

**Nuorten kokemuksia psykososiaalista tukea tarjoavan  
moniammatillisen Topparitiimin toiminnasta**



Hämeenlinnan korkeakoulukeskus, sosionomikoulutus

kevät, 2019

Sonja Koivusalo

Sosionomikoulutus  
Hämeenlinnan korkeakoulukeskus

---

<b>Tekijä</b>	Sonja Koivusalo	<b>Vuosi</b> 2019
<b>Työn nimi</b>	Nuorten kokemuksia psykososiaalista tukea tarjoavan moniammatillisen Topparitiimin toiminnasta	
<b>Työn ohjaajat</b>	Saija Silvennoinen & Mikko Romppanen	

---

## TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää nuorten kokemuksia Topparin toiminnasta. Toppari on moniammatillinen tiimi, joka tarjoaa psykososiaalista tukea yläasteikäisille nuorille ja heidän vanhemmilleen. Topparin toiminta sisältää sekä yksilö- että ryhmätyöskentelyä. Toppari on osa Hämeenlinnan kaupungin lasten ja perheiden palveluja. Tiimissä työskentelee kaksi sosiaaliohjaajaa, kaksi psykiatrista sairaanhoitajaa ja psykologi.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jossa haastateltiin seitsemää Topparin asiakkaana ollutta 18–21-vuotiasta nuorta. Tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Aineisto analysoitiin teemoittelulla ja aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Opinnäytetyön tietoperustassa tarkasteltiin moniammatillisuutta, ratkaisukeskeistä työtettä, Aggression Replacement Training -menetelmää ja nuorten psykososiaalista kehitystä sekä sosiaalisia taitoja, minäkuva ja koulukiusaamista.

Tutkimustulosten mukaan Topparin asiakkaana olleet nuoret tarvitsivat tukea erityisesti sosiaaliin tilanteisiin liittyen. Moni haastatelluista nuorista oli kokenut koulukiusaamista. Haastateltavat kokivat Topparin pääasiassa hyödyllisenä palveluna, josta he saivat tukea sosiaaliseen elämään suuntautumisessa. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että Topparin toiminta voi toimia nuorelle merkityksellisenä lisätukena. Kuitenkaan Topparin palvelut eivät välttämättä sovi kaikille, vaan erityisesti elämän sosiaalisissa osa-alueissa tukea tarvitseville nuorille.

**Avainsanat** Aggression Replacement Training, koulukiusaaminen, moniammatillinen tiimi, nuoret, psykososiaalinen tuki, ratkaisukeskeinen työote

**Sivut** 45 sivua, joista liitteitä 3 sivua

Degree Programme in Social Services  
Hämeenlinna University Centre

---

<b>Author</b>	Sonja Koivusalo	<b>Year</b> 2019
<b>Subject</b>	Adolescents' experiences of multi-professional psychosocial support team Toppari	
<b>Supervisors</b>	Saija Silvennoinen & Mikko Romppanen	

---

ABSTRACT

The purpose of the Bachelor's thesis was to explore adolescents' experiences of the psychosocial support team Toppari. Toppari is a multi-professional team which offers psychosocial support for adolescents in secondary school and their parents. Toppari is a part of the services for children and families in the city of Hämeenlinna. The team involves two social advisors, two psychiatric nurses and a psychologist. The activities in Toppari include work with individuals and groups.

The Bachelor's thesis was conducted as a qualitative study in which seven 18–21-year-old former clients of Toppari were surveyed. The research method was a thematic interview. The data were analyzed by thematizing and with grounded theory and content analysis. Theories used in the Bachelor's thesis included multi-professionality, solution-focused approach, Aggression Replacement Training, and the psychosocial development of adolescents. The theoretical background also dealt with social skills, self-image and bullying.

According to the results, the adolescents who have been clients of Toppari needed support especially with social situations. Many of the interviewed individuals had experienced bullying. The respondents had mainly experienced Toppari as a helpful service. From Toppari they got support for the social aspects of life. The conclusion is that Toppari can be a significant extra support for adolescents. However, Toppari is not necessarily suitable for all adolescents, but especially for those in need of support in social situations.

**Keywords** adolescents, Aggression Replacement Training, bullying, multi-professional team, psychosocial support, solution-focused approach

