaan, ei palvelujärjestelmällä ole täysiveristä mahdollisuutta tukea nuorta. Nuori ei välttämättä näe tarvetta muuttaa pois kotoa; työn ja koulutuksen ulkopuolella olevista nuorisista noin kolmannes asuu vanhempiensa luona (Myrskylä 2011, 69).

Vaikka muuttovirrat kulkeutuvat maaseudulta kaupunkeihin opintojen ja työn perässä, Itä-Suomen harvaan asutuille syrjäseuduille jää joukko nuoria, joiden ote elämänhallinnasta irtoaa tahallisesti tai tahattomasti. Kaikilla ei ole rohkeutta tai taloudellisia resursseja lähteä kotikylästä tai -kunnasta, jolloin voi jäädä vaille koulutusta, työtä tai niiden saamista edistäviä palveluita. (Harinen & Souto 2010.) Erityisesti toisen asteen ammatillisessa koulutuksessa olevat nuoret kiinnittyvät asuinpaikkakunnalleen, joka koetaan tutuksi ja tur-

valliseksi (Penttinen & Ronkainen 2013, 31). Pienistä kunnista on korkea kynnys lähteä:

Ei niillä oo voimia, ei niillä oo uskallusta eikä niillä oo... Jos niille sanoo, että mene... Haetaan Mikkelistä sitä opiskelupaikkaa, niin se on ihan sama, kun jos mie sanon, että haetaan Kiinasta opiskelupaikkaa. [- -] Mikkelä on todella pieni kaupunki, ne kuvittelee, että Mikkelä on hirveen iso ja pelottava – ei sinne voi mennä, eihän siellä... (Palvelujärjestelmän toimija)

Palvelujen ulkopuolella oloon on myös käytännön syitä. Laajassa ja harvaan-asutussa maakunnassa välimatkat ovat pitkiä, palveluverkko harva ja julkinen liikenne puutteellinen. Erityisesti alaikäisten ja ajokortittomien nuorten pääsy tarjonnan piiriin on vaikeaa. (Harinen 2013.)

Joo, täällä on hirveesti, että ne asuu noilla pitäjillä sitten. Pitkin mettiä. (Palvelujärjestelmän toimija)

Sit ihan semmonen yks käytännön ongelma on täällä ollu, että kun osa assuu tuolla haja-asutusalueilla, että sitte on ollu se ihan se kyydin järjestäminen ja ei oo autoo. Aika monessa on siihen törmänny. (Palvelujärjestelmän toimija)

Vaikka syyt palveluiden ulkopuolella oloon ovat monitahoiset, palvelujärjestelmän toimijat ovat sinnikkäitä. Nuoren tahtoa kunnioitetaan ja hänelle suodaan harkinta-aikaa, mutta nuorta ei unohdeta. Moni nuorista päätyy palveluiden pariin myöhemmin.

Mut se on, pitää vaan muistissa, vaikka ne kuin kieltäytyy ja näin, niin ei unoha niitäkään nuoria, vaan oikeesti yrittää aika ajoin tavottaa niitä, ja jos se mieli onkii muuttunu. Ja monesti nuorella on sitä omaa kapinointia ja muuta, niin se pitää oottaa et se kypsyy siihen pisteeseen, et se on valmis ottaa sitä apua vastaan ja muuta. Sit se yleensä onnistuukii, et se pitää olla se oma tahto kyllä näissä. (Palvelujärjestelmän toimija)

3.2 Palveluihin ohjautuminen

Osa nuorista on ohjautunut palveluun itsenäisesti. Suurin osa omatoimisesti palveluiden piiriin päätyneistä nuorista on aloittanut palvelupolkunsa TE-toimistosta, jota pidetään luontevana ensiaskeleena. Pienten maaseutukaupunkien nuoret kokevat, että TE-palvelujen asiakkaaksi on helppoa päästä, koska jonoja harvoin on ja työvoimatoimistoon voi vain aukioloaikojen puitteissa kävellä sisään. Nuoret ovat hakeutuneet omatoimisesti myös etsivän nuorisotyön, sosiaalitoimen ja muiden työllisyyspalveluiden piiriin, mutta itseohjautuminen muualle kuin TE-toimiston palveluihin on harvinaisempaa.

No eipä siinä mitää, koulut jäi kesken ja sit tuli vaa oltua kotona ja sitten vaa lähin työkkäriin ja sitä kautta tulin tänne [nuorten työpajalle]. (Nuori)

Itse asiassa pari kaveria lähti just tuohon [työpaikkaan], niin minä aattelin, et jumalauta, lähenpäähän minäki. (Nuori)

No siis miehän ite tuota päätin, että pitäs työllistyä jossain muotoa ja mie kävelin tänne [työpajalle] näin, pyysin töitä, kysyin onko mahdollista päästä töihin. [- -] Mie tein vain väärin perin, että mie ekana tulin täältä kysymään, ennen kuin hakeuduin työkkäriin asiakkaaks. Ja sit miun piti peruu se sopimus, ja sit mie lähin, työkkäriin kautta lähin asiakkaaks. [- -] Mie sanoin, että myö, täältä sain jo paikan, mutta mie tein sen väärin perin, [TE-toimiston työntekijä] sano, että ei se mitään [- -]. (Nuori)

Monissa tapauksissa lähipiiri tukee nuoren ohjautumista palveluihin. Tietoa palveluista ja kannustusta niihin hakeutumiseen saadaan paljon ystäviltä ja muulta lähipiiriltä. Nuoret suosittelevat ystävilleen palveluita, joista heillä itsellään on hyvät kokemukset, ja kaveripiirin rohkaisemana hakeudutaan erityisesti nuorten työpajoille ja etsivän nuorisotyön pariin. Huolestuneet vanhemmat tai sukulaiset voivat ottaa suoraan yhteyttä nuorten tukipalveluita tarjoaviin toimijoihin ja pyytää nuorelle tukea. Palvelujärjestelmän toimijat tunnistavat perheen yhteydenotoissa myös mustan puolen; kaikki vanhemmat eivät pärjää lastensa kanssa ja kaipaavat vastuunjakajaa.

Mun tyttöystävä kerto, ku se on paikallinen, et se on käyny täällä [etsivän nuorisotyön asiakkaana], ja sitten sen äiti tietää kans tästä, että se siitä kans puhu, että täällä toimitaan tosi hyvin, että tietää mitä tekee ja auttaa. (Nuori)

[- -] Paljon on myös meihin yhteydessä vanhemmat, sukulaiset, [- -] että nuoria tulee sitä kautta. (Palvelujärjestelmän toimija)

Ja sitten huomaa, että vanhemmat on väsyneitä, että ei edes jakseta ruveta, että jos se nuori oireilee ja sillä on hankala olla kotona, niin on helpompi sysätä se jonnekin muualle. (Palvelujärjestelmän toimija)

Useissa tapauksissa yhteistyötoimija ohjaa nuoren palvelun pariin. Selkein ja yleisin muoto on oppilaitoksen tekemä ilmoitus etsivälle nuorisotyölle, mikä on nuorisolaissa (27.1.2006/72, 7c §) määrätty toimintatapa nuoren jäädessä ilman opiskelupaikkaa tai keskeyttäessä opinnot.

No siis sillon ku erosin lukiosta, ni hetihän mulle tarjottiin sitten just etsivää nuorisotyötä, että just [etsivän nuorisotyöntekijän] kanssa oon tehny yhdessä hommia tänä mun tulevaisuuden eteen aika tiiviistikin sen jälkeen [- -]. (Nuori)

No yleensä se tulee sitten, et koulussa tulee ilmoitus, että on keskeyttänyt, elikkä tää ihan perusjuttu. Opo tai kuraattori ottaa meihin yhteyttä, on keskeyttänyt tai irtisanonu ittensä. Ja sitten otetaan nuoreen yhteyttä ja ruvetaan raapimaan päätä, että mitä puuhataan. (Etsivä nuorisotyöntekijä)

Etsivä nuorisotyö saa lisäksi muita kuin lakiin perustuvia yhteydenottoja useilta yhteistyötoimijoilta, kuten kouluista, terveydenhuollosta, sosiaalitoimesta ja TE-palveluista. Yhteydenotot tehdään nuoren luvalla ja usein nuoren läsnä ollessa, jolloin nuori voi itse vaikuttaa etsivän nuorisotyön palveluun jo palvelusuhteen syntymässä.

Myös mielenterveyspalveluihin ohjaututaan usein toisen viranomaisen kautta. Palveluihin ohjataan esimerkiksi etsivästä nuorisotyöstä, TE-palveluista, oppilaitosten terveydenhuollosta ja sosiaalitoimesta. Nuoret pitävät ohjausta tärkeänä, ja uskovat päässeensä avun piiriin nopeammin toisen viranomaisen tuella. He myös tunnistavat, että mielenterveyteen liittyvät ongelmat on ensisijaista selvittää ennen muissa palveluissa etenemistä.

Määttä ja Keskitalo (2014) ovat luonnehtineet palvelujärjestelmän koostuvan ulkokehästä ja sisäkehästä, joissa ulkoringin ”portinvartijoilla” on suuri valta ja vastuu ohjata asiakkaita erikoistuneisiin palveluihin sisäkehälle. Yhteistyö erilaisten palveluiden välillä toimii, ja nuori ohjataan herkästi muuhun palveluun, jos se on tarkoituksenmukaista hänen elämäntilanteensa tai palvelupolun rakentumisen kannalta. Lisäksi on erilaisia projekteja, joiden kautta palvelujärjestelmän toimijoille ohjataan asiakkaita:

Tulee armeijan tämmösen Time out! -projektin kautta jonkun verran näitä nuoria. Tipahtelee.

[- -] Et sithän meillä on tää Tajua mut -pilotointi, tää nettiohjelma, et voi liputtaa sen huolen [- -].

Osa nuorista on mielestään päätenyt palveluiden pariin jopa sattumalta. Nuori on ollut oikeaan aikaan oikeassa paikassa tai tavannut oikean henkilön, jonka kautta apu on löytynyt yllättäen.

Sillon täällä [kaupungissa] oli vielä eri toi nuorten sairaanhoitaja, ja hän on mulle muutenki tuttu ihan muista piireistä, niin sit kahviteltiin kerran ja tuli vaan puheeksi, että kun koulu on menny vähän huonosti, ja mä oon ollu kotona [- -]. Niin sit vaan tuli puheeksi se, tämä työpaja, että tämmönen on täällä [kaupungissa], enhän mä aiemmin es tienny koko asiasta. Sit me juteltiin siinä, ja hän sitten otti yhteyttä tonne [oppilaitoksen] opoon. Ja sitten me opon kanssa sovittiin keskusteluaika [- -]. (Nuori)

En etsiny ite, että se oli vähä niin ku sanoin ni sattuman kauppaa vähä, että törmäsin eräaseen tuttuun ja kuulin, että on tällanen etsivä nuorisotyöntekijä. Ja hän otti myöhemmin minuun yhteyttä, ja se siitä vierä eteenpäin. (Nuori)

4 PALVELUJEN JA PALVELU- PROSESSIEN TOIMIVUUS

4.1 Palvelupolkujen eteneminen

Osalla nuorista palvelupolku etenee hyvin suoraviivaisesti. Erityisesti nuorten työpajoilla tai muussa tuetun työllistämisen palvelussa olevat nuoret katsovat tien nykyiseen olinpaikkaansa olleen melko mutkaton. Nuoret ovat päätyneet työpajoille, työkokeiluun tai kuntouttavaan työtoimintaan useimmiten palvelupolkunsa alkumetreillä, pääasiassa TE- tai muiden työllisyyspalveluiden kautta. Pelkän perusasteen koulutuksen varassa olevat nuoret ohjataan pääosin joko työmarkkinatuettuun työharjoitteluun tai valmentavaan työvoimakoulutukseen (Myrskylä 2011, 99). Näillä nuorilla on harvoin muita rinnakkaisia palveluita tai he eivät koe niiden olevan osa koulutukseen ja työelämään liittyvää palvelupolkua.

Ne [TE-toimiston työntekijät] vaa sano et tuu tänne [nuorten työpajalle] kysymään sitä ja sit jos tulee työpaikka sieltä tai se työharjoittelupaikka, ni sit vaa pitää viii sille ne laput sinne. [- -] Se [työpajan työnjohtaja] vaa sano, että kuha on aktiivinen, haluu oppia noita uusia hommia ja tekee hommat, ku on sanottu, ni ei mitää ongelmaa, että sillä asenteella ku lähtee mukaa ni pärjää. (Nuori)

Oon mie nytte, sillo ku oon ollu harjoittelussa, sillo oon käyny [Kelassa]. Mut se on lähinnä vaan niitä lippuje ja lappuje täyttämistä ja viemistä sinne. Sillä lailla en oo jutellu niinku esim. työkkärissä oon jutellu. (Nuori)

Useimmilla nuorilla palvelupolku on monitahoinen. Heillä on asiakassuhde joko samanaikaisesti useassa paikassa tai he ovat siirtyneet paljon palvelusta toiseen. Suurimmalla osalla on kokemusta työllisyyspalveluista ja etsivän nuorisotyön tai sosiaalitoimen palveluista. Kelan kanssa hoidetaan raha-asioita.

Mielenterveyspalvelut täydentävät monella muuta palveluita ja auttavat nuorta henkisesti eteenpäin. Harvalla on kokemusta oppilaitosten ohjaus- tai terveyspalveluista tai niitä ei lasketa osaksi omaa palvelupolkua.

Osa nuorista mieltää monitahaisen palvelupolkunsa selkeäksi, osan mielestä etenemisessä olisi ollut parantamisen varaa. Jotkut ovat ehtineet olla useita vuosia tekemättä mitään, ennen kuin ovat päätyneet palvelun pariin tai oikea tukimuoto on löytynyt. Osa taas on ollut palveluiden piirissä, mutta katsonut etenemisen liian hitaaksi. Oma tukihenkilö, usein etsivä nuorisotyöntekijä tai sosiaalityöntekijä, on monen mielestä tärkeä rinnalla kulkiija palvelupolon rakentuessa. Palvelujärjestelmän toimijat pyrkivät tekemään nuorten moniammatilliset palvelukokemukset mahdollisimman sujuviksi, mutta aina se ei onnistu.

Ei se oo miulle, en osaa, ei nyt voi sanoo et onks se paljon vai liian vähän että, ei oo kumpikaan noista. [- -] No ei nyt tavallaa oo mitää hyötyy ollu mutta. Ne on vaa ollu. Sitä kautta on vaan joutunu johonki ja nyt on täällä [työpajalla]. (Nuori)

Joo, sitä [aktivointisuunnitelman tekoa] ennen se oli vähän semmosta limbossa roikkumista. [- -] Tai no, siin oli hirveen paljon odottelua ja semmosta tyhjää ilmaa tosi paljon, että... (Nuori)

Ehkä sillä tavalla, että ku tulee uusia asiakkaita, jotka on tuolla viranomaispyörityksissä pyöriny, niin ehkä siellä on tullu semmosta epäuskoo, ehkä semmosta et just että ei hoidu ja ei saa kiinni ja en tiiä mihin sitte ja pitäis laittaa sitä, tätä ja tuota. Mut sitte tietysti ku me ollaan niin moniammatillisesti siinä, niin myöhän nähään se vähän toisella lailla. Ku meidän kautta menee viestiä, pystyy tavallaan siinä yhdellä käytävällä hoitamaan sitte monia asioita. (Palvelujärjestelmän toimija)

Että se tavallaan semmosen nuoren yhteisen suunnitelman eteenpäin vieminen, että ei tehtäis joka paikassa omaa suunnitelmaa ja mikä ei oo oikeen ees sen nuoren suunnitelma. (Palvelujärjestelmän toimija)

Jotkut moniammatillisiin kohtaamisiin osallistuneet nuoret ovat oppineet luovimaan palvelujärjestelmässä taitavasti. He osaavat selvittää erilaisia uusia tai täydentäviä palvelumahdollisuuksia tilanteensa edistämiseksi. He tietävät oikeutensa ja uskaltavat myös vaatia apua, välillä kyseenalaisinkin keinoin.

Mä tiedän myös sen, miten pelata tän systeemin kanssa, koska tää Kela, sossu, kaikki nää... Mä oon puljannu niitten kanssa niin hirveen monta vuotta, niin mä myös tiedän, miten ne asiat hoidetaan, eli ei kyllä oo pompoteltu. (Nuori)

Kyllä osa nuorista osaa pelata näitten eri järjestelmien välillä. (Palvelujärjestelmän toimija)

Vastaavasti osalle nuorista palvelujärjestelmä on hahmoton ja jopa oma palvelupolku on epäselvä. Nuori ei tunnista kaikkia palveluita, joita hänelle on tarjolla tai joihin hän on osallistunut. Monitahoinen palveluverkosto on vaikea ymmärtää, eikä muutenkin haastavassa elämäntilanteessa oleva nuori kykene aina selvittämään siihen liittyviä toimijoita ja tekijöitä. Erityisesti uudet asiakkaat ovat pyörällä päästään eri byrokratioiden välillä (Aaltonen ym. 2015, 50). Monikaan nuorista ei esimerkiksi mainitse osallistuneensa aktivointisuunnitelman tekoon, vaan kuvailee tilanteen muuten, kun taas palvelujärjestelmän toimijat korostavat sitä toimivana työkaluna.

Niin mie oon puoltoista kuukautta suunnilleen ollu ihan sillä työsopimuksella. Aluks olin työkokeilussa ja nyt oon sillä onks se nyt palkkatuella vai millä ollu kohta sen puoltoista kuukautta. (Nuori)

Täs on just käyny sit niinkin et meiltä on tehty johonki erikoislääkäriin lähete ja sit huomataan, että hän on käynykin jo oman terveydenhuollon kautta samoissa tutkimuksissa, mut sitä tietoa ei vaan löytyny kyselyistä huolimatta eikä saatu ja muuta, että tehtiin vähän turhaa työtä ja päällekkäisyyttä. (Palvelujärjestelmän toimija)

Mut sitte ne muut terveystiedot ni ne voi olla välillä haasteellisia, että nuori ei välttämättä osaa kertoa missä hän on ollu hoidossa tai mitä on hoidettu tai mikä se on. Ja sitte, no just ihan tässä tänä vuonna kävi tämmönen, et nuori kerto et hää on siellä ja siellä käyny ja tuolla vastaanotolla ja sit mie lähetän suostumuslomakkeet, et saatasko paperit, ni sit sielt tulee puhelinsoitto, et ei heil oo ikinä käyny tällasta asiakasta. Et ne on vaikeita asioita muistaa ja ymmärtää ja tietää [- -]. (Palvelujärjestelmän toimija)

Jotkut nuoret etenevät palveluverkostossa hitaasti, koska ovat vastahakoisia ottamaan apua vastaan. He jäävät usein paikalleen tai osallistuvat vain määrättyihin toimenpiteisiin, jolloin kehitys hiljenee. Osa suhtautuu tarjottuun apuun epävarmasti, eikä usko sen mahdollisuuksiin. Toiset eivät pysty sitoutumaan tarjottuun palveluun, jolloin he voivat pahimmassa tapauksessa kadota kokonaan. Kaikki kuitenkin pyritään pitämään palveluiden piirissä.

Kyllä mie voisin kuunnella mitä sillä [auttajalla] on sanottavaa ja sit miettiä uudestaan asiaa, mutta yksin varmaan kuitenkin tekisin. [- -] No ei kyllä taija olla kettää ketä kuuntelisin. (Nuori)

Ne hakkee toimeentulotukea siellä kuukaudesta toiseen, ehkä vuodestaki toiseen. Kuntouttavaa työtoimintaa tarjotaan ja siihen tietysti ja sitä aktivointia. Sit jos ei missään ole, niin sitten ainakin se on se vähimmäisvaatimus tuolla on ainakin, että sitten pitää tulla sinne sosiaalitoimistoon joka kuukaus, että sitten tavataan ja keskustellaan. Ja sitä palvelusuunnitelmaa ja semmosta tehään ja mietitään niitä. Ja sit on se etsivä, se oli se semmonen kumppani, siinä tietenkä otetaan psy-

polille, päihdepolille, mut kun eihän niin voi ketään pakottaa, sehän oli kans tuolla. Mut sitten jos ei ite sitoudu eikä oo semmosta halua, niin ei siinä sillä tavalla voi tehdä. Mut ainakin se on se kontakti siihen joko sosiaalihojaajaan tai sosiaalityöntekijään. (Palvelujärjestelmän toimija)

Palvelupolkua kulkiessa katsotaan myös pitkälle eteenpäin. Jotkut nuorista ovat hyvin määrätietoisia ja ovat suunnitelleet joko itsenäisesti tai tuen avulla tarkasti, miten etenevät. Toiset taas tietävät, miten haluaisivat edetä – useimmiten töihin ja toissijaisesti opiskelemaan – mutta eivät ole vielä keksineet, miten tavoitteensa saavuttavat. Tällöin palvelupolku usein pysähtyy tuettuun työllistymiseen, josta eteneminen ottaa aikansa. Katse on kuitenkin tulevaisuudessa.

No tota mä erosin lukiosta vähä aikaa sitte ja mä oon nyt vähän niiku vailla tekemistä, nytte sain viime viikolla työkoetilupaikan tästä [paikallisesta yrityksestä] ja alotan siinä sitten tammikuun alussa ja tavoitteena ois sitten ens yhteishaussa kouluun [- -]. Että kyllä mä tossa monta kuukautta ehin olla tekemättä yhtään mitään, ku en ollu koulussa enkä ollu töissä ja tällee, mutta nyt on saatu suunnitelmia vähän eteenpäin. [- -] (Nuori)

No täällä [nuorten työpajalla] nyt teen hommia niin pitkään ku mahdollista ja sitte haen opiskelupaikkaa ja sit katon mihin se opiskelu viepi. Et sillä tavalla. (Nuori)

Pajatyössä sitten tän kaiken haasteellisuuden keskellä, niin niitä tavoitteita yritetään asettaa sitten tulevaisuuteen ja löytää mahdollisimman monelle nuorelle joko jatkokoulutuspaikka tai sitten työpaikka. (Palvelujärjestelmän toimija)

4.2 Palveluprosessien kriittiset tekijät

Parhaimmillaan apu olisi ennaltaehkäisevää. Varhainen puuttuminen, palveluiden oikea-aikaisuus ja nuoren ohjaaminen välittömästi oikeaan palveluun ovat siihen rinnastettavia merkittäviä tekijöitä, joilla voidaan pelastaa paljon. Varhaiseen puuttumiseen liittyen oppilaitoksen vastuu nuoren tukemisessa ja palveluiden pariin ohjaamisessa on suuri.

Siis ylipäätänsä kaikkien ketkä lasten ja nuorten parissa työskentelee, niin tää elämän- tai maailmanmeno menee vaan koko ajan niin lujaa eteenpäin, että jokaisella pitäis olla se rohkeus ja valmius siihen, että asioihin puututaan heti ensimetreillä kun nähhään, että nyt ei oo kaikki hyvin. Ei niin kun pelätä sitä että puututaan asioihin, vaan puututaan niihin välittömästi. Et se ois tosi tärkeitä. (Palvelujärjestelmän toimija)

Kun nuorta tavoitellaan palveluun, ensimmäinen yhteydenotto ja ensimmäiset tapaamiset nuoren kanssa ovat kriittisiä hetkiä, joihin perustuen nuori joko kiinnostuu ja sitoutuu tai häviää. Alussa on tärkeää edetä riittävän pienin askelin ja nuorelle sopivalla tavalla. Nuorta tavoitettaessa ratkaiseva tekijä voi olla se, otetaanko yhteyttä viestillä, puhelimitse vai ovikelloa soittamalla. Palvelu täytyy osata suhteuttaa nuoren vallitsevaan elämäntilanteeseen ja tarpeisiin, ja palveluihin pääsemisen tulisi olla mahdollisimman helppoa. Nuorta auttavan palveluprosessin tulee edetä riittävän hitaasti, nuoren yksilöllistä kypsymisen tahtia kunnioittaen.

Tosi hyvin kyllä [on otettu vastaan]. Silleen ennakkoluulottomasti. Että mitä silloin alkuaikoja, ku lähti tai hakeutu hoitoonki ja tälleen, ni sitä niin ku hirvitti se, että heti pistetään johonki lokeroon ja että aha, oot masentunu, niin se on sitte näin, piste. Et on semmosta, otetaan huomioon se, et on kuitenkin ihminen ja ihmiset on erilaisia. Se on ollu ihan hyvä juttu. (Nuori)

Ihmiselle, joka on ollu puol vuotta kotona ja se ei oo menny ulos [- -] ensin pitää niinku että mitä sä oot tehny ja monelta sä heräät ja käyt sä kaupassa. (Palvelujärjestelmän toimija)

Sit varmaan se just, että miten nuorta kohdellaan tai miten se ensimmäinen käynti esimerkiks jonkun luona, minkälainen se on. Niin siitäkinhän se sitoutumisesta puhuu paljon siitä ensimmäisestä käynnistä. Mä jotenkin aattelen silleen, et se nuori on tullu kuitenkin ja rohkastunu. (Palvelujärjestelmän toimija)

Nuoren täytyy tuntea olevansa tervetullut palvelutilanteeseen. Täytyy luoda turvallinen ilmapiiri. Viestintään tarvitaan herkkyyttä, sillä nuorten kanssa pienilläkin sanoilla voi pilata koko palvelutilanteen. On varottava, ettei nuori koe tulevaisuutta vähätellyksi tai arvostelluksi, että hänessä on jotain vikaa tai että hän toimii väärin. (Aaltonen ym. 2015, 50.) Nuori odottaa saavansa ymmärrystä elämäntilanteestaan:

[- -] Pitäs vähän antaa vaikka sitä tiettyä ymmärrystä, että eihän nyt kukaan halua olla loppuelämänsä tekemättä mitään oikeesti pitäs vähän antaa sitä ymmärrystä, että se on raskasta se työttömyys kaikille ja rasittavaa se jatkuva epävarmuus.

Nuorelle on tärkeää tulla kohdelluksi hyvin. Palvelujärjestelmän toimijoilla tulisi olla aito halu auttaa ja ottaa vastuuta nuoren asioista, jotta nuori tuntee olonsa turvalliseksi. (Tuusa ym. 2014, 56.) Nuori pyrkii herkästi eteenpäin, myös palveluista pois (Aaltonen ym. 2015, 50). Luottamussuhteen rakentaminen on tärkeä elementti, jolla saadaan nuori sitoutumaan palveluun. Luottamuksellisen asiakassuhteen syntyminen vaatii aikaa ja työntekijöiden

pysyvyyttä. Vasta luottamuksen myötä saadaan selville nuorten tarpeet ja se, miten heitä voidaan auttaa. (Aaltonen ym. 2015, 126; Aaltonen ym. 2015, 130; Palola ym. 2012.)

