

NUORTEN KOKEMUKSIA JULKISISTA PALVELUISTA JA
KUINKA HE HALUAVAT TULLA KOHDATUKSI:

”Siin tulee vaan sellanen fiilis, et mä oon ehkä sittenkin jotain”

Tiina Huovinen

Opinnäytetyö, kevät 2015

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Diak Etelä, Helsinki

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi YAMK

Päihteet ja syrjäytyminen

TIIVISTELMÄ

Huovinen, Tiina. Nuorten kokemuksia julkisista palveluista ja kuinka he haluavat tulla kohdatuksi: ”Siin tulee vaan sellanen fiilis, et mä oon ehkä sittenkin jotain” Diak Etelä, Helsinki, kevät 2015, 63s., 2 liitettä
Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma. Päähteet ja syrjäytyminen, sosionomi (YAMK).

Tavoitteena opinnäytetyössäni oli selvittää nuorten kokemuksia asioinnista julkisissa palveluissa Vantaalla. Halusin tuoda työssäni myös nuorten äänen kuuluviin, millaisia toiveita heillä on työntekijöille, joita he kohtaavat ja millaisia ideoita nuorilla mahdollisesti olisi palvelujen kehittämiseksi.

Teoreettinen viitekehys koostuu asiakaslähtöisyydestä, kohtaamisesta sosiaalialalla, vuorovaikutuksesta, työttömyydestä, syrjäytymisestä ja matalan kynnyksen palveluista.

Tutkimukseni on laadullinen ja menetelminä olen käyttänyt teemahaastattelua ja kyselyä. Tein kyselyn vantaalaisille nuorille, jossa kartoitin nuorten kokemuksia asioinnista julkisissa palveluissa. Halusin kyselyn avulla selvittää, mitkä ovat nuorten kokemukset siitä, onko heitä kuunneltu ja miten heidät on kohdattu eri palveluissa. Haastattelin myös kahdeksaa nuorta teemahaastattelulla. Haastattelut käsittelivät nuorten positiivisia ja negatiivisia kokemuksia asioinnista julkisissa palveluissa, sekä nuorten odotuksia julkisten palveluiden työntekijöille, joita he kohtaavat ja mahdollisia ideoita palveluiden kehittämiseen.

Nuorten kokemukset julkisista palveluista olivat haastatteluiden perusteella pääosin positiivisia, mutta kyselyssä vastaukset hajaantuivat enemmän positiivisten ja negatiivisten välillä. Nuoret toivat esille, että positiiviseen kokemukseen vaikuttaa työntekijän asenne ja positiivisuus. Negatiivisena nuoret pitivät sitä, jos työntekijä on negatiivinen tai kiireinen. Työntekijöiltä nuoret toivoivat positiivisuutta, kuuntelemista ja halua auttaa. Nuoret asioivat myös mielellään kasvokkain ja haluavat luoda luotettavan kontaktin työntekijään.

Vuorovaikutuksella ja kohtaamisella on suuri merkitys asiakastyössä. Palvelut ovat siirtyneet jo paljon verkkoon ja asiakaskohtaisia kasvokkain on vähennetty. Tähän olisi syytä kiinnittää huomiota ja panostaa matalan kynnyksen palveluihin ja henkilökohtaiseen ohjaukseen. Nuoret vaikuttavat tarvitsevan tuttuja ja turvallisia työntekijöitä, jotka haluavat auttaa heitä eteenpäin.

Asiasanat: työttömyys, syrjäytyminen, vuorovaikutus, kohtaaminen

ABSTRACT

Tiina Huovinen

Youths' experiences in the public services and how they want to be encountered.

Diak, Helsinki, Spring 2015, 63 p. 2 appendices.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Intoxicants and Social Exclusion. Degree: Master of Social Services

The purpose of this study was to find out experiences of the young service users in the public services of Vantaa. I also wanted to bring out youths' voices as to what kinds of wishes and ideas they might have to develop the public services.

In my study I have searched the theory from the viewpoint of customer orientation, encounters with customers in social services, interaction, unemployment and social exclusion.

The study is a qualitative study. Material was collected by using theme interview and a questionnaire. With the questionnaire I have tried to find out youths' experiences in the social services. I wanted to know how they have been heard and treated in different services. I also interviewed eight individual customers by using theme interview. We talked about the positive and negative experiences that they have faced while using social services. Also youths' expectations for the employees of public services were studied.

Youths' experiences in public services were mostly positive. In the questionnaire the answers were more between positive and negative. Young people stated that in having a positive experience the employee must have the right attitude and positivity when meeting a customer. The youth felt that it is negative if the employee is busy or has a negative attitude.

Interaction in an encounter has great meaning in customer work. Lots of services have been moved online and meeting face to face has been reduced. We should notice that and develop personal guidance. Youths need employees who they can trust and who help them go forward in their lives.

Key words: unemployment, social exclusion, interaction and encounter

SISÄLTÖ

1 TYÖN LÄHTÖKOHDAT	5
2 ASIAKASLÄHTÖISYYS	6
2.1 Kohtaaminen sosiaalialalla.....	8
2.2 Vuorovaikutus.....	10
3 MATALAN KYNNYKSEN PALVELUT	11
4 HAASTEITA NUOREN ELÄMÄSSÄ.....	14
5 TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	19
6 TOTEUTUS.....	19
6.1 Teemahaastattelu.....	20
6.2 Kysely	22
6.3 Eettisyys ja luotettavuus.....	23
6.4 Analysointi.....	24
6.5.1 Teemoittelu.....	25
6.5.2 Teoriaohjaava analyysi.....	25
7 TULOKSET	26
7.2 Kokemuksia ja kohtaamisia	32
7.2.1 Positiivista.....	33
7.2.2 Negatiivista.....	36
7.3 Kokemuksia ja ideoita.....	37
7.3.1 Kasvotusten vai verkossa	38
7.3.2 Lähellä ja saman katon alla	42
7.3.3 Työntekijöiden tavoitettavuus	43
7.4 Toiveita.....	44
8 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	46
8.1 Vuorovaikutuksen ja kohtaamisen merkitys	47
8.2 Palvelut lähellä ja helposti saatavissa.....	49
8.3. Prosessi	50
9 KEHITTÄMISIDEAT	51
Lähteet	53
LIITE 1. Teemahaastattelun runko	56
LIITE 2. Palvelukysely	57

1 TYÖN LÄHTÖKOHDAT

Työskentelen Vantaan kaupungin työllisyyspalveluissa Petra- projektissa, joka on jatkoa Petra- nuoret uusille urille- projektille 1.11.2013- 31.12.2014 ja Petra - nuoret työhön ja kouluun- projektille 1.3.2010- 31.10.2013. Projektin kohderyhmänä ovat kaikki alle 25 - vuotiaat vantaalaiset työttömät nuoret. Tällä hetkellä Petra toimii Vantaan kaupungin omalla rahoituksella ainakin vuoden 2015 loppuun.

Nuorten kanssa työskennellessäni olen törmännyt usein siihen, että nuoret eivät tiedä mistä mitään palvelua voi saada ja nuorten puheiden perusteella eri palveluissa asiointi kuulostaa haasteelliselta. Osa nuorista tuntuu turhautuneen siihen, että samoja asioita joutuu kertomaan useassa paikassa aina uusille työntekijöille ja erilaisia papereita ja selvityksiä joutuu kuljettamaan eri virastoihin liikkain. Joskus olen kuullut myös nuorten puhuvan siitä, että työntekijöitä ei kiinnosta heidän asiansa. Eduskunnan tarkastusvaliokunnan raportin (2013, 216) mukaan palveluihin tulisi luoda matalan kynnyksen periaatteella toimivia palvelupisteitä, joissa nuoren tarvitsema tuki tuodaan samaan paikkaan. Tällaiset yhden luukun periaatteella toimivat palvelut, joihin nuori pääsisi nopeasti silloin kun tarvitsee, estäisi ongelmien vaikeutumista. Kun huomioitaisiin paremmin toiminnan resursointi, tarjottaisiin nuorten palvelutarpeisiin vastaavia palveluita sekä kehitettäisiin toiminnan koordinoitua ja seurantaa, voitaisiin saada nuorten syrjäytymistä ehkäisevästä toiminnasta nykyistä enemmän pitkäkestoisia vaikutuksia.

Haluan saada opinnäytetyössäni nuorten äänen näkyviin, jotta he pääsisivät kertomaan millaista palvelua he kokevat saavansa ja millaista palvelua he tarvitsevat? Ilmeneekö nuorten haastattelujen pohjalta uusia ideoita palvelujen kehittämiseksi? Vantaalla nuorten palvelut toimivat nykyisin erillään ja laajalla alueella, toimijat tekevät yhteistyötä, mutta yhteistyö olisi varmasti sujuvampaa jos kaikki nuorten kanssa toimivat yksiköt/ toimijat olisivat saman katon alla. Työntekijät pysyisivät paremmin perillä nuoren tilanteesta, kun samassa paikassa työskentelisi moniammatillinen työryhmä ja nuoret saisivat laaja-alaisempaa

palvelua, koska työntekijät tekisivät tiivistä yhteistyötä keskenään. Nuorten ohjaaminen olisi tehokkaampaa, kun nuoren voisi ohjata tarvittavien palveluiden piiriin saman katon alla. Uskon että myös nuoren olisi helpompi asioida yhdessä paikassa, jossa hänellä olisi tuttuja työntekijöitä vastassa, jotka tietäisivät nuoren tilanteen, eikä nuoren tarvitsi aina aloittaa alusta mennessään asioimaan eri virastoihin tai palveluiden piiriin. Tämä vaatii tietysti työntekijöiden välille mutkattoman tiedonkulun ja sujuvan yhteistyön, jotta tieto nuoren tilanteesta välittyy myös muille nuoren kanssa työskenteleville työntekijöille. Vai olisiko nuoresta helpompaa, jos olisi yksi työntekijä, joka olisi perillä hänen asioistaan ja pystyisi auttamaan kaikissa eteen tulevilla asioilla ja ongelmilla.

2 ASIAKASLÄHTÖISYYS

Sosiaalityössä näkemys asiakkaan tarpeista ja toiveista lähtevästä palvelukulttuurista on kehittynyt hitaasti ja sen eteen on tehtävä jatkuvasti töitä. Perustana on asiakkaan näkökulmasta lähteminen, mikä pohjautuu yhteiseen kieleen ja ihmisen kunnioittamiseen. Asiakaslähtöisyyden käsite on alkanut yleistyä vasta 2000-luvun taitteessa, jolloin alettiin nähdä, että asiakaskeskeisyys ei nostanut riittävän vahvasti asiakasta toimivaksi subjektiksi auttamissuhteessa. Asiakaslähtöisyydestä on tarve siirtyä ihmisen oikeuksia punnitsevaan ja hänen näkökulmaansa nostavaan itsemääräämisoikeuteen ja yhdessä toimimiseen. (Laitinen & Pohjola 2010, 46- 47.)

Suomessa julkisella sektorilla on toteutettu ja toteutetaan innovatiivisia hankkeita, joiden avulla palvelujen tuotantomuotoja on kehitetty ja kehitetään parhailaan asiakaslähtöisempään suuntaan. Kaikkia näitä hankkeita yhdistää asiakaslähtöisen vuorovaikutuksellisuuden, joustavuuden ja kustannustehokkuuden korostaminen kehittämisen lähtökohdaksi. Kun palvelut kohdistetaan ja räätälöidään paremmin, päästään irti palvelutarjonnan turhista päällekkäisyyksistä ja voidaan karsia tarpeettomat palvelut pois. Palveluita tulisi kehittää myös entistä

joustavammiksi ja yksilöllisemmiksi. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011. 38- 39.)

Asiakkaiden mielipiteiden huomioimiseen on kehitetty useita eri menetelmiä. Osa näistä pyrkii ottamaan asiakkaan mukaan jo suunnitteluprosessin alkuvaiheessa. Yksi näistä malleista on osallistava suunnittelu, jonka avulla pyritään yhdistelemään käyttäjien ja kehittäjien erilaista tietämystä tuotteiden ja palvelujen suunnittelussa. Käyttäjät osallistuvat suunnitteluprosessiin ja tuovat siihen omat ideansa ja asiantuntemuksensa. (Virtanen ym. 2011, 39.)

Kansalaiset, jotka ovat heikoimmassa asemassa, ovat heikoimmilla myös vapauksissa ja valintojen tekemisessä. He joutuvat helposti marginalisoitumisen, vaikuttamismahdollisuuksien vähenemisen ja kansalaisuuden kaventuneille poluille. Mutta pienetkin kokemukset asiakkuudessa, jossa on tultu kuulluksi ja koettu itsensä osalliseksi, voi nostaa ihmisen elämänhallinnan väylälle ja vahvistaa kokemusta täysivaltaisesta kansalaisuudesta. (Niiranen 2002, 63.)

Närhi, Kokkonen & Matthies ovat tutkineet alle 30-vuotiaiden miesten näkemyksiä sosiaali- ja työvoimapalvelujen asiakkuudesta. Haastateltavien mukaan palvelujärjestelmän kommunikaation ongelmat liittyvät järjestelmän monimutkaisuuteen. He eivät useinkaan tiedä mitä pitäisi kysyä ja keneltä. Myös palvelujen pirstaleisuus aiheuttaa tietämättömyyttä siitä, keneen kannattaa ottaa yhteyttä missäkin tilanteessa. Haastateltavat kritisoivat myös ”kasvottomia” palveluja ja he kokivat, etteivät heidän oikeutensa silloin toteudu. Kun palvelut ovat Internet pohjaista ja esimerkiksi toimeentulotukea haetaan lomakkeilla ilman että tavaan työntekijää. Kasvottomat palvelut ovat yleisiä siellä, missä palvelu on perusluonteeltaan byrokraattista ja kontrolloivaa tai siihen koettiin liittyvän järjestelmän taholta epäilyä asiakkaan passiivisuudesta. Haastateltavat kokivat myös, että järjestelmän tehtävänä on sanella, miten heidän tulisi toimia. Tutkimuksessa mukana olleet haastateltavat toivoivat myös työntekijöiltä kohtaamisissa kunnioittamista, välittämistä ja arvostamista. Työntekijöillä tulisi olla enemmän sydäntä mukana pelissä, kun kohtaavat asiakkaita. (Närhi, Kokkonen & Matthies 2013, 113, 126- 128.)

Asiakslähtöisyys on totuttu näkemään sosiaalialalla eettisesti kestävä työn tunnuspiirteenä. Asiakslähtöisyyttä voidaan kutsua asiakkaiden tarpeista ja tilanteista liikkeelle lähtemiseksi sekä asiakkaan osallisuuden ja oman asiantuntijuuden kunnioittamiseksi. Usein tämä eettinen lähtökohta tulee haastetuksi sosiaaliryöön vuorovaikutuksessa. Jännitteitä suhteessa asiakslähtöisyyden toteutumiseen voi syntyä asiakkaan ja työntekijän välisessä asemassa. Työntekijän käyttäessä suostuttelevaa valtaa asiakkaan identiteetin muokkaamiseksi, esimerkiksi työkyvyttömyyseläkettä toivovan asiakkaan houkuttelemista kuntoututtavan työtoiminnan piiriin ja työntekijä onnistuu houkuttelussa. Onko asiakslähtöistä, että asiakas lähtee mukaan uudenlaiseen tilanneajatteluun vai olisiko asiakslähtöisempää tukea asiakkaan alkuperäistä suunnitelmaa? Tai jos asiakas hiljaa vastustaa, mutta ei sano asiaa ääneen? Asiakkaan kuunteleminen on erittäin tärkeää. Tähän vaikuttaa myös instituutioiden asiakkuudelle määrittelemät kriteerit ja sosiaalisia ongelmia määrittävät kulttuuriset diskurssit. (Juhila 2006, 249- 252.)

2.1 Kohtaaminen sosiaalialalla

Sosiaali- ja terveysalalla toimimme herkässä ihmissuhdetyössä. Ihmiset, jotka hakeutuvat avun piiriin saattavat olla usein epätietoisia tai hämmentyneitä omasta tilanteestaan ja tulevaisuudestaan. Asiakkaat ja potilaat sosiaali- ja terveysalalla ovat erilaisissa elämäntilanteissa olevia yksilöitä, ryhmiä ja perheitä. Sosiaali- ja terveysalan työssä tavoitellaan asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia. Toiminnan ja palveluiden tavoitteena on asiakkaan auttaminen, tukeminen, parantaminen, hyvinvoinnin lisääminen, terveyden edistäminen, kuntouttaminen tai sairauden hoito sekä parempi arki ja elämänlaatu. Asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus on työskentelyn kannalta tärkeää. Asiakkaan ottaminen mukaan häntä koskevan asian suunnitteluun, toteuttamiseen ja arvioimiseen on tasavertaisen yhteistoiminnan edellytys. Työskentely on vastavuoroista ja työntekijä kohtelee asiakasta tilanteen mukaan mahdollisimman huomaavasti ja kunnioittavasti. (Raatikainen 2015, 12- 18.)

Ensikohtaaminen työntekijän ja asiakkaan välillä on tärkeä hetki, sillä asiakassuhde lähtee muovautumaan tuon hetken perusteella. Ensikohtaamisessa esille voi nousta myös vaikeasti hahmotettavat tiedostamattomat tekijät, kuten ennakko-oletukset, asenteet, ristiriitaiset oletukset, motiivit sekä toiveet toista osapuolta ja yhteistyötä kohtaan. Alkavassa asiakasprosessissa on hyvä huomioida asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyösuhde. Lisäksi tulee kiinnittää huomiota asiakkaan näkemyksiin lähtötilanteesta ja arvioon siitä, millaista muutosta ja millä keinoin sitä tavoitellaan. Luottamuksellista suhdetta ei aina synny ja sen taustalla voi olla esimerkiksi asiakkaan aikaisemmat huonot kokemukset, jotka voivat aiheuttaa asiakkaassa varauksellisuutta tai epäilystä yhteistyötä kohtaan. (Raatikainen 2015, 69- 70.)