Kysytään aidosti, että mitä kuuluu. Eikä että, no, mitä siulle kuuluu, mut sit ku vastaa, ni se on ihan sama, mitä siihen vastaa. Ois silleen aidosti kiinnostunu ihmisestä, ja just että kokonaisuudessaan, eikä pelkästään mitä se nyt, mikäähä sitä nyt kiinnostas. Kiinnostasko sitä joku koulu vai työ, vaa niin ku just mitä sille oikeesti kuuluu tällä hetkellä. (Nuori)

Mut kyllähän tämmönen nuorille niin kun TE-toimistossa varsinkin, niin ennen vanhaan kun se oli sitä hyvää aikaa, niin oli kolme-neljä virkailijaa, jotka oli keskittyny pelkästään nuoriin ja sitten ne pubelimella sai kiinni ja nykyisin ollaan menty paljon semmoseen malliin, että nuorikin on vaan pelkästään tietokonneen välityksellä yhteydessä sinne ja sinne ilmottauduttaan ja muuta. Kontaktipinta ja semmonen on vähän häviämässä pois. Todella haastava silleen aina kun nuoren kanssa pitäis aina saaha heti se asia eteenpäin, mutta sitten niitä ei tavota. (Palvelujärjestelmän toimija)

Mutta sitten tavallaan jos me halutaan niille muutoksia, et sit meillä on myös se tavallaan musta aukko, et sitte ku lähtee menemään vähän sitä ulkopuolella olevaa linjaa, niin sitte siit on vaikee päästä sisään. Et se on niin ku se haasteellinen kohta. (Palvelujärjestelmän toimija)

Palveluprosesseissa nuorten äänen kuuleminen on tärkeää (Aaltonen ym. 2015, 61–62). Nuorilla on aina oikeus tulla kuulluksi itseään koskeissa asioissa. Nuori motivoituu tullessaan kuulluksi omalla äänellään ja nähdyksi omilla arvoillaan (Palola ym. 2012, 314). Nuoret pitävät positiivisena sitä, kun ovat päässeet osallisiksi omiin asioihinsa. Myös asiantuntijat ymmärtävät osallisuuden merkityksen.

Mä saan ite olla aina se, joka on ohjaksissa ja mulle siellä kerrotaan silleen oikeesti todella tarkasti, että nämä asiat teet ja nämä asiat on sitten mitä sä siitä saat. Todella hyvää toimintaa. (Nuori)

Ei pidä olettaa mitään eikä pidä ajatella mitään toisen puolesta. Et vaikka mä ite oisin sitä mieltä, että tää asiahan tässä elämässä sulla on hullusti, mutta jos hänen omasta mielestään se on joku toinen asia, niin kannattaa aina alottaa siitä. Kyl sit ne muutki asiat sieltä järjestyy. (Palvelujärjestelmän toimija)

Kyllä mä jotenki aattelen tätä nuorten syrjäytymistä ja tätäki asiaa ja tätä tukee, niin ei tää oo yksinpelaamista vaan tää on kyllä ihan yhteistyötä sen nuoren kanssa. Et kyl se lähtökohta on sen näköstä, että ei yksin sooloilija ei kauas pötki. (Palvelujärjestelmän toimija)

On tärkeää, että nuorten pettymyksen tunteita pystytään purkamaan rakentavasti suoriutumisen ja sosiaalisten suhteiden avulla (Kallunki ym. 2013, 29). Se edellyttää, että palveluntuottajat ymmärtävät nuoren mielenmaisemaa ja kunnioittavat nuoren nähdyksi ja kuulluksi tulemisen oikeutta. Mikäli nuori ei tule kuulluksi, hän turhautuu. Joillain nuorilla on ongelmia turhaumien käsittelyssä ja he voivat olla hyvinkin aggressiivisia. Palvelujärjestelmän toimijoiden tulee olla kärsivällisiä ja kunnioittaa nuoren tunteita. Nuorten palveluissa tulee tuottaa sellaista kasvatuksellista ohjaustyötä, joissa nuorelle tulee mahdolliseksi uudenlaisten tulkinta- ja toimintamallien sekä tunnetaitojen omaksuminen.

Nuori joka päihdekuntoutuksessa katkolla. Siellä muutaman päivän ja sai rai-vokohtauksen ja heitti tuolin seinään. Se pistettiin kotiin sieltä, kun ei täällä saa riehua. Mä olin, että katkolla, niin ehkä siellä nyt on pinna vähän kireällä. [- -] Mie tuun maanantaina töihin ja istutan sen autoon, ja lähetään takasin sinne. (Palvelujärjestelmän toimija)

Nuori [sanoo], miten hän mänee riehumaan sinne ja tänne tonne pistää ikkunat paskaks siellä ja täällä ja tuolla ja miekkutoimistossa ja päihdetyöntekijän luona ja sosiaalitoimistossa ja joka paikassa. Mie kysyn siltä, että miks sie tekisit niin, että ihmiset yrittää ihan oikeesti vaan auttaa sinua [- -] Se vastaus oli, että kun ne ei ymmärrä muuten miten paha olo mulla on. (Palvelujärjestelmän toimija)

Nuoren osallisuuden tulisi olla lähtökohta kaikissa palveluissa, ja nuorta kuullaankin kiitettävästi esimerkiksi opintoihin liittyvissä asioissa. Erityisen painava sija nuoren kuulemisella on lastensuojelulaissa. Sijaishuollon työntekijät raportoivat nuorten ahdistuvan tapaamisista, joissa heidän pitäisi pystyä ilmaisemaan toiveitaan. Palvelujärjestelmän toimijoiden tulee tehdä tilaisuuk-sista nuorelle helposti lähestyttäviä:

[- -] Niin ku hirveetä olla siinä jännittää ihan hirveesti, et ihan kauheeta tää, et kauhee stressi ja hirveetä, saispä henkee ja silleen että oikeesti, hei ei tää on nyt niin kauheeta. [- -] Siellä on hirmu noheviakin nuoria, jotka osaa asioita.

Myös palveluprosessin toimijoiden välisen yhteistyön sujuvuus ja joustavuus on tärkeää. Tiedon tulee kulkea ihmisten ja organisaatioiden välillä avoimesti tietosuojan rajoissa, eikä palveluissa saa olla keskinäisiä ristiriitoja. Myös kun-tien välisen yhteistyön tulisi olla ongelmatonta.

Niin ja sit kun se menee ristiin, että onks se 18 vai 21 kun ne [Kelan palvelut] menee niin ku, sit tää et toisessa paikassa sanotaan että 18, toises 21, ja sitten kun sä meet kysyy toisesta, niin ei kukaan sitten auta, tai silleen että pistää, siirtää toiselle paikalle sen homman. (Nuori)

Se, että muut palvelut ei jalkaudu. Se on se ongelma. Se ei auta, että minä yksin jalkaudun, jos ne muut palvelut ei tuu yhtään vastaan. Erityisesti terveydenhuollon joustamattomuus. Se on mun mielestä yks tosi iso ongelma, että terveydenhuollolla on hirvittävän sellaset perinteikkäät tavat toimia ja siitä ei hirveesti poiketa. (Palvelujärjestelmän toimija)

Siis jos nuori nyt, minun nuori asuu jollain toisella paikkakunnalla siis mistä minä vastaan ja hän tarvii päihdekuntoutusta, niin sitä kun ei lastensuojelusta sitä päihdekuntoutusta makseta vaan terveydenhuollosta. Niin ne terveydenhuollot rupee taistelemaan keskenään, että maksaako se tämä meidän paikkakunta vai se missä se nuori asuu. (Palvelujärjestelmän toimija)

Palvelupolun edetessä erityisen kriittisiä pisteitä ovat erilaiset siirtymät. Siirtymä peruskoulusta toiselle asteelle on merkittävä muutos nuoren elämässä ja määrittävä nivelvaihe nuoren urakehityksessä, jota ei palvelujärjestelmän aktiivitoimenpiteillä ole kyetty riittävästi tukemaan (Myrskylä 2011, 18, 99). Nuorella on siirtymävaiheissa riski jäädä palveluiden ulkopuolelle (Ristolainen ym. 2013, 39).

Siirtymät ovat haasteellisia myös palvelusta toiseen tai palvelun sisällä henkilöltä toiselle siirryttäessä. Siirtymän tulee olla sujuva ja saumaton, jottei nuori putoa missään vaiheessa tyhjän päälle. Nuorta tulee tukea siirtymäprosessissa, vanhasta saattaen ja uudesta vastaanottaen. Tiedon pitäisi pystyä kulkemaan ihmisen mukana, jotta palveluprosessi pysyisi yllä, eikä uudessa palvelussa tai uuden ihmisen kanssa tarvitsisi lähteä liikkeelle nollasta. Jalkautuvan työn rooli siirtymätilanteissa on merkittävä.

[- -] Mut meinasin tuossa vuodenvaihteen jälkeen sitten tuon nuorisoetsivän kautta, kun se auttaa hirmu hyvin, jos hänen kauttaan sais alkaa kyselemään ennen kuin jo työt loppuu, että jotain mahdollista jatkopaikkaa, että ei tipahtais suoraan työttömäksi vaan nyt kun on päässyt vauhtiin, niin pääsis suoraan vaikka johonkin oppisopimus... (Nuori)

No on, esimerkiks se on hyvin kriittinen kohta kun opiskelija päättää keskeyttää opinnot. Helpomminhan se käy jos menee vaikka kanslian kautta, ja käy vaan ilmoittautumassa kansliaan ja se on siinä. Kansliasta sitten ilmoitetaan etsivä-lomakkeella, että tämmönen ja tämmönen opiskelija on eronnu, laitetaan kotikuntaan se lomake. Ja sit mulle tulee allekirjoitettavaks se lomake, ja mä että voi ei, olisit käännytännyt sen tähän ennen kun sinä laskit hänet menemään, että mitähän se nyt meinaa oikeesti elämällään tehdä. (Palvelujärjestelmän toimija)

Taas jotenkin tullaan musta siihen coach-tukihenkilöjuttuun, [- -] voi olla että pitkä asiakkuus ja on tehty jo kaikenlaista ja tää on ollu ihan suunnitelmallista ja näin. Ja sit huomenna ois se päivä, että pitäis mennä johonki tai alottaa joku juttu, se ei välttämättä oo opinnot vaan joku muu, ja sit se yö valvotaan siellä ja aamulla laitetaan tekstiviesti, vaikka aina on tähän mennessä voitu soittaa ja keskustella naamatusten. Et en mä pysty, en mä lähe. Jotenki ne tämmöset siirtymät joka paikkaan voi olla niin vaikeita. (Palvelujärjestelmän toimija)

Kriittinen, joskin osittain palvelujärjestelmästä riippumaton, tekijä palveluprosessissa on nuoren elämäntilanteissa tapahtuvat muutokset. Lapsuus ja kotiolot vaikuttavat nuoren kasvuun ja identiteetin kehittymiseen, ja murrosikään liittyy monella nuorella useita epävarmuustekijöitä. Toisen asteen koulutukseen siirryttäessä opiskelu muuttuu aiempaa intensiivisemmäksi ja kaveripiirissä voi tapahtua muutoksia. Nuoren muutto pois kotoa tai paikkakunnalta toiselle ovat haastavia käännteitä. Kun nuori täyttää 18 vuotta, hän saa täyden itsemääräämisoikeuden, mutta myös täyden vastuun itsestään, mikä näkyy usein palveluprosessissa. Toisaalta myös kasvaminen pois nuorisolain alaisuudesta on monelle nuorelle kriittinen tilanne. Palvelujärjestelmässä tulisi kehittää keinoja ja vahvistaa toimijoiden välistä yhteistyötä nuoren elämäntilanteista johtuviin palvelutarpeisiin vastaamisessa ja siirtymien hallitsemisessa.

Siinähan on just tää ongelma, et sit osa siirtää heti paperinsa, kun täältä lähtee, niin sitten niitä jää varmaan semmosii, jotka on täältä lähtösii, niin semmosia roikkumaan jonnekin, jostei kukkaan oikeen tiijä mittään. Pittää aika pitkälle ongelmat mennee ennen ku sitte uus kotikunta huomaa sen homman. (Palvelujärjestelmän toimija)

Joo, että jotenkin että miten sitä vois tukea kun nuori täyttää 18, et miten siihen sais jotenkin semmosta tukevaa, tukee vielä että se nuori ei tipu pois kaikesta systeemistä, tavallaan häviää sitten. (Palvelujärjestelmän toimija)

Ja aika monihan meidän asiakas on sellanen, joka siirtyy palvelusta toiseen. [- -] Ne on tosi tiiviin avun piirissä ja siis... Kyl se kertoo, että meillä on 29-vuotiaitakin asiakkaita, jotka oikeesti tarvii aika paljonkin apua. No sit siinä on se aika surullinen tosiasia, että kun se päättyy se... kun nuori täyttää 29, niin hänhän jää aika väliinputoajaks myöskin sen jälkeen. Sit ei oo enää mihin ohjata, sit ei oo hirveesti mitään. Että sekin myös, että kun ne kiertää palvelusta toiseen, niin sit ne jää tosi yksin. (Palvelujärjestelmän toimija)

5 NUORTEN PALVELU- KOKEMUKSET

5.1 Kokemuksia hyvästä palvelusta

Vaikeimmin työllistyvien nuorten kanssa työskenneltäessä tarvitaan toimenpiteitä, jotka tukevat tulevaisuudenuskoa. Nuorten tulevaisuutta tulisi jäsentää opinnoista valmistumisen ja työllistymisen kaltaiseksi, omaa tulevaisuutta eteenpäinvieväksi kokemukseksi. (Kallunki ym. 2013, 22.) Tulevaisuudenuskoa vahvistava työ sisältää epämuodollisia kohtaamisia ja vuorovaikutuksen väljyyttä nuoren kuulluksi ja kohdatuksi tulemisen varmistamiseksi. Keskusteluapua arvostetaan ja sitä pidetään tärkeänä oman hyvinvoinnin kohentamisen kannalta. Nuoret kuvailivat tällaisia nuorisotyöntekijän tapaamisia myönteisessä sävyssä:

Lähinnä se oli keskustelua, tapaamista. Välillä vaikka käytiin kävelemässä jossain tai nähtii kaupungilla ja tämmöstä. Kyllä siitä oli hyötyä, ihan ok.

On keskusteltu mun tilanteesta ja otettu selvyysasioihin, vähän kaikenlaista oikeestaan, ihan normielämään liittyen.

Tosi hyvälle on tuntunut. Mut on otettu ilosesti vastaan ja kuunneltu ja just sillee, et oltu tosi avoimia mulle ja otettu avosylin vastaan, et apua kyllä saa, kun sitä uskaltaa pyytää. Mä en ite ees uskaltanu aatella että mä saisin näin hyvän tuen sitten ton lukiosta eroamisen jälkeen. Mä oon tyytyväinen.

Nuoret arvostavat, että palveluissa on ”inhimillistä elementtiä löytynyt”. Inhimillisen elementin huomaa ”siitä vasteesta, minkä saa ihmisestä, kenen kanssa juttelee”. Inhimillistä elementtiä kohdataan terveydenhuollon palveluissa ja työpajoilla. Myös TE-toimiston tuetun työllistymisen palveluissa aktivoin-

tisuunnitelmaa tehtäessä ”*kuunnellaan sitä ihmistä.*” Nuorelle saattaa riittää hyväksi palveluksi se, että saa itse puhua asiansa loppuun. Jos inhimillinen elementti puuttuu, yksilö kokee elävänsä yksin keskellä kovaa ja kylmää maailmaa. Sairastavuus lisääntyy. Sosiaalinen kannattelu on merkityksellistä. (Kortteinen & Elovainio 2012, 157–158.)

Nuoret mieltävät saamansa palvelun pääasiassa ammattimaiseksi, mutta eivät aina osaa perustella arviotaan – on vain ”*tuntunut siltä*”. Joissain tapauksissa ammattimaisuus perustuu työntekijän asenteeseen ja rentouteen sekä siihen, että he kohtaisivat nuoren kokonaisvaltaisesti persoonana. Nuorten mielestä saatu palvelu on ammattimaista, kun asiat tulevat hoidetuiksi:

Että siinä osaa pitää sen jonku ajatuksen, sillee että sitä osaa viedä sitä asiaa oikeeseen suuntaan ja ettei se oo semmosta päätöntä sähläämistä tai jotain, että pitää kattoo Googlasta jotain.

Hyvällä tavalla ammattimaista. Ei liian semmost koulukuntaa, että kun nyt näin kuuluu tehdä näin, ku se on jossain oppikirjassa määritelty, vaan mun mielest se on ollu semmost hyvää läsnä olevaa, ammattimaista apua ja tukea.

Nuori pitää avun saantia yhdeltä ihmiseltä kaikkiin elämän asioihin tärkeänä, ja kokemukset sektorirajoissa pidättäytyvistä viranomaistapaamista ovat kielteisempiä. Parhaat kokemukset nuorilla on ihmisläheisistä palveluista kuten etsivästä nuorisotyöstä ja nuorten työpajoista, jotkut nuoret ovat tyytyväisiä myös sosiaalitoimesta saamaansa apuun. Sosiaalityöntekijältä ja TE-toimiston psykologilta sekä etsivältä nuorisotyöntekijältä saatua tietoa ja konkreettista apua arvostetaan. Asioiminen työvoiman palvelukeskuksissa koetaan hyväksi. Kahdenkeskisen kanssakäymisen toimivuus on tärkeää.

Harva nuori tietää, mitä haluaisi tulevaisuudellaan tehdä. Oman ammatin etsimisen tueksi tarjotut ammatinvalintapsykologin palvelut ja erityisesti työkokeilut koetaan tässä suhteessa toimiviksi. Työkokeilussa nuorelle selviää jo ennen koulutukseen hakeutumista, onko kyseessä oma ala vai ei, mikä rohkaisee monia.

5.1.1 Etsivä nuorisotyö ja matalan kynnyksen palvelut

Etsivä nuorisotyö toimii Etelä-Savossa erittäin hyvin (Komonen 2015), ja etsivän nuorisotyön positiivisuus nousi aineistossa korostetusti esiin. Nuoret katsovat etsivän nuorisotyön vastaavan tarpeisiinsa hyvin ja ymmärtävän heitä:

Ne on oikeesti semmosia, jotka osaa jopa sen homman [ymmärtämisen]. [- -] Tuntuu et ne ymmärtää ja ne oikeesti halua auttaa. Ja että niitä kiinnostaa se, että joku oikeesti pääsee eteenpäin, ja just se että ne vilpittömästi halua sitä, ettei kukaan jäis, tipahtais pois tästä yhteiskunnan avun piiristä ja koulusta tai yhtään

mistään. Ne pyrkii aina löytämään sen keinon, millä saa hommat sujumaan. [- -] Tuntuu että jos pyytää apua jossain, niin se oikeesti tapahtuu se asia, vaikka sitä selvitellään vaikka yhdessä, että niitä ei ite tarvii ainakaan pätkäillä niitten ehkä vaikeittenkin asioitten kanssa.

Tykkään ihan kauheesti. Etsivä käy mun luona just juttelemassa näist asioista ni hirveen hauskaa, jutellaan aina kaikkee muutakin. Sellast rentoo, et se ei oo semmonen että istut pöyän toisella puolella ja oot sillee ihan kauheen peloissas et apua että nyt jännittää ja mistä oikein jutellaan. Tavallaan tosi tuttavallista, et se ei oo semmosta ahistavaa ja just pelottavaa.

Etsivä nuorisotyö tekee yksilölähtöistä asiakastyötä. Lähtökohtana on aina nuorten omien tavoitteiden tukeminen. Nuoret tulevat eri tilanteista, joten jokainen on kyettävä kohtaamaan uudella asenteella. Työssä on onnistuttu, sillä se vastaa nuorten tarpeita. Nuorten mielestä etsivässä nuorisotyössä ”kuunnellaan oikeesti asiakasta ja ymmärretään se tilanne”.

Etsivän nuorisotyön ohella matalan kynnyksen yksilökeskeiseen ja kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen perustuvia palveluita pidetään kiitettävänä. Nuorten hyvänä pitämän palvelun piiriin tulee nuoria matalalla kynnyksellä erilaisin perustein, ja henkilökuntaan tarvitaan moniammatillisuutta. Lähtökohta hyväksi havaitulle, matalan kynnyksen työskentelylle muodostuu nuoren tarpeista ja omista toiveista. Työtä tehdään niiden asioiden hyväksi, joita nuoret pitävät tärkeinä. Nuoren kanssa tehdään alkukartoitus ja hänet otetaan osalliseksi prosessiin:

Ei keksitä asioita tai ite päätetä, vaan kaikki lähtee siitä nuoresta, mitä se haluaa kertoa [- -] Ku sitte tavallaan se luottamus syntyy, niin sit sieltä saattaa tullaakin vielä lisää semmosia asioita joita ei oo aikasemmin ollutkaan tiedossa tai nuori puhunu [- -] Pyritään pois siitä, että me määrittellisimme [nuorelle ongelmia ja tavoitteita]. (Palvelujärjestelmän toimija)

Jos palvelun piiriin tulevalla nuorella on hoitosuhteita myös muihin toimijoihin, matalan kynnyksen palvelupisteen työntekijä kulkee nuoren rinnalla ja tukee häntä palvelujärjestelmässä liikuttaessa. Palvelukokonaisuudet ovat yksilöllisiä, apua annetaan esimerkiksi päihde- ja mielenterveysongelmien sekä raha-asioiden selvittelyyn. Matalan kynnyksen palveluissa on pidetty hyvänä, jos keskusteluavun lisäksi pystytään konkreettisesti auttamaan jossakin; tehdään viikkolukujärjestys tai näytetään, kuinka verkkopankkitunnuksia käytetään. Nuoret voivat tarvita apua hyvinkin arkisiin asioihin:

Tai bussilla kulkemiseen [- -] ne ei tiää miten kulkee, tai miten päin bussikortti laitetaan. Et ne jos unohetaan, niin sit se ei onnistu. (Palvelujärjestelmän toimija)

Esimerkiksi yks nuori, hänellä oli, että hän lähtee ostamaan vehnä jauhoja kaupasta. Sit hän soittaa sieltä että mitä, siellä on siis eri merkkejä ja erikoisvehnä jauhoja, puolikarkeita. Tavallaan että mitä jauhoja näistä nyt sinne pitää ottaa. Se on hyvin niinku, lähetään välillä tämmösistä perusasioista. (Palvelujärjestelmän toimija)

Nuorten mielestä matalan kynnyksen palvelut ovat vastanneet heidän tarpeitaan ja tarjonneet apua. Nuoret pitävät matalan kynnyksen palveluista saamaansa apua jopa käänteentekeväinä:

Mulla on asiat oikeestaan elämässä paremmin ku koskaan [- -] Edenny viimeisen vuoden aikana tosi paljon elämässäni verrattuna sitten tähän viimeeseen kahdeksaan vuoteen [- -] Osasy tähän positiiviseen muutokseen on ollu ehottomasti tää paikka.

Matalan kynnykset palvelut vastaavat nuoren joustavuuden tarpeeseen; nuori voi tulla asiakkaaksi ja asioimaan koska tahansa. Toisaalta merkittävää on myös se, että palvelu on riippumatonta, eikä matalan kynnyksen palvelupisteissä tehdä viranomaispäätöksiä. Toiminta pyritään pitämään joustavana ja uudenlaisia toimintamuotoja synnytetään esiin nousevien tarpeiden ja nuorten palautteen mukaan.

Parhailtaan matalan kynnyksen palvelupisteet toimivat koollekutsujana palveluiden väliinputoajien kysymyksissä. Yhdessä eri asiantuntijoiden kanssa mietitään, kuinka nuoren asiaa voidaan käsitellä, jos olemassa olevia palveluja ja/tai päävastuun kantajaa nuorten asioista ei palvelujärjestelmässä ole. Matalan kynnyksen palvelut vastaavat monen muiden palveluiden ulkopuolella olevan nuoren palvelutarpeeseen.

5.1.2 Nuorten työpajat

Sekä nuoret että asiantuntijat pitävät nuorten työpajoja tärkeinä palveluina. Asiantuntijat toivovat, että jokainen nuori saisi tuntea kuuluvansa johonkin, ja monelle oma paikka ja yhteisö löytyvät nuorten työpajalta (Ks. myös Suurpää ym. 2009).

Me tarvitaan niitä mihin kiinnittyä, niin ku tuntea kuuluvansa jonnekin. Niitä sitten, että mistä ne löydetään. Perinteisesti ajatellaan, että sen pitää olla koulutus tai työelämä, mutta kyllä varmaan, sanotaan että isompi osa meistä, että se merkitys pitää löytää alussa ainakin jostain muualta. (Palvelujärjestelmän toimija)

Työpajaohjaajat saavat nuorilta kiitosta. Heissä arvostetaan miellyttävää luonnetta, huumorintajua, ymmärtäväisyyttä ja rehellisyyttä. Rennoilta työpajaohjaajilta uskalletaan kysyä neuvoa ja apua tarvittaessa, muissakin kuin

työhön liittyvissä asioissa. Vastaavasti ohjaajalta saatavaa asiallista palautetta arvostetaan, oli se sitten korjaavaa tai positiivista. Nuoret kuvailevat ohjaajia lämpimästi:

Niitten kaa tuun erittäin hyvin toimeen, eikä oo ollu mitään ongelmia, että itse asiassa en kyllä tietäs ketään parempia. [- -] Siis ihan täydelliset tähän [- -].

[- -] Ymmärretään että siulla on elämä tänkin ulkopuolella, että siellä sattuu jotain ja se saattaa vaikuttaa työmoraaliin, niin se on miun mielestä ymmärretty täällä aika hyvin.

[- -] Tosi sympaattisia, semmosia että kyllä kuuntelee ja auttaa, että kukaan ei oo näyttäny nyrpeetä nenää. Ne on ollu hengessä ihan mukana ja auttanu eteenpäin.

[- -] Ei semmonen ylipirtee, et aina on ihanaa [- -] Hekin sanovat, että vähä on huono päivä tai jotenki vähä väsyneempi, et ne näyttää sen. Sit tavallaan itsekin saa olla väsynyt, se on ihan ok.

Pajaohjaajat pitävät työnsä tärkeimpänä asiana nuoren valmentamista, ei niinkään pajasuoritteiden tuottamista, mikä näkyy nuorten kokemuksissa. Työpajojen henkilökunta tunnistaa nuorten viihtyvän työpajoilla. Työpajoilla nuoret saavat kontaktin aikuiseen ihmiseen ja tukea sekä aitoa kiinnostusta tältä, mikä näkyy nuoren henkisenä kiinnittymisenä työpajaan ja siellä toimiviin ihmisiin:

Meilläkin noita pajanuoria käy sitten pajajakson jälkeenki aina morjestamassa meitä, että on tuossa kaks työvalmentajaa, meikäläinen niin kymmeniä vuosia ollaan kuitenkin oltu ja tultu tutuiks, ja aina meidän löytää tuosta samasta paikasta. Ja nuoret tullee sitten morjenstelemaan ja kertomaan elämäntilanteistaan, miten ne on. Et se on varmaan juuri se aikuisen ihmisen kontakti ja jonka kanssa voipi jutella, niin puuttuu monelta nuorelta. (Palvelujärjestelmän toimija)

Nuoret kuvaavat työpajailmapiiriä ja työntekoa työpajalla mukavaksi, leppoisaksi ja rennoksi. Työskentely on ”tosi kivaa” ja työpajalle menemistä suositeltaisiin kavereille. Työ on monipuolista. Erityisesti ensimmäisenä työpaikkana työpaja on monelle nuorelle sopiva:

Ku iteki semmonen ujo ja tälleen, ni päässy tähän työelämään kiinni täällä hyvin. Tämmöset työelämän pelisäännöt ja kaikki tämmöset. Iha hyvä työpaikka, ei mitää pahaa sanottavaa.

Työpajalla voi olla tekemisissä erilaisten ihmisten kanssa. Nuorten mukaan työpajalla ollaan herkkiä tarttumaan ajatuksen alkuihin elämän etenemisestä. Nuorten arvioidessa aiempaa palvelupolkuaan osa piti työpajajaksoa jopa parhaana kokemuksenaan:

[- -] Mun mielestä se suurin apu on, et mä oon ollu täällä pajalla.

Työpaja on tarkoitettu väliaikaiseksi ratkaisuksi palvelemaan kunkin nuoren yksilöllisiä työllistymiseen liittyviä tarpeita. Nuoret tiedostavat tämän ja harmittelevat asiaa. Väliaikaisuudesta huolimatta osa nuorista oli ollut työpajalla useamman vuoden, ja olisivat mielellään jatkossakin:

Ärsyttää se, että kun löytää just oikeesti tämmösen paikan, niin täällä ei oo sitä vakipaikkamahollisuutta.

Niin nuoret kuin palvelujärjestelmän toimijat pitävät työpajoja hyvinä palvelumuotoina:

Tästä pajatoiminnasta on ollu mulle hyötyä. Tuntuu, että tästä on ollu se suurin hyöty kun on päässy sosialisomaan muitten ihmisten kanssa ja on semmosta sisältöä päivään, et se on ollu tosi tärkeetä hyvinvoinnin kannalta. [- -] Eihä se et käyt kerran kahessa viikossa jossain juttelemassa jonkun kanssa että eihän se riitä sillee, että täällä ku tulee kuitenkin käytyä se viis päivää viikossa niin on siitä selkeästi hyötyä. [- -] Ois ehottomasti voinu olla jo aikasemmin [työpajajakso] [- -] Saan itelle semmosen olon että jollain tavalla osa yhteiskuntaa. (Nuori)

Mikkelissä on ehkä silleen menty huonompaan suuntaan, että työpajat on oikeestaan ainut tällanen konkreettinen paikka, mihin sää voit lähtee alottelemaan. Toimintakeskukset ja muut on suunnattu vanhemmille, ei enää nää meidän ensikertalaiset sinne pääse. Että se on supistunu tavallaan se valikoima, ja ei oo oikeen, ei yksi paikka palvele kaikkia. [- -] On löydettävä jotain, missä kiinnitytään. (Palvelujärjestelmän toimija)

[- -] Heillekin on onnistuttu löytämään sosiaalihuoltolain mukasta työtoimintaa ja näkee, miten tärkeetä se heille on. Se vaikka kaksi päivää viikossa tai päivä viikossa, pari tuntia, että on paikka minne mennä ja missä mua odotetaan ja mä kuulun johonkin joukkoon. (Palvelujärjestelmän toimija)

[Nuori] ei koe, että jääpi, tipahtaa kelkasta, vaan että sillä nyt on oikeesti aikaa miettiä mihin lähtis hakemaan. [- -] Systeeminä tosi hyvä on tuo vuoden tämmönen vähän niin kuin aikalisähommahan se. (Palvelujärjestelmän toimija)

5.2 Kokemuksia huonosta palvelusta

Niin nuorilla kuin nuorten kanssa työskentelevillä on huonoja palvelukokemuksia. Palvelujärjestelmän toimijoiden on havaittu pitävän huonoina palvelutilanteina kohtaamisia, joihin liittyy asiakkaiden turhautumista ja työntekijöiden nimittelyä. Se, ettei nuorella ole motivaatiota tai häneen ei saa luotua yhteyttä, liittyvät huonoon palveluun. Mikäli nuorelta puuttuu työelämän realiteettia, työntekijät voivat mieltää palvelutilanteet negatiivisesti. (Aaltonen ym. 2015, 52.)

Asiakkaiden turhautuminen ja realiteettien puute ovat joissain tapauksissa yhteydessä kyvyttömyyteen hahmottaa palvelujärjestelmää. Viranomaistoiminta vaikuttaa tästä syystä nuorten silmiin mielivaltaiselta ja työvoimahallinnon kurssit eivät vastaa omia tarpeita ja toiveita:

Kun lähet noihin Kelan ja työkkärin kuvioihin, niin sie oot ihan niitten armoilla. [- -] Viiään oma vapaus. [- -] Pakotetaan ne päätökset just että jos et ota tätä paikkaa, niin sulle tulee karenssi, sitten kun sulle tulee karenssi, niin et saa rahaa. [- -] En mie usko, että joku haluaa monta vuotta peräkkäin juosta jollain hitsauskursilla, koska jos ne ei mää sinne niillä on karenssi. Tai joku yrittäjyyskurssi esimerkiksi, en mie halluu ikinä olla yrittäjä, mie tiiän sen jo nytten. [- -] Kyllä niitten pitäs sekiin ymmärtää, että joitakin ei vaan oikeesti kiinnosta, että vois antaa vaikka sitä omaa aikaa. [- -] On hirveen paljon sellasia, jotka oikeesti haluaa omin nokkineen ettii niitä uusia mahdollisuuksia, että niitä ei välttämättä sieltä MOL:n sivuilta löydäkään.

5.2.1 Nuori jää huomiotta

Nuoret pitävät osaa palveluista byrokraattisina ja kasvottomina. TE-toimis-
tossa asioiminen on konemaista, kuin ”ois tehtaassa liukuhihnalla”. Henkilökunnan asennetta pidetään negatiivisena. Kokonaisvaltainen kohtaaminen puuttuu, ja nuorten mielestä heidät pyritään siirtämään eteenpäin. Toisaalta osalla on negatiivisia kokemuksia siitä, että on saanut TE-toimistosta puutteellista tai väärää tietoa, joka on pahimmillaan aiheuttanut nuorelle taloudellisia seurauksia. TE-palveluissa myös tarjotaan monelle pettymyksen kokemuksia, jotka eivät varsinaisesti johdu palvelujärjestelmästä. Vaikka pieniä positiivisia-kin pilkahduksia mahtuu joukkoon, valtaosa nuorista mieltää TE-palveluiden toiminnan negatiiviseksi:

[- -] Niin liukuhihnahommaa vähä sillee että sie otat lapun, meet sinne huoneeseen, tyyppi puhuu jotain ja lähet menemään, välillä se tuntuu siltä. [- -] Se ois voinu kysyy siltä henkilöltä just että onko nyt sit kiinnostusta jatkaa sillä alalla.

[- -] Tuntu vaan, et niinku kiinnostaa ainoostaan mihin mä tästä lähtisin.

[TE-toimistossa asioimisesta on] semmonen pettynyt filis, että ei ihan oo nappiin menny. [- -] Ku täällä ei oo töitä.

[- -] Yritetään vaan saaha se ongelma äkkiä siitä eteenpäin, että ei keskitytä siihen ihmiseen.”

Nuorilla voi olla vaikeuksia hallita haastaviin elämäntilanteisiin liittyviä tunteita. Näissä tilanteissa on tärkeää, että nuori voi tulla kuulluksi ja nähdäksi omana itsenään. Vasta tämän jälkeen yhteistyö nuoren elämän asioissa tulee mahdolliseksi. Joillain haastatelluilla nuorilla on kokemuksia siitä, ettei heitä ymmärretä sosiaalityössä. Nuoret kokevat vastaanoton joissain tapauksissa epäystävälliseksi:

Sossussa nyt ei oo pitkään aikaan onneks tarvinu käyä. [- -] Hirveetä vittuilua, mut rahat saa kuitenkin [- -] Eipä tuota muuta tukee sit oikeestaan tullukaan. Enkä oo kyllä hakenukaan. [- -] Ei oo kyllä tarjottukaa, mut eipä sen puolee, ois ottanutkaan, jos ois tarjottukii. Minä en tuu tämän kylän sossun kanssa yhtään toimeen [- -]” Kuhan [sosiaalityöntekijät] nyt jaksas ruveta kuuntelemaananki pikkusen, mieltii asioita muultaki ku omalta näkökannalta. [- -] En oo tullu kuulluksi.

Mulle jäi vähän paha maku suuhun kun mä ensimmäisen kerran menin sossuun käymään, et mä en ollu ennen käynny siellä ja se oli ekaa kertaa kun menin koko paikkaan. [- -] Menin lähinnä kysyy neuvoa raha-asioissa ja mä en ollu täyttänyt vielä kaheksatoista, ja me otettiin vuoronumero. [- -] Mentiin sinne huoneeseen ja siihen luukulle ja sitten istuttiin alas ja kysyttiin, että mitenkä niinku nyt pitäis toimia, että mistä me saadaan rahaa ja sitten siellä se henkilö kenen kaa me puhuttiin, se oli tosi töykee ja semmonen välinpitämätön, ja niinku sellanen että no täyttäkää kaheksatoista että menkää pois täältä ei tää oo teijän paikka. [- -] Jäi sellanen filis että me ei olla tervetulleita tänne, että ei mennä toiste.

Yleisempää negatiivisissa kokemuksissa on, ettei nuorta ja tämän tilannetta oltu otettu tosissaan. Nuoren tilanne voi olla vaikea ja vaatia moniammatillista osaamista. Yksittäisen avunantajan kokemus nuoren asioiden haasteista voi ajaa hänet ohjaamaan nuorta aina vain eteenpäin. Ikävimmät kokemukset olivat juuri ”pompottelusta” ihmiseltä toiselle:

”Omakohtaset kokemukset muista tällasista kanavista mistä saa apua, on ollu vähän negatiivisia. [- -] Tuntuu siltä että ihmisiä ei oo joko kiinnostanu tai ei oo otettu vastuuta mun asioista. [- -] Yritin hakea apua näihin mun ongelmiin, mutta se meni monesti siihen harmillisesti, että kun mä löysin jonkun paikan johon mun ohjattiin, niin sen jälkeen vähän niinku siellä ollut henkilö pesi kätensä mun vastuulle ottamisesta ja siirs mut seuraavalle luukulle. Sitä en jaksanu kovin

pitkään. Päädyin terapiaan tai psykologille, mikä nyt olikaan, ja tämä työntekijä ei harmillisesti sillon, [- -] mun mielipide on, että hänellä ei ehkä ammatillista taitoa tai kiinnostusta löytynyt. [- -] Että sit jotenki vaan piti yrittää korjata asioita ihan ite, koska ei kukaan muu halunnut auttaa mua.

5.2.2 Toisen asteen oppilaitosten tuen puute

Työttömyys ja koulupudokkuus yhdessä lisäävät vakavan pahoinvoinnin todennäköisyyttä (Kortteinen & Elovainio 2012, 152–153). Haastatelluista nuorista useimmat olivat aloittaneet peruskoulun jälkeen jatko-opintoja, mutta vain muutama oli suorittanut toisen asteen tutkinnon. Toisilla keskeytyksiä oli useita. Keskeytysten syitä ovat yleisesti motivaatio-ongelmat, elämäntilanteen hankaluudet, väärä alavalinta, mielenterveysongelmat, tuen puute oppilaitoksesta, erilaisuuden tunne oppilaitoksessa ja kiusaaminen sekä oppimisvaikeudet (Souto 2013, 113). Moni haastatelluista nuorista mainitsi syyksi kiinnostuksen puutteen.

Nuorten syrjäytymistä vastaan tehtävässä työssä tulisi pohtia uudenlaisia koulutuksellisia ratkaisuja (Palola ym. 2012, 315). Usea koulutuksen keskeyttänyt nuori oli tyytymätön esimerkiksi koulun opinnonohjaukseen ja psykososiaaliseen tukeen, mutta toisaalta kaikki eivät myöskään tienneet tarjolla olevista palveluista. Nuorten ja palvelujärjestelmän toimijoiden kokemusten mukaan oppilaitosten tuki erityisesti toisella asteella on joustamatonta ja puutteellista. Opetuksessa keskitytään tuloksellisuuteen yhteisöllisyyden kustannuksella. Oppilaitoksissa puututaan ongelmiin liian myöhään, kun mitään ei ole enää tehtävissä. Harva nuori tapaa opinto-ohjaajan ennen koulun keskeyttämistä, jolloin hän jää vaille ammatillista jatko-ohjausta (Palola ym. 2012, 117; Souto 2013).

Ei tuettu niin hyvin kuin ois voitu tukea. [- -] Oli jo selkeesti nähtävillä, että miten homma rupee lipsumaan, ja sit se lähti lipsumaan, niin en mä ite osannu tehdä sille asialle mitään. Ehkä silloin ois kaivannu, että joku ois tullu kysymään missä mättää. Onhan ne merkit näkyvillä, kun tietää ne poissaolot ja kaikki, kun ne nykyään näkyvät siellä Wilmassa. Et se ei toiminu ainakaan sillo. (Nuori)

Eipä siellä [ammatillisessa koulutuksessa] oikeestaan kukaan auttanu. Enimmäkseen vaan tuli päänaukomista vastaan ja kaikkee tommosta [- -] opettajilta, oppilailta. (Nuori)

Joo tätähän me pelätään justiin täällä kenttäpuolella sitä, että miksi täytyy odottaa niin pitkään, et se nuori tosiaan pistetään pihalle koulusta, että miksei kun niitä alkaa kerääntyä niitä ongelmia, niin sillon vihelletään vähän sitä peliä, että no joo etsivää sinne tai sitten, että se työpajapätkä siihen. Sehän voi olla vaan ihan, et on kotona jotain, jotain mikä pistää vähän elämää mullin mallin, niin tota... (Palvelujärjestelmän toimija)

Oppilaitosten kuraattorit työskentelevät yhteistyössä ryhmänohjaajan ja opinto-ohjaajan, erityisopettajan, terveydenhoitajan ja psykologin kanssa. Tarvittaessa yhteistyötä tehdään myös muiden, oppilaitoksen ulkopuolisten asiantuntijoiden kanssa. Kuraattoreilta odotetaan selkeitä ja ymmärrettäviä toimenpiteitä ja tuloksia, mutta käytännön tilanteet ovat kuitenkin monimutkaisempia ja epämääräisempiä kuin odotustenkaltaisten tulosten saaminen edellyttäisi. Kuraattorille lankeaa paljon erilaisia toimintapositioneja, mikä haastaa tulosten aikaansaamista. Kuraattorin työ uhkaa hukkaa muiden auttamis- ja ohjaustöiden joukkoon. (Perttula 2015, 102–103.)

Kolme tuntia yhtenä päivänä viikossa on kuraattorin vastaanotto, mutta tässä on minusta se jotenki huomioitava, että tätähän ei oo minusta meillä suunniteltu mitenkään eikä. Se on vaan lain kirjain täytetty. (Palvelujärjestelmän toimija)

Lisäksi toisen asteen oppilaitosten erityisopetusta pidetään riittämättömänä. Jos opintojen suorittamiseen ei ole tarjolla erityistä tukea sitä tarvitseville, opinnot jäävät todennäköisesti kesken. Palvelujärjestelmän toimijat pitävät tilannetta turhauttavana:

Siellä ei oo sitä erityisopetusta. Niin se on nuorelle hyvin haastavaa semmoselle, jolla on sit oppimisvaikeutta, oman toiminnan ohjaamisessa niitä pulmia, niin se pitäs rakentaa jotenkin se tukijärjestelmä, et sielläkin sais sitä samaa tukea mihin on tottunu ja mitä on saanu.

Jos aattelee tollasta ihan tavan ammattioppilaitosta, mitä nyt täälläkin on enimmäkseen tarjolla, niin vaikka sinne meet sen diagnoosin kanssa, niin eihän ne kauheesti... Sulle nimellisesti tehään hops, mutta jos ei siellä oo kukaan tukena vääntämässä sitä, että tää nuori tarvii oikeesti sitä, tätä ja tuota, niin sinne se hukkuu, sinne se heitetään muitten joukkoon ja jos ei se siellä pärjää niin se on voi voi.

Se riippuu ihan siitä ryhmänohjaajasta. [- -] Vanhan kansan miehiä esimerkiksi, siis ne haluaa vaan tehdä niitä töitä, mitä hyö osaa tehdä, ei niitä kiinnostanu se nuorten erilaisuus tai se, että onks siellä jotakin oppimisvaikeuksia.

Oppilaitosten tarjoama tuki on hajanaista. Koulunsa keskeyttäneet pääsääntöisesti kokevat, että oppilaitokselta saatu tuki opiskeluun ja myöhemmin keskeytysasioiden hoitoon oli riittämätöntä. Useampi nuori raportoi oppilaitosten eräänlaisesta välinpitämättömyyden kulttuurista; ”ei niitä kiinnostanu siellä yhtään”. Oppilaitosten välinpitämättömyytenä näyttäytyvä opiskeluilmapiiiri on vaikeasti työllistyvien nuorten auttamisen kannalta keskeistä. Asiantuntijat katsovat riittämättömän tuen johtavan turhiin koulukeskeytyksiin.

6 PALVELUIDEN HYÖTY JA VAIKUTUKSET

Palvelujärjestelmän toimijat korostavat vaikuttavuuden arvioinnissa pieniä edistysaskelia. Numeeriset mittarit ovat vain osa työtä ja sen merkitystä. On esitetty, että työn vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta pitäisi arvioida enemmän nuorten näkökulmasta ja etsiä keinoja saada nuorilta ”asiakaspalautetta” tavoilla, jotka ovat yksinkertaisia, mutta eivät mekaanisia (Aaltonen ym. 2015, 126, 130). Nuorten haastatteluissa tuli ilmi laadullisia hyötyjä ja vaikutuksia, joita palveluilla on.

Yhtäältä vaikutukset liittyivät yhteiskuntaan ja auttajiin koettuun luottamukseen – sen syntymiseen, lisääntymiseen tai palautumiseen. Palveluiden piiriin tuleminen edellyttää luottamuksen säilymistä. Nuoriin kohdistetut interventiot ovat vaikuttavia, mikäli luottamus on pystytty palauttamaan tai se on säilynyt.

Lisäksi palveluiden hyötyä ja vaikutusta tarkastellaan nuorten oppimisena. Nuoret raportoivat tiedonsaannista ja konkreettisista taidoista, joita heille on kertynyt. Keskeisiä ovat myös työkykyisyyttä palauttavat ja lisäävät ominaisuudet, esimerkiksi itsetunnon koheneminen ja sosiaalisten taitojen karttuminen. Kohderyhmän työkuuntoisuuden kannalta olennaista on myös elintapojen muutos, erityisesti vuorokausirytmien normalisoituminen. Mielenterveysongelmista kärsivät ovat saaneet helpotusta vointiinsa.

Nuorten mainitsemia hyötyjä ovat myös työkokeilu ja -harjoittelupaikkojen löytyminen sekä itselle soveltuvan ammattialan etsiminen ja löytäminen. Parhaimmillaan nuoret raportoivat kehityksestään vastuun ottamisen lisääntymisenä – eräänlaisena aikuistumisena. Nuoret osoittavat merkkejä ihmisenä kasvamisesta – toisilla haastateltavilla vastuun ottaminen ulottuu oman elä-

män lisäksi lähimmäisiin. Lisäksi palveluiden hyötyjä ja vaikutuksia arvioidaan vaihtoehtokustannusten kautta; missä nuoret olisivat nyt, jos eivät olisi päässeet palveluiden piiriin.

6.1 Luottamus ja palvelujärjestelmän tuntemus

Vaikeasti työllistyvät nuoret eivät nuoria kohtaavien työntekijöiden mukaan ole luottavia viranomaisia kohtaan (Aaltonen ym. 2015, 52; Kortteinen & Elovainio 2012, 162–163; Komonen 2015). On tärkeää, että vaikeimmin työllistyvät nuoret omaksuvat vähitellen uudenlaisen toimintaa ohjaavan toimintatavan. Yksi palveluiden keskeisimpiä vaikuttavuuksia on ohjata nuoret luottamaan itseensä palvelujärjestelmässä toimivina subjekteina ja muihin toiminnan tukijoina.

Nuoret katsovat oppineensa toimimaan palvelujärjestelmässä. Subjektius on vahvistunut. Virastossa asioiminen tarkoittaa nuorille elämänhallinnan ja autonomisuuden lisääntymistä, eivätkä he enää ole hahmottoman järjestelmän mielivaltaisilta vaikuttavien viranhaltijoiden armoilla. Järjestelmän hahmottuessa se on alkanut tuntua nuorten mielestä toimivaltakin:

Mä oon oppinu tosi hyvin just nää kaikki Kela-laput, toimeentulotuki, siis sehän on ihan yks paperishow niitten kanssa ja sen oppi.

Sitä ku mieltii ite mitä haluaa ja sit koittaa ajaa sitä asiaa eteenpäin, mutta ehkä vastaan kuitenkin tällä hetkellä että ihan positiivinen kuva mulla näistä palveluista on.

Luottamusta tarkasteltiin kysymällä, hakisiko nuori nyt apua virallisilta toimijoilta, jos hän sitä tarvitsisi. Lähes kaikki haastatellut hakisivat apua, ja uskoisivat sitä myös saavansa. Perusteluksi mainittiin, että apua oli saatu jo aiemmin, ennen tätä. Luottamuksen lisääntymiseen saattaa liittyä nuoren kokemus nähdyksi ja välitetyksi tulemisesta:

Ehkä mul on vähän enemmän tullu uskoo, että must välitetään silleen. Eikä työnnetä äkkiä takasin työelämään siitä. Vaan niinku uskotaan se, että on oikeesti mielenterveysongelmia, jotka hankaloittaa sitä ja mulle on ihan sanottu, et hidadasta tahtia, ei sul oo mikään kiire minnekään. Siinä mielessä vähän luottamus kasvanu.

Nähdyksi tuleminen on tärkeää, sillä se rauhoittaa nuoren oman itsensä äärelle ja mahdollistaa aidosti vaikuttavan toiminnan koulutukseen ja työhön kiinnittymisen edistämiseksi. Tähän liittyy palvelujärjestelmän toimijoiden aito auttamisen halu, joka välittyy nuorten kokemuksiin:

Parasta on ollu se, että ne on kiinnostanu auttaa, et se ei oo jääny silleen et ketään ei kiinnosta et mä oisin jääny sit vaan kotiin, et mä en oo ees olemassakaan. Et se on ihan hyvä että etitään ihmisiä ja kysytään että hei, mitä sä teet ja haluut sä jotain ruveta tekeen. Et sä et oo vaan, jää vaan sinne kotiin.

Nuori rakentaa luottamussuhteen itselleen läheiseen toimijaan ja hyödyntää sitä. Yleisin nuorten mainitsema auttava toimija, jonka puoleen he apua tarvittaessaan kääntyisivät, oli työpajan ohjaaja tai etsivä nuorisotyöntekijä, mielen-terveysasioissa lääkäri tai mielenterveyshoitaja. Joissain tapauksessa ensimmäisenä kääntyttäisiin sosiaalityöntekijän puoleen. Yksi haastateltava mainitsi TE-toimiston ammatinvalintapsykologin, mutta painotti hänen vuorovaikutusosaamistaan, persoonaansa ja sitä, että mieltää psykologin virkaa hoitavan henkilön olevan kiinnostunut itsestään kokonaisvaltaisesti ihmisenä, ei vain koulutuspaikkaan siirrettävänä palikkana. Etsivän nuorisotyön asiakkaina olevat nuoret taas ottaisivat ensimmäisenä yhteyttä etsivään, koska ”*se nyt ossaa auttaa ihan kaikessa*”.

Jotkut nuoret kääntyisivät ensin oman lähipiirinsä, perheenjäsenten tai ystävien, puoleen tarvittaessaan apua tai tukea. Pääsääntöisesti kaikki tiesivät, kenen puoleen kääntyisivät apua tarvittaessaan. Ainoastaan yksittäiset nuoret, jotka varhaiskehityksensä haasteista johtuen ovat kasvaneet hyvin omaehtoisiksi, uskoivat, että ihminen voi auttaa vain itse itseään. He muodostivat pienen vähemmistön kerättyä haastatteluaineistoa.

Nuoret kertoivat auttajiensa olevan luotettavia. Yleistä oli, ettei sitä oltu aiemmin tietoisesti mietitty. Vaikeasti työllistyvien nuorten luottamus ei ole itsestään selvää, ja sen syntyminen voi olla hidasta. Luottamuksen rakentaminen on kuitenkin kannattanut. Luottamus liittyy myös luotetuksi tulemiseen. Asiantuntijahaastattelussa peräänkuulutettiin nuoriin luottamista. Nuorten luottamus palvelujärjestelmää kohtaan on positiivisen kehityksen myötä kasvanut:

Luottasin ehkä hitaasti. [- -] Se riippuu just siitä, mimmonen se uus ihminen on. Että onks se, että sitä kiinnostaa myös minä, vai jos sitä kiinnostaa vaa se, että mihin mä haluaisin lähteä kouluun tai työkokeiluun tai johonki muuhun, ni sit vois olla taas, et se ehkä hidastas sitä, että pystyy taas johonki menemää.

Asiat on tähän asti menny tosi hyvin ja tavallaan semmonen luottamus syntyny niihin ihmisiin keitten kanssa on tässä saanu tehdä töitä ja saanu apua ja muutenki, ni tavallaa se että ku on semmonen tunne että ei tässä yksin olla, että on semmonen olo että aina joku auttaa kyllä, jos sitä johonki tarvii.

Ite oon sellanen, että yritän aina tehdä asiat itekseen, mutta muille sitte oon aina sanonu että nyt sitten näitten kokemusten jälkeen, että kannattaa mennä kysymään apua suoraan, että sä pääset helpommalla ynnä muuta. Sellai on muuttunu ajatusmaailma.

6.2 Oppiminen: tiedot ja konkreettiset taidot

Nuoret raportoivat palveluiden hyödyistä ja vaikutuksista oppimisen kontekstissa. Etsivien nuorisotyöntekijöiden osaamista palvelujärjestelmässä toimimisesta arvostetaan:

Se on paljon helpompi järjestellä noita asioita, varsinki jos ei ite hallihe noita [- -] Niin ku just noita Kelan ja näitä sossun, työkkärin, mitä nyt onkaan näitä.

Etsivä nuorisotyöntekijä on tarjonnut usealle haastatellulle turvasataman, joka pystyy navigoimaan palveluissa ja opastamaan selkokielisesti nuorta omien asioidensa hoitamisessa. Apu voi olla konkreettista, esimerkiksi puhelinnumeroiden antamista ja sen kertomista, mihin olla yhteydessä milloinkin. Nuorten autonomisuuden hiljalleen lisääntytyä, kun nuori on saanut etsivältä palvelujärjestelmään liittyviä tietoja, taitoja ja toimintavalmiuksia, nuoret kokevat elämänhallinnan kasvua, mikä on lisännyt tyytyväisyyttä. Nämä ovat tärkeitä hyötyjä ja vaikutuksia, jotka mahdollistavat nuoren uskomisen itseensä ja kykyynsä hankkia koulutus ja työpaikka.

Jotkut nuoret pitivät työnhakuun liittyvien taitojen karttumista tärkeänä. TE-toimiston avulla on opittu työhakemuksen ja ansioluettelon kirjoittamista sekä saatu tietoa eri ammattialojen töistä sekä tukityöllistämisestä ja työkokielusta. Tiedottamista työttömän etuuksista ja velvollisuuksista sekä aktivointimahdollisuuksista arvostetaan, ja osa nuorista toivoo, että tietoa annettaisiin jo aiemmin:

[- -] Seminaarin tyyppejä [TE-toimistossa], missä jotain henkilöitä käy juttelemassa joistain asioista [- -] On ne ollu hyödyllisiä, ihan informatiivisia.

Tänään kävi työkkäristä yks henkilö kertomassa just mahollisista noista työnhakujutuista, ja kaikkee just työnhakuun liittyvii ja kuntouttavaan työtoiminnan ja sitte oli työkokeilu ja kaikkee tämmöstä [- -] miulle ei ikinä siellä [edellisellä asuinpaikkakunnalla kerrottu] just ei esimerkiksi, työkkäripalvelut oli vähä sillee, et sä vaa olit työttömänä työnhakijana ja ite hait töitä, et siihen se oikeestaan jäi. Et siellä just on, harmittaa selvitellä ja tuollee, et jos joku tulee, että mitä eri mahollisuuksia on ja mitä palveluita kunnalla on.

Osa työpajanuorista nosti esille työpajalla tehtävään työhön liittyvän teknisen osaamisen tai aiemmin hankitun osaamisen ylläpitämisen:

Rälläköimistä enemmän, tasasempaa työtä.

Rakennusalan töitä täällä tehdään ni en osannu yhtään just lukee kuvia eikä käyttää paljon työkoneita ennen ku tulin tänne, et nyt on ihan hyvin pari vuotta ku on tehny ni ihan hyvin hommat hanskassa. [- -] Ni kyllä täällä nopeesti tekemällä oppii nopeesti oppinut hommat että ei oo mitään ongelmia ollu.