Työntekijän ja asiakkaan kohdatessa, palvelujen piiriin hakeutunut ihminen muodostaa kuvan palvelun laadusta. Onnistunut palvelu ei palaudu kuitenkaan suoraan kohtaamisen tekniikoihin, vaan inhimilliseen, henkilökohtaiseen, kokonaisvaltaiseen sosiaaliseen kokemukseen. Välttämätön ehto kokemuksen myönteiselle rakentumiselle on kanssaihminen, joka puhuu tuttua kieltä, jolla ei ole kiire ja osoittaa paneutuvansa keskustelukumppaninsa asiaan. Asiakkailla on myös perusodotuksena, tulla arvostetuksi ihmisenä, ei tapauksena, diagnosoituna tai ongelmankantajana. Ihmiset odottavat työntekijöiltä myös välittämistä, joka edellyttää inhimillistä, ymmärtävää suhdetta ja asiakkaan asioiden ottamista tosissaan. Yhtenä hyvän palvelun kriteerinä pidetään myös ihmisen kokonaisisuuden huomioimista, joka voi hukkaa hajanaisen järjestelmän toimintalogiikkaan ja sen elämää osiin jakaviin työperinteisiin. (Laitinen & Pohjola 2010, 52.)

Yksi arvokkaan kohtaamisen periaatteista on luottamus, joka liittyy asiakassuhteessa saadun tiedon käyttämiseen ja säilyttämiseen. Asiakkaan tulee pystyä luottamaan siihen, että työntekijä on hänen puolellaan ja ajaa hänen asiaansa parhaalla mahdollisella tavalla. Parhaimmillaan kohtaaminen on sitä että, siitä välittyy asiakkaalle työntekijän aito halu auttaa, kokemus välittämisestä, tunne ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioittamisesta. Kun työntekijä uskoo asiakkaan omiin edellytyksiin se luo toivoa muutoksen mahdollisuudesta. Kun työntekijän ja asiakkaan yhteistyö on muotoutunut näin, se on voimaannuttava sosiaalinen kokemus ja rakentaa keskinäisen luottamuksen ilmapiiriä. Silloin kun arvokkaan

kohtaamisen periaatteet jäävät toteutumatta, luottamus jää syntymättä ja kohtaaminen voi muotoutua alistavaksi, nöyryyttäväksi ja itsemääräämistä loukkaavaksi kokemukseksi. (Laitinen & Pohjola 2010, 170.)

2.2 Vuorovaikutus

Vuorovaikutuksessa on kaksi toisistaan eroavaa muotoa, jotka ovat sanallinen ja sanaton viestintä. Sanattomasta viestinnästä puhutaan, kun tarkoitetaan kielelukoisia viestintämuotoja kuten ilmeitä ja eleitä. Näiden lisäksi voidaan tarkastella oheisviestintää, jossa voidaan erotella äänen käyttöön liittyviä asioita, kuten äänneet, painotukset, sointi ja korkeus. Sanaton viestintä voi olla myös ristiriidassa sanallisen viestinnän kanssa. Sanallinen viestintä liittyy puhuttuun ja kirjoitettuun kieleen. Sanojen merkitykset voivat olla eri ihmisille erilaisia liittyen heidän kokemuksiinsa. (Vilen, Leppämäki & Ekström 2002, 20.)

Puhutaan myös ammatillisesta vuorovaikutuksesta, joka voidaan määritellä usealla eri tavalla. Tämän monipuolisen taidon taustalla on tietoa ja oppimista. Ammatillinen vuorovaikutus voi olla vaikuttamista, jakamista, tiedon hankintaa ja asioiden eteenpäin viemistä. Siinä viestitään eleillä, ilmeillä, sanoilla tai toiminnan kautta. Vuorovaikutuksessa on hyvä olla tilaa myös tunteille, hiljaisuudelle ja ajatuksille. Voidaankin sanoa, että vuorovaikutus on ajatusten ja tunteiden vaihtamista, yhdessä tekemistä ja yhdessä olemista. Ammatillaisen toiminnassa tämä korostuu, sillä asiakkaan elämästä saattaa puuttua henkilöitä, joiden kanssa voisi kokea asioita ja keskustella niistä. (Vilen, Leppämäki & Ekström 2002, 21- 22.)

Parhaimmillaan vuorovaikutus on dialogia, joka tarkoittaa kahden ihmisen välistä tasa-arvoista ja toisen subjektiivista kunnioittavaa vuorovaikutusta, jossa pyritään vastavuoroisuuteen. Asiakassuhteessa vuorovaikutuksellisessa dialogissa otetaan huomioon molempien vaatimukset ja pyritään molempien puoleen ymmärrykseen ja toisen osapuolen todellisuuden hahmottamiseen. (Raatikainen 2015, 108.) Vastavuoroisessa suhteessa työntekijän kanssa, asiakas voi

saada itselleen äänen, osallisuuden ja vastuullisen toimijan roolin. Motivaatio syntyy ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja se ylläpitää ja kannattelee voimaannuttavaa dialogia. Asiakassuhteen rakentamisessa teoretiedolla on merkitystä, koska suhdetta kannatteleva tieto kasvaa vuorovaikutusprosessissa. (Sipilä 2011, 40.) Puhutaan myös vuorovaikutuksellisesta tukemisesta, jossa auttaja pyrkii tukemaan ihmisen tietoista puolta ja niitä voimavaroja, joita hänellä on. Tämä vaatii monesti perehtymistä asiakkaan elämäntilanteeseen, mutta se voi olla myös hetken empaattista kuuntelua ja rohkaisun sanoja. (Vilen, Leppämäki & Ekström 2002, 24.)

Vuorovaikutuksen haasteena voi olla työntekijän ylikuormittuminen. Jos resurssit ovat liian pienet, työntekijät voivat ylikuormittua. Silloin kun aikaa on liian vähän ja odotukset ylittävät mahdollisuudet, alkaa työntekijä kynnistyä, väsyä ja odottaa vain helppoja asiakaskohtaamisia. (Mattila 2010, 20.)

3 MATALAN KYNNYKSEN PALVELUT

Matalan kynnyksen palveluista puhutaan varmasti useammalla paikkakunnalla. Palveluita haluttaisiin kehittää asiakasystävällisempään suuntaan, jotta nuorten olisi helpompi asioida hankalassa elämäntilanteessa ja saada elämänsä raiteilleen. Paljon puhutaan matalan kynnyksen paikasta tai yhden luukun mallista, jossa nuorta voidaan ohjata kokonaisvaltaisesti elämässä eteenpäin. Nuorille voi olla haastavaa asioida eri virastoissa ja selittää samat asiat usealla virkailijalle useampaan kertaan.

Silloin, kun avuntarpeen kokonaisuus on monimutkainen, vaatisi toimiva tuki pirstaleisen rakenteen ylittämistä sekä yhteisesti ymmärrettyä vastuun jakoa. Lähtökohtana tällä hetkellä on se, että perusturvasta ja peruspalveluista vastaavat tahot työskentelevät itsenäisesti ja jokainen toimija vastaa vain oman ammatillisen roolinsa mukaisesta toiminnasta. (Määttä & Keskitalo 2014, 198.)

Nummela (2011) kirjoittaa väitöskirjassaan, että matalan kynnyksen palvelut merkitsevät asiakkaalle, että saa suhteellisen nopeasti tietoa ja voi tarvittaessa tavata työntekijää henkilökohtaisesti. Usein sosiaali- ja terveysalalla palvelujärjestelmässä on vastaanottoajat, joita asiakkaiden on noudatettavaa. Koska palvelujärjestelmä on pirstoutunut, aiheuttaa se sen, että asiakkaat eivät saa tarvitsemiaan palveluja samasta paikasta, vaan joutuvat asioimaan useassa eri paikassa. Asiakkaalle riittäisi, että hän saisi tiedon eri vaihtoehdoista ja neuvon kuinka toimia. On olemassa liian vähän paikkoja, joista asiakas saisi tiedon nopeasti, sillä iso osa asiakkaista tulisi autetuksi ohjeilla ja neuvoilla. (Nummela 2011, 101- 102.)

Suomessa on jo joissakin kunnissa toteutettu työskentelyä nuorten parissa matalan kynnyksen periaatteella. Seuraavassa esittelen tarkemmin Vantaalla toimivaa Petra- hanketta ja Oulussa toimivaa Byströmin taloa.

Vantaalla toimiva Petra- projekti on toiminut tiiviissä yhteistyössä TE-toimiston kanssa samoissa tiloissa koko toimintansa ajan. Petra- projektissa on myös koko toiminnan ajan toiminut myös kaksi terveydenhoitajaa tai psykiatrista sairaanhoitajaa. Nuoret, jotka Petrassa asioivat ovat vantaalaisia alle 25- vuotiaita työttömiä. Suuri osa nuorista ohjautuu Petraan Te- toimiston (Työ- ja elinkeinotoimisto) kautta, saamalla ajan TE- palveluiden asiantuntijalta. Nuori voi myös itse ottaa yhteyttä Petran palveluohjaajaan ja varata ajan. Tämän jälkeen nuoren asiointi tapahtuu pääsääntöisesti Petra-projektissa ja tapaamiset ovat työnhakuun sidottuja. Petra-projektin palveluohjaaja tapaa nuorta säännöllisesti keskimäärin kahden viikon välein. Ensimmäisellä kerralla nuoren tilannetta kartoitetaan alkuhaastattelulomakkeen avulla. Tämän jälkeen palveluohjaaja ja nuori yhdessä miettivät mikä on seuraava askel nuoren tilanteessa, kohti työtä tai koulutusta. Nuorten taustat ja tilanteet ovat hyvin erilaisia. Koulutustaso nuorilla voi olla peruskoulun keskeyttäneestä korkeakoulututkinnon suorittaneeseen. Joissain tapauksissa ennen työtä tai koulutusta on käytävä läpi muita polkuja kuten esimerkiksi kuntouttavaa työtoimintaa, päihde- ja/tai mielenterveyspalveluja tai muita tarvittavia palveluja.

Petra järjestää myös erilaisia työnhakuun liittyviä tapahtumia kuten Nuorten mahdollisuuksien torit, joissa nuoret pääsevät suoraan keskustelemaan henkilökohtaisesti eri työnantajien kanssa. Petran palveluohjaajan tehtävänä on ohjata nuori oikean palvelun piiriin, jotta nuori saa parhaan mahdollisen tuen ja avun päästäkseen eteenpäin tilanteessaan. Petrassa nuori on voinut asioida matalan kynnyksen periaatteella ja palveluohjaajat ovat ohjanneet erilaisissa elämäntilanteissa olevia työttömiä vantaalaisia nuoria eteenpäin, kuunnellen nuoren omia kiinnostuksen kohteita ja kohdaten jokaisen nuoren omana yksilönään.

Petrassa on vuodesta 2010 lähtien asioinut noin 5500 nuorta. Nuoria ohjataan pääasiassa työhön ja työpaikkoja onkin nuorille löytynyt 1500 kappaletta. Opiskelemaan ohjaaminen on myös tärkeässä roolissa ja tutkintoon johtaviin koulutuksiin Petran kautta on lähtenyt yli 400 nuorta. Petrassa tehdään myös tiivistä yritysyhteistyötä, jonka avulla pyritään löytämään nuorille työ-, työkokeilu- ja opiskelupaikkoja. Yrityksiä mukaan on saatu jo noin 300 kappaletta.

Oulussa on perustettu matalan kynnyksen periaatteella toimiva ohjauskeskus Byströmin talo, josta alle 30-vuotias oululainen nuori voi saada tietoa, ohjausta ja tukea erilaisissa elämäntilanteissa. Nuori voi saada Byströmin talon kautta tietoa, tukea ja ohjausta liittyen koulutukseen, raha-asioihin, asumiseen, työhön, terveyteen, hyvinvointiin, ihmissuhteisiin ja vapaa-aikaan. Byströmin talossa työskentelee muun muassa Nappi-tietopalveluohjaajia, etsivän nuorisotyön ohjaajia, työhönvalmentaja, ammatinvalinnan psykologi, sosiaaliohjaajia, maahanmuuttajien ohjaaja, työpörssin ohjaajia, terveydenhoitaja sekä psykiatrin sairaanhoitaja. (Oulun kaupunki i.a.)

Nuori voi asioida Byströmin talossa talon aukioloaikoina ilman lähetettä tai ajanvarausta. Nuoren voi ohjata talolle myös muiden kaupungin palvelujen piiristä sekä oppilaitoksista, Kelasta, TE-toimistosta ja muista kolmannen sektorin palveluista. Nuoren polku Byströmin talossa etenee nuoren omien tarpeiden ja lähtökohtien mukaan. Byströmin talossa ei tehdä toimeentulotuen päätöksiä, mutta työntekijät auttavat nuorta hakemuksen tekemisessä ja mahdollisten liitteiden kanssa. He ottavat myös hakemuksia vastaan ja toimittavat ne eteenpäin etuus-käsittely-yksikköön. Byströmin talon kautta voi varata myös aikaa oman alueen

aikuissosiaalityöntekijälle. Vuonna 2013 Byströmin talon nuorten palveluissa sekä Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napissa oli yhteensä 13810 asiakaskontaktia. (Jutta Pernu-Määttä, henkilökohtainen tiedonanto 19.3.2014.)

Matalan kynnyksen palvelut tuntuvat toimivan hyvin ja niissä on saatu ilmeisen hyviä tuloksia aikaan. Pidän tärkeänä, että nuoren on helppo tulla asioimaan ja nuorta kuunnellaan ja edetään hänen omien kiinnostustensa mukaan. Useammalle paikkakunnalle on saatu rahoitusta Ohjaamo- hankkeeseen (katso s. 49.), jotka käynnistyvät matalan kynnyksen palveluna vielä tämän kevään/ kesän aikana.

4 HAASTEITA NUOREN ELÄMÄSSÄ

Nuoret ovat monien uusien asioiden äärellä peruskoulun loppuvaiheessa ja sen jälkeen ja silloin heiltä odotetaan jo päätöksiä siitä, mitä he haluavat tulevaisuudessa tehdä. Nuorilla on erilaisia elämäntilanteita ja erilaisia taustoja, jotka voivat vaikuttaa heidän valintoihinsa ja mahdollisuuksiinsa. Suomessakin on paljon nuoria, jotka syystä tai toisesta ovat jääneet opiskelupaikan tai työn ulkopuolelle. Useissa yhteyksissä henkilöstä joka on syystä tai toisesta jäänyt työvoiman ja opiskelun ulkopuolelle, puhutaan syrjäytymisestä.

Syrjäytymisen käsitteen sijasta voidaan käyttää myös marginaalisuuden käsitettä, joka on myönteisempi ilmaus kuin syrjäytyminen. Marginaalisuus liittyy myös rajoihin ja raja syntyy johonkin vallitsevaan ja normaalina pidettyyn, johon nähden toinen on sivussa. Marginaalisuuden ei tarvitse olla myöskään koko ihmistä ja hänen elämänsä määrittävää. Ihminen voi olla yhden asian suhteen marginaalissa ja toisen asian suhteen valtavirrassa. Marginaalisuus ei ole huommuutta tai vajavaisuutta vaan ennen kaikkea erilaisuutta vallitsevaan ja normaaliin nähden. (Juhila 2006, 104.) Syrjäytymisen käsitteen vakiintumiseen osaksi käyttökieltä on suuri merkitys Euroopan unionilla (Notkola ym. 2013, 55).

Löysin mainintoja ja lukumääriä syrjäytyneistä nuorista ja eri yhteyksissä ne määritellään hieman eri tavoin ja ikähaarukat ovat erilaisia. Joten tarkkojen lukujen ja määritelmien tekeminen on vaikeaa. Myrskylän (2012) mukaan syrjäytyneeksi nuoreksi määritellään nuoret, jotka ovat työvoiman ja opiskelun ulkopuolella, eikä heillä ole peruskoulun jälkeistä tutkintoa. Vuonna 2010 syrjäytyneitä nuoria oli 51341, joka on noin 5 % kaikista 15- 29- vuotiaista nuorista. Työnhakijoina näistä nuorista oli 18830 ja muita työvoiman ulkopuolella olevia oli 32511. Nämä ulkopuolella olevat eivät käy töissä tai opiskele ja he eivät näy missään tilastoissa. Heistä ei myöskään tarkkaan tiedetä, ketä he ovat ja mitä he tekevät. Syrjäytyminen on erityisesti nuorten miesten ongelma. Vuonna 2010 syrjäytyneistä nuorista kaksi kolmasosaa oli miehiä. Tärkein selittäjä nuorisotyöttömyyteen ja muuhun syrjäytymiseen on heikko koulutus. (Myrskylä 2012, 2-8.) Vuonna 2012 Työ- ja elinkeinoministeriön raportissa kerrotaan, että yhteiskunnasta syrjäytyneitä, ilman toisen asteen tutkinnon suorittaneita nuoria 20 - 29 - vuotiaita on noin 40 000, joista täysin kadonneita tilastojen ulkopolisina on noin 25 000. Nämä nuoret eivät ole koulutuksessa, työelämässä tai edes työnhakijoina. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 6.)