6.3 Itsetunnon vahvistuminen ja sosiaaliset taidot

Konkreettisia tietoja ja teknisiä taitoja merkittävämpiä hyötyjä nuoren yhteiskuntaan kiinnittymiseksi ovat kuitenkin itsetunnon vahvistuminen ja sosiaalisten taitojen lisääntyminen. Osa nuorista tarvitsee tuekseen sosiaalisen kuntoutuksen palveluja. Tällöin nuorella on paljon vakavia ja pitkäkestoisia elämänhallinnan ongelmia. (Tuusa & Ala-Kauhaluoma 2014, 54.) Nuoren kokemusmaailma ja minäkuva värityy elämänhallinnan ongelmien kautta, millä on kielteisiä seurauksia nuoren valintoihin. Pahimmillaan nuori omak-suu syrjäytymisen kiinteäksi osaksi kehittymässä olevaa identiteettiään. Puhe syrjäytymisen ehkäisystä ylläpitää syrjäytyneiden ryhmäidentiteettiä ja asemaa yhteiskunnan toisarvoisina. (Ks. Perttula 2015, 106.)

Vaikeasti työllistyvillä nuorilla on usein kokemuksia koulukiusaamisesta (Souto 2013). Kiusatuilla on henkisen hyvinvoinnin, mielialan ja terveyden ongelmia. Kouluun menemistä ja muita sosiaalisia tilanteita vältellään. (Pörhölä 2008, 96.) Haastatteluaineistossa on useita nuoria, jotka ovat kärsineet koulukiusaamisesta tai masennuksesta sekä alhaisesta itsetunnosta.

Sitähän [koulukiusaamista] se on ollu yhdeksän vuotta, ala-asteelta lähtien. Kyl se ainaki alakuaikana vaikutti silleen, et oli pienet pelot lähtee erilaisiin kouluihin opiskelemaan, ku jääny peleko siitä, että tuleeko taas kiusaamista vastaan. (Nuori)

Mielenterveyden häiriöiden hoito sekä itsetunnon, pystyvyysuskomuksen ja sosiaalisten taitojen paraneminen muodostavat edellytyksen työelämään kiinnittymiselle. Aikaisemmat epäonnistumiset ruokkivat alhaista itsetuntoa ja heikkoa pystyvyysuskomusta. Alhainen itsetunto, erityisesti heikko pystyvyysuskomus, on voinut aiemmin estää nuorta hakeutumasta koulutukseen ja työhön. Vasta itsetunnon parannuttua nuori on alkanut nähdä itsessään onnistumisen edellytyksiä. Monen nuoren mielestä hänen itsetuntonsa on vahvistunut palveluihin osallistumisen seurauksena:

Itestään kanssa oppinu sen, että kyl sitä niinku pystyy itekki näitä asioita tekemään ja että osaa kanssa, niinku ihan tommosia, että lähteminen ja tommonen, et osaa aktiivisesti itteensäkki kuntouttaa, eikä sitte oo vaan niin ku toisten tuella sitten yritä vaan pärjätä. Että sen on huomannu kyllä myös täällä [työpajalla] sitten.

Mä oon oppinu vähä niiku uskomaan itteeni eikä vaan jää tekemään sitä mitä muut haluaa sun tekevän, että vähän luottaa itteensä.

Sä oot keskeyttänyt kokkiopinnot, keskeyttänyt rakennus, ai sä oot autopuolen keskeyttänyt, et kaikki menny, et työkokeilukaan ei onnistunut. Et sieltä tulee niin paljon epäonnistumisen kokemusta, et tulee se olo ja tunne, et hei mä oon ihan tyhmä ja mä en ikinä onnistu, et se on ihan sama, et mitä mä yritän. Niin siinä mielessä on tosi tärkeä, et sais niitä hyviä kokemuksia ja palautetta. (Palvelujärjestelmän toimija)

Itsetunnon kohoaminen edellyttää, että nuori saa riittävästi henkilökohtaista, voimaannuttavaa palautetta ammattitaitoiselta ohjaajalta. Lisäksi nuoret ovat oppineet kuuntelemaan itseään ja arvioimaan realistisemmin jaksamistaan. Esimerkiksi kouluun ei kannattaisi hakea ennen kuin pystyy olemaan työpajalla viisipäiväisiä viikkoja. Itsetunnon vahvistumisen lisäksi nuoret raportoivat sosiaalisten taitojen karttumisesta:

Enemmän osaan suuntautua ulospäin ja saa kehitettyä sosiaalisia taitoja [- -] Et ei enemmän hakeudu olemaan yksin, tai nii ku pitää myös enemmän siitä sosiaalisesta kanssakäymisestä.

Mä oon oppinu tulemaan toimeen erilaisten ihmisten kans, oon saanu sellasia ihmiskontakteja, että en ois ikinä itse välttämättä semmosten tietäntyyppisten ihmisten kans ollu tekemisissä, mutta täällä on ollu pakko. [- -] Se on ollu kans tosi tärkeä oppitunti itelle, että jos sulla on oikeesti tosi huono päivä, niin et sä voi tänne tulla huutamaan muille ihmisille, vaan pitäis, siinäki otetaan ne muut ihmiset huomioon. [- -] Ku tullaan tänne, niin työnnetään ne omat asiat tavallaan pois, vaikka tietenki täälläki saa puhua, jos on paha mieli ja näin.

Oon oppinu oleen erilaisten ihmisten kanssa. Tavallaan tosi kasvattava kokemus. Sillon, ku mä tulin tänne, mä en ollu ebkä näin avoin enkä sosiaalinen, et mä olin aika sisäänpäin kääntynyt, ja sit se homma keikahti päälaelleen.

Sosiaalisten taitojen oppiminen ja parempi itsetunto liitetään siihen, että arkipäiviin on tullut rakennetta ja sisältöä esimerkiksi työpajalla. Havainto tehtiin kaikissa haastatteluissa riippumatta siitä oliko nuori työpajalla kuntouttavassa työtoiminnassa tai palkkatukityössä. Samoja viitteitä havaittiin myös muihin palveluiden osallistuneiden nuorten kesken.

6.4 Elintavat ja arjen hallinta

Voimaantumisen ja työvoimavalmennuksen onnistuminen edellyttää, että nuori oppii ajanhallinnan osaksi arkea. Kellon seuraamisen sisäistäminen on yksi keskeisimmistä oman toiminnan ohjauksen elementeistä tässä kontekstissa. (Siisiäinen 2014.) Se, etteivät vaikeimmin työllistyvät nuoret tunne kelloa ja saattavat ilmoittamatta myöhästellä töistä, on havaittu myös muissa tutkimuksissa. Hännisen (2014) tutkimuksessa työpajanuoret pitivät pajatoimintaa ja työtä tärkeänä päivärytmin takia.

Työtä vailla olevien nuorten ajankäyttö poikkeaa usein työllisten ajankäytöstä. Perinteistä aikarytmiä ei noudateta, mikä haittaa työn, koulutuksen ja harjoittelupaikkojen hakemista ja pitämistä. Ajankäytöltään poikkeavat nuoret mieltävät itsensä erilaisiksi ja kyvyttömiksi itsehallintaan, jota yhteiskuntaan kiinnittyminen edellyttäisi. (Siisiäinen 2014, 107–108.) Nuoret raportoivat arjen hallinnan taitojen lisääntymisestä eri palveluiden piirissä:

Oon saanu silleen tukee omaan elämänhallintaan ja tämmöseen.

Ensi- ja turvakodissa mä opin käyttämään rahaa. Niinku silleen et se ei menny saman tien. Silleen ku siellä piti ite maksaa kaikki muut, paitsi syömisestä ei tarvinnu puolia maksaa ite. Ja sitten nyt täällä [työpajalla] taas on tullu se, että mä jaksan nousta ylös ja silleen.

Mä oon saanu oikeesti sen oman elämän hallintaan ja sen taloudellisen puolen erityisesti. Siitä mä oon kyl tosi ylpee. [- -] Se on omia valintoja, mutta sen mä oon oppinu, suhteuttamaan omat menot ja tulot.

Erityisesti palvelut, varsinkin työpajatoiminta, on nuorten mielestä vaikuttanut vuorokausirytmien normalisoitumiseen. Nuoret ovat oppineet, että päivisin valvotaan ja öisin nukutaan. Päivärytmi pakottaa liikkeelle ja nuoret kokevat olevansa myös vapaa-ajalla entistä aktiivisempia ja reippaampia:

[- -] Tekemistä on ja seki, et on sellanen säännöllinen rytmi, et tulee lähettyä. Niinku joka aamu aina jonnekki, ni kyllä se sit silleen pitää aktiivisena, et ei jää niin helposti sitte vaa olemaan tai kotiin että tekis mitään.

Päivärytmi, sehän on mulle nimenomaan elintärkeä, koska jos mä valvon yhen yön, ni mä en välttämättä viikkoon pysty nukkuun yöllä.

Ku tänne [nuorisopalveluun] sovitaan aika, että herääpä vaikka nyt yhdeksältä ni tuut kymmenelt juttelee, ni sitte mä oon täällä kymmenelt. Että sillee oppii taas vähä että pitää herätä ja olla tavattavissa.

Palveluihin osallistuminen vaikuttaa myös muihin elintapoihin, kuten liikunta- ja ruokailutottumuksiin. Nuoren kanssa tehdään tiiviisti töitä, jotta arki pysyisi tasapainossa:

[- -] Se arki pysyis balanssissa ja ne kotijutut tulis tehtyä, jos on se oma asunto, ja laskut maksettua ja tämmöset.

Yhen nuoren kanssa suunniteltiin sit silleen, että se käy tiettyjä läheisiä tapaamassa tiettyinä päivinä, ja sitten on harrastusjuttu tiettyinä päivinä, ja nousee tiettyyn aikaan ylös, niinku semmosta viikkorytmyksen hakemista se kuitenkin on. [- -] Jotain mielekästä tapaamista ja meidänkin tapaamisia voidaan sopia silleen, että tulee sit lähettyä jonnekin. (Palvelujärjestelmän toimija)

6.5 Mielenterveyden paraneminen

Nuoret mieltävät mielenterveytensä kohentuneen palveluihin osallistumisen ansiosta. Kukin nuori on työttömänä ja kouluttautumatta omasta yksilöllisestä syystä, ja jokaisen kuvaus palveluiden vaikutuksista on erilainen. Joillekin se, että on päässyt kotoa liikkeelle, on jo suuri muutos. Toisilla vastuunotto mielenterveydestä on tarvinnut pohjanotkahduksen, joka on herättänyt nuoren toimimaan vointinsa eteen. Moni nuori kokee tilanteen tavalla tai toisella parantuneen:

Tullu elämänilo takasi, ku on päässy tekemään mielihommia [työpajalle].

En mä tiiä, tuliko sitä itelleen vaan semmonen vähä niiku mitta täyteen sen asian [työttömyys, mielenterveyden ongelmat, kouluttautumattomuus] kanssa, et sitä rupes vähän tarmokkaammin puskemaan. [- -] Ennen sitä hoitoon hakeutumista tossa vuos sitten joulukuussa niin tuli semmonen jonkinnäkönen hermoromahdus, niin sitä huomaa että sitä tarvii tehdä jotain asialle, sitä rupes panostamaan vähä enemmän tohon mielenterveyden hoitoon.

Osa on tarvinnut mielenterveyden paranemiseen riittävää psykososiaalista tukea. Erityisesti vertaistuki on tärkeää; sen hyödyt ovat huomanneet nuorten lisäksi palvelujärjestelmän toimijat. (Ks. myös Suurpää 2009, 62.)

Mulle on tärkeätä puhuminen [- -] Mulla on siellä se psykiatri, mut sit mul on sairaanhoitaja, jolle mä juttelen joko tilanteen mukaan. [- -] Se on mulle semmonen elinehto, et mun ajatukset pysyy... [- -] Sit mun mieliala menee tonne ja ne sit auttaa sen nostaa. (Nuori)

Mä oon piristyny tosi paljo. [- -] Just tavannu ihmisiä, jotka on samassa tilanteessa, niin se on auttanu tosi paljo. [- -] Nyt must tuntuu, et mul on taas uutta pontta tehdä. (Nuori)

Se vertaisuus on siinäkin se, että ku näkee et joku onnistuu, niin miks minä en onnistus ja uskaltautuu sitte ja sit voi sopia vähän et no nii sä lähet sinne, no mä voisin ehkä uskaltaa lähtee kans nyt tonne. (Palvelujärjestelmän toimija)

Nyt voi antaa sitten vertaistukitoimintaa, vois olla jollain lailla ja on kai se sosiaalitoimessaki jossaki ainaki, että siellä on vaikka kokemusasiatuntija vaikka näissä palavereissa. (Palvelujärjestelmän toimija)

6.6 Työharjoittelupaikkojen saaminen ja oma ammattiala

Nuori tarvitsee ajantasaisia, yhteiskuntaan kiinnittymistä tukevia rakenteita ja riittävästi vapautta toimiakseen rakenteissa. Rakenteiden tulee kyetä tunnistamaan nuoren tarpeita ja tarjoamaan kullekin soveltuvia kiinnekohtia työn, koulutuksen ja vapaa-ajan osallisuuden piireissä. (Palola ym. 2012, 314.) Hyvässä TE-palvelussa nuori saa mieleisensä työpaikan tai pääsee työharjoitteluun (Aaltonen ym. 2015, 60). Haastatellut nuoret arvostavat työpajaohjaajien ja etsivien nuorisotyöntekijöiden saatavilla oloa ja sitä, että heiltä pystyy kysymään neuvoja työpaikkojen etsimisessä:

Siltä voi myös kysyä vaikka jostain, miten vaikka kannattaa soittaa tuonne johonki just työkokeilupaiikkaan. Tai jotain ihan niinku virka-asiakin, mutta myös sillei jos vaikka jotain henkilökohtasempaa ois ollu. [- -] Niinku just se vaikka hirvittä se kouluun lähteminenkin. Ni ois voinu puhua siitäki, et se on tosi pelottavaa [- -] Se soittaaki, ni se kysyy oikeesti, et mitä kuuluu, eikä just ihan vaa virka-asioissa soittas ja se puhelu loppus siihen. [- -] Autto mut sinne [yritykseen] työharjoitteluun. Siinä autto, siinä se vei miut sillo sinne haastatteluun, se autto tosi paljon, koska jos oisin joutunu linja-autolla menemään, ni siinä se jännitysois ollu, se ois ollu tosi raskas sit se päivä.

Useamman mielestä on hyödyllistä, että itselle soveltuvia ammattialoja on mietitty yhdessä. Nuoret tarvitsevat selkeää kehotusta ja motivointia sen miettimiseen, mitä elämällään tekisivät. Omat arvot ja mielipiteet ovat nuorelle motivaation lähde (Palola ym. 2012, 314).

Ohjeeks saanu et pitäis ainaski ite miettii sitä kouluu mikä kiinnostas, käydä läpi niitä vaihtoehtoja [- -] Tullu mietittyä, että mikä vois kiinnostaa. (Nuori)

Etsiviltä nuorisotyöntekijöiltä nuoret ovat saaneet tietoa esimerkiksi työkokeiluista. Se oli ollut useammalle työttömälle nuorelle uutta tietoa huolimatta siitä, että he olivat olleet työttöminä työnhakijoina TE-toimistossa. Joissain

haastatteluissa nuoret raportoivat löytäneensä etsivän avulla väliaikaisen työpaikan. Tavallisempaa on, että etsivä on järjestänyt työkokeiluun tai työpajaan paikan. Myös sitä, että TE-toimistosta on ohjattu työpajalle, pidetään hyödyllisenä.

Mulla ei oo ollut mitään hajuakaan että mä voisin mennä johonkin työkokeiluun tai vastaavaan. Siis tosi hyödyllistä, kun oikeesti joku potkii sieltä sängystä ylös et pitäsköhän tehdä jotain, ja just semmosta. Luo semmosta motivaatioo kun mäkin niin kauan siellä kotona ehin olla, että sit oli vähän vaikee lähteä mitään tekemään.

Siinä [työkokeilussa] näkee sen, että onks tää se, mitä haluaa tehdä vai ei. [- -] Niist on ollu hyötyä. [- -] Just huomaa sillon, että tää ei ainakaan oo se, mitä haluaa tehdä. Ku sitä teki pidempään, ni sen huomaa, ettei se jotenki vastaa sitä mielikuvaa, mikä on tullu. Ja nytte [yrityksessä] ni siinä on heränny sellanen kiinnostus, että se vois ehkä ollakki semmonen ammatti, mitä vois tehdä.

Osa, joskin vähemmistö, nuorista hahmottaa tulevaisuuden työuransa etene-
misen jo melko selkeästi:

Siinä [työ]kokeilussa katellaan että, tavallaan vahvistetaan sitä halua sinne alalle, että onko se sitten se oikee. Se voi olla, että se muuttuu tai sit se vaan vahvistuu entisestään, että tänne mä haluan. Sit koitetaan päästä kouluun ja sitte opiskellaan ja sit katotaan, lähetäänkö töihin ja perustellaanko omaa firmaa vai mitä tehdään.

6.7 Aikuistuminen, vastuunotto ja ihmisenä kasvaminen

Työpajoilla ja etsivän nuorisotyön piirissä olevat nuoret ovat sisäistäneet heitä ohjaavan aikuisen roolimallista uudenlaisen suhteen entiseen elämäänsä ja ”entiseen itseensä”. Rauhoittumiseen ja hölmöilyn lopettamiseen saattaa yhdistyä myös asenteellista muutosta, kuten elämän ehdoille nöyrytmistä. Saamiensa palvelujen jälkeen nuoret ovat ryhtyneet ottamaan enemmän vastuuta itsestään:

Oon muuttunu rauhallisempaan suuntaan. En oo semmonen rämäpää, mitä olin ennen. [- -] Nää työajat, se ettei oo aikaa rellestää missään ja sillee.

En oo enää niin pinnallinen asioitten suhteen. Tai semmonen ns. ylimielinen, että elämä opettaa nöyräksi.

Ottanu vastuun, että jos nyt ei ois mitään tämmöstä ollu, niin en vois varmaan niin vastuullinen hoitaan asioita. Ja sit jos on jotain seurauksia, no kaikilla asioilla on kyllä seuraus, mutta en ottais asioita niin vakavasti. Että hällä väliä -asenne saattais olla.

Sosiaalityön asiakkaiden saaman tuen vaikuttavuutta on arvioitu nuoren tilanteen kehittymisen ja toimintakyvyn parantumisen kautta (Aaltonen ym. 2015, 60). Jotkut nuoret ovat oppineet ymmärtämään, että oma aktiivisuus vaikuttaa työllistymiseen. Nuori on muuttunut entistä oma-aloitteisemmaksi ja kykenee aiempaa enemmän ryhtymään omien asioidensa hoitamiseen. Kyseessä on tärkeä palvelun hyötyvaikutus, joka ilmenee toimenpiteiden vaikutuksena siten, että nuoren tulevaisuudenusko opiskelun ja työn suhteen on vahvistunut (vrt. Kallunki 2013, 29). Vastuullisuus tarkoittaa joillakin myös kiinnostuksen heräämistä opiskelua kohtaan:

Minuu on nyt tossa lähiaikoina ruennu kiinnostaa enemmän just kaikki opiskelu ylipäättää iha mistä tahansa aiheesta, että oon niiku iha iteoppisesti netistä ettiny. Ja paljon kaikkia dokumentteja, tieteisdokumentteja ynnä muita töllöstä katottuu läpi, opiskeltuu.

Osa kypsymisestä selittyy luonnollisella ajan kulumisella. Vastuuttomuuden muuttumista vastuullisuudeksi on kuitenkin useimmiten edeltänyt intensiivinen ohjaustyö. Se on mahdollistanut aikuistumista ja itsenäistymistä. Myös nuorten asenne työntekoa kohtaan on muuttunut:

Tää on vähä niinku miehistäny ja silleen, että onhan tää työ tärkeä osa elämää ja tälle. Et pääsee vähän siihen rytmiin kiinni, et mitä se on.

Ennen ajattelin, et se on perseestä, mut nytte sitte, että se on ihan normaalia. Et sitä pitää tehdä, kaikkien on tehtävä töitä jossai vaiheessa. [- -] Se on normaalia. [- -] On se välillä mukavaakin.

Joillain nuorilla vastuullisuus ulottuu oman elämän lisäksi lähimmäisiin. Omiin hyviin kokemuksiin perustuen joillekin nuorille on noussut halu ja tarve auttaa muita:

Mä oon aina ajatellu hirveesti muitten ihmisten parasta. Varsinki nytten, ku on ite joutunu ajattelemaan sitä, et miten itsekkäästi on joskus menneisydessä toiminu, niin sitä on kasvanu ite henkisesti. Mä oon huomannu täälläki, et ku täällä on muita nuoria, niin mä oon kuunnellu ja ollu siinä, auttanu niitä selvittämään asioita, ja ollu vähä niinku semmonen tuki heille jos on ollu jotain, ne on voinu tulla sit puhumaan ja kysymään. [- -] Haluis et muilla ois vähän helpompaa.

[Unelmien työ olisi] sellasta, että pystys jollai tavalla auttamaan muita ihmisiä tai jollain tavalla olemaan hyödyks ihmiselle tai yhteiskunnalle. [- -] et varsinki jos on lapsia tai nuoria ihmisiä, joilla on hankalia kokemuksia tai elämäntilanteita tai et vois jotenki auttaa sillä tavalla, ku itselläki on ollu. Että ei sitte ajautus liian huonoon jamaan, että sillä tavalla pystys jotenkin olemaan silleen avuksi.

Kun nuorten syrjäytymistä on ehkäisty yksilötasolla itsetunnon vahvistamisena ja sosiaalisten taitojen oppimisena, samansuuntaisia tuloksia on saatu yhteiskunnallisella tasolla. Se, että nuoren sosiaaliset sidokset vahvistuvat ja yhteiskunnallinen solidaarisuus lisääntyy, on merkittävä palvelun vaikutus ja hyöty. (Vrt. Kallunki ym. 2013.) Vastuuntunnon kasvaminen ja oman elämän subjektiksi voimaantuminen näkyy myös muiden nuorten tulevaisuuden uskossa ja tulevaisuuden suunnitelmissa:

Mie meinasin hakee ihan töihin, kunnolla töihin. [- -] On selkiytyny ajatukset suurin piirtein, ainaki se, et mihi hakee ja sit jos se ei oo mieleinen, ni menee johonkin muualla.

Kyllä tälleen nousujohteista on ollu, niin oletan, että se jatkuukin sitten, että kyllä varmaan johonkin kouluun hakee [- -] Siitä sit joko jatkokoulutusta lisää tai sitten ihan työelämään [- -] Pääpointti ois se, että ois semmonen selkee määränpää sitte, että ois se joku piste, mitä kohti mennä.

Eräässä asiantuntijahaastattelussa tuli ilmi, että ryhmätoimintaan tulleet haasteelliset ja aktivointisuunnitelmiin sitoutumattomat nuoret pääsivät kaikki eteenpäin vuoden ryhmätoiminnan jälkeen. Jokainen sijoittui eteenpäin koulumaailmaan. Työntekijät kokivat, että ilman ryhmätoimintaa tähän ei olisi koskaan päästy:

Että mä koen, että se oli ihan sen ryhmän ansiota, että ne jotenki alko elämään sitä omaa tilannettaan eteenpäin ja näkemään niitä, [- -] että siinä oli vertaisilla iso osa. [- -] Se rohkeus lähtee toiselle paikkakunnalle.

6.8 Vaihtoehtokustannukset – missä olisit nyt ilman palveluja

Nuorilta kysyttiin, missä he olisivat ilman saamiaan palveluita. Pääsääntöisesti kaikki uskoivat, ettei tilanne olisi yhtä hyvä kuin nyt, mikäli olisivat jääneet palveluiden ulkopuolelle. Vaikeasti työllistyvien nuorten erityistarpeita kuvaa hyvin nuorten oma arvio siitä, mihin he olisivat joutuneet, ellei intensiivistä ja aktiivista apua olisi ollut. Erityisesti työpajoilla työskentelevät nuoret ovat

saaneet rytmiä päiviin ja tekemistä käsilleen. Jos nuoret eivät olisi palveluiden piirissä, kotona ”ei tehtäis mitään”, ”ei ainakaan mitään fiksumaa” ja ”ei mitään järkevää”, jolloin muutkin ongelmat pääsisivät vallalle:

En tekis yhtään mitään. Olisin varmaan kotona tosi angstisena.

Oisin vaan kotona ja tosi sulkeutunu. Kotona masentuisin, en tekis mitään.

Mä olisin kotona peiton alla uskaltamatta mennä kauppaan. Istuisin yksin pimeässä huoneessani peiton alla.

Kyl se [saatu apu] siis tärkeetähän se on ollu. Yksin mä oisin ollu tuolla ojassa varmaan tällä hetkellä. Se on kaikki ollu tärkeetä yhdessä mun masennuksen hoidon kanssa, et ei tuu sitä tunnetta, et jää niinku paikalleen. [- -] Jos mä oon yli kolme kuukautta kotona, musta tulee mökkihöperö. Mä en enää uskalla lähtee mihinkään. Nii nää tavallaan on pitänyt mut liikenteessä. Et niinku pakko tulla päivärutiinia ja pakko lähtee ulos. [- -] Et se on ollu elinehto.

Yksi haastateltava arvioi kotona olemisen lisäksi saattavansa käydä lukiossa ”ehkä silloin tällön”, mikäli kuraattori ei olisi puuttunut lukion opiskeluongelmiin ja auttanut löytämään aidosti itseä kiinnostavaa paikkaa. Nuori uskoo, että lintsaaminen ja kotona nukkuminen päivisin olisi jatkunut, vaikka ehkä silloin tällöin koulussa piipahtaisikin. Palvelujärjestelmän toimijat kaipaisivatkin vahvempia keinoja puuttua aiheettomiin poissaoloihin, jotta nuoria saataisiin tuettua paremmin.

Erityisesti koulukiusattujen nuorten oma arvio elämästään, jos palveluja ei olisi ollut, on karua luettavaa:

Luultavasti joko vankilassa, tai sitten mä oisin kuollu. Et niin ääripäässä mä olin siinä ennen, ku mä sain psykologilta mitään apua. Että ei se silleen, se elämä ei siinä vaiheessa ollu mitään helppoa.

7 MONIALAISUUS JA -AMMATILLISUUS

7.1 Hallinnonalojen ja ammattikuntien välinen yhteistyö

Nuorten ohjaus- ja palveluverkosto on kuntien monialaisen viranomaisyhteistyön ilmentymä, ja sen tehtävänä on sovittaa yhteen nuorten palveluja sekä niitä käytäntöjä, joilla nuoria ohjataan palveluihin tai joilla nuori siirtyy palvelusta toiseen. Lisäksi verkoston tehtävänä on edistää nuorten palveluihin liittyvän tiedonvaihdon sujuvuutta. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 61.) Moniammatillinen, yli sektorirajojen tehtävä yhteistyö ja poikkihallinnollinen verkostoituminen, joilla pyritään kokonaisvaltaiseen koordinoituun palveluprosessiin ja palvelukatveiden täyttämiseen, on tärkeää (Pietikäinen 2007, 12). Yksittäisen nuoren palvelupolun ja palvelujärjestelmän kokonaisuus- ja toimivuuden kannalta palvelujärjestelmän toimijoiden on ensisijaista tehdä yhteistyötä, ja yhteistyö onkin tiivistynyt nuorisotakuun voimaantumisen myötä (Tuusa ym. 2014, 75).