Nuorten työllisyystilanteesta on kova huoli, koska se on kasvussa ja se on ollut paljon esillä julkisuudessa. Uhkakuvana nuorten työttömyydessä nähdään pysyvästä työmarkkinoiden ulkopuolelle ajautumisesta ja sosiaalisesta syrjäytymisestä. Nuorten työttömyyden laadun ja laajuuden hahmottaminen on vaikeaa, koska kaikki työllistymättömät nuoret eivät ilmoittaudu työttömäksi työnhakijaksi. Tällainen piilotyöttömyys voi ilmetä nuorten keskuudessa koulutukseen hakeutumisenä tai ei-aktiivisuutena. (Hämäläinen, Hämäläinen & Tuomala 2014, 18-19.) Alle puolen vuoden mittaisen työttömyyden ei katsota olevan vielä merkittävä uhka normaaleilla työmarkkinoilla pysymiselle. Työttömyyden pitkittyminen lisää uhkaa tuntuvasti työmarkkinoiden ulkopuolelle joutumiseen ja yli vuoden mittainen työttömyys merkitsee suurella varmuudella normaaleilta työmarkkinoilta ulossulkemista. Työttömyys tulisi katkaista mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. (Raunio 2006, 58- 59.)

Suomessa ei ole Valtakarın (2012) mukaan olemassa suoraan syrjäytyneille tai syrjäytymisvaarassa oleville nuorille suunnattuja palveluja, vaan peruspalveluilla ja hankkeilla tähdätään nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn. Aktivointia edistävän toiminnan vaikutusten mittaaminen on haasteellista, koska asiakkaat ovat usein monenlaisen tuen ja toimenpiteiden yhdistelmien kohteena. Myöskään järjestelmät eivät seuraa työllistymistä pitkällä tähtäimellä edistäviä vaikutuksia. Asiakkaan etenemistä järjestelmät mittaavat vain työllistymispolun tietyssä vaiheessa, mutta ne eivät ole yhteydessä toisiinsa. Järjestelmät eivät kuitenkaan huomioi asiakkaan taustaa, palveluhistoriaa tai mittaa asiakkaan etäisyyttä avoimista työmarkkinoista. (Notkola ym. 2013, 70, 72.)

Nuorisotyöttömyydelle on yritetty tehdä vuosien varrella paljon. Työvoimapolitiikan keskiössä nuoret ovat olleet aina, mutta politiikkalinjaus tuntuu entisestään voimistuneen 2000-luvulla. Vuonna 2005 toteutettua yhteiskuntatakuuta laajennettiin 2013 nuorisotakuuksi, joka laajensi kohderyhmää 25 -30 -vuotiaisiin vastavalmistuneisiin. Molempien tavoitteena on katkaista nuorten työttömyysjaksot nopeasti ja lisätä merkittävästi nuorten aktivointia. (Hämäläinen ym. 2014, 19.) Vuonna 2013 EU-maat hyväksyivät nuorisotakuupaketin, jolla edistetään nuorten työllistymistä. Nuorisotakuun tavoitteena on, että varmistetaan alle 26-vuotiaille nuorille laadukas työ-, jatkokoulutus-, oppisopimus- tai harjoittelupaikka neljän kuukauden kuluessa opintojen päättymisestä tai työttömäksi jäämisestä. (Euroopan Unioni i.a.) Nuorten yhteiskuntatakuu sisältyy Suomessa hallitusohjelmaan ja tarkoittaa, että alle 25- vuotiaalle ja alle 30- vuotiaalle vastavalmistuneelle voidaan tarjota edellä mainittuja toimenpiteitä kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi joutumisesta. Tämä edellyttää yhteiskunnalta laaja-alaista eri toimijoiden yhteistyötä. Nuorten yhteiskuntatakuu- työryhmä etsii ratkaisuja siihen, miten nuorille saada työelämässä tarvittavaa osaamista, miten tuen tarve tunnistetaan ja miten työvoimapalvelut saadaan kattamaan yhteiskuntatakuun haasteet. (Työ- ja elinkeinoministeriö i.a.)

Euroopan talous- ja sosiaalikomitea (ETSK) ”European Economic and Social Committee (EESC)” on tehnyt tutkimuksen, jossa selvitettiin kuuden EU- maan nuorisotyöllisyyspolitiikan käytäntöjä. Kuusi maata jotka olivat mukana tutkimuksessa, olivat Suomi, Slovakia, Itävalta, Italia, Kroatia ja Kreikka. Maat oli valittu

mukaan nuorisopolitiikan näkökulmasta ja jokaisella maalla oli omat erityispiirteensä. Kaikki kuusi maata olivat yhtä mieltä siitä, että kaikille yhteisiä samantlaisia ratkaisuja ei voida toteuttaa, koska työskentelyssä on otettava huomioon nuorten yksilölliset olosuhteet ja erityispiirteet. Maiden panostus nuoriin oli myös erilaista, osa panosti heikoiten työllistyyviin nuoriin ja toiset maat nopeasti työllistyyviin nuoriin, jotta heistä ei tulisi pitkäaikaistyöttömiä. Maat olivat samaa mieltä siitä, että koulutuksen ja työmarkkinoiden yhteistyötä tulisi parantaa, jotta siirtyminen koulusta työelämään sujuisi mutkattomammin. Yhtä mieltä maat olivat myös ammatinvalinnanohjauksen tärkeydestä, mutta sen toteutuminen esimerkiksi Kreikassa oli olematonta, kun taas esimerkiksi Suomessa se kuuluu koulujärjestelmään. Myös oppisopimuskoulutukseen ja työharjoittelun mahdollisuu-teen tulee panostaa. Suomessa nuorisotakuu on tutkimuksen mukaan helpottanut palvelujen ja viranomaisten yhteistyötä ja tuonut uusia palveluja. Kaikkien tutkimukseen osallistuneiden maiden toimijoilla on huoli nuorisotyöttömyydestä ja halua auttaa sen torjumisessa. (European Economic and Social Committee, 2015 i.a.)

Määttä & Keskitalo (2014) ovat tutkineet viranomaisyhteistyötä alle 30- vuotiaiden, kumuloituneista ongelmista kärsivien asiakkaiden tilanteessa. Millaisia mahdollisuuksia työntekijöillä on tukea kumuloituneista ongelmista kärsiviä nuoria kahdella eri paikkakunnalla Suomessa. Toinen paikkakunnista oli pieni alle 20000 asukkaan kunta ja toinen metropolialueen kaupunki. Tutkimukseen osallistui työntekijöitä Kelasta, sosiaalitoimistosta, terveyskeskuksesta, työvoiman palvelukeskuksesta tai työ- ja elinkeinotoimistosta, mielenterveystoimistosta sekä nuorisotyöstä. Vastausten perusteella työntekijät pystyttiin jakamaan kopin ottajiin, siirtäjiin ja torjujiin. Kopin ottajat näkivät palvelujärjestelmän eri toimijoiden tukimahdollisuudet ja heillä oli kokemusta verkostoyhteistyöstä. Siirtäjä tunsivat järjestelmän, mutta vain kertoivat asiakkaalle vaihtoehdoista. Torjujat olivat työntekijöitä, jotka totesivat, ettei asia kuulu heidän toimenkuvaansa. Jotta työntekijä voi ottaa kopin ja siirtää, on edellytyksenä työntekijän kyky ymmärtää nuoren kokonaistilanne ja hänellä on riittävä palvelujärjestelmätuntemus ja heillä on mahdollisuus ylittää palvelukynnyksiä. Tutkimuksen johtopäätöksinä toivotaan toimivaa ja saumatonta yhteistyöverkostoa ja jokainen toimija taho olisi tietoinen

olemassa olevista palveluista ja tukikeinoista, sekä osaisi auttaa nuorta eteenpäin. Näin asiakas ei tulisi torjutuksi eikä joutuisi syrjäytymisvaaraan ottaessaan yhteyttä väärään paikkaan.

Myös työntekijöiden asenteita työttömiä kohtaan on tutkittu. Ajattelen, että myös työntekijän asenteella voi olla vaikutusta siihen, kuinka asiakas tulee kohdatuksi tullessaan asioimaan palveluihin. Kallio, Blomberg & Kroll (2012) ovat tutkineet Pohjoismaisten sosiaalityöntekijöiden asenteita työttömiä kohtaan. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää mitkä ovat sosiaalityöntekijöiden asenteet työttömiä kohtaan, onko näissä asenteissa eroja Pohjoismaiden välillä ja mitkä tekijät vaikuttavat asenteisiin yksilöllisellä tasolla? Tulosten perusteella eroja asenteissa löytyy maiden välillä. Suomalaiset ja norjalaiset olivat 43- 48 prosenttisesti samaa mieltä siitä, että työttömät voisivat saada työtä, jos he olisivat valmiit vastaanottamaan mitä tahansa työtä, kun taas ruotsalaiset ja tanskalaiset olivat sitä mieltä vain 25- 26 prosenttisesti. Kaikissa neljässä maassa ajateltiin 9- 14 prosenttisesti, että työttömät ovat haluttomampia työskentelemään, kuin jo työssä olevat. Vaikka mielipide-erot olivat osittain pieniä, oli huomattavissa, että Suomessa ja Norjassa yksittäiset mielipiteet olivat yleisempiä, kuin Ruotsissa ja Tanskassa. Tutkimuksessa selvisi myös, että vähemmän työkokemusta omaavilla henkilöillä oli enemmän yksilöllisiä asenteita työttömiä kohtaan, kuin pitkään alalla työskennelleillä. Myös matalalla koulutuksella oli samanlaisia vaikutuksia asenteisiin. (Kallio, Blomberg & Kroll 2012.)

5 TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Työn tavoitteena oli saada nuorten ääni kuuluviin kyselyn ja haastattelujen perusteella sekä selvittää, millaista palvelua nuoret ovat kokeneet saavansa ja millaista palvelua he toivoisivat sekä miten työntekijät kohtaavat nuoren, nuoren omasta näkökulmasta. Tavoitteena on, että nuorilta nousisi jotain uusia ideoita, joista työntekijät ja palvelujärjestelmä voisi saada uusia ideoita nuorten kanssa toimimiseen. Tavoitteena olisi myös saada ideoita siitä, miten palvelujärjestelmää tulisi muokata, jotta palveluja olisi helpompi saada ja käyttää.

Tutkimuskysymykset:

1. Millaisia kokemuksia vantaalaisilla nuorilla on asioinnista julkisissa palveluissa (muun muassa TE-palvelut, Petra- nuoret uusille urille- projekti, sosiaalitoimi, terveystalvelut)?
2. Miten nuoret itse lähtisivät palveluita kehittämään asiakaslähtöisempään suuntaan?
3. Mitä nuoret toivovat työntekijöiltä, jotka heidän kanssaan asioivat?

6 TOTEUTUS

Opinnäytetyössäni käytin laadullisen tutkimuksen menetelmiä, joista valitsin työhöni teemahaastattelun ja kyselyn. Teemahaastattelun avulla ajattelin saavani nuorilta mahdollisimman paljon materiaalia tutkimustani varten. Teemahaastattelussa on enemmän liikkumisvaraa teemojen sisällä. Kyselyn avulla toivoin

saavani materiaalia laajemmalta joukolta liittyen tutkimuskysymyksiini. Kyse-lystä saamiani vastauksia ja haastattelun tuloksia voin verrata jonkin verran keskenään.

6.1 Teemahaastattelu

Haastattelun tavoitteena on selvittää jonkun ihmisen ajatuksia tietyistä aiheista. Haastattelu on keskustelua, joka tapahtuu tutkijan aloitteesta ja on hänen johdattamaa. Haastattelua käytetään, kun halutaan tietää jotain ihmisestä tai siitä, mitä hän ajattelee. Vuorovaikutus on tärkeä osa haastattelua, jossa molemmat osapuolet vaikuttavat toisiinsa. Tyypillistä haastattelulle on se, että se on ennalta suunniteltu tilanne ja haastattelijan alulle panema ja ohjaama, jossa haastattelijä joutuu usein motivoimaan haastateltavaa ja pitämään keskustelua yllä. Haastattelijä tuntee tilanteessa oman roolinsa ja haastateltava oppii sen. Tärkeää on myös se, että haastateltava luottaa siihen, että hänen kertomaansa käsitellään luottamuksellisesti. Haastattelutyyppinä on useita ja olen omaan opinnäytetyöhöni valinnut teemahaastattelun. (Eskola & Suoranta 1998, 86-87.)

Haastattelun aihepiirit ja teema-alueet on määritelty etukäteen teemahaastattelussa. Teemahaastattelussa kysymyksillä ei ole etukäteen tarkkaa muotoa ja järjestystä, vaan siinä käydään läpi kaikki etukäteen päätetyt teema-alueet, joiden järjestys ja laajuus vaihtelevat haastattelujen välillä. Teemahaastattelu on suosiossa ja sen uskotaan johtuvan siitä, että se on muodoltaan niin avoin, jossa haastateltava pääsee vapautuneesti puhumaan aiheesta. Tällöin voidaan katsoa, että kerätty materiaali edustaa vastaajan puhetta itsessään. Teemahaastattelun ennalta määritellyt teemat takaavat kuitenkin sen, että jokaisessa haastattelussa puhutaan jossain määrin samoista asioista. Teemat muodostavat myös hyvän kehyksen, jonka avulla litteroitua aineistoa voi lähestyä jossain määrin jäsentyneesti. (Eskola & Suoranta 1998, 87- 88.) Kuitenkaan teemahaastattelussa ei voida kysyä ihan mitä tahansa, vaan pyritään löytämään merkityksellisiä vastuksia tutkimuksen tarkoituksen mukaisesti. Teemat perustuvat

tutkimuksen viitekehukseen eli ilmiöstä jo tiedettyyn. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Valitsin teemahaastattelun, koska se on vapaamuotoisempi ja ei tarvitse olla valmiita kysymyksiä vaan voi haastattelun edetessä kysellä lisäkysymyksiä teemoihin liittyvistä asioista. Ajattelin, että saan teemahaastattelulla nuorilta enemmän tietoa, kun he pääsevät vapaammin puhumaan aiheista, joita olen valinnut.

Haastattelin kahdeksaa Vantaalaista työtöntä nuorta teemahaastattelulla (LIITE 1). Haastatellut olivat Petra-projektin asiakkaita. Haastattelujen avulla tavoitteeni oli saada tietoa siitä miten nuoret kokevat, että ovat tulleet kohdatuiksi eri virastoissa ja toimipaikoissa? Haastattelujen avulla tavoitteena oli myös selvittää miten työntekijät ovat toimineet tapaamisilla onnistuneesti ja miten vähemmän onnistuneesti? Halusin selvittää myös nuorten näkökulmaa siihen kuinka he toivovat tulevansa kohdatuksi ja millaisia odotuksia heillä on työntekijöiden suhteen? Halusin saada selville myös mahdollisia ideoita ja ajatuksia palvelujärjestelmästä ja sen toimivuudesta. Millaisena nuori kokee asiointin eri virastoissa ja millaisia parannusehdotuksia heillä siihen olisi? Millainen näkemys nuorilla on siitä, mitä pitäisi muuttua, että asioimisesta ja asioiden hoitamisesta tulisi helpompaa?

Ennen haastattelujani minulla oli tarkoituksena tehdä yksi esihaastattelu, jonka pohjalta olisin nähnyt saanko suunnittelemani haastattelurungon avulla tarpeeksi tietoa opinnäytetyötäni varten. Mutta kun yksi nuori tulikin haastatteluun nopealla aikataululla, enkä ollut ehtinyt esihaastattelua tekemään ja kun haastattelu sujui mielestäni hyvin ja sain siitä mielestäni tarpeeksi informaatiota, en nähnyt tarpeelliseksi jättää ensimmäistä haastattelua pois työstäni.

Kuten Eskola & Vastamäki (2007) kirjoittavat, että on tärkeää miettiä etukäteen, miten voi itse haastattelijana vaikuttaa sosiaalisen tilanteen onnistumiseen haastattelutilanteessa. Millä tavalla puhuu ja millä tavalla siirtyy käsiteltävään aiheeseen. He suosittelevat myös, että ensin on hyvä puhua jostain muusta ja mennä sitten vasta asiaan. (Eskola & Vastamäki 2007, 31.)

Haastattelutilanteet pyrin pitämään mahdollisimman rentoina, jotta saisin nuorilta mahdollisimman paljon tietoa. Alkuun pyrin keskustelemaan vaikka säästä tai jostain muusta, joka sai tunnelman vähän rentoutumaan. Uskon, että nuoria jännitti haastatteluun tuleminen ja sen vuoksi pidin tärkeänä, että tunnelma oli positiivinen ja luotettava, jotta he uskalsivat tuoda oman näkemyksensä esille. Haastatteluissa huomasin kyllä, että nuoria selvästi jännitti ja suuri osa haastateltavista oli omia asiakkaitani. Jäin pohtimaan, vaikuttiko tämä kuinka paljon siihen, mitä nuoret minulle kertoivat. Olivatko he avoimempia, kun haastattelija oli heille ennestään tuttu vai olivatko pidättyväisempiä tutun haastattelijan vuoksi. Toisaalta uskon heidän olleen luottavaisin mielin, koska ovat kuitenkin kertoneet minulle jo aikaisemmin arkaluonteisiakin asioita ja luottamus on jo ehtinyt syntyämään ennen haastatteluja. Myöskään omien asiakkaideni ja muiden palveluohjaajien asiakkaiden haastattelut eivät mielestäni poikenneet juurikaan toisistaan.