Parhaimmillaan nuori saa monta palvelua samasta paikasta (Tuusa ym. 2014, 87). Nuoren tarpeista lähtevän ja siihen ratkaisuja etsivän työmuodon täytyy pitää sisällään kokonaisuus, johon sisältyy useita eri osa-alueita (Puuronen 2014, 77). Esimerkiksi työvoiman palvelukeskuksissa on läsnä useiden organisaatioiden edustajia, ja työpajoilla saa ohjausta työnjohdolta, henkilökohtaisilta ohjaajilta ja etsiviltä nuorisotyöntekijöiltä. Erityistä kiitosta niin nuorilta kuin palvelujärjestelmän toimijoilta saavat matalan kynnyksen nuorisopalvelut, joissa on läsnä useiden hallinnonalojen ammattilaisia.

[- -] Siis me ajatellaan silleen, että se [nuorten matalan kynnyksen palvelupiste] on katto niille nuorten palveluille, jotka on hajallaan joka eri organisaatiossa ja muussa. [- -] Tavallaan että tää ois nuorille semmonen keskus, ja sitten niitä palveluja sitten tavallaan tarjotaan. Heille se näyttäytyy yhtenä ovena, ja sit se verkosto toimii siellä aina. (Palvelujärjestelmän toimija)

Monissa tapauksissa palvelujärjestelmän toimijat toimivat yhteistyöverkostona, mikä on edellytys koko palvelujärjestelmän toimivuudelle. Etelä-Savossa ohjaus- ja palveluverkostojen toiminta on vakiintunutta erityisesti suuremmissa kunnissa, kun taas pienissä kunnissa se vielä hakee muotoaan (Komonen 2015, 15). Yhteistyötä tehdään kuitenkin paljon kaikkialla toiminnan muodosta riippumatta. Toimiva verkostoyhteistyö edellyttää toimijoiden välistä luottamusta, ja verkostoyhteistyö koetaankin toimivaksi ja joustavaksi. Erityisesti pienemmissä kunnissa toimijat ovat tuttuja ja helposti saavutettavissa, mikä edistää yhteistyön sujumista, mutta toisaalta saattaa olla myös syy verkoston epämuodollisuuteen. Kun työkenttä on selkeä, palvelujärjestelmän pieniä puutteita voidaan paikata toisilla osa-alueilla. Yksittäisen nuoren asioita käsitellään yhteistyöverkostossa avoimesti nuoren luvalla.

Ja ite näkisin justiin tuon verkostoyhteistyön... Ei se oikeistaan mikään tärkeys, ku se on edellytys, et se pitää toimia saumattomasti, et tää systeemi toimii yleensäki. Se on hirveen tärkeä se verkoston hallinta. (Palvelujärjestelmän toimija)

Mutta tosiaan, ei silleen oo kyllä valittamista, että mun mielestä on ne jotka tiiviimmin on näitten nuorten kaa ja kenen kaa myö ollaan tiiviimmin yhteistyössä, niin on kyllä huippuporukkaa ympärillä tehdä tätä työtä. Että ei kyllä jaksaiskaan, jos ei ois tollasta yhteistyöverkosta. (Palvelujärjestelmän toimija)

Nuoret pitävät palvelujärjestelmän toimijoiden välistä yhteistyötä usein toimivana, mutta hitaana. Nuori kaipaa varhaisempaa ja vahvempaa ohjausta palvelusta toiseen sekä tukea siirtymiin palveluiden välillä. (Tuusa ym. 2013, 54.) Byrokratiaa ja pompottelua paikasta toiseen nuori karsastaa, ja moni toivoisi tiedonkulun ja paperitöiden toimivan eri organisaatioiden välillä kevyemmin. Yhteistyön tulisi keskittyä yksilöllisesti nuoren tarpeisiin ja antaa nuorelle mahdollisuus osallistua.

Mun mielest nää tahot sais tehdä ehkä enemmän yhteistyötä, et enemmän se on semmosta et ne pompottelee paikasta toiseen ja toisen kontolle ihmistä, että siinä pitäis olla jonkinmäärästä kommunikointia kuitenkin sen asian suhteen, että siinä säilyis semmonen kehityskaari siinä asiassa. (Nuori)

[- -] Jos sen sais vielä käännettyä niin, että sitä palvelujärjestelmää muistetaan aina kehittää siitä sen käyttäjän näkökulmasta. Et se on mun mielestä semmonen paha moka [- -] ku, tulee laki ja sit me luetaan sitä ja sit me mietitään sitä miten se on työntekijöille ja niille yhteistyötahoille paras toteuttaa, mut siinä aina unohtuu se [nuori]. (Palvelujärjestelmän toimija)

Ku se, että meidän työntekijä alkaa sit soitella perään, että missä sä oot ja missä sä oot kaks kuukautta ollu. Et niin ku kääntää se työ sillä tavalla yhteiseksi. Että ei ois tämmöstä palvelujen ketjutusta niin sanotusti, et oot yhdessä paikassa ja sitte epäonnistut ja siitä seuraavaan. Et se ois enemmän semmosta yhdessä tukemista. (Palvelujärjestelmän toimija, etsivä nuorisotyö)

Palvelujen yhdenaikaisuus edellyttää verkostotoimijoiden vahvaa roolitusta sekä oman työn, palvelujärjestelmän ja erilaisten palveluiden tuntemusta, missä on monella toimijalla kehitettävää. Toisinaan eri toimijoiden tekemä työ on keskenään ristiriidassa ja välillä taas päällekkäistä. Yhteistyö on myös toimijariippuvainen asia; jotkut panostavat siihen enemmän kuin toiset.

Yhteydenpito palvelujärjestelmän toimijoiden välillä on laaja-alaista ja jatkuva, mutta se vaatii aikaa ja resursseja, joita on vähän. Tiedonvaihto on osittain hajanaista, ja tietosuojakysymykset voivat joskus jarruttaa tiedonsiirtoa eri toimijoiden välillä. Alueellista palveluverkostoa joudutaan kustannussyistä karsimaan, mikä hidastaa yhteistyötä toimijoiden välillä ja heikentää palvelun laatua (Laukkanen 2010). Toisaalta myös kuntien välinen yhteistyö voi antaa mahdollisuuksia nuoren auttamiseen. Erityisesti etsivässä nuorisotyössä toivotaan, että nuoren opiskelupaikkakunnalta oltaisiin herkemmin yhteydessä virallisen kotikunnan toimijoihin.

Jotenki tuntuu että ne kalenterit on vaan liian täysiä, yrittää vaan sit tavata niitä nuoria ja perheitä ja pistää sinne kalenteriin vaan, että pitäisi jättää sitte yhteistyölleki aikaa. (Palvelujärjestelmän toimija)

Kyllä mä ainakin koen, että voin ottaa yhteyttä ja sais... Kyl sais olla tiiviimpää ehkä vielä. Mut sitä kehitetään koko ajan ja se on mennä koko ajan parempaan suuntaan. (Palvelujärjestelmän toimija)

Varmaan yli viis vuotta tehtiin [parityöskentelyä sosiaalitoimen ja kouluterveydenhuollon kesken]. Niin, se vaan... tuli säästösyistä siinäki se väheni sitte. Nythän tuntuu, että melkeen oikeesti pittää suurin piirteen hätä olla, mitä soittaa sitte. Me säännöllisesti pyrittiin yhdessä tekemään. (Palvelujärjestelmän toimija)

Mutta kyllä minusta se niinkin, esimerkiksi [naapurimaakunnan kaupungista] mulla on se kokemus, että siellä se on toiminu niinkin, että sitte jos on [oman kunnan] nuori opiskelija ja sit jos tulee näitä ongelmia, poissaoloja etupäässä, niin kyllä heitä on sitten myös [kaupungin] etsivä nuorisotyö ottanu asiakkaakseen. (Palvelujärjestelmän toimija)

Ei ne, et varmaan silleen että, et miusta tietysti kaikkein suurin ongelma on ehkä just se, että tää on niin pieni paikkakunta ja tääl ei oo niitä mahdollisuuksia. Ja sit se on, sit se taas kaatuu varmaan vähä osittain sit siihen rahaankin, niinku esim. työllistämisen ja tämmöisien kautta sitten, että pitää löytää niitä paikkoja nuorille ja tavallaan et se on ehkä semmonen miust, et just jos pitää siirtää toiselle paik-

kakunnalle tai ohjata nuori, ni just sinne sit pitäs olla se henkilö, joka ohjais jos hänen ei ite, hänel ei oo sitä rohkeutta sitten lähtee. (Palvelujärjestelmän toimija)

7.2 Palvelujärjestelmän toimijoiden osaamistarpeet

Nuori ei hahmota yhteiskuntaa sektoreittain ja hän kaipaa kokonaisvaltaista kohtaamista. Auttajassaan nuori kohtaa persoonan, ei tämän työnkuvaa. Luottamussuhde auttajan ja autettavan välillä on ensisijaista.

Nuoren kanssa toimivan täytyy olla työssään motivoitunut ja aidosti halukas auttamaan. Vuorovaikutuksen laatutekijöitä ovat avoimuus ja lähestyttävyyys, ymmärtäväisyys ja huumorintaju, mutta myös asiallisuus. Nuori arvostaa rehellisyyttä ja tasapuolisuutta, rakentavaa palautetta ja kannustusta. Kunnioitettava ja välittävä asenne nuorta ja hänen tuentarpeitaan kohtaan tekee nuoren nähdyksi ja vahvistaa nuoren valmiuksia tavoitella itsenäisyyttä yhteiskunnassa (Puuronen 2014, 97).

Auttamisen halu ei kuitenkaan voi olla palvelujärjestelmän toimijan ammatillisuuden ydin, vaan halu auttaa ja auttaminen tulee ammatillista. Palvelujärjestelmän toimijan on kuitenkin tärkeää osata säilyttää tietty ammattimainen etäisyys autettavaan. Tämä on ehto työstä selviytymiselle ja siinä onnistumiselle. (Puuronen 2014, 76.)

No just se että kun ne [etsivät nuorisotyöntekijät] on semmosia et tuntuu et ne ymmärtää, ja ne oikeesti haluu auttaa. Ja että niitä kiinnostaa se, että joku oikeesti pääsee eteenpäin, ja just se, että ne vilpittömästi haluu sitä, ettei kukaan jäis, tipahtais pois tästä yhteiskunnan avun piiristä tai koulusta tai yhtään mistään. Että ne pyrkii aina löytämään sen keinon, että millä saa hommat sujumaan. (Nuori)

Mut se, että etenki semmonen alle kolmekymppinen epävarma, ni se haistaa sen leipäpapin niin pirun pitkälle, et ei se... Siihen tarvitaan oikeesti silleen, että sä välität oikeesti. Sellaselle työotteelle ihan varmasti on kysyntää. (Palvelujärjestelmän toimija)

Lähtökohta nuorten kanssa toimimiseen on ymmärtää nuoruutta elämäntaiheena: nuoren normaalin kasvun, kehityksen ja henkisen hyvinvoinnin kannalta merkittäviä asioita. Nuoren sosiaalinen vahvistaminen, nuorelle tarjottava palvelu hänen elämäntaitojensa parantamiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi hänen omista lähtökohdistaan on merkittävää. Palvelujärjestelmän toimijan täytyy tietää, millaiset toimintatavat ja jopa sanavalinnat ovat sopivia nuorten kanssa toimiessa. Nuori täytyy käsittää kokonaisuutena,

johon vaikuttaa yksilön tausta ja jossa huomioidaan hänen tulevaisuutensa. Jokaisesta pitäisi löytää hänen omat vahvuutensa ja kannustaa toimimaan niiden pohjalta – nuori tarvitsee aikuistumiskehityksessään aikuisen tukea ja ohjausta. (Laukkanen 2010; Väisänen 2010; Puuronen 2014, 64, 73–74.)

No silloin alussa vähän semmosia, ku ne ei oikei ymmärtäny sitä miun tilannetta sillai että ne vaan yritti esim. just normaali työkkäri ni puskee vaan johonki, et ei sellai älynny että ku miulle se ei niin helppoo ollu. Mut sitte tuon lääkärin kautta ni sitte pääsin sinne psykologille ja sit sen jälkeen on semmosta hyvää, että sen jälkeen nää ihmiset kenen kaa oon ollu tekemisissä on ymmärtäny sen miun tilanteen ja on auttanu eteenpäin oikeella tavalla. (Nuori)

[- -] Mulla on ollu tosi paljon sellasia, jotka tarvii ihan hirveesti sitä tukea ja joitten kaa tehään ihan puolestakin välillä, mutta että ohjataan tosi tarkasti. Sitten mulle tulla tupsahti tää tämmönen melkein aikuinen, joka on ammattikoulutettu, pitkä työhistoria, on nyt työttömänä, tarvii apua. Niin hirveesti piti itekin, mie ensimmäisellä kerralla tajusin, että miehän puhun tälle ihan väärin, että miehän kohtelen tätä ihan samalla tavalla ku niitä, jotka tarvii kauheesti tukea, että nyt vähän rauhotu ja relaa ja että... (Palvelujärjestelmän toimija)

Palvelujärjestelmän toimijalta vaaditaan monenlaista asiantuntemusta. Oman tehtäväkentän täydellinen hallinta on luonnollisesti äärimmäisen tärkeää, jotta työnsä voi hoitaa ammattimaisesti ja tehokkaasti. Asiantuntijan tulee tuntea palvelujärjestelmä kokonaisuutena, jotta hän voi ymmärtää nuoren kulkemaa palvelupolkua, osaa ohjata nuoren eteenpäin ja onnistuu yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Lisäksi nuori kaipaa auttajaltaan tietämystä myös opiskelu- ja työelämästä, eri oppilaitoksista ja ammateista sekä muista elämän osa-alueista, kuten asuntoasioista.

[- -] Ne vaan tietää ne hommat, mitä meikälainen ei tiää. [- -] [Kaipaisin] varmaan et ne neuvois, et mistä kannattaa hakee sitä koulupaikkaa tai työpaikkaa, tai tarjoisivat jotai. Neuvoisivat ihan läpikotasin kaikki asiat, et miten hoidetaan mikäkin homma ja niin pois päin. (Nuori)

Mä ajattelen, ku oma työ [työvoimahallinnossa] ehkä myös osittain oikeisiin palveluihin ohjaamista. Et jotenki minun työssä ei tarvi olla spesialisti, että tietää tasan tarkalleen niitä asioita. Että se riittää, että on tavallaan tieto, mitä täällä on ja justkin se, että mitä ei ehkä ole. [- -] Ja sitten verkostosta imee sitä tietoo muuta. (Palvelujärjestelmän toimija)

Lisäksi palvelujärjestelmän toimijoilla on monia konkreettisia osaamistarpeita. Yksi tärkeimmistä on yksilön kuntoisuuden ja palveluntarpeen arviointikyky: millaisia tarpeita nuorella on ja mikä on hänen henkinen ja fyysinen kyvykkyytensä osallistua tiettyyn palveluun tai toimintaan. Moni palvelujär-

jestelmän toimija kaipaisi koulutusta mielenterveys- ja päihdeongelmien kohtaamiseen ja käsittelyyn, joihin liittyvät tukipalvelut ovat monessa kunnassa riittämättömät. (Väisänen 2010; Tuusa ym. 2014, 72.) Kuntien resurssit eivät riitä ongelmien hoitoon, ja päihdekuntoutuspaikat ovat täynnä. Päihdeongelmien yleistyessä palvelujärjestelmän toimijat kaipaisivat lisää työkaluja tarttua ongelmiin omassa työssään. Lisäksi palvelujärjestelmän toimijat kaipaavat työkaluja sosiaalisten tilanteiden pelkoa kärsivien kanssa toimimiseen.

Käytännön taitojakin tarvitaan. Esimerkiksi kyky hyödyntää erilaisia teknologioita voi edesauttaa nuoren kanssa toimimista:

Mut ku sen huomaa tossa, ku tiistaina nuokkarilla oli, niin se on sitä läsnäoloa, ku pelaat hetken aikaa pleikkaria. Sitten sä otat, pleikkari on peli, työväline ja siinä ku rupeet kysyyn [- -] niin osa niihin vastaa. [- -] Se, että ku tabletit on tulleet jo alakouluihin. [- -] Se vaan sitte tottakai, että meidän kasvattajan rooli on auttaa vaan siinä, et miten sitä medioita käytetään, niitä tekniikkoja. [- -] Tai ettei käytetä liikaa, niin. (Palvelujärjestelmän toimija, nuorisotyö)

Niin nuoret kuin palvelujärjestelmän toimijat näkevät asiantuntijoiden työn ammatillisena ja osaavana. Palvelujärjestelmän ammattien, kuten etsivän nuorisotyön ja sosiaalitoimen tehtävien, luonteen vuoksi pätevyysvaatimukset ovat väljät ja ammattilaisten koulutustausta tehtäviin soveltuva, mutta kirjava. Tämä osittain heijastuu työn tekemiseen ja ohjaa sen näkökulmia. Ammattitaito karttuu työssä oppimalla. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 37–40.) Muuttuvassa yhteiskunnassa on tarve kehittyä jatkuvasti, ja ammattilaisen on oltava valmis ja halukas oppimaan ja omaksumaan uutta:

Eikä tässä työssä ikinä tule olemaan riittävästi osaamista, koska koko ajan, kun tässä työssä joutuu hallitsemaan siipaleen ihan kaikesta tietyllä lailla [- -]. Se että sun pitää ihan jatkuvasti tällasessa oppimisprosessissa, että sä otat koko ajan selvää, mitä missäkin tehdään ja tapahtuu. Että ei tässä, tässä ei kyllä valmiiks tule, eikä kyllä varmaan missään muussakaan. (Palvelujärjestelmän toimija, etsivä nuorisotyö)

8 KEHITTÄMISEN KOHTEET JA UUDET AVAUKSET

8.1 Ajatuksia palvelujärjestelmän kehittämiseksi

8.1.1 Ennaltaehkäisyn merkitys ja oppilaitoksen vastuu

Yksi merkittävimmistä kehittämisen kohteista on ennaltaehkäisevä työote ja puuttuminen ongelmiin riittävän varhaisessa vaiheessa – parhaimmillaan jo ennen kuin niitä syntyy. Syrjäytyminen alkaa jo paljon ennen toisen asteen opintoja, ensimmäiset merkit ovat nähtävillä jo lapsena. Syrjäytymisen ehkäisemiseen liittyvän työn tulee alkaa jo ruohonjuuritasolla ja edetä suunnitelmallisesti aina neuvolapalveluista, perhetyöstä ja päivähoidosta peruskouluun ja toisen asteen oppilaitoksiin. Ennaltaehkäisevää työtä tulee tehdä ilman ikärajoja keskittyen nuoren itsensä lisäksi hänen lähipiiriinsä. Ennaltaehkäisevän työn toteuttamiseen voidaan sisällyttää myös kolmannen sektorin toimijat. Ennaltaehkäisevään työhön panostamalla voitaisiin säästää isoja summia korjaavan työn erityispalveluista. (Eurofound 2012, 110; Ristolainen ym. 2013, 20; Souto 2013; Puuronen 2014, 81; Ronkainen 2014.)

Ihan silleen kun aatellaan, niin ainahan se ois mahtava tilanne kun päästäis tukemaan perheitä, ei meidän työssä, mutta muilta aloilta ja muilta keinoilta, tukemaan perheitä jo ennen kun niitä ongelmia hirveesti ruppee syntymäänkään. Et niitä voimavaroja tulis sinne sitten ja semmosta kauaskatseista ajattelutapaa sitten. Se on laaja-alainen asia. (Palvelujärjestelmän toimija, etsivä nuorisotyö)

Oppilaitosten ohjaus- ja hyvinvointipalveluja tulisi vahvistaa niin peruskouluissa kuin toisella asteella; hyvä oppilashuolto on edellytys hyvinvoinnin rakentumiselle (Laukkanen 2010; Hyvönen & Valtonen 2014; Tuusa ym. 2014, 62). Opinto-ohjaajien ja kuraattorien tuki mielletään tärkeäksi ja pääasiassa

hyödylliseksi, mutta nuoret eivät osaa omatoimisesti hyödyntää palveluita. Opinto-ohjaajilta kaivataan vahvempaa kasvatuksellista otetta ja apua myös muihin kuin opiskeluun liittyvissä asioissa. Erityisesti opinto-ohjaajilta kaivataan nykyistä perusteellisempaa uraohjausta jo peruskoulussa (Eurofound 2012, 112; Ristolainen ym. 2013, 39); nuoret toivovat, että jatko-opintosuunnitelmia tehtäessä keskityttäisiin enemmän ammatteihin kuin oppilaitoksiin:

Kyllähä sitä yläasteella oli opon kanssa jotain juttua noista, mut miun mielestä ois voinu ehkä vähän laajemmin keskittyä niihin tulevaisuudensuunnitelmiin, että se, ehkä se enemmän painotti just siihen, että meneekö ammattikorkeeseen vai lukioon, että vähä semmonen väli vaihe oli sillo. (Nuori)

Ennaltaehkäisyssä oppilaitoksilla on vahva rooli, mutta haastateltujen kokemusten mukaan erityisesti toisen asteen oppilaitoksissa vallitsee välinpitämättömyyden kulttuuri. Koulutuksessa keskitytään sekä taloudelliseen että koulutukselliseen tuloksellisuuteen opiskelijan oppimisen ja hyvinvoinnin kustannuksella. Usealle nuorelle keskeyttämispäätöstilanne on samalla ensimmäinen kohtaaminen opinto-ohjaajan kanssa. (Souto 2013.) Nuoresta kiinnostutaan vasta, kun hän on päättänyt keskeyttää opinnot, jolloin on auttamatta myöhäistä (Tuusa ym. 2014, 65). Eräs nuori piti koulukuraattorin yhteydenottoa jopa yllättävänä:

[- -] Kun mä olin silloin sairaalomalla tosi pitkään ja kaikkee, ja sit se yks kaks soittaa mulle että mitenäs sulla oikein menee ja haluutko tulla käymään. Se oli vähän semmonen et aijaa, no mut toisaalta se oli vaa hyvä, ku mä sillo olin eka just sillee et en mä oikee tiää, ei mua kiinnostaa. Mutta ihan hyvä, tosi hyvä että lähin käymään.

Joo tätähän me pelätään justiin täällä kenttäpuolella sitä, että miksi täytyy odottaa niin pitkään, et se nuori tosiaan pistetään pihalle koulusta, että miksei kun niitä alkaa kerääntyä niitä ongelmia, niin silloin vihelletään vähän sitä peliä, että no joo etsivää sinne tai sitten, että se työpajapätkä siihen. Sehän voi olla vaan ihan, et on kotona jotain, jotain mikä pistää vähän elämää mullin mallin, niin tota... (Palvelujärjestelmän toimija)

Kuitenkin vielä toisella asteella tulisi ajatella oppilaitoksen kasvatuksellista vastuuta. Toisen asteen koulutuksessa ohjauksessa ja tuessa on huomioitava, miten nuoret saadaan pysymään koulutuksessa ja miten nivelvaiheen ohjausta alaa tai oppilaitosta vaihdettaessa kehitetään (Souto 2013). Toisaalta palvelujärjestelmän ammattilaiset myös kokevat, että jotkut nuoret päästetään ammattikoulutuksesta läpi liian heppoisin perustein, eivätkä kaikki valmistuneet ole riittävän osaavia tai muuten kykeneviä tekemään ammatinsa mukaisia työtehtäviä. Heistä tulee väistämättä työelämän väliinputoajia:

Siis miulle on tullu parturi-kampaaja, joka ei pysty yksin käyttämään saksia, tarvii apuhenkilön. On tullu eläintenhoitaja, mikä ei tiedä, miten kissanhiekka vaihdetaan. On tullu varastomies, joka ei pysty kiipeämään eikä käyttämään tietokonetta. Ihan siis nii ku niin uskomattomia tarinoita, niitä tulee siis joka kevät, että he on saanu täysin ammattipätevyyden, ammattitutkinnon, valmistuneet ammattiin, ja heidän osaaminen ei vastaa lainkaan sitä, mitä siinä pitä olla siinä ammatissa.

Nuorta tulisi kannustaa oppimiseen hänen omiin vahvuksiinsa nojaten ja tarjota oppimiseen tarvittavaa yksilöllistä tukea ja ohjausta. (Ristolainen ym. 2013, 56; Tuusa ym. 2014, 65.) Opintojärjestelyjen tulisi joustaa ja opintojen suorittamiseen tulisi kehittää erilaisille oppijoille soveltuvia uusia pedagogisia ratkaisuja, jotta yksilölliset opintopolut ja työn ohella opiskelu olisivat mahdollisia (Kapanen 2010, Notkola ym. 2013, 115). Myös ammatillista erityisopetusta tulisi kehittää ja tarjota nykyistä laajemmin, jotta ammatilliset opinnot olisivat mahdollisimman monelle mahdollinen vaihtoehto (Notkola ym. 2013, 118). Näin nuoren haasteisiin pystyttäisiin tarttumaan jo riittävän varhaisessa vaiheessa ja ongelmia voitaisiin ratkaista ennen kuin ne paisuvat liian suuriksi.

Oppilaitoksissa tarjottavien terveydenhuoltopalveluiden tulisi olla entistä paremmin saatavilla; nykyisillä resursseilla pystytään hoitamaan lähinnä lakisääteiset tarkastukset. Kouluterveydenhuolto on matalan kynnyksen palvelu, johon panostamalla pystyttäisiin tavoittamaan syrjäytymisvaarassa olevat nuoret tehokkaasti. (Tuusa ym. 2014, 62.) Lisäksi opettajia pitäisi kouluttaa entistä vahvemmin ymmärtämään ja huomioimaan nuorten oppimiseen liittyviä haasteita sekä mielenterveys- ja päihdeongelmia, jotta niihin johtavista ilmiöistä voitaisiin valistaa ja niitä voitaisiin seurata ja hoitaa.

Uudistuneen oppilas- ja opiskelijahuoltolain odotetaan vahvistavan toisella asteella opiskelevien koulupudokkuutta ehkäiseviä tukipalveluita (Notkola ym. 2013, 82), ja se saikin palvelujärjestelmän toimijoilta kiitosta. Lisäksi koulunuorisotyön lisääminen nousi esiin yhdessä asiantuntijahaastattelussa vaihtoehtona nuorten hyvinvointipalveluiden kehittämiseksi oppilaitoksissa. Kouluissa tapahtuva nuorisotyö tarjoaisi nuorelle useampia ja erilaisiin auktoriteetteihin perustuvia aikuiskontakteja.

Palvelujärjestelmän asiantuntijat kaipaavat oppilaitoksiin yhteisöllisempää opiskelumuotoa ja ryhmäyttäviä toimintatapoja. Niiden kautta voitaisiin entistä paremmin kohdata kouluyhteisöjen sosiaalisten suhteiden haasteita ja pureutua paremmin esimerkiksi kiusaamistapauksiin. Yksilölähtöisen työtteen tilalle tulisi omaksua yhteisöllinen työskentely, jolloin kiusaamistilanteita ratkaistaisiin vaikuttamalla koko koululuokkaan ryhmänä:

Et semmosta ryhmätoimintaa meillä paljon on, tämmösiä sosiaalisiin subteisiin ja tunnetaitoihin ja tämmösiin, niin harrastettas luokkamuotosesti tai tiettyjen oppilaitten kanssa.

Jos on kiusaamista, niin ei oteta sitä kiusaaja-kiusattua vaan sehän on roolipeliä se kiusaaminen.

8.1.2 Palveluista tiedottaminen

Yksi merkittävimmistä syistä siihen, että nuoret ovat palveluiden ulkopuolella, on nuorten tietämättömyys palvelujärjestelmän toimijoista, palveluista ja niiden mahdollisuuksista. Usein nuorten on vaikeaa löytää ja ymmärtää tietoa palveluista, eivätkä he osaa hakeutua niihin (Aaltonen ym. 2015, 126). Tiedotuksen kehittäminen nousikin kehityskohteena esiin useissa haastatteluissa.

Tietoa oman organisaation palveluista tulee tarjota mahdollisimman monipuolisesti ja perusteellisesti niin nuorille kuin muillekin asiakkaille, mutta on tärkeää viestiä myös palvelujärjestelmän muista mahdollisuuksista ja muualla tarjolla olevista palveluista. Tähän liittyen tiedonvaihtoa eri hallinnonalojen ja toimijoiden välillä on tarpeen tehostaa, jotta palvelujärjestelmän ammattilaisilla on kattavasti tietoa erilaisista palveluista ja sitä kautta kykyä kertoa niistä nuorille ja heidän läheisilleen sekä ohjata nuoria kattavammin heille sopivimpien palveluiden pariin. (Tuusa ym. 2014, 244.)

Nuoret toivovat, että tietoa erilaisista palvelumahdollisuuksista olisi tarjolla useissa eri paikoissa. Yksinkertaisimmillaan nuoret kaipaavat palvelupisteisiin esitteitä, julisteita, lehti-ilmoituksia ja linkkilistoja vinkiksi moniammatillisen palvelujärjestelmän mahdollisuuksista ja toimijoista, joilta apua voi hakea. Tärkeintä olisi tarjota tietoa monin eri tavoin monissa eri paikoissa, jotta se saavuttaa nuoret mahdollisimman laajasti, ja tiedotuksessa tulee keskittyä henkilökohtaiseen viestintään. Nuoret toivovat erityisesti, että palvelumahdollisuuksia tuotaisiin enemmän esille oppilaitoksissa peruskoulusta korkeasteelle:

Tuota mie oon miettiny itekkii, että mitä kautta mä oisin voinu tästä kuulla... [-] Et ois voinu jo sinne yläasteellekki tulla vaikka näistä joku sitten inffoomaan ja puhumaan, et ois sitä kautta sitte saanu... Tommonen niin ku pakko kuunnella, niin kyl se jäis sit mieleenki sieltä. (Nuori)

Ehkä olis varmaan paras silleen, että ku nää, jos peruskoululaiset hakee vaikka ammattikouluun, ni käytäs vaikka siellä. Ni sitte ku ne valmistuu, ni ehkä siinä lopulla sais tietoo siitä, että vois vaikka hakeutuu tänne [työpajalle], jos ei löydy mitään töitä tai mitään tämmösiä. (Nuori)

No se nyt tulee ainakin ensimmäisenä mieleen [palveluiden kehittämisestä], että kertoo niistä enemmän, nii ku just nuorille. Esim. siis mullahan ei ollu hajua-kaan mistään etsivän nuorisotyöntekijästä ennen, ku mut tänne ohjattiin. Ja sit just tavallaan, no ei nyt mainostaa, mut tuua tietoisuuteen sitä, et minkälaisia apuja voi oikeesti saada, koska niistä aika suhteellisen vähän puhutaan [- -]. Just semmosia konkreettisia kohtaamisia niiden ihmisten kanssa [- -], että just tuo semmosta hyvää kuvaa siitä nuorten keskuuteen sillee, et sit ei myöskään tarvii pelätä tai jännittää sitte ottaa sitä apua sitä kautta vastaan. [- -] Et siis tyyliin esim. vaikka just että menee yks ihminen ihan vaan yhdelle luokalle [koulussa] ja kertoo siinä ja keksii jotain tekemistä [- -]. Et jotenki sillee innostavasti tuua sitä asiaa sitte eteen, että mitä ne sitte oikeesti tekeekään. (Nuori)

Yksittäisistä palveluista tiedottamisen lisäksi palvelujärjestelmän toimintaa kokonaisuutena tulee hahmottaa nuorille. Hahmoton palvelujärjestelmä ja palveluiden ”viidakko” pitää avata nuorille ymmärrettäväksi:

Puhutaan tosi reilusti siitä että mitkä sun oikeudet [sosiaalitoimen asiakkaana] on, mitä sun pitää tehdä, mitkä sun velvollisuudet on, ja niistä puhutaan erittäin maallikkokielellä ja todella selkeästi, että sitä ei voi ymmärtää väärin mitenkään. Tietää omat oikeutensa, tietää omat velvollisuutensa. Nämä asiat ku selviää, niin se helpottaa ja todella paljon ymmärtämään sitä sun ympärillä menevää kaaosta.

8.1.3 Palveluiden yksilöllisyys ja henkilökohtaisuus

Moni nuori pitää palveluita liukuhihnamentaisa, ja palveluita tulisikin kehittää henkilökohtaisemmiksi ja yksilölähtöisemmiksi. Jokaisen nuoren asioihin pitäisi ehtiä paneutua kunnolla ja nuoren kanssa toimimiseen täytyy varata aikaa; kohdata ja kuunnella. Nuoren oma mielipide tulisi huomioida ja sitä tulisi kunnioittaa entistä vahvemmin. Nuoren osallisuus palveluprosessissa ja omien asioidensa hoitamisessa on ensisijaista.

Digitalisoituvassa yhteiskunnassa palveluita viedään myös paljon verkkoon, jolloin ne ovat lähtökohtaisesti aina ja helposti saatavilla. Moni nuori ei kuitenkaan kykene hyödyntämään moderneja teknologioita täysipainoisesti, ja usealle olisi edelleen tärkeää ja hyödyllistä saada apu kasvotusten. Vaihtoehtoisesti nuoret voisi osallistaa sähköisten palveluiden suunnitteluun, jolloin ne olisivat nuorille ymmärrettävämpiä. (Aaltonen ym. 2015, 55; Komonen 2015, 25.)

Ehkä sitä nyt kuitenkin kaipais semmosta henkilökohtasempaa otetta niihin asioihin, ihan missä vaan noissa valtion virastoissa tai muissa. Että sitä tuntee olevansa ihminen, eikä mikään numero jossain paperilla. (Nuori)

No ehkä nimenomaan se ois tärkeä, että mahdollisimman laajasti mieltä eri vaihtoehtoja, että mikä sille kyseiselle nuorelle ois sopivaa ja sitte kohdellaan yksilönä, persoonana. Nuoria, että ei vaan semmosena tasasena massana ehkä oteta, vaan [- -] koittaa ottaa huomioon just ne, sen tietyn yksilön tarpeet [- -]. (Nuori)

No esim. toi TE-nettisivut, ni sen pitäis olla pikkasen selkeempi. Et se olis paljon helpompi käyttää, eikä tommonen monimutkanen, täyttä hepreaa koko sivusto. [- -] No se [avointen työpaikkojen] hakuosat, nii ne on silleen laitettu sen verran monimutkasesti, välillä ei löyvä sitä kohtaa, mistä pitäis hakea ja... (Nuori)

Kyllähän nää nuoret hakkaa sitä änäriä vaikka 24/7, mutta ei ne osaa oikeesti. Jos niille sanotaan, että mene Kelan sivuille ja tee vaikka hakemus, mee työkkärin sivuille ja ilmoittaudu työnhakijaks. Ne on, en ymmärrä yhtään. (Palvelujärjestelmän toimija)

Palvelujen tulee olla yksilökohtaisesti joustavia. Julkista palveluntuotantoa tulisi muuttaa siten, että palvelujärjestelmän eri toimijoilla olisi mahdollisuus ja riittävästi resursseja tehdä jalkautuvaa työtä. Tietyissä organisaatioissa, kuten terveydenhuollossa, palvelurakenne on jäykkä ja toimintakulttuuri tiukan perinteen sanelema. Esimerkiksi mielenterveyspalvelut voisivat tavoittaa kattavammin haastavassa elämäntilanteessa olevia nuoria, jos palvelut voitaisiin viedä kotiin.

Se ei auta, että minä yksin jalkaudun, jos ne muut palvelut ei tuu yhtään vastaan. (Etsivä nuorisotyöntekijä)

Lisäksi monen mielestä nuorelle ei anneta riittävästi mahdollisuuksia kehityä; pienikin vastoinkäyminen tai epäonnistuminen palvelussa saattaa sulkea ovet jatkossa kokonaan. Ennakkoluuloista olisi syytä päästä eroon, ja nuoren leimaamista tulee välttää:

Mie tiiän yhen nuoren, jolle me haettiin yhdessä kouluun, niin hänelle ei es vai-vauduttu es mitään sieltä ilmottamaan koskaan, ja sitten kun minä soitin sinne kouluun, että kun on mennyt niin pitkä aika jo siitä viimesestä päivästä, että mikä on tilanne, niin ne sano sieltä, niin ei kun me nähtiin se nimi, me laitettiin se mappi-ööhön, että me tiettiin, että ei... [- -] Hyö ei ollu es viittiny haastatella sitä, kun hyö ties nimen perusteella, kuka se on. Siitä oli ollu kaks vuotta. (Palvelujärjestelmän toimija)

8.1.4 Kynnyksettömät palvelut

Palveluiden ja palvelujärjestelmän toimijoiden tulee olla nuorille helposti lähestyttäviä. Nuoret kaipaavat lisää kynnyksettömiä palveluita ja monipuolista toimintaa paikoissa, joihin voi vain kävellä sisään ja joissa voi kohdata samas-

sa elämäntilanteessa olevia ja keskustella asiantuntijoiden kanssa. Palvelujen saavuttamisen ja niihin pääsemisen helppouden lisäksi on tärkeää, että nuori kokee olevansa tervetullut (Aaltonen ym. 2015, 57). Moni nuori tarvitsee tukea arjesta selviämiseen.

Just noita mielenterveyshoitajia tai semmosia, monenlaisia, kun ne ei voi määrät edes lääkkeitä, että niiden kaa voi oikeestaan vaan käyä puhumassa ja silleen [- -]. Tuommosta henkilöstöä tarvitaan minusta paljon enemmän. [- -] Toimintaa tuohon esim. just jos on ahistusta ja tuommosia tai tämmösiä, että ois semmosia ryhmätoimintoja, sosiaalisia tilanteita, ryhmäliikuntaa – kaikkee tuommosta. Se auttas miusta paljon paremmin kuin mikään, että Ketipinoria turpaan ja mee kotia vällyjen väliin kaheks kuukaudeks. (Nuori)

Moniin palveluihin, erityisesti TE-toimistoon, Kelaan ja mielenterveyspalveluihin, toivotaan nykyistä laajempia aukioloaikoja ja päivystysluontoista palvelua. Nuorilla on tarve palveluille, joihin pääsee tarvittaessa ilman ajanvarausta (Aaltonen ym. 2015, 56, 73). Kriisit eivät katso kellonaikaa.

Tuollakii joskus tuli, vaikka meillä [sosiaalitoimistossa] meni ovet kiinni kahentoista aikaan, niin neljän aikaa koputti siellä ovella, että hirvee hätä, nyt lähtee kämppä alta apua. Sitten niin ku oppi, että ei ollu mitään aikavarausta, että yleensä aina aikavarauksella otetaan tai neuvontapistehän siinä 9-12 auki, että siinä voi tulla niitä asioita. Mutta oli sitten semmosia, että oli hätä, hätätapauksia. Siitä sai heti sen avun kuitenkin. (Palvelujärjestelmän toimija)

Erilaisille työpajoille ja päivätoimintakeskuksille on paljon kysyntää, johon tarjonta ei kaikkialla vastaa. Lisäksi niiden toimintaa tulisi kehittää laajalaisemmaksi, jotta nuorella olisi mahdollisuus kerätä mieluiten oman alan työkokemusta, saada koulutustietoutta ja uraohjausta sekä oppia muita elämäntaitoja samalla, kun harjaantuu työelämään. Pajajaksojen pituuksiin tarvitaan joustavuutta, jotta nuorelle voidaan taata riittävä ja kokonaisvaltainen tuki. Nuoret myös kaipaavat työpajoille enemmän ohjaajia, jotta työskentely olisi nykyistä laadukkaampaa ja yhteisöllisempää. Näin työpajoilla voitaisiin paremmin vastata haasteellisen asiakaskunnan tarpeisiin yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti. Työpajojen toiminnan ja toimihenkilöiden vakinaistaminen olisi tärkeää toiminnan jatkuvuuden varmistamiseksi. (Pietikäinen 2007, 179; Ahonen-Walker & Pietikäinen 2014; Tuusa ym. 2014, 68.)

No yks mikä on, [- -] että pienempiä, mutta aika tehokkaita tutustumiskäyntejä eri työaloille ja tällasille, että oikeesti pääsee näkeen minkälaista se on, ja vähän ehkä minkälaiset ihmiset tekee sitä työtä. (Nuori)

Lisäksi tarvitaan kattavampia vapaa-ajan mahdollisuuksia, jotka lisäävät nuorten hyvinvointia. Laadukkaat harrastusmahdollisuudet ja nuoriin vetoava kulttuuritarjonta edistävät viihtyvyyttä omalla kotiseudulla. Moni kaippaa

nuorisopalveluihin laajempaa tarjontaa eri ikäryhmille ja erilaisia tapahtumia. Vähintään julkisin varoin tuotetut vapaa-ajan palvelut tulisi olla hinnaltaan kaikkien saavutettavissa, jotta nuori saa monipuolista sisältöä elämäänsä. (Huhta & Salasuo 2014.)

8.1.5 Laadullinen tehokkuus

Palvelupolkuihin kaivataan suunnitelmallisuutta ja tavoitteellisuutta. Nuorelle tulee tehdä palveluun tullessa mahdollisimman ripeästi aktivointisuunnitelma tai muu tavoitteellinen etenemissuunnitelma, jolla ohjataan nuorta eteenpäin palvelupolulla ja lopulta takaisin koulutukseen tai työelämään. Useat nuoret viihtyvät palveluissa, erityisesti työpajoilla, eivätkä usein koe halukkuutta edetä, mutta niiden tulisi kuitenkin olla välivaiheita nuoren elämässä. Nuori tarvitsee jämäkkää tukea ja eteenpäin ohjausta, jotta kehittyy.

Mitä mä muuttaisin, no ehkä sen, että kun tänne [työpajalle] tulee, niin tehtäis ihan selkeesti se suunnitelma, et mikä on se jatko, ja et siitä eteenpäin oikeesti mentäisiin siihen, et tähtään on siellä tulevaisuudessa, on tietenkkin, mutta musta tuntuu siltä, että sitä kohti ei mennä ihan niin, mikäähän se sana on, vauhilla kuin vois ehkä mennä. Tietenki se on aina yksilökohtasta ja näin pois päin, mutta se on mun kokemus. (Nuori)

Joo, se muistaakseni tais olla vähä hankala saada sinne [TE-toimistoon] aikaa aluks, se oli hyvin semmosta, ei ne oikein pakottanu hirveesti sillee mihinkään. Ehkä se oli iha omassa tilanteessa hyvä, ku oli sillee mielenterveysongelmia sun muuta, mutta se tuntu, että se oli ehkä vähän liian silkkihansikkain kuitenkin. (Nuori)

Samalla palveluprosessien tehokkuutta tulisi lisätä. Odotusajat ovat useissa palveluissa pitkiä ja kasvokkain kohtaamiset harvinaisia. Toiminta on hidasta. Pahimmassa tapauksessa nuoren muut palvelusuhteet saattavat seisahtua, kun yhdessä odotetaan etenemistä.

No ehkä sitä lähinnä kaipais sitä, ettei ois semmosta roikkumista, että sanotaan, että otetaan jonkun asian takia yhteyttä ja sitte tuntuu, että se jää moneks kuu-kaudeks jonnekin ja sitten. (Nuori)

Vastaavasti ohjausta palvelusta toiseen pitäisi vahvistaa ja tiedonkulkua palveluiden sisällä ja välillä lisätä niin toimijoilta asiakkaille kuin toimijoiden kesken (Notkola ym. 2013, 152). Verkostomaista yhteistyötä tulee lisätä ja vahvistaa. Verkostoyhteistyössä on merkittävää huomioida toimijoiden ja järjestelmän hiljainen tieto (Puuronen 2014, 74–75). Myös palvelujärjestelmän toimijoiden, samoin kuin erilaisten nuorten hyvinvointia edistävien kunnal-

listen verkostojen rooleja on tarpeen selvittää, jotta päällekkäisyyksiltä vältetään ja palvelu on laadukasta ja tehokasta (Komonen 2015, 19). Nuori saisi tarvitsemansa avun yksinkertaisemmin ja kokonaisvaltaisemmin, ja säästyisi pallottelulta eri paikkojen välillä. (vrt. Ervamaa 2014.)

Se on aina silleen, että kysy siltä, ja sieltä tulee, et kysy siltä ja kysy siltä, ja se on aina että keneltä mä kysyn ja mihin mun pitää ottaa yhteyttä. Toivois, että se ois selkeempi, ja semmonen yks ihminen, jolta vois kysyä ja se ois siinä. Ettei tarvis soitella tai kysellä miljoonalta eri ihmiseltä, että saa vastauksen yhteen ainoaan kysymykseen. (Nuori)

Lähinnä se oli sillon, ku mä kävin sillon -13 siellä työkkärissä. Koska ite mä tiesin [työvoiman palvelukeskuksen] olemassaolon ja mä tiesin, mikä se oli, niin se, että mä jouduin ite sanomaan sen, et mä haluan [työvoiman palvelukeskuksen] asiakkaaks. Mun mielestä sen työntekijän [- -] olisi pitänyt tarjota sitä mulle. Hänen olisi pitänyt jotenki tuoda se esille ehkä aikasemminki. (Nuori)

Ja sit kuitenkin, että suunnitellaan kuitenkin, että ei jämäheta siibe yhteen juttuun, että sit kuitenkin mietitään, vaikka sitä yhtä hommaa tehhä, et mietitään sitte kuitenkin niitä toisia vaihtoehtoja, mitä siinä rinnalla on. [- -] Että jos se nyt ei oo hyvä, niin on vähä nii ku valmiiks sit joku toinen. (Nuori)

Useissa palveluissa byrokratiaa olisi tarpeen vähentää, jotta aikaa asiakkaiden kohtaamiseen olisi nykyistä enemmän. Erityisesti TE-palvelut, Kela ja sosiaalitoimi koetaan byrokraattisiksi ja kasvottomiksi palveluiksi, joissa toiminta on tehotonta ja koneisto suuri. Toisaalta turhauttavana koetaan myös tiedonkulun haasteet eri toimijoiden ja organisaatioiden välillä. Sekä nuoret että palvelujärjestelmän toimijat toivoisivat palvelujärjestelmän toimijoille yhtä yhteistä asiakastietokantaa, mikä edistäisi palveluprosessien tehostumista ja läpinäkyvämpää toimintaa (Notkola ym. 2013,152; Tuusa ym. 2014, 247).

Tuo toimeentuloturvan työ jo itsessään vie, se on niin semmosta byrokraattista ja semmosta, että se vie jo aika paljon aikaa, että sit itse asiakastyöhön pitää olla paljon enemmän. (Palvelujärjestelmän toimija)

Toimintaa tulisi muistaa säännöllisin väliajoin arvioida niin palvelukohtaisesti kuin palveluverkostoittain. Nuorilta tulisi kerätä järjestelmällisesti palautetta, ja heillä pitäisi olla mahdollisuus osallistua ja ilmaista mielipiteensä. Palveluissa tulisi kehittää muotoja, joissa nuoret voisivat vaikuttaa enemmän ja joilla osallisuutta voitaisiin lisätä. Lisäksi laadun ja vaikuttavuuden arviointiin tarvitaan työkaluja ja mittareita. Laadunhallinnan tulisi olla järjestelmällistä ja jatkuvaa, jotta toiminnan ja verkostojen tilaa ja niiden tuloksellisuutta voidaan systemaattisemmin arvioida ja palveluita kehittää. (Pietikäinen 2007, 179; Aaltonen ym. 2015, 64; Komonen 2015, 19.)

8.2 Ideoita uusista palveluista ja uusista tavoista tuottaa palveluita

8.2.1 Uudenlaiset kynnyksettömät palvelut

Palvelut yhden katon alla

Palveluntuotannossa tulisi harkita mallia, joka yhdistää kaikki nuoren tarvitsevat palvelut samaan paikkaan. Palveluiden ja palvelutoimijoiden välisiä rajoja pitäisi madaltaa, ja toimijoilla tulisi olla yhteiset resurssit nuoren tukemiseksi. Malli on selkeä ja yksinkertainen nuorelle, vahvistaa toimijoiden välistä yhteistyötä ja mahdollistaa kokonaisvaltaisen yksilöllisen palvelun tarjoamisen. (Eurofound 2012, 121; Tuusa ym. 2014, 87.)

Nuorten palvelujärjestelmään kaivataan lisää Mikkelin Olkkarin ja erään nuoren kehuman Oulun Byströmin talon kaltaisia palvelukokonaisuuksia. Kokonaisuus voisi kattaa nuorisopalvelut, koulutus- ja työllisyyspalvelut, sosiaalipalvelut, terveys- ja hyvinvointipalvelut sekä vapaa-ajan palvelut. Lisäksi nuorille tulisi tarjota tukea päihdeongelmien, asumiseen liittyvien asioiden, raha-asioiden ja ihmissuhdeasioiden selvittämiseen. Olennaista on kopin ottaminen nuoresta, nuoren pallottelua palvelusta toiseen estävä palveluohjaus ja palveluprosessin seuranta. (Tuusa ym. 2014, 87–94, 101.)

No mun mielestä ois erittäin hienoa, jos yhden nimikkeen tai oven tai sivun tai ihan ite saa valita fraasinsa, kuitenkin että yhestä paikasta löytys periaatteessa kaikki eri väylät tälleen yksityiskohtasesti. [- -] Ois tosi hienoa, että jos ois yks joku semmonen yleinen, että sä et oikeestaan ees tiiä, että mitä apua sä tarvit. Ja sä vaan tarvit apua löytääkses apua itselles. Niin se, että ois joku semmonen yks paikka, mikä löytäs sulle sen avun, niin se ois aika tärkeätä mun mielestä. (Nuori)

Nuorten tukihenkilö

Useisiin palveluihin kaivataan nuoriin erikoistunutta tukihenkilöä. Tukihenkilö voisi olla esimerkiksi nuorisotoimen työntekijä, joka on perehtynyt tiettyihin palveluihin ja osaisi auttaa nuorta niissä. Vaihtoehtoisesti jokaisessa virastossa voisi olla oma ”nuorisovastaava”, joka auttaisi nuoria hankalissa ja hieman epävirallisemmissäkin asioissa.

Sitä mä kyl kaipaisin, että vois saada enemmän jotain semmosta keskustelua niistä asioista, ja sitte oikeesti sitä konkreettista tukea siihen, että ite uskaltaa mennä kysymään. (Nuori)

Toisaalta moni nuori kaipaa myös tukihenkilöä, joka perehtyy juuri hänen asioihinsa ja kulkee rinnalla palvelupolulla edetessä. Kuuntelee, ymmärtää ja vie asioita eteenpäin. Tukihenkilö patistaisi nuorta etenemään, auttaisi opiskelupaikan hakemisessa ja työllistymisen edistymiseen liittyvissä asioissa. Tukihenkilö voisi kulkea nuoren mukana vielä ensimmäiseen työpaikkaan ja toimia työvalmentajana siellä varmistaen, että nuoren siirtymä palvelujärjestelmästä työelämään sujuu niin nuoren kuin työnantajan näkökulmasta. Tällaisen palveluohjauksen avulla huolehdittaisiin myös siitä, että nuori saa tarvitsemansa palvelut eri sektoreilta samanaikaisesti (Tuusa ym. 2014, 11).

Kai mä vielä tarvitsen sen jonkun ihmisen, joka on periaatteessa rinnalla. Sillä ei oo mitään sellasta tiettyä työtä, esimerkiksi hoitaa raha-asiat, hoitaa koulutusasiat, hoitaa jotain, vaan että on se ihminen jolle keskustella siitä että nyt tämä asia ei ole hyvin, ja sit se pystyis auttaan sen asian suhteen. (Nuori)

[- -] Mulla on semmonen filis, että me luodaan järjestelmää, jossa ohjauksen tarve lisääntyy. Sehän ei oo välttämättä huono, että se ohjaus tapahtuiski tavallaan enemmän keskitetysti, mitä esimerkiksi meillä eri palveluista, et jokaisessa ei oo omaansa. Et siitähän voi kehittyä ihan hyvä. (Palvelujärjestelmän toimija)

Tuetun asumisen palvelut

Heikossa asemassa olevat nuoret asuvat usein omillaan, mutta he hyötyisivät tuesta ja yhteisöllisyydestä. Jos nuori on ajautunut rahavaikeuksiin, yksityisten asuntomarkkinoiden ovat sulkeutuvat usein kokonaan. Nuorille tulisi olla enemmän asuntoloita ja muita yhteisöllisen asumisen yksiköitä, joissa nuori voisi asua itsenäisesti, mutta tuetusti. Nuorella olisi turvallinen asuinympäristö, ja hän saisi apua elämäntilanteeseensa liittyvissä haasteissa.

Tuetuissa asumisyksiköissä nuorella olisi samassa elämäntilanteessa olevaa seuraa ja aikuinen lähellä tukemassa ja valvomassa. Nuoria voitaisiin kasvattaa kohti itsenäistä elämää opettaen heitä ruoanlaitossa, kotitöissä ja yleisemmin asumiseen liittyvissä asioissa. Tuettu asuminen edistäisi myös nuoren kiinnittymistä koulutukseen ja työelämään; kun perusasiat ovat kunnossa, energiaa riittää todennäköisemmin myös keskittyä muihin elämäntilanteisiin (Halonen 2014).

Ja ihan siis ajateltuna just näitä opiskelija-asuntoja, niin sinnekin asuntolavalojia enemmän ja enemmän, joka pystys olemaan illalla läsnä niitten nuorten kans, ne vois tehdä yhdessä jotakin asioita, kokkailla, kotihommia, kaikkee tällasia, koska ne nuoret, niillä ei oo välttämättä tietoa miten hoijat kotia, mitä pitää tehdä, miten pestään pyykkiä. Kaikki ei saa niitä valmiuksia kotoa lähettyään. (Palvelujärjestelmän toimija)

8.2.2 Nuorten työllistymistä edistävät palvelut

Nuoret kaipaavat tietoa ja kokemuksia erilaisista ammateista ja työtehtävistä, ja työllistymistä tukeville palveluille on kysyntää. Erilaisten koulutus- ja työelämään valmistavien tukikokonaisuuksien saatavuutta tulisi laajentaa. Lyhyet työkokeilut, työelämään valmennus osana nuorisopalveluita ja työvoimahallinnon tarjoamat kurssit koetaan hyviksi tavoiksi valmentautua työmarkkinoille. (Eurofound 2012, 128–130.) Osa nuorista kaipaisi myös erilaisia yrittäjyyteen valmentavia palveluita, vaikka yrittäjyys on työllistymisen keinoista pääsääntöisesti vähiten nuoria houkuttava (Penttinen & Ronkainen 2013, 54, 67).

Matalan kynnyksen työpaikat

Jokaisella on oikeus ja vastuu tehdä töitä. Työelämän muutoksessa suorittava työ on lähes kadonnut, mutta monella olisi valmiudet juuri sen tyyppisiin työtehtäviin. Sosiaalietuuksien ja pitkäaikaistyöttömyydestä aiheutuvien julkisten sakkojen maksamiseen käytetyt taloudelliset resurssit voitaisiin kohdentaa nuorten ja muiden työttömien työllistämiseen työpajoille sekä erilaisiin avustaviin ja suorittaviin työtehtäviin. Uusien työllistämismallien kautta voitaisiin tarjota työtä sitä tarvitseville huomioiden yksilön vahvuudet ja toiveet. Näin voitaisiin raivata kaikille tietä avoimille työmarkkinoille. (Kajanoja 2014, Kallio-Savela & Vuorento 2014.)