Nauhoitin kaikki haastattelut nauhurille, jotta sain kaiken materiaalin talteen. Tein samalla myös muistiinpanoja paperille. Heti haastattelujen päätyttyä kirjoitin ylös itselleni muistiinpanoja haastatteluun liittyen, esimerkiksi havaintojani haastattelutilanteesta ja haastateltavista, kuinka he käyttäytyivät tai vaikuttivatko jännittyneiltä. Kirjoitin ylös myös omia ajatuksiani, tunteitani ja reaktioitani.

6.2 Kysely

Tein nuorille Webropol- ohjelmalla kyselyn (LIITE 2), jonka avulla halusin selvittää mitä palveluja nuoret käyttävät ja millaiseksi he kokevat palvelun ja asioinnin eri virastoissa ja toimipisteissä. Käytän tässä tutkimuksessani kyselystä nimeä palvelukysely. Suoritin kyselyn 51 nuorelle ennen haastattelujen tekemistä. Kyselyyn vastanneet nuoret olivat Petran asiakkaita ja he valikoituivat satunnaisesti palveluohjaajien käynneiltä. Osalle nuorista lähetettiin kysely sähköpostiin ja he vastasivat halutessaan sitä kautta. Kyselystä oli tavoitteena saada tietoa nuorten kokemuksista asioinnista eri virastoissa ja toimipisteissä. Valitsin kyselyn, koska sen avulla toivoin saavani nuorilta nopeasti ja helposti tietoa heidän

kokemuksistaan julkisissa palveluissa asioinnista. Näiden tietojen pohjalta tavoitteena oli saada materiaalia haastattelun teemojen tueksi, jotta pystyin suunnittelemaan haastatteluissa käsiteltäviä aiheita paremmin. Voin myös vertailla haastatteluista esille tulleita asioita sekä kyselyn perusteella saatuja tietoja. Kysymyksillä halusin saada selville nuorten kokemuksia ja tuntemuksia palveluista. Käytin kyselyssä Likertin asteikoilla olevia vastausvaihtoehtoja, koska uskoin saavani nuoret vastaamaan nopeisiin vaihtoehtokysymyksiin helpommin, kuin avoimiin kysymyksiin. Kyselyn lopussa oli yksi avoin kysymys, jossa nuorilla oli mahdollisuus kertoa vapaaehtoisesti kokemuksiaan epäonnistuneesta ja/tai onnistuneesta kohtaamisesta työntekijän kanssa.

Likertin asteikolla voidaan mitata mielipiteiden tai asenteiden eri asteita (Aaltola & Valli 2007, 115). Käytin tutkimuksessani viisiportaista asteikkoa, jossa kyselyn vastausvaihtoehdot ovat Likertin asteikolla täysin samaa mieltä ja toinen ääripää täysin eri mieltä. Keskellä oli myös vaihtoehto ”en osaa sanoa”, jotta vastaajat pystyivät olemaan ottamatta kantaa kyseiseen aiheeseen. Valli (2007) kirjoittaa että parittomuuden takana on idea, joka antaa vastaajalle mahdollisuuden olla ottamatta kantaa asiaan ja sen vuoksi mitta-asteikon keskelle sijoitetaan vaihtoehdoksi ”en osaa sanoa”. On myös suositeltavaa määritellä kaikki vaihtoehdot 1- 5, jottei vastaajalle jää liikaa tulkinnan mahdollisuutta. (Aaltola & Valli 2007,115- 116.)

6.3 Eettisyys ja luotettavuus

Eskolan & Suorannan (1998) mukaan, eettisiin kysymyksiin ei ole aukotonta kaiken kattavaa säännöstöä ja tutkijan onkin tehtävä ratkaisuja itse (Eskola & Suoranta 1998, 52). Tavoitteena oli luoda haastattelutilanteisiin avoin ilmapiiri, jotta nuoret uskaltaisivat tuoda omat mielipiteensä esille. Koska keräsin materiaalia kahdella eri menetelmällä teemahaastatteluista sekä palvelukyselystä tavoitteena oli saada opinnäytetyöhöni sitä kautta laajempi kuva nuorten mielipiteistä ja sitä kautta tuloksista luotettavampia.

Tutkittaville tulee antaa tarpeeksi informaatiota tutkimuksen luonteesta ja tavoitteesta sekä korostettava vapaaehtoisuutta tutkimukseen osallistumiseen. Myös tietojen käsittelyyn liittyy olennaisesti käsitteet luottamuksellisuus ja anonymiteetti. Nämä tulee ottaa huomioon myös siinä vaiheessa kun tietoja julkistetaan, eli tuloksia julkistettaessa tulee pitää huoli, ettei tutkittavien henkilöllisyys paljastu. (Eskola & Suoranta 1998, 57.) Ohjeistin työyhteisöäni kertomaan nuorille opinnäytetyöstäni ja kyselyssä oli saatekirje, jossa kerroin, mitä varten kyselyyn pyydän vastaamaan ja että vastaaminen vapaaehtoista. Saatteessa oli myös yhteystietoni, jos nuoret olisivat halunneet lisätietoja opinnäytetyöhön liittyen. Nuoret vastasivat kyselyyn täysin anonymisti ja heitä ei voi siitä vastausten perusteella tunnistaa. Kysely oli myös vapaaehtoinen ja sen pystyi täyttämään palveluohjaajan tapaamisella, siten ettei työntekijä nähnyt nuoren vastauksia. Osalle nuorista kysely lähetettiin sähköpostiin webropol-linkkinä, johon he halutessaan vastasivat anonymisti. Haastatteluihin osallistuneet nuoret osallistuivat haastatteluihin vapaaehtoisesti ja heidän nimiään eikä muitakaan tunnistettavissa olevia tietoja liitetä opinnäytetyöhöni. Haastatteluun osallistuneille kerroin opinnäytetyöstäni ja sen tavoitteista. Kerroin heille myös, että heidän tietojaan ei tule näkymään, eikä heitä voi työstä tunnistaa. Kerroin heille myös, että voin käyttää työssäni suoria lyhyitä lainauksia, mutta käsittelen niitä siten, ettei yksittäisiä vastaajia pysty niistä tunnistamaan.

6.4 Analysointi

Opinnäytetyössäni analysoin haastatteluista sekä kyselystä esiin tulleita asioita sekä myös vertailen kyselystä tulleita vastauksia että haastatteluista esiin tulleita asioita. Kyselyn ja haastattelujen pohjalta sain vastaukset tutkimuskysymyksiini ja niitä voi verrata jonkin verran keskenään ja se vaikuttaa myös työn luotettavuuteen. Analyysimenetelminä käytin teemoittelua sekä sisällön analyysia, teoriaohjaavan analyysitavan periaatteita noudattaen.

6.5.1 Teemoittelu

Teemoittelussa on kaiken kaikkiaan kyse laadullisen aineiston pilkkomisesta ja ryhmittelystä erilaisten aihepiirien mukaan (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93). Aineistosta voidaan nostaa esille tutkimusongelmaa valaisevia teemoja, joiden avulla on mahdollista vertailla tiettyjen teemojen ilmenemistä aineistossa. Tärkeää on ensin löytää ja sen jälkeen erotella tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet. Onnistuakseen teemoittelu vaatii teorian ja empirian vuorovaikutusta, joka näkyy tekstissä teorian ja empirian lomittumisena toisiinsa. Teemoittelu on suositeltava tapa analysoida aineistoa, kun ollaan ratkaisemassa käytännöllistä ongelmaa. Tarinoista voidaan tällöin poimia käytännöllisen tutkimusongelman kannalta olennaista tietoa. (Eskola & Suoranta 1998, 175- 179.) Ennen varsinaisten teemojen etsimistä aineisto voidaan ryhmitellä esimerkiksi tutkimukseen osallistuneiden sukupuolen tai iän mukaan. Tämän alustavan ryhmittelyn jälkeen aineistosta aletaan etsiä varsinaisia teemoja eli aiheita. Tarkoituksena on etsiä aineistosta tiettyä teemaa kuvaavia näkemyksiä. Kun aineiston keruu on tapahtunut teemahaastattelulla, on aineiston pilkkominen suhteellisen helppoa, koska haastattelun teemat muodostavat jo itsessään jäsenyyksen aineistoon. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.)

Haastatteluista saamastani litteroidusta aineistosta etsin tutkimuskysymyksiini liittyviä teemoja. Näihin teemoihin liittyvät vastaukset kirjoitin itselleni ylös suorina lainauksina, jotta niitä oli helpompi käyttää tulosten kirjoittamiseen ja analysoimiseen.

6.5.2 Teoriaohjaava analyysi

Teoriaohjaavassa analyysissä on teoreettisia kytkentöjä, mutta ne eivät pohjautu suoraan teoriaan tai teoria voi toimia apuna analyysin etenemisessä. Analyysiyksiköt valitaan aineistosta teoriaohjaavassa analyysissä, mutta siinä aikaisempi tieto ohjaa tai auttaa analyysia. Analyysistä on tunnistettavissa aikaisemman tiedon vaikutus, mutta sen merkitys ei ole teoriaa testaava vaan uusia

ajatusuria aukova. Tutkijan ajatteluprosessissa vaihtelevat aineistolähtöisyys ja valmiit mallit. Tutkija pyrkii yhdistelemään näitä toisiinsa ja yhdistelyn tuloksena voi syntyä jotakin aivan uutta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96- 97.)

7 TULOKSET

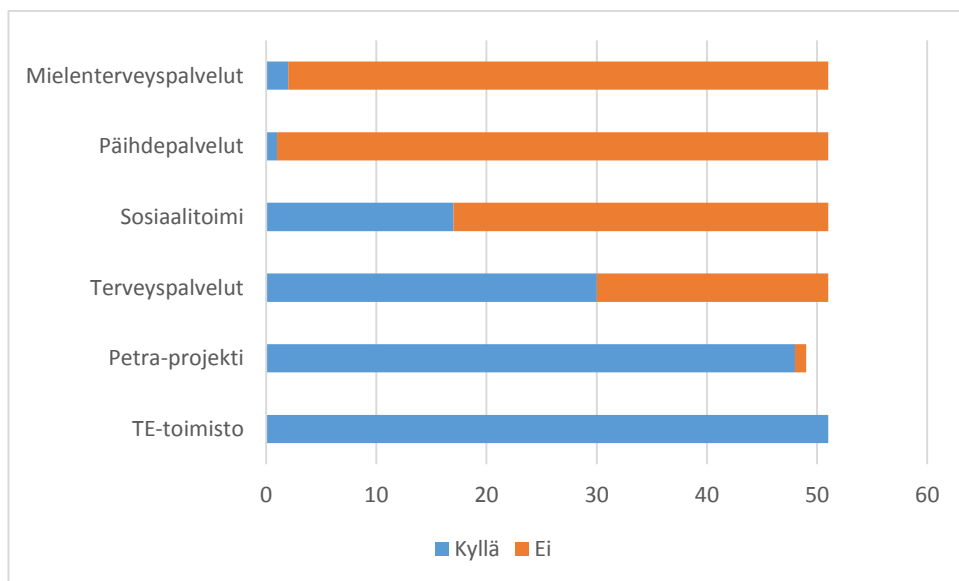
Seuraavassa esittelen tuloksia, joita sain kyselyn avulla ja tämän jälkeen haastatteluiden pohjalta esiin tulleita tuloksia. Palvelukyselyyn vastasi 51 nuorta Petra- nuoret uusille urille- projektin Palveluohjaajan käynnillä tai nuorelle sähköpostiin lähetetyn avoimen linkin kautta. Kyselyssä jokaista toimipaikkaa käsiteltiin erikseen ja kaikkien toimipaikkojen alla oli samat kysymykset. Vastausvaihtoehdot olivat: täysin erimieltä, lähes eri mieltä, en osaa sanoa, lähes samaa mieltä ja täysin samaa mieltä.

Haastatteluihin osallistui kahdeksan nuorta jotka kaikki asioivat Petra-projektissa säännöllisesti. Haastatteluun osallistuneilla oli kokemusta asioinnista lähinnä TE-toimistosta, Petrasta, sosiaalitoimesta ja terveystalouksista.

7.1 Kokemuksia palveluista

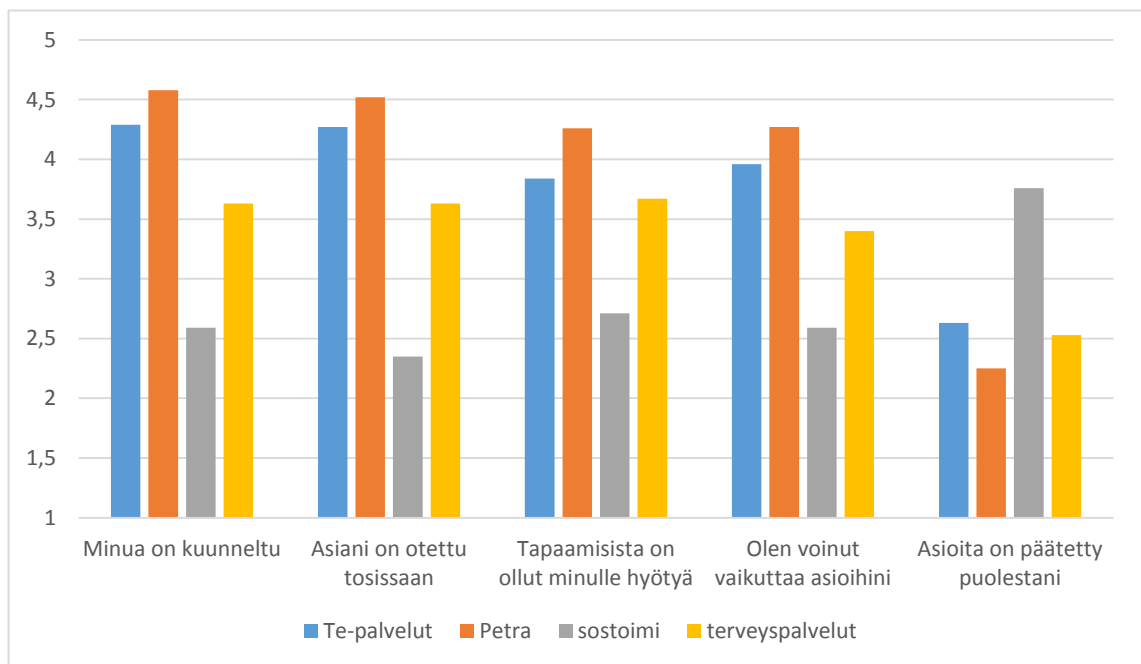
Kyselyn tarkoituksena oli selvittää kuinka paljon nuoret käyttävät julkisia palveluja ja millaisia kokemuksia heillä on asioinnistaan niissä. Kyselyn perusteella sain selville millainen osuus nuoria missäkin palvelussa asioi. Kuviosta 1. näkee myös että useampi nuori on asioinut useammassa palvelussa viimeisen vuoden aikana.

Kaksi nuorta oli jättänyt vastaamatta Petra-projektin kohtaan, vaikka kaikki nuoret jotka vastasivat kyselyyn, olivat Petra- projektin asiakkaita. Koska Petra-projekti ja TE-toimisto toimivat Tikkurilassa samoissa tiloissa, on nuorilla monesti vaikeuksia hahmottaa, että Petra ja TE-toimisto ovat kuitenkin erillisiä toimijoita. Nuorella voi olla asiakkuus Petrassa, mutta silti puhuu asioivansa TE-toimistossa. Vastaavaa ilmeni myös haastatteluissa, kun nuoret tarkoittivat asiointiaan Petrassa, he puhuivat asiointistaan TE-toimistossa. Mielenterveyspalveluissa asioineita nuoria oli vain kaksi ja päihdepalveluissa asioineita vain yksi. Jätin tämän vuoksi näiden palveluiden kokemukset tässä tutkimuksessa käsittelemättä, koska vastauksia oli niin vähän, ettei siitä olisi voinut tehdä luotettavia johtopäätöksiä.



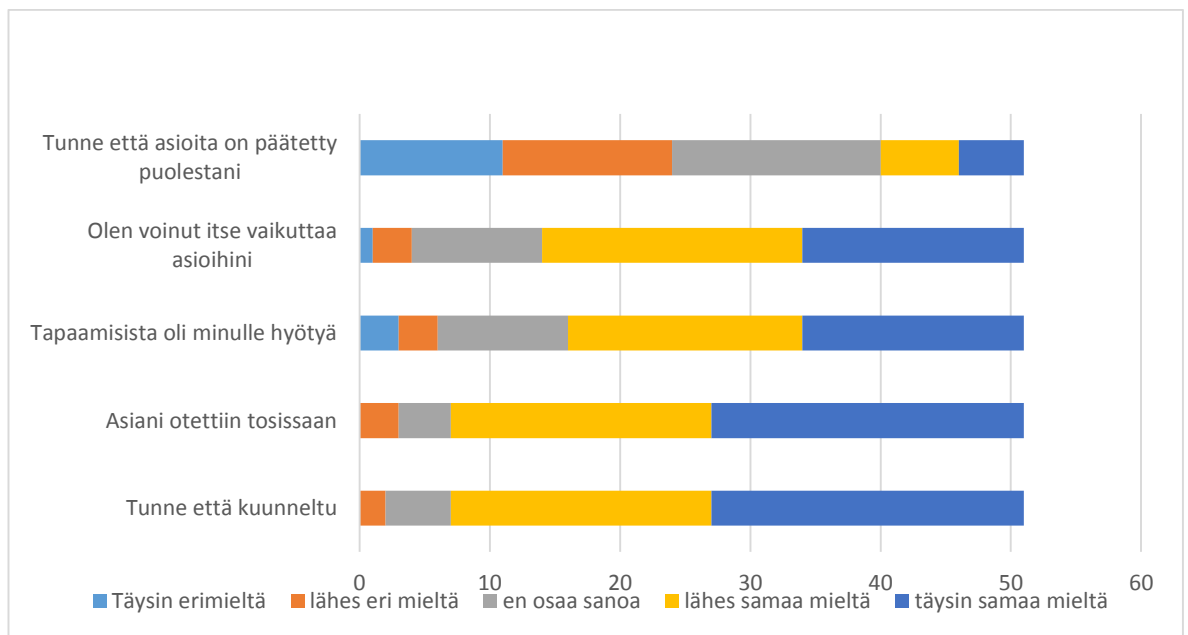
Kuvio 1. Asiakkuudet toimipaikoittain

Kuviossa 2. näkyy kaikkien kysymyksiä keskiarvot, miten nuoret ovat kokeneet asiointin eri toimipaikoissa. Kaaviosta näkee selvästi, että nuoret ovat kokeneet positiivisimpana asiointin Petra-projektissa. Petra on saanut kaikissa kysymyksissä parhaan arvosanan, kun taas sosiaalitoimi on saanut heikoimman arvosanan. Tähän voi tietysti vaikuttaa monet seikat, sillä Petra-projektissa ei tehdä päätöksiä, eikä olla tekemisissä nuoren raha-asioiden kanssa, joten asiointi Petrassa ei tunnu nuoresta niin viralliselta. Sosiaalitoimi joutuu tekemään päätöksiä, mitkä vaikuttavat nuorten toimeentuloon ja ne voivat välillä olla nuoren kannalta ikäviäkin päätöksiä.