Ja kyllä ihan tosi monessa työpaikassa löytyy sellasta suorittavaa työtä, jos niitä töitä vaan jollakin ois aikaa ja mahdollisuus vähän uudelleen organisoida ja miettiä, et mitä kenenki työstä vois ottaa pois. Just että tän vois tehdä joku, nii ku just tästä vaikka [kollegan] kaa juteltiin, et miten paljon miun työssä on esimerkiksi mapittamista, aakkostamista, arkistointia, sellasta, minkä mielellään antasiin jollekin toiselle tehtäväksi ja sitä vois tehdä ihan ilman koulutustakin [- -]. (Palvelujärjestelmän toimija)

Palvelujärjestelmän toimijat voisivat edistää nuorten työllistymistä jalkautumalla yrityksiin. Avoimin keskusteluin tehtävä ”työmarkkinaselvitys” voisi herättää yhteiskuntavastuuta yrityksissä ja luoda erilaisia työllistymisen mahdollisuuksia nuorille. Vastaavasta toiminnasta on palvelujärjestelmän toimijoiden mukaan hyviä kokemuksia naapurimaakunnissa:

Siellä on suuria työnantajia Ponsse, Genelec ynnä vastaavat. Ylä-Savossahan siis nuorisotyöttömyys on tällä hetkellä pienimpiä, koska siellä on tehty todella hyvää jalkautumista siinä, että nuorisotyöntekijät, sosiaalitoimi, ne on jalkautunu sinne yrityksiin, josta on sitte keskusteltu, että onko teillä niitä työpaikkoja, voitteko ottaa. [- -] Se on vaatinu todella paljon osaamista niiltä nuorisotyöntekijöiltä, mutta siellä myös yritysvastuuta on ollu niissä työnantajissa, jotka on ottaneet sitä osaamista, et niitä maakunnan tyyppejä, et ne jää sinne.

Uusia toimintamalleja nuorten työpajoille

Työpajatoimintaa on moitittu 1990-luvun jäänteeksi, mutta se on syrjäytymisen ehkäisemisessä 2010-luvullakin tärkeää. On havaittu, että nuoret lähtevät helposti mukaan heidän voimavarojensa mukaisesti mahdollisuuksiin. Viitteitä omaehtoisesta marginalisoitumisesta on vähemmän. Merkittävää on nuorta kannustavien tukitoimien riittävyys, ei nuoren haluttomuus kuulua yhteiskuntaan ja olla hyödyksi. (Palola ym. 2012, 313.) Tästä näkökulmasta työpajat ovat edelleen keskeinen tukimuoto.

Useissa kunnissa toimii nuorten työpaja, mutta niiden toiminta on suhteellisen yksipuolista. Moni nuori kaipaa työpajoille monipuolisempaa työnsisältöä ja mahdollisuuksia saada oman kiinnostuksen tai ammatin mukaista työkokemusta. Lisäksi työpajoille kaivataan työn lisäksi työhyvinvointia ja yhteisöllisyyttä edistäviä vapaa-ajan mahdollisuuksia.

Palvelujärjestelmän ammattilaiset taas peräävät ns. starttipajoja: työpajatyöskentelyyn ohjaavaa, valmentavaa ja kuntouttavaa toimintaa nuorille ennen varsinaiselle pajalle kiinnittymistä. Vaikka iso osa nuoria ohjataan työpajoille kuntouttavaan työtoimintaan, sekin voi olla osalle liian vaativaa. Työpajatoiminta tulisi nivoa osaksi monialaista nuorisotyötä. Työelämän ja koulutuksen ulkopuolella oleva nuori tarvitsee vahvaa, kokonaisvaltaista tukea elämäntilanteensa selvittämiseen, arjen hallintaan ja tulevaisuuden suunnitelmien rakentamiseen. Työpajojen starttivalmennus vastaisi tätä kautta kaikkein heikoimmassa asemassa olevien nuorten tuen tarpeeseen. (Ahonen-Walker & Pietikäinen 2014, Järvelä ym. 2015.)

Lisäksi työpajatoimintaa olisi hyvä kehittää sisällöllisesti niin, että työpajalla työskentely valmentaisi konkreettisesti tulevaisuuden opiskelualalle ja työmarkkinoille. Työpajoilta tulisi olla nykyistä suurempia mahdollisuuksia edetä työelämään. Oppilaitosten ja työpajojen välistä yhteistyötä tulisi tässä suhteessa kasvattaa, ja työpajoja kehittää oppimisympäristöinä. Ns. pajakoulutoimintamallin käyttöönottoa tulisi edistää ja mahdollistaa opintojen suorittamista työpajoilla. Työpajatoimintaa kehitettäessä tulisi luoda toimintaedellytyksiä ja yhteistyötä, joka mahdollistaisi syrjäytymisvaarassa olevien ammattiin ja työuralle oppimisen tapahtuvan lähes kokonaan toiminnan ja työssä tapahtuvan oppimisen kautta. (Pietikäinen 2007, 178–180; Kapanen 2010; Ristolainen ym. 2013, 56; Tuusa ym. 2014, 98.)

8.3 Palvelujärjestelmän ulkopuoliset tekijät

Edellä käsiteltyjen teemojen lisäksi on paljon kehittämisen kohteita, joihin palvelujärjestelmä ei voi suoranaisesti pureutua. Haasteet ovat yhteiskunnal-

lisellä tasolla. Ilmapiiirin ja asenteiden on muututtava, jotta syrjäytymiskierre katkeaa.

Yksi syrjäytymisuhassa olevien nuorten asemaa parantava tekijä olisi koulutus- ja työmahdollisuuksien lisääminen syrjäseuduilla ja pienissä kunnissa. Koulutuksesta on viime vuosina karsittu ja oppilaitosten sivutoimipisteitä on suljettu. Kaikki nuoret eivät kuitenkaan ole halukkaita tai kyvykkäitä muuttamaan koulutuksen perässä pois kotipaikkakunnaltaan tai kotiseudultaan (Harinen & Souto 2010; Penttinen & Ronkainen 2013, 31), jolloin he voivat jäädä ilman koulutusta ja työtä.

Työelämä on muuttunut, ja heikosti koulutetun työvoiman kysyntä on romahtanut. Lama on ajanut yrityksiä henkilöstövähennyksiin, eikä töitä riitä kaikille. Vähäisistä työpaikoista käydään kovaa kilpailua, mikä on vaikeuttanut erityisesti nuorten työllistymistä. (Myrskylä 2012, Tuusa ym. 2014, 34.) Kaikissa kunnissa ei ole työpajatoimintaa tai muuta tuettua työtoimintaa. Yksi kynnyskysymys on työvoimapalveluiden riittävän suuri ja moniammatillinen resursointi sekä työharjoittelu- ja työllistymismahdollisuuksien luominen. Lisäksi työnantajia tulee kannustaa ja tukea niin toiminnallisesti kuin taloudellisesti ottamaan nuoria työharjoittelijoiksi ja työntekijöiksi. (Valtion nuorisoasiainneuvottelukunta 2009, 85–86; Tiainen 2014; Tuusa ym. 2014, 238.)

Sekä nuoret että palvelujärjestelmän toimijat pitävät koulutusmahdollisuuksien, erityisesti oppisopimuskoulutuksen, lisäämistä ja sisällöllistä kehittämistä sekä työpaikkojen lisääntymistä ratkaisuna monen nuoren tilanteeseen. Näiden asioiden toteutuminen vaatii kuitenkin nuorten palvelujärjestelmästä riippumattomia poliittisia linjauksia ja kehittämistoimenpiteitä (Tuusa ym. 2014, 37, 63, 237).

Jokaisella on oikeus riittävään toimeentuloon, mutta jokaisella ei ole siihen työn kautta mahdollisuutta. Suomen sosiaaliturvajärjestelmän tulee olla kattava ja kansalaisten tarpeisiin vastaava, mutta kuitenkin työntekoon kannustava. Kaikki eivät kuitenkaan ole vahvasti työntekoon orientoituneita, eikä kaikille riitä töitä. Tuloeroja tasaava ja muita sosiaalietuuksia korvaava kansalaispalkka tai perustulo voisi vähentää järjestelmän byrokratiaa ja sosiaaliturvan leimaavuutta (Kannas & Kärkkäinen 2014, 32). Se nousi esiin kahdessa haastattelussa ratkaisuvaihtoehtona:

Mun mielest se kansalaispalkka olis semmonen, joka yksinkertaistaisi asioita ihan hirveen paljon [- -]. Se, et jos sä nyt satut saamaan vaikka kesätöitä, niin sit se, miten se vaikuttaa työmarkkinatukeen ja miten se vaikuttaa siihen rahaan, mitä sä saat sossussa. Tavallaan se, et jos se ois se yks könttäsumma [- -]. Se ois hirveen paljon selkeempää kaikin puolin. [- -] Niin kylhän se paljo paperityötä säästää. (Nuori)

Saako sanoo? Kansalaispalkka, perustuki. Tätä et lopetetaan kaikki ja katotaan ne ketkä, ku ei meillä riitä työpaikat kaikille kuitenkaan. [- -] Että annetaan niitten elää sitä elämää, mitä ne haluaa [- -]. Kyllä tää yhteiskunta varmaan muuttuu silleen ja me vaan nyt hanataan vastaan, me yritetään aktivoida kovasti nuoria semmoseen, mihin ne ei oikein halua. (Palvelujärjestelmän toimija)

Palvelujärjestelmän kehittäminen vaatii halukkuutta, sinnikkyyttä ja yhteistyötä paitsi palvelujärjestelmän toimijoilta, myös organisaatioiden johdolta ja poliittisilta päättäjiltä. Palvelujärjestelmältä vaaditaan enemmän ja enemmän, mutta resurssit eivät kasva samassa suhteessa. Palvelujärjestelmän toimijoilla on suuri vastuu toimintakulttuurin muutoksesta ja työn organisoimisesta niin, että sen tulokset tavoittavat mahdollisimman monen nuoren. Merkittävintä kuitenkin on, että nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn on paikallisesti, alueellisesti ja kansallisesti vahva tahtotila ja poliittinen sitoutuminen, joka näkyy myös käytännössä. (Tuusa ym. 2014, 34–35.)

Sanotaan, et jos yhtään tulee lisää [asiakkaita], niin sit kyllä selkä notkahtaa. Kyl resurssit on aika naftit. Et yllättävän paljon... Mut kyllä tällä hetkellä pärjätään ihan ok. Mut toki silleen, että mie haluisin tehdä yksilöllisempää, että olla vielä siinä enemmän iholla. Mut se ei näillä resursseilla onnistu. (Palvelujärjestelmän toimija, etsivä nuorisotyö)

[- -] Työntekijät kenen kans mä ite oon ollu tekemisis, ketkä on tehny mun päätöksiä, niin on kyl ollu aina mun puolella, yrittäny tehdä mahdollisimman helpoks. Mun mielest se on sit tää lakipuoli ja päättäjäpuoli, [- -] sieltä ne täytyy ne muutokset tulla. (Nuori)

LÄHTEET

Aaltonen, Sanna, Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla 2015 Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Julkaisuja 160. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura.

Ahonen, Timo, Torppa, Minna, Määttä, Sami & Eklund, Kenneth 2013. Ovatko oppimisvaikeudet uhka hyvinvoinnille? Teoksessa Reivinen, Jukka & Vähäkylä, Leena (toim.) Ketä kiinnostaa? Lasten ja nuorten hyvinvointi ja syrjäytyminen. Helsinki: Gaudeamus. 97–110.

Ahonen-Walker, Mari & Pietikäinen, Reetta 2014. Nuorisotakuu – kermankuorintaa ja tyhjiä lupauksia? Teoksessa Gretschel, Anu, Paakkunainen Kari, Souto, Anne-Mari & Suurpää, Leena 2014. Nuorisotakuun arki ja politiikka. Julkaisuja 150. Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto. 69–73.

Ervamaa, Suvi 2014. Kohti onnistunutta nuorisotakuuta? Nuorten ja ammattilaisten näkemyksiä nuorisotakuun toteutuksesta ja kehittämisestä. Onnistunut nuorisotakuu-hankkeen loppuraportti. Helsinki: Suomen nuorisoyhteistyö - Allianssi ry.

Etelä-Savon ELY-keskus 2015. Etelä-Savossa tammikuussa edelleen yli 10 000 työtöntä. Työllisyyskatsaus, tammikuu 2015. Näkymiä, helmikuu 2015, Etelä-Savon ELY-keskus. WWW-dokumentti.

Saatavilla: <http://www.ely-keskus.fi/documents/10191/7369983/>

Etelä-Savon+työllisyyskatsaus+tammikuu+2015/

bddb8180-98ed-486a-b8d8-ba78e1b98645. Päivitetty 24.2.2015. Luettu 9.3.2015

Eurofound 2012. NEETs Young people not in employment, education or training: Characteristics, costs and policy responses in Europe. Luxemburg: Publications Office of the European Union.

Harinen, Päivi & Souto, Anne-Mari 2010. Matkojen päässä – Takametjän tyttöjen ja Peräkylän poikien elämänpiiri. Teoksessa Leinonen, Markku (toim.) 2010. Puheenvuoroja nuorten hyvinvoinnista Itä-Suomessa. Kuopio, Mikkeli: Itä-Suomen yliopisto, Mikkelin ammattikorkeakoulu – Juvenia osaamiskeskittymä. 27–30.

Harinen, Päivi 2013. Matto- ja maitolaitureilla. Hylkysyrjän nuoret ja vapaa-ajan ongelma. Teoksessa Ronkainen, Jussi & Punamäki, Marika (toim.) 2013. Nuoret ja syrjäytyminen Itä-Suomessa. Tutkimuksia ja raportteja. Mikkelin ammattikorkeakoulu. 131–147.

Huhta, Helena & Salasuo, Mikko 2014. Ainahan voi kerätä käpyjä ja kävellä metsässä! Nuorten liikunnan harrastamisen eriarvoistuminen ja työttömien todellisuus. Teoksessa Gretschel, Anu, Paakkunainen Kari, Souto, Anne-Mari & Suurpää, Leena 2014. Nuorisotakuun arki ja politiikka. Julkaisuja 150. Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto. 199–203.

Hänninen, Kaija (2014): Työpajanuorten kokemus ja unelma työelämästä. Teoksessa Gissler, Mika; Kekkonen, Marjatta; Känkänen, Päivi & Wrede-Jänntti, Matilda (toim.) Nuoruus toisin sanoen. Nuorten elinolot -vuosikirja 2014. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. 122–133.

Järvelä, Sampo, Heinola, Timo & Reunanen, Ari (2015): Selvitys ja kehittämissuhteet ulkopuolisten nuorten osallisuuden vahvistamiseksi. Tampere: Silta-Valmennusyhdistys ry.

Kaartinen-Koutaniemi, Jaakko (toim.) 2012. Etsivässä työssä. Helsinki: LK-kirjat / Lasten keskus.

Kajanoja, Jouko 2014 Paltamon kokeilu nuorten työllistämisen mallina. Teoksessa Gretschel, Anu, Paakkunainen Kari, Souto, Anne-Mari & Suurpää, Leena 2014. Nuorisotakuun arki ja politiikka. Julkaisuja 150. Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto. 91–95.

Kallio-Savela, Maarit & Vuorento, Reijo 2014. Nuorisotakuu – kuntaperustaisen kokonaisuuden hahmottelua. Kuntien tilanne ja näkymät. Teoksessa Gretschel, Anu, Paakkunainen Kari, Souto, Anne-Mari & Suurpää, Leena 2014. Nuorisotakuun arki ja politiikka. Julkaisuja 150. Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto. 166–169

Kallunki, Valdemar, Lehtonen, Olli, Borodkina, Olga, Pekkola, Juhani, Kauronen, Marja-Leena, Samoylova, Valentina & Romanenko, Veronika 2013: Koettu hyvinvointi, syrjäytyminen ja sosiaalinen osallisuus. Teoksessa Kallunki, Valdemar (toim.) Elämässä on lupa tavoitella onnea. Nuorten aikuisten koettu hyvinvointi, syrjäytyminen ja osallisuus Kaakkois-Suomessa ja Luoteis-Venäjällä. Voi hyvin nuori -hankkeen loppuraportti. Tutkimuksia ja raportteja. Kotka: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

Kannas, Olli & Kärkkäinen, Olli 2014. Perustulomallin analyysi – Eduskunnan tietopalvelun tuottaman mikrosimulaatio perustulosta. Muistio, eduskunnan sisäinen tietopalvelu. WWW-dokumentti.
Saatavilla: [http://www.vihreat.fi/files/liitto/perustulomallin_analyysi%20\(2\)_0.pdf](http://www.vihreat.fi/files/liitto/perustulomallin_analyysi%20(2)_0.pdf)
Päivitetty 4.8.2014. Luettu 26.2.2015.

Kapanen, Anna 2010. Oppimista koulun seinien ulkopuolella – vaihtoehtoisten oppimisympäristöjen kehittämisen tarpeet ja haasteet Itä-Suomessa. Teoksessa Leinonen, Markku (toim.) 2010. Puheenvuoroja nuorten hyvinvoinnista Itä-Suomessa. Kuopio, Mikkeli: Itä-Suomen yliopisto, Mikkelin ammattikorkeakoulu – Juvenia osaamiskeskittymä. 79–84.

Kivivuori, Janne 2009: Johdanto. Teoksessa Kivivuori, Janne (toim.) Nuorten syrjäytyminen ja rikollisuus. Suomessa tehdyn tutkimuksen ja sen katvealuiden kartoitusta. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja 94. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. 1–6.

Komonen, Katja 2015. Nuorten ohjaus- ja palveluverkostojen sekä ohjauspalveluiden nykytila ja kehittämistarpeet Etelä-Savossa 2015. Raportteja, Etelä-Savon ELY-keskus. *Ilmestyy*.

Kortteinen, Matti & Elovainio, Marko 2012. Millä tavoin huono-osaisuus periytyy? Teoksessa Myllyniemi, Sami (toim.) Monipolvinen hyvinvointi. Nuorisobarometri 2012. Opetus- ja kulttuuriministeriö, nuorisotutkimusverkosto, nuorisosaian neuvottelukunta. 153–167.

Kuntaliitto 2014. Työvoiman palvelukeskukset. WWW-dokumentti. Saatavilla: <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/aek/tyollisyys/palvelukeskukset/Sivut/default.aspx>. Päivitetty 30.9.2014. Luettu 15.3.2015.

L 27.1.2006/72. Nuorisolaki. Säädös valtion säädöstietopankki Finlexin sivuilta. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060072>. Päivitetty 19.2.2015. Luettu 27.2.2015.

L 1216/2005. Laki julkisesta työvoimapalvelusta annetun lain muuttamisesta. Säädös valtion säädöstietopankki Finlexin sivuilta. Saatavilla: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2005/20051216>. Ei päivitystietoa. Luettu 18.2.2015.

L 2.3.2001/189. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001. Säädös valtion säädöstietopankki Finlexin sivuilta. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>. Päivitetty 5.3.2015. Luettu 15.3.2015.

Laukkanen, Eila 2010 Nuorten hyvinvoinnin tila Itä-Suomessa. Teoksessa Leinonen, Markku (toim.) 2010. Puheenvuoroja nuorten hyvinvoinnista Itä-Suomessa. Kuopio, Mikkeli: Itä-Suomen yliopisto, Mikkelin ammattikorkeakoulu – Juvenia osaamiskeskittymä. 15–20.

Lemetyinen, Lea 2014: Katsaus perheen köyhyydestä aiheutuviin lasten toiseuden kokemuksiin. Teoksessa Gissler, Mika, Kekkonen, Marjatta, Känkänen, Päivi & Wrede-Jäntti, Matilda (toim.) Nuoruus toisin sanoen. Nuorten elinolot -vuosikirja 2014. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 105–112.

Myllyniemi, Sami 2008: Tilasto-osio. Teoksessa Autio, Minna; Eräranta, Kirsi & Myllyniemi, Sami (toim.) Polarisoituva nuoruus? Nuorten elinolot -vuosikirja 2008. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, Nuorisosaian neuvottelukunta ja Sosiaali- ja terveystalouden tutkimus- ja kehittämiskeskus. 17–81.

Myrskylä, Pekka 2011. Nuoret työmarkkinoiden ja opiskelun ulkopuolella. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, Työ ja yrittäjyys 12/2011.

Myrskylä, Pekka 2012. HUKASSA – Keitä ovat syrjäytyneet nuoret? Elinkeinoelämän valtuuskunnan analyysijä 19.

Määttä, Anne & Keskitalo, Elsa 2014. Ulkoringiltä sisäriinkiin. Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. Yhteiskuntapolitiikka 79. 197–207.

Notkola, Veijo, Pitkänen, Sari, Tuusa, Matti, Ala-Kauhaluoma, Mika, Harkko, Jaakko, Korkeamäki, Johanna, Lehtikainen, Tuula, Lehtoranta, Pirjo, Puumalainen, Jouni, Ehrling, Leena, Hämäläinen, Juha, Kankaanpää, Eila, Rimpelä, Matti, Vornanen, Riitta 2013. Nuorten syrjäytyminen. Tietoa, toimintaa ja tuloksia? Eduskunnan tarkastusvaliokunnan julkaisu 1/2013.

Närhi, Kati, Juvonen, Tuula & Matilainen, Sari 2014. Nuorten ääni kuuluviin. Teoksessa Jämsen, Arja & Pyykkönen, Anne (toim.) 2014. Osallisuuden jäljillä. Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys. 130–150.

OKM 2015. Nuorten työpajat. WWW-dokumentti.

Saatavilla: http://www.minedu.fi/OPM/Nuoriso/nuorisotyoen_kohteet_ja_rahoitus/tyoepajat/?lang=fi. Ei päivitystietoa. Luettu 15.3.2015.

Paananen, Reija, Ristikari, Tiina, Merikukka, Marko, Rämö, Antti & Gissler, Mika 2012: Lasten ja nuorten hyvinvointi Kansallinen syntymäkohortti 1987 -tutkimusaineiston valossa. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Palola, Elina, Hannikainen-Ingman, Katri & Karjalainen, Vappu 2012. Nuorten syrjäytymistä on tutkittava pintaa syvemmin. Yhteiskuntapolitiikka 77. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Penttinen, Pekka & Ronkainen, Jussi (toim.) 2013. ITÄ-SUOMEN NUORISOPUNTARI. Katsaus nuorten hyvinvointiin Itä-Suomen maakunnissa 2010–2012. Tutkimuksia ja raportteja 81. Mikkelin ammattikorkeakoulu.

Perttula, Rauno 2015: Syrjäytymispuhe hallinnan strategiana opiskelijahuollon sosiaalityössä. Väitöskirja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Pietikäinen, Reetta 2007. Palveluiden väliin putoamisesta yhtenäisiin palvelupolkuihin? Tutkimusinventari nuorten nivelvaiheen palveluja koskevista tutkimuksista. Verkkojulkaisuja 13. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. WWW-dokumentti.

Saatavilla: <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/inventari.pdf>.

Ei päivitystietoja. Luettu 9.3.2015.

Pitkänen, Sari, Harju, Henna & Spangar, Timo 2014. Vauhdittajista vakinaiseksi toiminnaksi. Ulkoinen arviointi Etelä-Savon nuorten ESR-hankkeista. Raportteja 34. Etelä-Savon ELY-keskus.

Pohjola, Kirsi 2010. Kun tietäisi, kenestä puhutaan. Teoksessa: Leinonen, Markku (toim.) 2010. Puheenvuoroja nuorten hyvinvoinnista Itä-Suomessa. Kuopio, Mikkeli: Itä-Suomen yliopisto, Mikkelin ammattikorkeakoulu – Juvenia osaamiskeskittymä. 63–68.

Puuronen, Anne 2014. Etsivän katse Etsivä nuorisotyö ammattina ja ammatillan kehittäminen – näkökulmia käytännön työstä. Julkaisuja 144. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura.

Pörhölä, Maili 2008: Koulukiusaaminen nuoren hyvinvointia uhkaavana tekijänä – miten käy kiusatun ja kiusaajan vertaisuuksille? Teoksessa Autio, Minna, Eräranta, Kirsi & Myllyniemi, Sami (toim.) Polarisoituva nuoruus? Nuorten elinolot -vuosikirja 2008. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, Nuorisosaian neuvottelukunta ja Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. 94–104.

Ristolainen, Heidi, Varjonen, Sampo & Vuori, Jukka 2013. Mitä tiedämme politiikkatoimien vaikuttavuudesta lasten ja nuorten syrjäytymisen sekä hyvinvointierojen vähentämisessä? Poliittikkatoimien vaikuttavuuden tieto- ja arviointikatsaus. Valtioneuvoston kanslian raporttisarja 2/2013.

Ronkainen, Jussi 2014. Mikä nuorisotakuussa ei toimi? Teoksessa Gretschel, Anu, Paakkunainen Kari, Souto, Anne-Mari & Suurpää, Leena 2014. Nuorisotakuun arki ja politiikka. Julkaisuja 150. Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto. 87–90.

Souto, Anne-Mari 2013. Toiselta asteelta pudonneet vai pudotetut? Näkökulmia ammatillisen koulutuksen keskeyttämiseen ja Nuorisotakuun toteuttamiseen. Teoksessa Ronkainen, Jussi & Punamäki, Marika (toim.) 2013. Nuoret ja syrjäytyminen Itä-Suomessa. Tutkimuksia ja raportteja. Mikkelin ammattikorkeakoulu. 107–130.

STM 2015. Osallisuuden edistäminen. WWW-dokumentti.

Saatavilla: http://www.stm.fi/hyvinvointi/osallisuuden_edistaminen. Päivitetty 12.1.2015. Luettu 15.3.2015.

STM 2015a. Syrjäytymisen ja köyhyyden ehkäiseminen. WWW-dokumentti.

Saatavilla: http://www.stm.fi/hyvinvointi/osallisuuden_edistaminen/syrjaytyminen_ja_koyhyden_ehkaisu. Päivitetty 23.1.2015. Luettu 15.3.2015.

Suurpää, Leena (toim.) 2009. Nuoria koskeva syrjäytymistieto. Avauksia tietämisen politiikkaan. Nuorisotutkimusverkoston verkkojulkaisuja 27. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.

TEM 2013. Työkokeilun käytännöt ja säädökset. WWW-dokumentti.

Saatavilla: http://www.te-palvelut.fi/te/fi/erikoissivut/kaytannot_ja_saannokset/index.html. Päivitetty 2.3.2015. Luettu 17.2.2015.

TEM 2014. Nuorisotakuu. WWW-dokumentti.

Saatavilla: https://www.tem.fi/ajankohtaista/vireilla/strategiset_ohjelmat_ja_karkihankkeet/nuorisotakuu. Päivitetty 3.12.2014. Luettu 15.3.2015.

Tiainen, Pekka 2014. Palkkatukien merkittävä lisääminen on välttämätön osa nuoriso ja pitkäaikaistyöttömyyden hoitoa – viivyttely kasaa ongelmia. Teoksessa Gretschel, Anu, Paakkunainen Kari, Souto, Anne-Mari & Suurpää, Leena 2014. Nuorisotakuun arki ja politiikka. Julkaisuja 150. Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto. 131–132.

Tuusa, Matti & Ala-Kauhaluoma, Mika 2014. Selvitys nuorten sosiaalisesta kuntoutuksesta. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö.

Tuusa, Matti, Pitkänen, Sari, SHEMEIKKA, Riikka, Korkeamäki, Johanna, Harju, Henna, Saares, Aurora, Pulliainen, Marjo, Kettunen, Aija & Piirainen, Keijo 2014. Yhdessä tekeminen tuottaa tuloksia. Nuorisotakuun tutkimuksellisen tuen loppuraportti. Toimeenpanon ensimmäisen vuoden arviointi ja seurannassa sovellettavien indikaattoreiden kehittäminen. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, Työ ja yrittäjyys 15/2014.