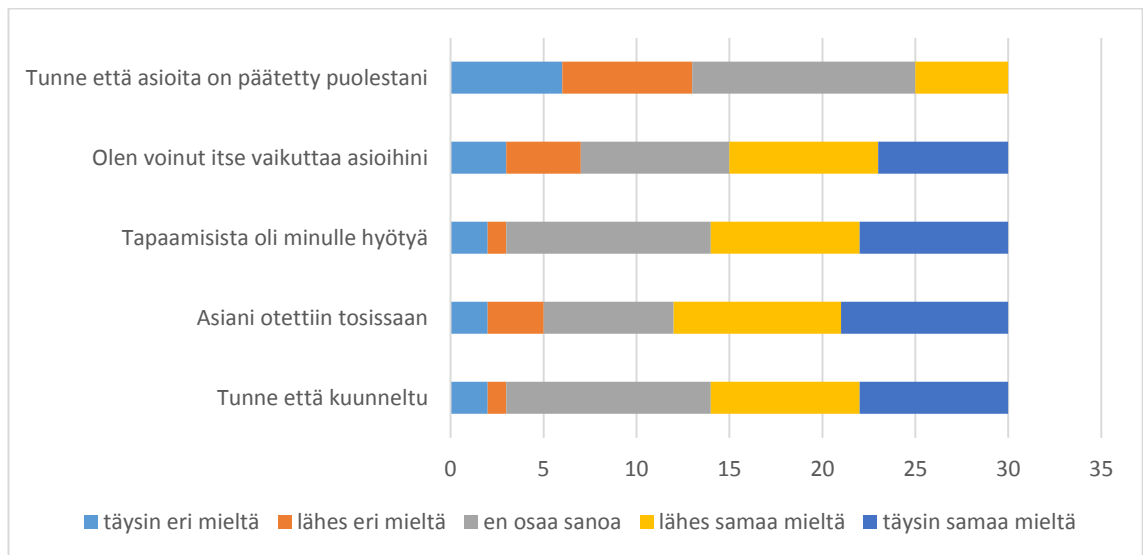
Kuvio 2. Kyselyn vastauksien keskiarvot, 1= täysin eri mieltä, 5= täysin samaa mieltä

Kaikki kyselyyn vastanneet 51 nuorta olivat asioineet TE-toimiston kanssa viimeisen vuoden aikana (KUVIO 3.). Suurin osa heistä kokee, että TE-toimistossa asioidessaan heitä on kuunneltu ja heidän asiansa on otettu tosissaan. Reilusti yli puolet nuorista kokee myös, että ovat voineet vaikuttaa itse omiin asioihinsa asioidessaan TE-toimistossa ja tapaamiset ovat olleet heille hyödyllisiä. Kuitenkin vain vajaa puolet nuorista ajattelee, että asioista ei ole päätetty heidän puolestaan. Näiden kahden kysymyksen ja niiden vastausten välillä on pieni ristiriita, koska suuri osa nuorista kokee, että on itse voinut vaikuttaa asioihinsa, mutta suurempi osa kokee, että asioita on päätetty heidän puolestaan TE-toimistossa asioidessaan.



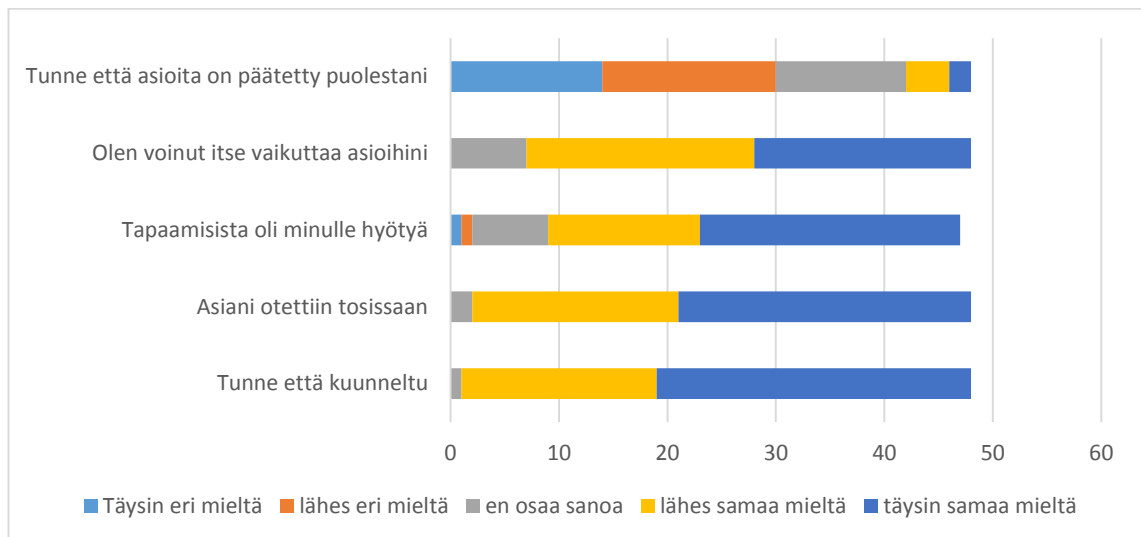
Kuvio 3. Te-toimistossa asiointi

Terveyspalveluissa vuoden sisällä asioineita nuoria oli 30 kaikista kyselyyn vastanneista (KUVIO 4). Kyselyn perusteella terveyspalveluissa asioineista nuorista yli puolella on kokemus, että heitä on kuunneltu, heidän asiansa on otettu tosissaan ja tapaamisesta on ollut heille hyötyä. Kaikkien kysymysten kohdalla on kuitenkin noin kolmas osa nuorista, jotka eivät ole osanneet vastata suuntaan tai toiseen, miten tapaaminen on heidän mielestään sujunut.



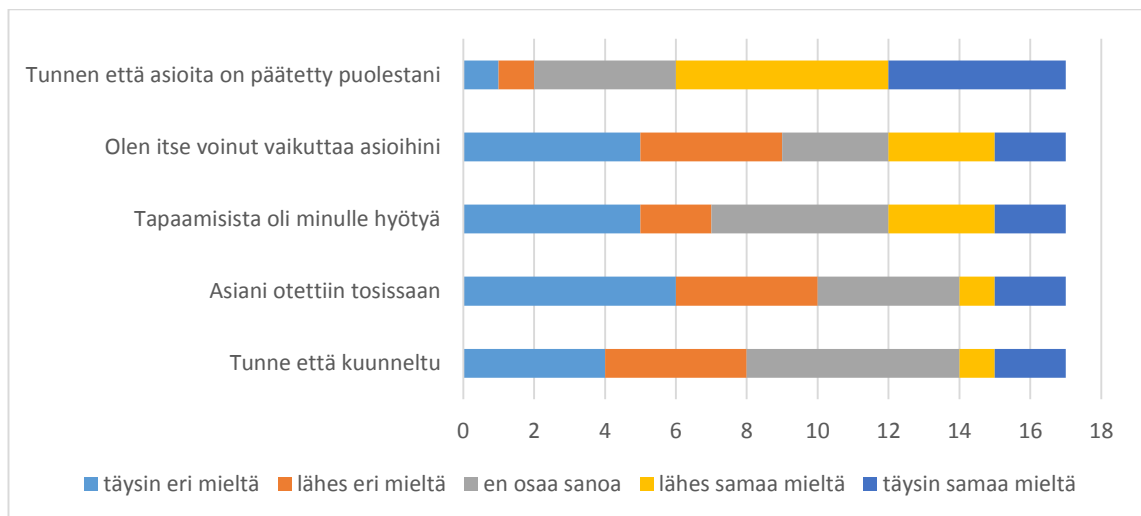
Kuvio 4. Terveysasemalla asiointi

Petra- projektissa oli kyselyn mukaan asiointu 47 nuorta (KUVIO 5.), mikä on hieman erikoista, koska kaikki nuoret kenelle kysely lähetettiin, olivat Petra-projektin asiakkaita. Tämä kertoo, ehkä vain siitä, että joidenkin nuorten on vaikeaa hahmottaa Petran ja TE-toimiston eroa, kun ne toimivat samoissa tiloissa. Lähes kaikki nuoret olivat sitä mieltä, että Petrassa asioidessaan heitä on kuunneltu ja heidän asiansa on otettu tosissaan. Suuri osa nuorista on pitänyt tapauksia Petrassa hyödyllisenä ja he kokivat että ovat voineet vaikuttaa itse myös omiin asioihinsa asioidessaan Petrassa.



KUVIO 5. Petra- projektissa asiointi

Kyselyyn vastanneista nuorista 17 oli asioinut Sosiaaliasemalla viimeisen vuoden aikana. Sosiaalitoimen asiakkaina olevista nuorista vain muutama koki että heitä on kuunneltu tai heidän asiansa on otettu tosissaan sosiaalitoimessa asioidessa. Ja vain viisi nuorta piti tapaamisia hyödyllisenä tai koki, että on itse voinut vaikuttaa omiin asioihinsa. Yli puolet näistä nuorista koki, että asioita sosiaalitoimessa on päätetty heidän puolestaan.



KUVIO 6. Sosiaaliasemalla asiointi

7.2 Kokemuksia ja kohtaamisia

Nuoret toivat haastatteluissa esille kokemuksiaan asioinnista eri virastoissa ja palveluissa. Pääosin nuorilla oli positiivisia kokemuksia ja tuntui, että heidän oli hankala löytää negatiivisia kokemuksia. Yksi nuorista toi esille myös oman asenteen merkityksen, jossa varmasti on aivan oikeassa. Jos nuorella on asenne kunnossa ja hän haluaa eteenpäin elämässään, on työntekijän helpompi auttaa sellaista nuorta pääsemään eteenpäin. Jos nuorella on motivaatio hukassa, on työskentelyssä enemmän haasteita ja nuoren motivointiin voi kulua paljon aikaa. Monissa palveluissa oma motivaatio onkin ehtona työskentelylle.

”Mut ehkä se johtuu siitä mikä sun oma asenne on, jos sun oma asenne on et sä et halua tehdä mitään ni, et sä sit voi tehdä mitään. Jos sä haluat parantuu ja tehdä jotain ni, se on sil selvä.” M1

Vaikuttaako nuoren oma asenne siihen millaista palvelua hän saa? Raunion (2006) kirjassa *Syrjäytyminen*, kirjoitetaan syrjinnästä sosiaalialan työssä. Syrjintä perustuu siihen miten työntekijä valitsee asiakkaita paneutuvan työskentelyn erilaisiin vaiheisiin, sillä perusteella, miten yhteistyö toimii asiakkaan ja työntekijän välillä. Tähän vaikuttavat myös työntekijän aikaisemmat kokemukset vastaavista asiakastapauksista ja sitä kautta vaikuttavat vuorovaikutussuhteen laatuun. Työntekijän liian vaikeaksi kokema asiakas voi jäädä paneutuvan työskentelyn ulkopuolelle ja työntekijä työskentelee hänen kanssaan etäisesti ja virkamiesmäisen neutraalisti. Kaikki asiakkaat eivät kuitenkaan tarvitse paneutuvaa työskentelyä, vaan he etenevät pienemmällä avulla. Mutta jos, työntekijä estää paneutuvan työskentelyn ”hankalalta” tai ”yhteistyökyvyttömältä” asiakkaalta, joka sitä tarvitsee, voidaan puhua asiakkaan syrjinnästä. (Raunio 2006, 69.) Niskala esittää väitöskirjassaan (2008), että asiakkaan ja sosiaalityöntekijän neuvotteleva ja arvioiva työskentelysuhte on toimivan yhteistyön tärkein asia, joka kulkee läpi työprosessin. Työskentelysuhteen syntymiseen sosiaalityössä vaikuttaa asiakkaan aikaisemmat kokemukset asiakkuudesta, mielikuva sosiaalityöstä ja sen tekijästä sekä sosiaalityöntekijät käsitykset asiakkaasta ja hänen toiminnastaan. (Niskala 2008, 82.)

7.2.1 Positiivista

Haastatteluissa käsiteltiin positiivisia kokemuksia julkisissa palveluissa asiainista. Nuoret toivat esille paljon positiivista asioinneistaan ja päällimmäisenä niissä esiintyi työntekijän suhtautuminen ja olemus, kuinka työntekijä on tilanteessa, kun tapaa nuoren. Haastatteluissa positiivisia kokemuksia oli tullut nuorille paljon muun muassa Petra-projektin kautta. Lähes jokainen nuori mainitsi

Petra-projektin, kun kysyttiin positiivisia tai onnistuneita tapaamisia työntekijän kanssa. Tähän osaltaan voi vaikuttaa myös se, että usealla haastatteluun osallistuneella ei ollut ollut kontakteja muihin virastoihin/ palveluihin kuin Petra-projektiin.

Nuoret kertoivat haastatteluissa, että positiiviseen kokemukseen vaikuttaa se mitä tapaamiselta saa ja työntekijän positiivisuus. Nuorten puheesta pystyi kuulemaan kohtaamisen merkityksen, se että työntekijä kuuntelee ja vuorovaikutus on sujuvaa. Nuoret toivat haastatteluissa esille, että uudet mahdollisuudet ja neuvot siitä millaisia mahdollisuuksia heillä on, ovat tärkeitä tapaamisilla ja niistä tulee hyvälle mielelle

”Just ainakin täällä Petrassa on tullu niitä, tai sillee et saa hyvää fiilistä ja saa hyviä neuvoja ja se on mun mielestä ollut ehkä se.” M1

Sipilä on lainannut Puolimatkaa (1999) ja hänen näkemyksensä mukaan tunteiden merkitys ihmisen identiteetin määrittelyssä on verrattavissa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutukseen. Kun työntekijä osoittaa välittävänsä, se antaa asiakkaalle tunteen oman elämänsä tarkoituksen mukaisuudesta. (Sipilä 2011, 41.). Nuorelle on hyvä tulla tunne, että hänellä on merkitystä ja hänen elämänsä ja asiansa ovat kiinnostavia ja merkityksellisiä.

”Ehkä just siitä, et tulee kaikkee uutta ja on mahollisuuksia mitä pystyy tehdä ja siin tulee vaan semmonen fiilis jengille ettei vaan, tai mä oon ehkä sittenki jotain.” M1

”No kyllä nää työkkärin (tarkoittaa Petra-projektia), tääl on toiminut hyvin ja just esim (mainitsee työntekijän nimen) kanssa nyt noita koulujuttuja hoidettiin niin löydettiin nää koulutukset ja lääkärit niin nyt sain sen ... lähetteen. Täällä ainakin kaikki toimii mun mielestä ja sossussa kans yllättävän hyvin toiminu asiat.” M3

Joskus pienetkin asiat kuten ystävällisyys kantaa pitkälle ja jää positiivisena muistona ihmisen mieleen ja lisää heidän elinvoimaansa (Raatikainen 2015, 19). Nuoret toivat tämä esille myös haastatteluissa, että hymyllä ja ystävällisyydellä voi tapaamisesta jäädä hyvä mieli.

”Hymyilystä, jos siellä tiskin toisella puolella oleva ihminen hymyilee niin, se on jo aika varmasti hyvä käynti silloin.” M5

”No itseasiassa mä olin tossa pariviikkoa sitten Tikkurilan työkkärin terveyshoitajan tapaamisella (Petran terveydenhoitajalla). Se kesti yli tunnin ja se oli niinku todella mukavaa ja avas tosi paljon mulle ja herätti tosi paljon mun omia ajatuksia tietyistä asioista ja mä sain todella hyvää apua ja kyl mul on ollut tässä työkkärissäkin (Pet-rassa) aina mukava käydä.” N1

Yksi nuorista toi esille tapaamisten tuttavallisuuden ja epävirallisuuden. On tärkeää, että työntekijä on nuorelle tuttu ja jokaisella käynnillä nuori tapaa saman työntekijän, jotta ei tarvitse selvittää asioitaan jokaisella kerralla uudestaan. Se helpottaa nuoren asiointia ja eteenpäin pääsyä, kun aina voidaan jatkaa siitä mihin edellisellä kerralla on jääty. Nuoreen voi saada paremman kontaktin, kun tapaamisilla ehditään käsitellä muitakin asioita, kuin vain pakollisia virastoasioita. Työntekijä ehtii kysyä nuoren kuulumisia ja jutella muistakin nuoren elämään liittyvistä asioista. Tällä voi olla iso merkitys työntekijän ja nuoren väliseen vuorovaikutukseen ja siihen, kuinka nuori kokee tulevansa kohdatuksi.