Valtion nuorisoasiainneuvottelukunta 2009. Muistio nuorten työelämäasenteista ja -arvoista sekä toimenpiteistä nuorten työllisyyden edistämiseksi. Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 100. Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto.

Viholainen, Helena, Aro, Tuija, Koponen, Tuire, Peura, Pilvi & Aro, Mikko 2013: Miten oppimisvaikeudet liittyvät syrjäytymiseen? Teoksessa Reivinen, Jukka & Vähäkylä, Leena (toim.) Ketä kiinnostaa? Lasten ja nuorten hyvinvointi ja syrjäytyminen. Helsinki: Gaudeamus. 88–96.

Väisänen, Raija 2010. Päihdetyön hankkeet nuorten hyvinvoinnin edistäjinä Itä-Suomessa. Teoksessa Leinonen, Markku (toim) 2010. Puheenvuoroja nuorten hyvinvoinnista Itä-Suomessa. Kuopio, Mikkeli: Itä-Suomen yliopisto, Mikkelin ammattikorkeakoulu – Juvenia osaamiskeskittymä. 85–90.

Vaikeimmin työllistyvät nuoret palvelujärjestelmässä -hanke
Yksilöhaastattelut, nuoret

1. Kertoisitko ensin lyhyesti elämäntilanteestasi?
2. Oletko tarvinnut tilanteessasi virallista apua ja tukea tällä paikkakunnalla?
3. Millaista tukea olet saanut?
4. Millaista apu on ollut?
- miltä se on sinusta tuntunut?
5. Onko tuki ollut riittävää sinun näkökulmastasi?
- mikä vaikuttaa kokemukseesi?
6. Millaista palvelua ja tukea tarvitsisit tällä hetkellä elämäntilanteessasi?
7. Miten olet päätynyt osallistumaasi palveluun?
8. Tiedätkö, kuka voisi auttaa, jos tarvitset apua?
9. Hakisitko apua, jos tarvitsisit?
10. Millaista osallistumassasi palvelussa on ollut?
11. Mitä opit palveluun osallistumisen aikana?
12. Onko palveluihin osallistuminen muuttanut sinua jotenkin?
13. Onko apu ollut ammattimaista?
- mitkä tekijät ovat vaikuttaneet kokemukseesi?
14. Missä olisit nyt, jos et olisi osallistunut palveluun?
15. Millä tavalla palveluja pitäisi kehittää tällä paikkakunnalla niitä nuoria varten, jotka ovat samanlaisessa elämäntilanteessa kuin sinä?
16. Jos saisit unelmiesi työpaikan, millainen se olisi?
17. Miten ajattelet oman elämäsi etenevän koulutukseen ja työnteokoon liittyen?

Vaikeimmin työllistyvät nuoret palvelujärjestelmässä -hanke **Ryhmähaastattelut, nuorten palvelujärjestelmän työntekijät**

Palvelujen tarjonta ja ammattitoiminta

1. Millaisia nuoria teillä on asiakkaina?
2. Millaisia vaikeassa asemassa olevat nuoret ovat teidän asiakaskunnassanne?
3. Millaisia palveluja tarjoatte heille työssänne ts. millaista työtä teet nuoren kanssa?
4. Millaista ammatillista yhteistyötä teet muiden palveluverkostojen kanssa?
5. Onko ammatillinen yhteistyö sujunut hyvin, jos ajatellaan nuoren itsensä kannalta?
6. Onko itse palveluprosessissa kriittisiä kohtia tällä hetkellä?
7. Millaisia osaamistarpeita nuorten kanssa tehtävä työ vaatii palvelujärjestelmässä?
8. Kohtaavatko palvelut nuorten tarpeita tällä hetkellä?

Palvelujen kehittämisen tarpeet

1. Millaisten palvelujen katsot olevan nuorten tarpeiden mukaisia palveluja, joita pitäisi edelleen kehittää?
2. Mitä näet suurimpina ongelmina näille nuorille suunnatussa palvelujärjestelmässä?
3. Mitä pitäisi kehittää ammatillisessa yhteistyössä muiden palvelusektorien kanssa ja muiden nuoren hyväksi toimivien tahojen kanssa?
4. Miten näiden nuorten palvelujärjestelmää pitäisi kehittää omalla alueella tai kansallisesti?

MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU
MIKKELI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES. MIKKELI. FIN-
LAND

PL 181, SF-50101 Mikkeli, Finland. Puh.vaihde (tel.vx.) 0153 5561

Julkaisujen myynti: Tähtijulkaisut verkkokirjakauppa, www.tahtijulkaisut.net.

Julkaisu-toiminta: Kirjasto- ja oppimisteknologiapalvelut, Kampuskirjasto, Patteristonkatu 2, 50100 Mikkeli, puh. 040 868 6450 tai email: [julkaisut\(a\)xamk.fi](mailto:julkaisut(a)xamk.fi)

MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULUN JULKAISUSARJA

A: Tutkimuksia ja raportteja ISSN 1795-9438
Mikkeli University of Applied Sciences, Publication series

A: Tutkimuksia ja raportteja – Research reports

- A:1 Kyllikki Klemm: Maalla on somaa. Sosiaalinen hyvinvointi maaseudulla. 2005. 41 s.
- A:2 Anneli Jaroma – Tuija Vääntinen – Inkeri Nousiainen (toim.) Ammattikorkeakoulujen hyvinvointiala alueellisen kehittämisen lähtökohtia Etelä-Savossa. 2005. 17 s. + liitt. 12 s.
- A:3 Pirjo Käyhkö: Oppimisen kokemuksia hoitotyön kädentaitojen harjoittelusta sairaanhoitaja- ja terveydenhoitajaopiskelijoiden kuvaamina. 2005. 103 s. + liitt. 6 s.
- A:4 Jaana Lähteenmaa: "AVARTTI" as Experienced by Youth. A Qualitative Case Study. 2006. 34 s.
- A:5 Heikki Malinen (toim.) Ammattikorkeakoulujen valtakunnalliset tutkimus- ja kehitystoiminnan päivät Mikkeliissä 8. – 9.2.2006. 2006. 72 s.
- A:6 Hanne Orava – Pirjo Kivijärvi – Riitta Lahtinen – Anne Matilainen – Anne Tillanen – Hannu Kuopanportti: Hajoavan kateen kehittäminen riviviljelykasveille. 2006. 52 s. + liitt. 2 s.
- A:7 Sari Järn – Susanna Kokkinen – Osmo Palonen (toim.): ElkaD – Puheenvuoroja sähköiseen arkistointiin. 2006. 77 s.

- A:8 Katja Komonen (toim.): Työpajatoimintaa kehittämässä - Työpajojen kehittäminen Etelä-Savossa -hankkeen kokemukset. 2006. 183 s. (nid.) 180 s. (pdf)
- A:9 Reetaleena Rissanen – Mikko Selenius – Hannu Kuopanportti – Reijo Lappalainen: Puutislepinoitusmenetelmän kehittäminen. 2006. 57 s. + liitt. 2 s.
- A:10 Paula Kärmeniemi – Kristiina Lehtola – Pirjo Vuoskoski: Arvioinnin kehittäminen PBL-opetussuunnitelmassa – kaksi tapausesimerkkiä fysioterapeuttikoulutuksesta. 2006. 146 s.
- A:11 Eero Jäppinen – Jussi Heinimö – Hanne Orava – Leena Mäkelä: Metsäpolttoaineen saatavuus, tuotanto ja laivakuljetusmahdollisuudet Saimaan alueella. 2006. 128 s. + liitt. 8 s.
- A:12 Pasi Pakkala – Jukka Mäntylä: ”Kiva tulla aamulla...” - johtaminen ja työhyvinvointi metsänhoitoyhdistyksissä. 2006. 40 s. + liitt. 7 s.
- A:13 Marja Lehtonen – Pia Ahoranta – Sirkka Erämaa – Elise Kosonen – Jaakko Pitkänen (toim.): Hyvinvointia ja kuntoa kulttuurista. HAK-KU-projektin loppuraportti. 2006. 101 s. + liitt. 5 s.
- A:14 Mervi Naakka – Pia Ahoranta: Palveluketjusta turvaverkoksi -projekti: Osaaminen ja joustavuus edellytyksenä toimivalle vanhus-palveluverkostolle. 2007. 34 s. + liitt. 6 s.
- A:15 Paula Anttila – Tuomo Linnanto – Iiro Kiukas – Hannu Kuopanportti: Lujitemuovijätteen poltto, esikäsittely ja uusiutuotteiden valmistaminen. 2007. 87 s.
- A:16 Mervi Louhivaara (toim.): Elintarvikeyrittäjän opas Venäjän markkinoille. 2007. 23 s. + liitt. 7 s.
- A:17 Päivi Tikkanen: Fysioterapian kehittämishanke Mikkelin seudulla. 2007. 18 s. + liitt. 70 s.
- A:18 Aila Puttonen: International activities in Mikkeli University of Applied Sciences. Developing by benchmarking. 2007. 95 s. + liitt. 42 s.
- A:19 Iiro Kiukas – Hanne Soininen – Leena Mäkelä – Martti Pouri: Puun lämpökäsittelyssä muodostuvien hajukaasujen puhdistaminen biosuotimella. 2007. 80 s. + liitt. 3 s.

- A:20 Johanna Heikkilä, Susanna Hytönen – Tero Janatuinen – Ulla Keto – Outi Kinttula – Jari Lahti – Heikki Malinen – Hanna Myllys – Marjo Eerikäinen: Itsearviointityökalun kehittäminen korkeakouluille. 2007. 48 s. + liitt. (94 s. CD-ROM)
- A:21 Katja Komonen: Puhuttu paikka. Nuorten työpajatoiminnan rakentuminen työpajakerronnassa. 2007. 207 s. + liitt. 3 s. (nid.) 207 s. + liitt. 3 s. (pdf)
- A:22 Teija Taskinen: Ammattikeittiöiden ruokatuotantoprosessit. 2007. 54 s.
- A:23 Teija Taskinen: Ammattikeittiöt Suomessa 2015 – vaihtoehtoisia tulevaisuudennäkymiä. 2007. 77 s. + liitt. 5 s. (nid.) 77 s. + liitt. 5 s. (pdf.)
- A:24 Hanne Soininen, Iiro Kiukas, Leena Mäkelä: Biokaasusta bioenergiaa eteläsavolaisille maaseutuyrityksille. 2007. 78 s. + liitt. 2 s. (nid.)
- A:25 Marjaana Julkunen – Panu Väänänen (toim.): RAJALLA – aikuiskasvatus suuntaa verkkoon. 2007. 198 s.
- A:26 Samuli Heikkonen – Katri Luostarinen – Kimmo Piispa: Kiln drying of Siberian Larch (*Larix sibirica*) timber. 2007. 78 p. + app. 4 p.
- A:27 Rauni Väätäsmöinen – Arja Tiippana – Sonja Pyykkönen – Riitta Pylvänäinen – Voitto Helander: Hyvän elämän keskus. ”Ikä-keskus”, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä ikääntyville –hankkeen loppuraportti. 2007. 162 s
- A:28 Hanne Soininen – Leena Mäkelä – Saana Oksa: Etelä-Savon maaseutuyritysten ympäristö- ja elintarviketurvallisuuden kehittäminen. 2007. 224 s. + liitt. 55 s.
- A:29 Katja Komonen (toim.): UUDISTUVAT OPPIMISYMPÄRISTÖT – puheenvuoroja ja esimerkkejä. 2007. 231 s. (nid.) 221 s. (pdf)
- A:30 Johanna Logrén: Venäjän elintarviketurvallisuus, elintarvikelainsäädäntö ja -valvonta. 2007. 163 s.
- A:31 Hanne Soininen – Iiro Kiukas – Leena Mäkelä – Timo Nordman – Hannu Kuopanportti: Jätepolttoaineiden lentotuhkat. 2007. 102 s.
- A:32 Hannele Luostarinen – Erja Ruotsalainen: Opiskelijoiden oppimisen ja osaamisen arviointikriteerit Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelijarviointiin. 2007. 29 s. + liitt. 25 s.

- A:33 Leena Mäkelä – Hanne Soininen – Saana Oksa: Ympäristöriskien hallinta. 2008. 142 s.
- A:34 Rauni Väättäimöinen – Merja Tolvanen – Pekka Valkola: Laatu arvioiden. Mikkelin ammattikorkeakoulun ja Savonia-ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön benchmarking. 2008. 46 s. + liitt. 22 s. (nid.) 46 s. +liitt. 22 s. (pdf)
- A:35 Jari Kortelainen – Yrjö Tolonen: Vuosiluston kierresyisyys sahatavaran pinnoilla. 2008. 23 s. (pdf)
- A:36 Anneli Jaroma (toim.): Virtaa verkostosta. Tutkimus- ja kehitystyö osana ammattikorkeakoulujen tehtävää, AMKtutka, kehittämisverkosto yhteisellä asialla. 2008. 180 s. (nid.) 189 s. (pdf)
- A:37 Johanna Logrén: Food safety legislation and control in the Russian federation. Practical experiences. 2008. 52 p. (pdf)
- A:38 Teija Taskinen: Sähköisten järjestelmien hyödyntäminen ammattikeittäiden omavalvonnassa. 2008. 28 s. + liitt. 2 s. (nid.) 38 s. +liitt. 2 s. (pdf)
- A:39 Kimmo Kainulainen – Pia Puntanen – Heli Metsäpelto: Etelä-Savon luovien alojen tutkimus- ja kehittämissuunnitelma. 2008. 68 s. + liitt. 17 s. (nid.) 76 s. +liitt. 17 s. (pdf)
- A:40 Nicolai van der Woert – Salla Seppänen – Paul van Keeken (eds.): Neuroblend - Competence based blended learning framework for life-long vocational learning of neuroscience nurses. 2008. 166 p. + app. 5 p. (nid.)
- A:41 Nina Rinkinen – Virpi Leskinen – Päivikki Liukkonen: Selvitys matkailuyritysten kehittämistarpeista 2007–2013 Savonlinnan ja Mikkelin seuduilla sekä Heinävedellä. 2008. 41 s. (pdf)
- A:42 Virpi Leskinen – Nina Rinkinen: Katsaus matkailutoimialaan Etelä-Savossa. 2008. 28 s. (pdf)
- A:43 Kati Kontinen: Maaperän vahvistusratkaisut huonosti kantavien maiden puunkorjuussa. 2009. 34 s. + liitt. 2 s.
- A:44 Ulla Keto – Marjo Nykänen – Rauni Väättäimöinen: Laadun vuoksi. Mikkelin ammattikorkeakoulu laadunvarmistuksen kehittäjänä. 2009. 76 s. + liitt. 11 s.

- A:45 Laura Hokkanen (toim.): Vaikuttavaa! Nuoret kansalaisvaikuttamisen kentillä. 2009. 159 s. (nid.) 152 s. (pdf)
- A:46 Eliisa Kotro (ed.): Future challenges in professional kitchens II. 2009. 65 s. (pdf)
- A:47 Anneli Jaroma (toim.): Virtaa verkostosta II. AMKtutka, kehitysimpulseja ammattikorkeakoulujen T&K&I –toimintaan. 2009. 207 s. (nid.) 204 s. (pdf)
- A:48 Tuula Okkonen (toim.): Oppimisvaikeuksien ja erilaisten opiskelijoiden tukeminen MAMKissa 2008–2009. 2009. 30 s. + liitt. 26 s. (nid.) 30 s. + liitt. 26 s. (pdf)
- A:49 Soile Laitinen (toim.): Uudistuva aikuiskoulutus. Eurooppalaisia kokemuksia ja suomalaisia mahdollisuuksia. 2010. 154 s. (nid.) 145 s. (pdf)
- A:50 Kati Kontinen: Kumimatot maaperän vahvistusratkaisuna puunkorjuussa. 2010. 37 s. + liitt. 2 s. (nid.)
- A:51 Laura Hokkanen – Veli Liikanen: Vaikutusvaltaa! Kohti kansalaisvaikuttamisen uusia areenoja. 2010. 159 s. + liitt. 17 s. (nid.) 159 s. + liitt. 17 s. (pdf)
- A:52 Salla Seppänen – Niina Kaukonen – Sirpa Luukkainen: Potilashotelli Etelä-Savoon. Selvityshankkeen 1.4.–31.8.2009 loppuraportti. 2010. 16 s. + liitt. 65 s. (pdf)
- A:53 Minna-Mari Mentula: Huomisen opetusravintola. Ravintola Tallin kehittäminen. 2010. 103 s. (nid.) 103 s. (pdf)
- A:54 Kirsi Pohjola. Nuorisotyö koulussa. Nuorisotyö osana monialaista oppilashuoltoa. 2010. 40 s (pdf).
- A:55 Sinikka Pöllänen – Leena Uosukainen. Oppimisverkosto voimaannuttajana ja hyvinvoinnin edistäjänä. Savonlinnan osaverkoston toiminnan esittely Tykes -hankkeessa vuosina 2006–2009. 2010. 60 s. + liitt. 2 s. (nid.) 61 s. liitt. 2 s. (pdf)
- A: 56 Anna Kapanen (toim.). Uusia avauksia tekemällä oppimiseen. Työpajojen ja ammattiopistojen välisen yhteistyön kehittyminen Etelä- ja Pohjois-Savossa. 2010. 144 s. (nid.) 136 s. (pdf)

- A:57 Hanne Soininen – Leena Mäkelä – Veikko Äikäs – Anni Laitinen. Ympäristöasiat osana hevostallien kannattavuutta. 2010. 108 s. + liitt. 11 s. (nid.) 105 s. + liitt. 11 s. (pdf)
- A:58 Anu Haapala – Kalevi Niemi (toim.) Tulevaisuustietoinen kehittäminen. Hyvinvoinnin ja kulttuurin ammattikorkeakoulutuksen suunta-
viivoja etsimässä. 2010. 155 s + liitt. 26 s. (nid.) 143 s. + liitt. 26 s. (pdf)
- A:59 Hanne Soininen – Leena Mäkelä – Anni Kyyhkynen – Elina Muukkonen. Biopolttoaineita käyttävien energiantuotantolaitosten tuhkien hyötykäyttö- ja logistiikkavirrat Itä-Suomessa. 2010. 111 s. (nid.) 111 s. (pdf)
- A:60 Soile Eronen. Yhdessä paremmin. Aivohalvauskuntoutuksen tehostaminen moniammatillisuudella. 2011. 111 s + liitt. 10 s. (nid.)
- A:61 Pirjo Hartikainen (toim.). Hyviä käytänteitä sosiaali- ja terveysalan hyvinvointipalveluissa. Tuloksia HYVOPA-hankkeesta. 2011. 64 s. (pdf)
- A:62 Sirpa Luukkainen – Simo Ojala – Antti Kaipainen. Mobiilihoiva turvallisen kotihoidon tukena -hanke 1.5.2008–30.6.2010. EAKR toimintalinja 4, kokeiluosio. Loppuraportti. 2011. 78 s. + liitt. 19 s. (pdf)
- A:63 Sari Toijonen-Kunnari (toim.). Toiminnallinen kehittäjäkumppanuus. MAMKin liiketalouden koulutus Etelä-Savon innovaatioympäristössä. 2011. 164 s. (nid.) 150 s. (pdf)
- A:64 Tuula Siljanen – Ulla Keto. Mikkeli muutoksessa. Muutosohjelman arviointi. 2011. 42 s. (pdf)
- A:65 Päivi Lifflander – Pirjo Hartikainen. Savonlinnan seudun palveluseteliselvitys. 2011. 59 s. + liitt. 6 s. (pdf)
- A:66 Mari Pennanen – Eva-Maria Hakola. Selvitys matkailun luontoaktiiviteettien, Kulttuurin ja luovien alojen Yhteistyön kehittämismahdollisuuksista ja tarpeista Etelä-Savossa. Hankeraportti. 2011. 29 s. + liitt. 18 s. (pdf)
- A:67 Osmo Palonen (toim.). Muistilla on kolme ulottuvuutta. Kulttuuriperinnön digitaalinen tuottaminen ja tallentaminen. 2011. 136 s. (nid.) 128 s. (pdf)
- A:68 Tuija Vääntinen – Marjo Nykänen (toim.). Osaamisen palapeli. Mikkelin ammattikorkeakoulun opetus suunnitelmien kehittäminen. 2011. 137 s.+ liitt. 8 s. (nid.) 131 s. + liitt. 8 s. (pdf)

- A:69 Petri Pajunen – Pasi Pakkala. Prosessiorganisaatio metsänhoitoyhdistyksen organisaatiomallina. 2012. 48 s. + liitt. 6 s. (nid.)
- A:70 Tero Karttunen – Kari Dufva – Antti Ylhäinen – Martti Kempainen. Väsyttävästi kuormitettujen liimaliitosten testimenetelmän kehitys. 2012. 45 s. (nid.)
- A:71 Minna Malankin. Venäläiset matkailun asiakkaina. 2012. 114 s. + liitt. 7 s. (nid.) 114 s. + liitt. 7 s. (pdf)
- A:72 María del Mar Márquez – Jukka Mäntylä. Metsätalouden laitoksen opetussuunnitelman uudistamisprosessi. 2012. 107 s. + liitt. 17 s. (nid.)
- A:73 Marjaana Kivelä (toim.). Yksin hyvä – yhdessä parempi. 2012. 115 s. (nid.) 111 s. (pdf)
- A:74 Pekka Hartikainen – Kati Kontinen – Timo Antero Leinonen. Metsätiensuunnitteluopas – metsä- ja piennartiet. 2012. 44 s. + liitt. 20 s. (nid.) 44 s. + liitt. 20 s. (pdf)
- A:75 Sami Luste – Hanne Soininen – Tuija Ranta-Korhonen – Sari Seppäläinen – Anni Laitinen – Mari Tervo. Biokaasulaitos osana energiaomavaraista maatilaa. 2012. 68 s. (nid.) 68 s. (pdf)
- A:76 Marja-Liisa Kakkonen (toim.). Näkökulmia yrittäjyyteen ja yritysyhteistyötoimintaan. 2012. 113 s. (nid.) 106 s. (pdf)
- A:77 Matti Meriläinen – Anu Haapala – Tuija Vääntinen. Opiskelijoiden hyvinvointi ja siihen yhteydessä olevia tekijöitä. Lähtökohtia ja tutkittua tietoa ohjauksen ja pedagogiikan kehittämiseen. 2013. 92 s. (nid.) 92 s. (pdf)
- A:78 Jussi Ronkainen – Marika Punamäki (toim.). Nuoret ja syrjäytyminen Itä-Suomessa. 2013. 151 s. (nid.) 151 s. (pdf)
- A:79 Anna Kähkönen (toim.). Ulkomaalaiset opiskelijat Etelä-Savon voimavaraksi. Kokemuksia ja esimerkkejä. 2013. 127 s. (nid.) 127 s. (pdf)
- A:80 Risto Laukas – Pasi Pakkala. Suomen suurimpien kaupunkien metsätaloustoimintojen kehittäminen. 2013. 55 s. + liitt. 8 s. (nid.)
- A:81 Pekka Penttinen – Jussi Ronkainen (toim.). Itä-Suomen nuorisopuntari. Katsaus nuorten hyvinvointiin Itä-Suomen maakunnissa 2010–2012. 2013. 147 s. + liitt. 15 s. (nid.) 147 s. + liitt. 15 s. (nid.)

- A:82 Marja-Liisa Kakkonen (ed.). Bridging entrepreneurship education between Russia and Finland. Conference proceedings 2013. 2013. 91 s (nid.) 91 s. (pdf)
- A:83 Tero Karttunen - Kari Dufva. The determination of the mode II fatigue threshold with a cast iron ENF specimen. 2013. 24 s. (nid.)
- A:84 Outi Pyöriä (toim.). Vesi liikuttaa ja kuntouttaa - hyviä käytänteitä vesiliikuntapalveluissa. Tuloksia VESKU-hankkeesta. 2013. 63 s. (nid.) 63 s. (pdf)
- A:85 Laura Hokkanen - Johanna Pirinen - Hanna Kuitunen. Vapaaehtoistyö, kansalaisjärjestöt ja hyvinvointipalvelujen kehittäminen Etelä-Savossa – esiselvitys. 2014. 114 s. (nid) 114 s. (pdf)
- A:86 Johanna Hirvonen. Luontolähtöisen toiminnan hyvinvointivaikutukset ja niiden arviointi. Asiakasvaikutusten arviointi Luontohoiva-hankkeessa. 2014. 70 s. (nid.) 70 s. (pdf)
- A:87 Pasi Pakkala. Liiketoimintaa ja edunvalvontaa – Näkökulmia työhyvinvointiin metsähoitoyhdistyksissä. 2014. 52 s. (nid.)
- A:88 Johanna Arola - Piia Aarniosalo - Hannu Poutiainen - Esa Hannus – Heikki Isotalus. Open-tietojärjestelmä. Etämonitoroinnin kehittäminen osana ympäristötekniikan koulutusta ja innovaatiotoimintaa. 2014. 71 s. (nid.) 71 s. (pdf)
- A:89 Tapio Lepistö. Luonnonkuitukomposiitit. 2014. 67 s. (nid.) 67 s. (pdf)
- A:90 Kirsti Iломäki - Kari Dufva - Petri Jetsu. Luonnonkuitulujitettujen muovikomposiittien tutkimus ja opetuksen kehittäminen. 2014. 49 s. (nid.) 49 s. (pdf)
- A:91 Jaana Dillström - Erja Ruotsalainen. Huomaan, että osaan. Opiskelijoiden kokemuksia simulaatiosta. 2014. 46 s. (nid.) 46 s. (pdf)
- A:92 Kati Kontinen. Huonosti kantavien maiden ja teiden vahvistamisratkaisut. 2014. 39 s. (nid.) 39 s. (pdf)
- A:93 Mika Liukkonen - Elina Havia - Henri Montonen - Yrjö Hiltunen. Life-cycle covering traceability and information management for electronic product using RFID. 2014. 55 s. (pdf)

- A:94 Liisa Uosukainen (ed.). Open source archive. Towards open and sustainable digital archives. 2014. 90 s. (nid.) 100 s. (pdf)
- A:95 Anu Haapala (toim.). Opinnollistaminen tki-projekteissa. Lähtökohtia ja kokemuksia käytännöstä. 2014. 95 s. (nid.) 88 s. (pdf)
- A:96 Päivi Niiranen-Linkama – Tiina Kuru. Kokemuksellinen hyvinvointi. Mitä 65–74-vuotiaat kertovat hyvinvoinnistaan. 2014. 55 s. (nid.) 55 s. (pdf)
- A:97 Marketta Koskinen. Mikkelin seudun Digipuntari 2014. Pilottitutkimuksen raportti. 2014. 67 s. (pdf)
- A:98 Sari Laanterä – Terttu Liimatainen – Marja-Liisa Laitinen. Ehkäisevän ja matalan kynnyksen hyvinvointipalvelumallin kehittäminen Mikkelin seudulle. 2014. 130 s. (nid.) 162 s. (pdf)
- A:99 Maarit Karhula. Omaisen ja läheisen näkemykset roolistaan palveluverkostossa. 2015. 76 s. (nid.) 76 s.(pdf)
- A:100 Sonja Miettinen – Sanna-Mari Pöyry. Vainulla Etelä-Savossa. Vaikeimmin työllistyvät nuoret palvelujärjestelmässä -selvitys. 2015. 90 s. (nid.) 102 s. (pdf)



MAMK

University of Applied Sciences

Julkaisija: Mikkelin Ammattikorkeakoulu
Julkaisusarja: Tutkimuksia ja raportteja - A Research Reports 100