”Mun mielestä tää Petra-projekti on ollut tosi hyvä ja siinä otetaan niinku monipuolisemmin huomioon ne tarpeet... Se ei oo niinku virallisia ne tapaamiset, että vähän niinku tuttavallisempia ne tapaamiset.” M2

7.2.2 Negatiivista

Nuoret toivat haastatteluissa vähän esille mitään yksittäisiä negatiivisia kokemuksia tai he eivät olleet kokeneet sellaisia. Heihin oli suhtauduttu hyvin kaikissa paikoissa joissa olivat asioineet tai ainakaan eivät olleet huomanneet työntekijän suhtautumisessa mitään erikoista. Osa nuorista toi esille esimerkiksi kavereiden tai tuttavien huonoja kokemuksia.

Yksi haastateltavista pohti sitä, että onko nuorille tarpeeksi kiinnostavia vaihtoehtoja esimerkiksi työllisyyden edistämiseksi. Hän toi esille, että pakottaminen, johonkin sellaiseen mikä ei nuorta kiinnosta yhtään, voi olla jollekin nuorelle tosi huono juttu. Hän myös toi esille sen, että voiko silloin myös nuoren omassa asenteessa olla jotain vikaa. Mielestäni nuorille on paljon erilaisia vaihtoehtoja esimerkiksi työllisyyden edistämiseksi. Myös oppilaitoksilla on useita erilaisia vaihtoehtoja ja erilaisia tapoja suorittaa tutkintoja, kuten Nuorten aikuisten osaamisohjelma ja oppisopimuskoulutukset. Työntekijänä tuntuu että näistä vaihtoehtoista nuoret tietävät melko vähän ja monesti kun eri vaihtoehtoja käydään läpi, löytyy sieltä yleensä jotain mikä kiinnostaa. Tämä vaatii työntekijältä myös tietoa ja osaamista erilaisista vaihtoehtoista, jotta voi tuoda nuoren tietoon kaikki mahdollisuudet.

”Ku ehkä just sillee, et jengi pakotetaan menee aamulla jonnekin, se voi olla joillekin tosi paha juttu, tai jos sille ei oo mitään kiinnostavaa, et pitäisköhän seki asia esittää eritavalla sille asiakkaalle” M1

”Joo et, sä et saa rahaa jos sä et mee sinne, esimerkkinä niinku, mut mä en tiedä onks siinä hakijassa vai työntekijässä se vika. Yleensä tietenki siinä asiakkaassa se asenneongelma. Ja ehkä just niinku suoranaisesti nuorille pitäis tarjota mielenkiintoisempia juttuja ja paneudutaan vielä enemmän joihinki asioihin, mikä nuorii kiinnostaa...” M1

Nuoret toivat esille myös negatiivisena kokemuksena sen, jos työntekijä on huonolla tuulella tai suhtautuu nuoreen jollain tapaa negatiivisella asenteella. Myös työntekijän hymyllä näytti olevan suuri merkitys siihen miten nuoret kokevat tapaamisen sujuneen.

”On kyl tullu törmätty semmosiinki, nää on kyllä ollu sit vähän vanhempii ihmisii, jotka ei niinku hymyile ja asioi ja käyttäytyy jotenki oudosti... Mä en oo ikärasisti, mut noi vanhemmat rouvashenkilöt on vähän semmosii et niitten kaa ei oo hirveen kiva asioida, hyvin harvemmin hymyilee.” M5

Yksi nuorista toi esille, että tapaamisesta voi jäädä huono mieli, jos huomaa, että työntekijällä on selkeästi kiire päästä asiakkaasta nopeasti eroon. Tällöin nuorelle tulee tunne, ettei ehdi käydä omia asioitaan tarpeeksi hyvin läpi. Kun nuori huomaa kiireen, ei hän viitsi tuoda kaikkia asioitaan esille siinä tilanteessa. Nuorelle tulee tunne, ettei työntekijää kiinnosta kuunnella, kun sillä on niin kiire.

”No ehkä itelle saattaa jäädä huono mieli siitä, jos se työntekijä toimii silleen vähän ripeesti et koittaa vaan saada mahdollisimman nopeesti seuraavalle luukulle ja tälleen.” M5

7.3 Kokemuksia ja ideoita

Haastatteluissa käsiteltiin myös erilaisia ajatuksia ja ideoita kuinka nuoret kokevat palvelut, jotka ovat paljon siirtyneet jo internetiin ja kasvokkain tapaamiset ovat monissa paikoissa vähentyneet verkossa ja puhelimessa asioinnin tieltä. Kaikki haastateltavat nuoret kannattivat henkilökohtaisia tapaamisia, varsinkin jos tapaamisella oli joku tarkoitus, eikä vain papereiden vientiä. Nuoret korostivat sitä että tapaamiselta pitää saada jotain, esimerkiksi tietoa mahdollisuuksista tai konkreettista apua papereiden täyttämiseen, ettei ole niin sanottuja turhia käyntejä.

Nuoret eivät oikein haastattelutilanteessa osanneet tuoda itse esille miten he lähtisivät palvelujärjestelmää kehittämään, siten että siinä olisi helpompi asioida. Kun heille ehdotti esimerkiksi yhtä paikkaa, jossa voisi saman katon alla

hoitaa useampia asioita, niin kaikki nuoret pitivät sitä hyvänä ideana ja kokivat että se helpottaisi heidän asioiden hoitamistaan.

Yksi haastateltavista toi esille, että haluaisi enemmän ryhmämuotoista toimintaa, jossa voisi tutustua uusiin ihmisiin ja voisi luoda ryhmähenkeä. Hän piti itse erilaisista ryhmätehtävistä, mutta toi myös esille sen, että taitaa kuulua vähemmistöön, koska hänen käsityksen mukaan varmaan suurin osa nuorista ei pidä ryhmämuotoisesta toiminnasta. Tähän olen kiinnittänyt huomiota myös itse, että nuorilla on monesti ennakkoluuloja ryhmätoimintaa kohtaan.

7.3.1 Kasvotusten vai verkossa

Nykyisellään monet palvelut ovat siirtyneet ainakin osittain verkkoon ja paljon asioita hoidetaan verkossa valmiita lomakkeita täyttämällä. Ajatellaan, että nuoret haluavat asioida enemmän verkossa ja se on heille luontevaa, koska internet on ollut olemassa lähes koko heidän elinikänsä ajan.

Valtiovarainministeriön teettämän selvityksen mukaan nuoret (15- 24- vuotiaat) suhtautuvat positiivisesti internetin käyttöön ja julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen, mutta toisaalta he suhtautuvat hyvin kriittisesti verkon vaarojen a oman yksityisyytensä suhteen. Henkilökohtaisten tietojen käsittely internetissä on nuorille vakava asia. (Valtiovarainministeriö 2010, 3.)

Niskala (2008) kirjoittaa väitöskirjassaan, että tavatessaan kasvotusten sosiaalityöntekijä ja asiakas tarkastelevat ensimmäisenä toistensa ulkoista olemusta ja käyttäytymistä. Asiakas odottaa katsekontaktia työntekijältä ja mahdollisesti kätelyä. Asiakkaat odottavat myös, että tullessaan varatulle ajalle, sosiaalityöntekijä on valmistautunut asiakkaan asian monipuoliseen käsittelyyn. (Niskala 2008, 83- 84.)

Nuoret puhuivat haastatteluissa henkilökohtaisten tapaamisten puolesta. Yksi nuorista koki, että netissä asioiminen voi saada nuoret pääsemään niin sanotusti helpommalla, kun kaikki siirretään nettiin. Nuorten ei tarvitse enää lähteä kotoa mihinkään, vaan asiat voidaan hoitaa koti koneelta. Kuten nuori seuraavassa kommentissa mainitsee ja viittaa te-palveluiden työnhaun uusimiseen, että voi vain laittaa työnhaun netissä voimaan. Tämän olen huomannut itsekin omassa työssäni, että jotkut nuoret, joilla on ehkä motivaatio kadoksissa tai elämässä muita haasteita, jotka vaikeuttavat asioiden hoitamista. TE-palveluissa voi nykyisillään laittaa työnhaun voimaan netin välityksellä, eli jos nuorelle on sovittu aika TE-palveluihin hän voi jättää menemättä tapaamiselle ja laittaa työnhaun kotikoneelta voimaan heti seuraavana päivänä, kun se on edellisenä päivänä katkennut. Keskusteluissa TE-toimiston henkilöstön kanssa olen huomannut, että tämä on myös nuorten keskuudessa huomattu ja sitä käytetään hyväksi, koska siitä ei välttämättä tule mitään sanktiota, jos ei saa työmarkkinatukea ja sosiaalitoimeen ei mene asiasta tietoa.

”Mun mielestä se ei oo hyvä juttu, et niinku, me mennään maailmaski koko ajan eteenpäin et me päästään helpommin tehtyy asioita, se ei ehkä oo se maali, vaan se et pitää oikeesti tehdä jotain, eikä se että mä en tullu tänään nin mä voin vaan mennä nettiin ja laittaa työnhaun voimaan ja mennä takas nukkuu, ni se on se.” M1

Kaikki nuoret puhuivat myös henkilökohtaisten tapaamisten puolesta viitaten asiointiin Petra-projektin palveluohjaajalla. Koska Petrassa tapaamiset ovat tiheästi ja nuori tapaa samaa palveluohjaajaa jokaisella käynnillä, pääsee työntekijän ja nuoren välille syntymään luottamuksellinen suhde. Nuorella oli myös tunne, että tapaamisilla pyritään auttamaan nuorta pääsemään eteenpäin. Nuoret kokivat, että jos tapaamisia ei olisi ja työntekijä olisi vieras, ei asioissa pääsisi ehkä samalle tasolle, koska kasvottoman työntekijän kanssa puhelimitse voi olla vaikeaa synnyttää samanlaista luottamusta, kuin kahden keskisissä tapaamisissa.

”Ehkä se on se toinen ihminen joka sua täällä auttaa ja teil on sen kaa tääl, yritätte kehittää sun omaa elämää, siihen vähän just jos hoidettas puhelimen kautta tai netin kautta niin se vois olla vähän semmosta niiku että ei luottas niin paljon. Kun se tuki tulee suoraan siitä sun edestä, niin se voi olla hyvä juttu. Tai on eri juttu.” M1

”Henkilökohtasesti sen takia koska puhelimesta voi saada helpommin semmosen kuvan et on tympee ja semmonen, se on paljon helpompaa kun näkee sen ihmisen ja miten se suhtautuu ja on siinä.” N3

”Kyl mä mieluummin henkilökohtasesti, mä en tykkää yhtään täytellä niitä lappui ja lippui netissä, mieluummin just niinku selvittää henkilökohtaisesti, saa niinku puhuttuu asiat halki...” M3

Yksi nuorista oli sitä mieltä, että henkilökohtaisella tapaamisella työntekijä pystyy huomioimaan paremmin nuoren yksilölliset tarpeet ja tilanteet. Myös nuorella on silloin parempi mahdollisuus saada oma äänensä kuuluviin ja kertoa omista asioistaan. Nuorelle on myös merkityksellistä se, että tapaamiseen on varattu tietty aika, joka on varattu vain häntä varten. Silloin nuori voi rauhassa kertoa omista asioistaan ja puhua tilanteestaan työntekijän kanssa.

”... koska sen on helpompi nähdä ne yksilölliset ongelmat, kun kertoo niistä niinku kasvotusten, kun niinku puhelimen kautta ja kyl se mun mielestä työkkärissäki tosi tärkeitä, et käy täällä niinku henkilökohtasesti et pystyy niinku käyttää sitä omaa ääntään ja kertoo ne sun omat asias.” N1

”Mieluummin niinku kasvotusten, että tulee niinku siinä ja on tarpeeksi aikaa, pystyy juttelemaan ihan kunnolla ja näin.” N2

Yksi nuorista kertoi tapaamisten tuovan hänen elämäänsä jotain tekemistä ja tulee lähdettyä kotoa jonnekin edes sen kerran, kun tapaaminen on sovittuna.

”No mä tykkään henkilökohtaisista tapaamisista ite... niin mä tykkään että tulee edes jonkun kerran kuussa se soitto, että tänne pi-

tää tulla tai raahautua, niin se tuo pikkusen semmosta niinku, ei sisältöä elämään, mut että pakottaa itensä lähtemään ulos tekemään jotakin, se että näkee jonkun ihmisen jonka kanssa puhua... niin se tuo pienen verran edes sitä normaalia elämän rytmiä.” M4

Haastattelujen perustella nuoret toivovat enemmän kasvokkain olevia tapaamisia, jotta pääsevät hoitamaan asiansa suoraan toisen ihmisen kanssa. Vaikuttaa siltä, että nuoret haluavat saada henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa ainakin tähän tutkimukseen liittyvissä aiheissa, kuten työ- ja opiskeluasioihin, terveyden hoitoon ja raha- ja asumisasioihin.

Granholm (2010) kirjoittaa, että Sperringin ja Thulin mukaan Internetin on pelätty syrjäyttävän kasvokkain tapahtuvan kommunikaation ja johtavan siihen, että ihmiset eristäytyvät todellisesta maailmasta ja sen tarjoamista yhdessäolon ja kanssakäymisen mahdollisuuksista. Nuorten internetin käyttötottumuksista on tehty tutkimuksia ja ne osoittavat että, internet toimii lähinnä kasvokkain ja muiden kommunikaatiovälineiden avulla tapahtuvan yhteydenpidon lisänä. (Granholm 2010, 163.) Sähköinen asiointi nähdään luontevana tapana saada osa palveluista joustavasti kotoa käsin. Asiakkaiden mielestä luontevaa asiointi sähköisesti on silloin, kun asia on sellainen, jonka voi sujuvasti kotoa käsin hoitaa, esimerkkeinä muun muassa toimeentulotukihakemuksen vireillepano, ajanvaraus tai neuvonnan ja ohjauksen toteuttaminen. (Niskala 2008, 90.)

Yksi nuorista toi esille, että haluaa hoitaa mahdollisimman paljon asioita verkossa, koska ei halua juosta useassa paikassa ja odotella vuoroaan. Hänkin kuitenkin oli tätä mieltä lähinnä paperiasioiden hoitamisesta, jos täytyy toimittaa vaikka toimeentulotukihakemusta.

”...sit tämmöset et pitää lähetellä papereita ympäri ämpäri, niin kumminki on 2014 kohta 2015, niin pitäs aika lailla olla sähköstä toimintaa... mun mielestä ois vaan helpompaa, kun kaiken vois hoitaa netis, ettei tarvii ravailla ympäri ämpäri ja istuu siel tääl kaks

kolme tuntii odotustilassa ja sit mahollisesti törmätä siihen elämänsä kyllästyneeseen vanhaan rouvaan, joka on tosi veemäinen, sit on omaki päivä vähän pilalla.” M5

Hän oli samaa mieltä muiden kanssa siitä, että jos tapaamisella on jotain muutakin sisältöä, kuin papereiden toimittamista, esimerkiksi saada tietoa mahdollisuuksista ja asioista jotka voivat auttaa häntä eteenpäin, tapaa hän mielellään kasvokkain työntekijää.

”Täältä (Petrasta) saa sillee oikeesti apuu... tääl saa kuulla kaikist uusist jutuist ja mahollisuuksista mitä vois mennä tekee jos on työtön, mut sit jos käyt tuol luukul heittää jotai lappui ni hyvin harvoin ne on semmosia et ne on oikeesti kiinnostuneita ja haluu jeesaa.” M5

7.3.2 Lähellä ja saman katon alla

Esitin nuorille haastattelussa kysymyksen, mitä mieltä he olisivat, jos olisi yksi konkreettinen paikka, jossa olisi useampia toimijoita saman katon alla ja sitä kautta saisi hoidettua useampia asioita. Nuoret olivat kaikki sitä mieltä, että sellainen olisi hyvä ja siitä olisi oikeasti hyötyä.

”Sulla sattuu olemaan enemmänkin näihin virastoihin menemistä, niin se että kaikki löytyy about saman katon alta niin se ois, niin se varmasti helpottais monen elämää niinku huomattavasti.” M4

”No oishan se paljon helpompi, jos ois niinku yks paikka missä sais hoidettuu, et se jos ois montaki asiaa mitkä pitäis saman päivän aikana hoitaa, ni sit se ois vähän kurja jos joutuu moneen eri paikkaan lähtee.” N3

Useampi nuori toi haastattelussa esille välimatkojen pituuden, jos joutuu asioimaan toisella puolella kaupunkia se tuo erilaisia haasteita ja silloin joillakin saattaa jäädä menemättä paikalle nuoren mielestä liian pitkän matkan vuoksi. Kun

nuoret haastattelussa toivat positiivisena esille sen että yhdestä paikasta saisi kaikki palvelut saman katon alta, niin useampi pohti myös sen fyysistä sijoittamista, miten nuorilla olisi helpoin sinne päästä, ettei tarvitsisi toiselta puolelta kaupunkia lähteä asioimaan.

7.3.3 Työntekijöiden tavoitettavuus

Sosiaalitoimen puhelinaikaa yksi nuorista koki negatiivisena. Hän koki, ettei sillä ajalla saa aina kiinni työntekijää ja asiat jäävät roikkumaan. Toisaalta hän kuitenkin toi esille, että ymmärtää puhelinajan tarkoituksen, koska asiakkaita paljon ja aika ei riitä siihen että voisi vastata koko ajan puhelimeen.

Nuoret kokivat kuitenkin pääasiassa, että työntekijät saa tarvittaessa hyvin tavoitettua. Osa nuorista ei ollut yrittänyt tavoitella työntekijöitä tapaamisten ulkopuolella vaan he odottivat asiansa aina tapaamisille, jos heillä oli jotain kysyttävää. Nuoret jotka olivat tavoitelleet työntekijöitä tapaamisten ulkopuolella, kokivat että työntekijän saa suhteellisen helposti kiinni.

Petra- projekti sai tässä kohtaa pari mainintaa siitä, että työntekijät tavoittaa hyvin ja jos ei heti tavoita niin ainakin otetaan aika pian yhteyttä takaisin päin. Yksi nuorista kertoi, että työntekijän saa jopa liiankin helposti kiinni, että sitten tulee soitettua kaikista pienistäkin asioista helposti työntekijälle.

”... ja just jos soittaa ja kysyy jotain niin neuvotaan ja kaikkee..., puhelimitse mä oon aina saanu tai jos ei niin sähköpostilla, eli oon saanu ihan hyvin.” M3

”Kyllä niinku ja ehkä vähän liiankin helposti, st sit jokaisesta pikkuasiastakin ottaa yhteyttä työkkäriin (Petraan), sossust ei kyl hirveen helposti eikä lääkäreitäkään.” N1

7.4 Toiveita

Nuoret toivat esille haastatteluissa hyvin toiveitaan työntekijöille, kuinka he toivovat, että heidän kanssaan asioidaan ja minkälaisia odotuksia heillä on työntekijöille. Toiveet joita nuorilta tuli olivat mielestäni realistisia ja mahdollisia toteuttaa. Pääasiassa nuoret toivoivat kuuntelevaa työntekijää, joka on oikeasti kiinnostunut nuoren asioista ja on hyvällä tuulella ja iloinen.

Vuorovaikutustaidot ovat sosiaali- ja terveysalalla tärkeitä ja lähes poikkeuksetta myös onnistuneen yhteistyön perusta. Kuunteleminen ja kuulluksi tuleminen voi olla asiakkaalle merkityksellisempää, kuin puhuminen. Myös läsnäololla on suuri voima. (Raatikainen 2015, 51.) Nummelan (2011) väitöskirjassa, jossa hän tutkii asiakkaan aseman ja oikeuksien kannalta hyvän asiakkuuden ehtoja ja edellytyksiä aikuissosiaalityössä, ilmenee asiakkaiden odotuksia työntekijöitä kohtaan. Asiakkaat odottavat tasavertaisuutta tullessaan asiakkaiksi, tasavertaisuus tässä merkitsee suhdetta työntekijään ja toisiin asiakkaisiin. Tärkeää on, että asiakkaalla on tunne, että hän ei ole alempiarvoinen ihmisenä, vaikka joudukin pyytämään apua. Asiakkaat pitävät tärkeänä myös sitä, että kaikkia asiakkaita kohdellaan samalla tavalla. Inhimillisuus asiakkaalle tarkoittaa kuulluksi tulemistä ja työntekijän ymmärtäväistä asennetta asiakasta kohtaan. Käytännössä kuulluksi tulemisella asiakkaat tarkoittavat, että heillä on ainakin tunne neuvottelun mahdollisuudesta omassa asiassaan. (Nummela 2011, 84, 86.) Nuoret toivat esille haastattelussa kuuntelemisen tärkeyden. Työntekijän on tärkeää kuunnella mitä nuorella on sanottavaa ja olla kiinnostunut kuulemasta nuori itse on kiinnostunut ja kannustaa eteenpäin nuoren omien vahvuuksien ja kiinnostuksen kohteiden mukaan.

”No ehkä niinku tietää tietää mitä sä teet ja mitä sä haluut, eikä just sillee, et tyrkyttää jotain vaan, et käy oikeesti läpi, että mitkä on sun mielenkiinnon kohteet ja mistä sä tykkäät. ... Ja ehkä just puhuu niistä asioista mistä se asiakas tykkää.” M1

Raatikainen kirjoittaa teoksessaan *Lujita luottamusta* (2015), että asiakkaalle on tärkeää tulla nähdyksi, kuulluksi ja hyväksytyksi omana itsenään. Asiakkaalle tulisi olla myös tunne, että työntekijä on todella hänen puolellaan ja ajaa hänen asioitaan parhaalla mahdollisella tavalla. (Raatikainen 2015, 141.) Haastattelussa tuli esille myös tämä, että on tärkeää, että työntekijä yrittää auttaa parhaansa mukaan. Vaikka kaikki ei aina onnistukaan siten miten asiakas haluaisi, mutta pääasia on että yrittää auttaa.

”Odotan sitä hän (työntekijä) yrittää auttaa, voiko tai ei, mutta se haluaa tai siis hän voi yrittää auttaa, ehkä ei tule mitään, mutta se on aina kiva jos työntekijä yrittää auttaa, ei vaan sillee ettei kiinnostu...” M2

Useampi nuori toi esille työntekijän iloisuuden, pirteyden ja positiivisen asenteen. Näillä ominaisuuksilla oli nuorille merkitystä, että tapaamisesta jää hyvä mieli. Nuoret toivoivat työntekijöiltä näitä ominaisuuksia, kun he menevät asioimaan. Yksi nuorista toi esille myös sen, että työntekijän oma huono päivä tai huonotuulisuus ei saisi vaikuttaa asiakastapaamiseen, vaan omat murheet on pystyttävä unohtamaan tapaamisen ajaksi.

”Että osaa niinku olla sen henkilön kanssa silleen niinku että, osaa auttaa sitä eteenpäin siinä asiassa... jos sillä on joku ajatus siinä mitä haluaa tehdä niin auttaa siinä eteenpäin ja jos ei oo, niin alkaa miettimään missä se vois olla hyvä, mistä se tykkää ja näin pois-päin. Tavallaan niinku luo semmosen yhteyden henkilön välille, se auttaa ehdottomasti ja sitte tota semmonen positiivisuus, energisyys ... ja sitten semmosta asiantuntemusta.” M4

”No se et just osaa keskittyä nuoriin ja on sillee pirtee, ettei oo mikään masentunu ja kuuntelee ja neuvoo ja auttaa parhaansa mukaan.” M3

”No ehkä semmonen positiivinen asenne ja ... vaikka mikä olis niin kohtelee muita niin kuin haluis itteään kohdeltavan. Ei se ois kivaa tulla jos vaikka, ... sä tuut tänne ilosesti ja se työntekijä katto osua sillee, että mitä sä nyt tänne tuut ja mitä sä nyt siinä hymyilet, et vähän semmonen positiivinen ilmapiiri, ni must se auttaa hirveesti sitä varsinkin nuorilla. Ne tarvii semmosen hyvän ympäristön siihen.”
N1

Työntekijän positiivinen asenne ja kuuntelutaidot rohkaisevat asiakasta kertomaan itsestään ja luomaan yhteyttä työntekijän ja asiakkaan välille. Onnistunut kohtaaminen luo luottamusta ja luottamusta herättävä henkilö ei tuomitse muita. Hän on empaattinen, ymmärtää aidosti sekä välittää ihmisenä. Asiakkaalla tulee olla tunne, että työntekijä hyväksyy hänet omana itsenään. (Raatikainen 2015, 52.)

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Haastattelujen ja palvelukyselyn perusteella voidaan sanoa, että nuoret ovat pääosin saaneet Vantaalla asioidessaan hyvää palvelua ja työntekijät ovat osanneet kohdata heidät asiaan kuuluvalla tavalla. Vuorovaikutuksen ja kohtaamisen merkitystä ei voida vähätellä, vaan ne ovat suuressa roolissa työskennellessä nuorten parissa. Henkilökohtaisen ohjauksen ja neuvonnan tarpeellisuus näyttää merkittävältä. Haastatellut nuoret olivat sitä mieltä, että henkilökohtaiset tapaamiset ovat tärkeitä, jotta luottamuksellinen suhde työntekijän ja asiakkaan välille voi syntyä. Nuoret eivät haastatteluissa itse tuoneet esille juurikaan kehittämissä ehdotuksia tai heillä ei ollut siinä tilanteessa ajatuksia siitä miten palveluja voitaisiin kehittää, varsinkin jos asiaa kysyttiin suoraan. Kun toin esille matalan kynnyksen paikan, jossa voisi hoitaa samassa paikassa useampia asioita, nuoret pitivät ajatusta hyvänä ja heidän elämänsä helpottavana.

Lavikaisen (2014) tutkimuksen mukaan, nuoret toivovat ohjaukselta kuuntelua, konkreettisia tuloksia ja kokemuksia. Nuorilla oli toive, että ohjaajat ja työntekijät oppilaitoksissa, virastoissa ja nuorisotyössä ymmärtäisivät heidän tilanteensa kokonaisuutena ja huomioisivat nuorten yksilölliset toiveet, tavoitteet ja tarpeet.

Nuortenkin näkökulmasta henkilökohtainen ohjaus ja monialaista verkostoyhteistyötä korostava toimintamalli on oikea suunta. (Lavikainen 2014, 182.)

8.1 Vuorovaikutuksen ja kohtaamisen merkitys

Nuoret toivat esille positiivisia mainintoja Petrassa asioinnista niin kyselyssä kuin haastatteluissakin. Haastatteluiden perusteella positiivisuutta Petrassa herättivät sieltä saatavat uudet mahdollisuudet, joita nuori voi pohtia yhdessä työntekijän kanssa. Petrassa, jos asiakkuus kestää useamman tapaamisen ajan voi nuoren ja työntekijän välille ehtiä syntymään tuttavallisempi suhde, koska nuori tapaa aina samaa työntekijää ja tapaamiset ovat säännöllisin väliajoin noin kahden- kolmen viikon välein. Työskentelystä voi näin tehdä suunnitelmallisempaa ja tavoitteellisempaa. Petrassa myös nuoren tilanne kartoitetaan perusteellisesti alkuhaastattelulomakkeen avulla, joten työntekijällä on kattava tietopaketti nuoren tilanteesta lähes kaikilta elämän osa-alueilta. Nuoret käyvät Petrassa asioidessa myös Petran terveydenhoitajan tapaamisella, jossa kartoitetaan terveyspuolen asioita ja niihin voidaan sitä kautta kiinnittää huomiota myös Palveluohjaajan kanssa työskenneltäessä. Palvelukyselyn pohjalta vaikuttaa myös siltä, että Petrassa nuoren asioidessa säännöllisesti vähintään muutaman viikon välein, ehtii työntekijän ja nuoren välille syntyä luottamuksellinen suhde, joka vaikuttaa siihen miten nuori kokee tullessa kohdatuksi.

Vuorovaikutuksella ja sillä miten työntekijä kohtaa nuoren näyttää olevan iso merkitys siinä miten nuori kokee tapaamisen onnistuneen. Nuoret haluavat, että työntekijä kohtaa heidät omina itsenään ja ottaa heidän tilanteensa huomioon ja kuuntelevat mitä heillä on sanottavaa. Vaikka nuoret eivät saisi tapaamiselta konkreettista apua, he haastattelujen pohjalta vaikuttivat olevansa tyytyväisiä siihen, että työntekijä tekee parhaansa ja yrittää auttaa. Nuoret pitävät siitä, että heille kerrotaan erilaisista vaihtoehtoista ja mahdollisuuksista, joiden avulla he voivat päästä eteenpäin elämässään.

Nuorille vaikuttaa olevan tärkeää, että työntekijä ottaa heidät huomioon omina itsenään ja huomioi heidän omat kiinnostuksen kohteensa. Tässäkin tulee esille kuuntelemisen ja vuorovaikutuksen merkitys siihen miten asiakas kokee tapaamiset. Muut palvelut saivat enemmän negatiivisempaa palautetta, joka osaltaan voi johtua siitä, että niissä tapaamisia on harvoin, jos ollenkaan. Silloin työntekijän ja nuoren välille ei ehdi syntymään luottamuksellista suhdetta. Monissa paikoissa asioidaan netin tai puhelimen välityksellä, tai toimitetaan lomakkeita, jolloin henkilökohtainen kontakti ja vuorovaikutus jäävät puuttumaan. Nuoret kuitenkin toivoivat asiointia kasvokkain työntekijöiden kanssa, jotta saavat paremmin selvitettyä asiansa. Joillekin nuorille henkilökohtaiset tapaamiset voivat olla merkityksellisiä, jos heillä ei ole kavereita tai muuta sosiaalista kanssakäymistä.

Myös negatiivisissa kokemuksissa ilmeni nuorten kokemuksissa se miten he ovat tulleet kohdatuksi ja mikä työntekijän asenne ja suhtautuminen heihin on. Nuorten puheesta päätelleen he huomaavat helposti, jos työntekijällä on huono päivä tai hänellä on kiire päästä eteenpäin. Nämä vaikuttivat negatiivisella tavalla nuorten kokemuksiin asioidessaan eri toimipaikoissa. Negatiivisissa kokemuksissa näyttää myös vaikuttavan vuorovaikutuksen laatu siihen miten nuori kokee tapaamisen sujuneen. Onko työntekijä kiinnostunut nuoren asioista ja tunneko nuorelle tunne, että tämä ihminen on nyt minua varten ja haluaa auttaa minua asiassani eteenpäin.

Apua tarjoavien toimijoiden luomat avun esteet kumpuavat usein asenteesta. Ei ole riittävää tehdä mitään muodollisesti tai pintapuolisesti. Olennaista on se, että tekemisen luonne ja asenne perustuu siihen mitä asiakkaat tarvitsevat voidakseen paremmin, selviytyäkseen elämän vaikeuksista ja kasvaakseen kohti riittävän ehjää aikuisuutta. Asenne-esteitä voi syntyä rakenteiden sekä budjetoinnin puolella ja siinä miten asiakkaina olevia ihmisiä kohdellaan. (Mattila 2010, 21.)

Vaikuttaa siltä, että nuoret hyvin herkästi aistivat työntekijän asenteen, miten hän hoitaa nuoren kanssa asioita. Haastatteluista tuli esille, että kiire, negatiivi-

suus ja kiinnostuksen puute vaikuttavat tapaamiseen negatiivisella tavalla. Nuorilla tuntuu olevan kuitenkin halu saada apua ja jos heille tulee tunne, että he eivät sitä saa, he tuskin tulevat sitä uudestaan hakemaan.

Haastatteluissa tuli muutaman nuoren kokemuksena myös maininta vahtimestarista, jonka ensimmäisenä tapaa, kun menee vaikka sosiaaliasemalle asioimaan. Nuoret olivat kokeneen vahtimestarin huonotuulisena ja tympääntyneenä aulassa. Vaikuttaa siltä, että jo ensimmäiset kontaktit henkilökuntaan vaikuttavat nuoreen joko positiivisesti tai negatiivisesti, riippumatta siitä onko henkilö se kenen kanssa nuori on menossa asioimaan.

8.2 Palvelut lähellä ja helposti saatavissa

Olen työssäni huomannut sen, että osalle nuorista pidemmät välimatkat tuntuvat ylivoimaiselta. Vastustus välimatkoihin ei ainoastaan tule esiin siinä, että joutuu asioimaan kaukana, vaan myös työ- tai opiskelupaikan sijainnilla on suuri merkitys siihen hakeeko nuori sitä vai ei. Osalle nuorista on haastavaa liikkua toiseen kaupunginosaan puhumattakaan toisen kaupungin puolella olevista paikoista, vaikka julkinen liikenne pääkaupunkiseudulla on pääosin sujuvaa.

Vaikka nuoret eivät itse tuoneet haastatteluissa esille juurikaan kehittämisside-
oita, pääsin keskustelemaan heidän kanssaan matalan kynnyksen palveluista. Nuoret vaikuttivat innostuneilta ajatuksesta, että olisi yksi paikka, jossa voisi hoitaa saman katon alla useampia asioita. Nuorten puheesta ymmärsin kuitenkin, että he vaikuttivat hieman epäileviltä ajatusta kohtaan, miten sellainen olisi toteutettavissa. Useampi nuori ensin innostui aiheesta ja kertoi miten se olisi hyvä idea, mutta heti sivulauseessa vakavoituivat, että miten sellaisen voisi muka toteuttaa, kun kaikki hoitaa vaan omia juttujaan. Tuli tunne että nuoret eivät usko sellaisen paikan mahdollisuuteen toteutua.

8.3. Prosessi

Tämä opinnäytetyöprosessi on ollut haastava, mutta antoisa. Nyt jos aloittaisin tätä työtä uudestaan niin mitä voisin tehdä toisin? Pitäisin työn aktiivisena koko prosessin ajan, jotta se edistyisi koko ajan mukana pikkuhiljaa ja tekisin työtä työjärjestyksen mukaan. Nyt olen joutunut hieman poukkoilemaan, koska en ehtinyt saada teoriaa tarpeeksi ennen haastatteluja. Haastatteluista olisin voinut saada vielä enemmän irti ja kysyä vielä lisää kysymyksiä, jos olisin ehtinyt kasaata enemmän teoriaa ennen haastatteluihin ryhtymistä. Saattaisin haastatella myös muutaman nuoren lisää.

Aihe oli kiinnostava ja se on lähellä minua, koska teen näiden asioiden parissa töitä. Nuoret ja heidän kanssaan työskentely on minulle tuttua, joten nuoret kohderyhmänä oli luonnollinen valinta myös työhöni. Sain kyselyn ja haastattelujen pohjalta paljon hyvää tietoa siitä millaista palvelua nuoret kokevat saaneensa ja mitä he työntekijöiltä odottavat.

Kaikin puolin tämän opinnäytetyön tekeminen on ollut opettavaista ja on joutunut selvittämään paljon asioita itse ja sitä kautta olen saanut uutta tietoa erilaisista tutkimusmenetelmistä. Aikaisemmin olen tehnyt toiminnallisen opinnäytetyön, joten kyselyt ja haastattelut olivat minulle uusi menetelmiä, joihin olen nyt joutunut perehtymään. Haastattelut myös olivat antoisia nuorten kanssa. He olivat haastatteluissa jotenkin liikuttavan aitoja ja vaikuttivat siltä, että heille oli tärkeää se että pääsivät kertomaan omista kokemuksistaan ja toiveistaan. Vaikka heiltä saatu tieto vastaakin pitkälti jo aikaisempaa teoriatietoa, sain heiltä paljon ajattelemisen aihetta myös omaankin työhöni.

9 KEHITTÄMISIDEAT

Seuraavassa käsittelen opinnäytetyöni herättämiä ajatuksia siitä, kuinka palveluja voitaisiin kehittää tai mihin mielestäni olisi hyvä jatkossa panostaa nuorten ohjauksessa. Nuoret toivoivat henkilökohtaista ohjausta ja siihen pitäisi mielestäni panostaa vielä enemmän. Myös matalan kynnyksen palveluihin tulee panostaa, jotta nuoret pääsevät nopeasti selvittämään asioitaan, ennen kuin ne alkavat kasaantua.

Kuten haastatteluissakin tuli esille, että nuoret kannattavat henkilökohtaisia tapauksia työntekijöiden kanssa, jotta pääsevät kasvotusten puhumaan asioistaan. Monissa julkisissa palveluissa on tullut koko ajan lisää sähköisiä palveluja ja samaan aikaan heikkenevä taloudellinen tilanne lisää asiakkaita niin sosiaali-toimessa kuin esimerkiksi TE-palveluissa. Henkilöstön työmäärät kasvavat ja säästösyistä uusia työntekijöitä palkataan vain erittäin harkiten. Näin ollen asiakkaita tulee tavattua kasvokkain entistä vähemmän, koska asiakasmäärät ovat suuria ja asiakkaita tulee ohjattua enemmän sähköisten palveluiden piiriin. Vaikka ajatellaan, että nuoret ovat hyvä käyttämään teknisiä laitteita ja osaavat asioida verkossa, se on silti monelle vaikeaa. Kaikille nuorilla ei ole samanlaisia valmiuksia verkkopalvelujen käyttöön, jos heillä ei esimerkiksi ole varaa ostaa tietokonetta, jonka avulla asiointi verkossa hoidetaan. Koen, että henkilökohtaiseen ohjaukseen tulisi varsinkin nuorten kohdalla panostaa, koska nuorille tuntuu olevan tarvetta siihen, että saavat henkilökohtaista ohjausta ja tukea.

Osalla nuorista on hyvät kontaktit eri palveluihin ja he saavat sitä kautta tarvitsemansa avun ja tuen. On myös paljon nuoria, joilla ei kontaktia välttämättä vielä ole. Mielestäni tällaisiin matalan kynnyksen paikkoihin tulisi panostaa.

Nyt onkin käynnistymässä Ohjaamo- hankkeita ympäri Suomea ESR- rahoituksella, joiden tarkoituksena on olla matalan kynnyksen paikkana nuorille. Ohjaamoon alle 30- vuotias nuori voi hakeutua ilman lähetettä ja hän voi saada sieltä apua oman tilanteensa selvittämiseen henkilökohtaisen neuvonnan ja ohjauksen avulla. Ohjaamossa tuetaan erilaisissa nivelvaiheissa olevia nuoria, nuorten

omat yksilölliset tilanteet huomioiden. Ohjaamosta voi saada tukea elämänhallintaan, urasuunnitteluun, sosiaalisten taitojen ja valmiuksien kehittämiseen sekä kouluttautumiseen ja työllistymisen tukemiseen. Ohjaamossa tulee työskentelemään samoissa tiloissa työntekijöitä muun muassa kunnasta, TE-toimistosta, Kelasta, oppilaitoksista ja muista mahdollista toimijoista. (Elinkeino- liikenne- ja ympäristökeskus i.a.). Mielestäni tähän Ohjaamotoimintaan tulisi nyt panostaa, koska sen tavoitteet ja suunnitelmat, vastaavat hyvin haastatteluitani saamia ajatuksia siitä, mitä nuoret toivovat ja millaisia palveluja he pitävät hyvänä. Silloin siellä on panostettava siihen, millainen tila on johon nuoret tulevat ja kuka siellä on ottamassa nuoria vastaan, jotta nuoret kokevat olevansa tervetulleita. Nuorilla oli huonoja kokemuksia muun muassa vahtimestareista, jotka vaikuttavat tympääntyneiltä ja heitä nuoret eivät halua tavata. Nuorta tulee olla vastassa henkilö joka ottaa nuoren iloisesti vastaan ja haluaa auttaa jokaista nuorta, joka ovesta sisään kävelee. Toivon, että Ohjaamoon nuori pääsee myös ilman ajanvarausta, jotta asioiden eteenpäin viemistä ei tarvitsisi odotella liian kauaa. Päivystyksestä ilman ajanvarausta kirjoittaa myös Niskala (2008). Hänen väitöskirjansa mukaan tiukat ajanvarauskäytännöt, lukitut ovet ja pitkät odotusajat voivat olla kynnyksenä sosiaalityöntekijän luokse pääsillä. Byrokraattiset rakenteet omaava sosiaalityö vahvistaa näin rooliaan viimesijaisena palvelumuotona. Sillä välin kun asiakas odottelee aikaa, hänen tilanteensa monesti huonontuu. Kun taas joustavalla toiminnalla, esimerkiksi päivystysysoiteilla, voidaan osoittaa, että arvostamme asiakkaiden tuen tarvetta. Joustavalla ja oikea-aikaisella väliintulolla voidaan vahvistaa asiakkaan toimintavoimaa ja lyhentää asiakkuuden kestoa. (Niskala 2008, 88.)

Lähteet

- Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1; Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Juva: PS-kustannus.
- Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus i.a. Ohjaamotoiminnan yleiskuvaus marraskuu 2014. Viitattu 24.3.2015. http://www.peda.net/img/portal/3094341/Ohjaamo-toiminnan_yleiskuvaus_marraskuu_2014.pdf?cs=1416911814
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2007. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa: Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Euroopan unioni i.a. 2014. Työllisyys, sosiaaliasiat ja osallisuus. Viitattu 20.4.2015. http://europa.eu/pol/pdf/flipbook/fi/employment_fi.pdf
- European Economic and Social Committee 2015. Implementation of EU policies for youth employment: a civil society perspective - Report on six Member States. Viitattu 21.4.2015. <http://www.eesc.europa.eu/resources/docs/qe-01-15-074-en-n.pdf>
- Granholm, Camilla 2010. Virtuaalinen auttamisympäristö voimaannuttavan vuorovaikutuksen ja sosiaalisen tuen tarjoajana. Teoksessa: Pohjola, Anneli; Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toimi.) 2010. Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Hämäläinen, Kari; Hämäläinen, Ulla & Tuomala, Juha 2014. Takuulla nuorten työttömyyttä vastaan. Työpoliittinen aikakausikirja 1/2014. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.
- Juhila, Kirsi 2006, Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina, Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

- Kallio, Johanna; Blomberg, Helena & Kroll, Christian 2012. Social workers` attitudes towards the unemployed in the Nordic countries. *International Journal of Social Welfare* 2013: 22: 219- 229.
- Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli 2010. *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Helsinki University Press.
- Lavikainen, Elina 2014. Monenlaisia nuoria, yhdenlaisia toiveita. Teoksessa: Gretschel, Anu; Paakkunainen, Kari; Souto, Anne-Mari & Suurpää Leena (toim.) 2014. *Nuorisotakuun arki ja politiikka*. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Mattila, Kati-Pupita 2010. *Asiakkaana ihminen, työnä huolenpito ja auttaminen*. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Myrskylä, Pekka 2012. *Hukassa – Keitä ovat syrjäytyneet nuoret?*. Eva-analyysi No 19. Elinkeinoelämän valtuuskunta. Viitattu 5.6.2014.
<http://www.eva.fi/wp-content/uploads/2012/02/Syrjaytyminen.pdf>
- Määttä, Anne & Keskitalo, Elsa 2014. Ulkoringiltä sisärinkiin – Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. *Yhteiskuntapolitiikka* 79 (2014):2, 197- 207.
- Niiranen, Vuokko 2002. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa: Juhila, Kirsi; Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) 2011. *Marginaalit ja sosiaalityö*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Niskala, Asta 2008. *Salatusta suhteesta kahden kimppaan- Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta*. Rovaniemi: Lapin yliopisto. Viitattu 27.3.2015. <http://www.ulapland.fi/includes/loader.aspx?id=60115716-5c44-4c83-bce2-e462b495e291>
- Notkola, Veijo; Pitkänen, Sari; Tuusa, Matti; Ala-Kauhaluoma, Mika; Harkko, Jaakko; Korkeamäki, Johanna; Lehikoinen, Tuula; Lehtoranta, Pirjo & Puumalainen, Jouni 2013. *Nuorten syrjäytyminen- Tietoa, toimintaa ja tuloksia?*. Eduskunnan tarkastusvaliokunnan julkaisu 1/2013.
<http://web.eduskunta.fi/dman/Document.php?documentId=jz32213140909180>
- Nummela, Tuija 2011. *Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä*. Kuopio: Kopiojyvä.

- Närhi, Kati; Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena 2013. Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdoja sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa: Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) 2013. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino.
- Oulun kaupunki i.a. Byströmin nuorten palvelut. Viitattu 15.3.2014.
<http://www.ouka.fi/oulu/nuoret/bystromin-nuorten-palvelut>
- Pernu-Määttä, Jutta 2014. Koordinaattori. Byströmin talo. Oulu. Sähköpostiviesti 19.3.2014. Vastaanottaja Tiina Huovinen. Tuloste tekijän hallussa.
- Raatikainen, Eija 2015. Lujita luottamusta, Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Raunio, Kyösti 2006. Syrjäytyminen, Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.
- Sipilä, Anita 2011. Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet- Tiedot taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. Nuorisotakuu. Viitattu 20.4.2015.
<https://www.tem.fi/index.phtml?s=4659>
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2013. Nuorten yhteiskuntatakuu 2013, TEM raportteja 8/2012. Viitattu 26.3.2015. http://www.tem.fi/files/32290/TEM-rap_8_2012.pdf
- Valtiovarainministeriö 2010, Julkishallinnon verkkopalvelut, Seurantatutkimusraportti. Viitattu 25.3.2015. http://www.2014.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/Verkkopalvelut_2010_FI-NAL_291110.pdf
- Vilen, Marika; Leppämäki, Päivi & Ekström, Leena 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Porvoo: WSOY
- Virtanen, Petri; Suoheimo, Maria; Lamminmäki, Sara; Ahonen, Päivi & Suokas, Markku. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekes. katsaus 28/2011. Viitattu 20.3.2014.
<http://www.tekes.fi/Julkaisut/matkaopas.pdf>

LIITE 1. Teemahaastattelun runko

Teemahaastattelun runko

- 1) Tausta
- 2) Paikat joissa asioinut
- 3) Positiiviset kokemukset
- 4) Negatiiviset kokemukset
- 5) Työntekijöiden suhtautuminen
- 6) Kehittämisehdotukset/ ajatukset/ ideat
- 7) Tietämys palveluista
- 8) Muuta

LIITE 2. Palvelukysely

Palvelukysely

Vastausvaihtoehdot: 1= täysin eri mieltä 2= hieman eri mieltä 3= en osaa sanoa 4= lähes samaa mieltä 5= täysin samaa mieltä

1. Olen asioinut viimeisen vuoden sisällä TE-toimistossa

kyllä

en, jos vastasi en, voit siirtyä seuraavalle sivulle

2. TE-toimistossa asioidessani, minulla on ollut tunne että minua on kuunneltu

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ täysin samaa mieltä

3. Minulle jäi tunne että asiani otettiin tosissaan

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ täysin samaa mieltä

4. Tapaamisesta/tapaamisista on ollut minulle hyötyä

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ täysin samaa mieltä

5. Minulla on tunne että olen voinut itse vaikuttaa asioihini asioidessani TE-toimistossa

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ täysin samaa mieltä

6. Minulla on tunne että asioita on päätetty puolestani

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ täysin samaa mieltä

7. Olen asioinut viimeisen vuoden aikana terveysasemalla

kyllä

en, jos vastasit en voit siirtyä seuraavalle sivulle

8. Terveysasemalla asioidessani minulle jäi tunne että minua on kuunneltu

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä täysin samaa mieltä

9. Tapaamisesta/tapaamisista on ollut minulle hyötyä

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä täysin samaa mieltä

10. Minulle jäi tunne että asiani on otettu tosissaan

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä täysin samaa mieltä

11. Minulla on tunne että olen voinut itse vaikuttaa asioihini asioidessani terveysasemalla

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä täysin samaa mieltä

12. Minulla on tunne että asioita on päätetty puolestani

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä täysin samaa mieltä

13. Olen asioinut viimeisen vuoden aikana Petra- nuoret uusille urille- hankkeen palveluohjaajalla

kyllä

en, jos vastasit en voit siirtyä seuraavalle sivulle

14. Petrassa asioidessani minulle jäi tunne että minua on kuunneltu

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ täysin samaa mieltä

15. Minulle jäi tunne että asiani on otettu tosissaan

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ täysin samaa mieltä

16. Tapaamisesta/tapaamisista on ollut minulle hyötyä

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ täysin samaa mieltä

17. Minulla on tunne että olen voinut itse vaikuttaa asioihini asioidessani Pet-rassa

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ täysin samaa mieltä

18. Minulla on tunne että asioita on päätetty puolestani

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ täysin samaa mieltä

21. Olen ollut viimeisen vuoden sisällä sosiaalitoimen asiakkaana

kyllä

en, jos vastasit en voit siirtyä seuraavalle sivulle

22. Sosiaalitoimessa asioidessani minulle on jäänyt tunne että minua on kuunneltu

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä täysin samaa mieltä

23. Minulle jäi tunne että asiani on otettu tosissaan

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä täysin samaa mieltä

24. Tapaamisesta/tapaamisista on ollut minulle hyötyä

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä täysin samaa mieltä

25. Minulla on tunne että olen voinut itse vaikuttaa asioihini asioidessani sosiaalitoimessa

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä täysin samaa mieltä

26. Minulla on tunne että asioita on päätetty puolestani

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä täysin samaa mieltä

27. Olen ollut viimeisen vuoden sisällä päihdepalveluiden (A-klinikka, H-klinikka, Nuorisoasema) asiakkaana

kyllä

en, jos vastasit en voit siirtyä seuraavalle sivulle

28. Päihdepalveluissa asioidessani minulle on jäänyt tunne että minua on kuunneltu

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä ○○○○○ täysin samaa mieltä

29. Minulle jäi tunne että asiani on otettu tosissaan

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä ○○○○○ täysin samaa mieltä

30. Tapaamisesta/tapaamisista on ollut minulle hyötyä

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä ○○○○○ täysin samaa mieltä

31. Minulla on tunne että olen voinut itse vaikuttaa asioihini asioidessani päihdepalveluissa

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä ○○○○○ täysin samaa mieltä

32. Minulla on tunne että asioita on päätetty puolestani

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä ○○○○○ täysin samaa mieltä

33. Olen ollut viimeisen vuoden sisällä mielenterveyspalvelujen (psykiatrinen poliklinikka, terveysasema, psyk. sairaanhoitaja tms.) asiakkaana

kyllä

en, jos vastasit en voit siirtyä seuraavalle sivulle

34. Mielenterveyspalveluissa asioidessani minulle on jäänyt tunne että minua on kuunneltu

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä ○○○○○ täysin samaa mieltä

35. Minulle jäi tunne että asiani on otettu tosissaan

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä ○○○○○ täysin samaa mieltä

36. Tapaamisesta/tapaamisista on ollut minulle hyötyä

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä ○○○○○ täysin samaa mieltä

37. Minulla on tunne että olen voinut itse vaikuttaa asioihini asioidessani mielenterveyspalveluissa

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä ○○○○○ täysin samaa mieltä

38. Minulla on tunne että asioita on päätetty puolestani

1 2 3 4 5

täysin eri mieltä ○○○○○ täysin samaa mieltä

39. Jos haluat kertoa kokemuksiasi onnistuneista kohtaamisista tai epäonnistuneista kohtaamisista työntekijän kanssa edellä mainituissa palveluissa (TE-toimisto, Petra, sosiaalitoimi, terveyspalvelut, mielenterveys- ja/tai päihdepalvelut) niin voit kirjoittaa ne alla olevaan kenttään.

1000 merkkiä jäljellä

40. Kiitos vastauksestasi! Jos haluat mukaan kehittämään palveluita ja tuomaan oman mielipiteesi esille niin jätä yhteystietosi alle. Syksyllä 2014 kokoontuu ryhmä jossa pääset kertomaan omia kokemuksiasi palveluista ja niiden toimivuudesta ja miettimään yhdessä muiden nuorten kanssa kehittämissuhteita, jotta saisimme järjestelmästä toimivamman.

Etunimi _____

Sukunimi _____

Matkapuhelin _____

Sähköposti _____