**Pages** 45 pages including appendices 3 pages

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	TOPPARI.....	3
2.1	Toppari sosiaalipalveluna.....	3
2.2	Topparin yksilötyöskentely.....	4
2.3	Topparin ryhmätoiminta.....	5
2.4	Moniammatillinen tiimi.....	6
2.5	Ratkaisukeskeinen työote.....	6
2.6	Aggression Replacement Training.....	8
3	NUOREN PSYKOSOSIAALINEN KEHITYS.....	9
3.1	Teoriat nuoren psykososiaalisesta kehityksestä.....	9
3.2	Sosiaaliset taidot ja minäkuva.....	11
4	KOULUKIUSAAMINEN.....	12
4.1	Koulukiusaaminen ilmiönä.....	12
4.2	Koulukiusaamiseen puuttuminen.....	13
4.3	Koulukiusaamisen jälkihoito.....	14
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	15
5.1	Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	15
5.2	Aineistonkeruumenetelmä.....	15
5.2.1	Asiantuntijahaastattelu.....	16
5.2.2	Teemahaastattelu.....	16
5.3	Aineiston analysointi.....	17
5.4	Aiemmat tutkimukset aiheesta.....	18
5.5	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	19
6	TULOKSET.....	20
6.1	Nuorten elämäntilanteet ennen Topparin asiakkuutta.....	20
6.1.1	Koti ja koulu.....	20
6.1.2	Kaverit.....	21
6.1.3	Minäkuva.....	21
6.2	Nuorten kokemukset koulukiusaamisesta.....	22
6.2.1	Koulukiusaamisen syyt, tavat ja kesto.....	22
6.2.2	Koulukiusaamisen seuraukset.....	22
6.3	Topparityöskentelyn aloittaminen.....	23
6.4	Topparityöskentelyn sisältö.....	24
6.5	Nuorten kokemukset Topparityöskentelystä.....	26
6.6	Muu nuoren saama tuki Topparin lisäksi.....	27
6.7	Topparityöskentelyn päättyminen ja jatkotuki.....	28
6.8	Nuorten elämäntilanteet haastatteluhetkellä.....	29
6.8.1	Koti ja koulu.....	30
6.8.2	Kaverit.....	30

6.8.3	Minäkuva .....	31
6.9	Muutokset nuorissa ja heidän elämässään Topparissa aloittamisen jälkeen...	32
6.10	Topparin toiminnan kehittäminen nuorten näkökulmasta .....	32
6.10.1	Mitä Topparin toiminnassa pitäisi muuttaa? .....	33
6.10.2	Mitä Topparin toiminnassa pitäisi säilyttää?.....	33
7	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	35
7.1	Tuen tarpeet.....	35
7.2	Asiakasprosessi.....	36
7.3	Kehitysideat.....	37
8	POHDINTA.....	38
	LÄHTEET .....	40
Liite 1	Kutsu tutkimukseen	
Liite 2	Suostumuslomake	
Liite 3	Haastattelun runko	

## 1 JOHDANTO

Psykososiaalisessa työssä asiakkaan yksilöllisten haasteiden ajatellaan olevan vuorovaikutuksessa sosiaalisen ympäristön kanssa (Raunio, 2009, s. 178). Psykososiaalinen tuki sisältää terapeuttista työskentelyä yksilön psyykkisten voimavarojen lisäämiseksi sekä käytännön sosiaalityötä hänen ympäristönsä edistämiseksi (Sipilä, 1996, s. 224–226).

Vuoden 2017 kouluterveyskyselyyn vastanneista hämeenlinnalaisista 4.–5. luokkalaisista 2,4 %:lla oli keskusteluvaikeuksia vanhempiensa kanssa, 2,5 % koki itsensä usein yksinäiseksi, 7,5 % oli koulukiusattuna vähintään kerran viikossa ja 11,7 % oli kokenut mielialaan liittyviä ongelmia viimeisen kahden viikon aikana. Samaan kyselyyn vastanneista hämeenlinnalaisista 8.–9. luokkalaisista 8,3 %:lla oli keskusteluvaikeuksia vanhempiensa kanssa, 9,4 % koki itsensä usein yksinäiseksi, 7,5 % oli koulukiusattuna vähintään kerran viikossa ja 11 % oli kokenut ahdistuneisuutta viimeisen kahden viikon aikana. (THL, 2018)

Kouluterveyskyselyn tulosten mukaan nuorten kokemat haasteet lisääntyvät tai pysyvät ennallaan heidän siirtyessään alakoulusta yläasteelle. Erityisesti keskusteluvaikeudet vanhempien kanssa sekä yksinäisyyden tunteet näyttävät lisääntyvän nuoren tullessa murrosikään. Sen sijaan koulukiusaamisen ja mielialaongelmien määrä näyttää pysyvän lähes ennallaan. (THL, 2018)

Opinnäytetyön tilaaja Toppari keskittyy nuorten psykososiaalisen tuen moniammatillisena tiiminä juuri näihin nuorille ajankohtaisiin haasteisiin: ongelmiin kotona, koulussa ja kaverisuhteissa. Toppari kuuluu Hämeenlinnan kaupungin lasten ja nuorten sosiaalipalveluihin ja Topparin asiakkaita ovat 5.–9.-luokkalaiset psykososiaalista lisätukea tarvitsevat nuoret ja heidän vanhempansa. Topparissa työskentelee kaksi sosiaaliohjaajaa, kaksi psykiatrista sairaanhoitajaa ja psykologi. (Hämeenlinnan kaupunki, 2019)

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia Topparin asiakkaana olleiden nuorten kokemuksia Topparin toiminnasta. Tutkimuskysymyksiä ovat ”Mitä nuoret kertovat Topparin toiminnasta?” ja ”Millaisia merkityksiä nuoret antavat Topparin toiminnalle?”

Tein Topparissa kymmenen viikon harjoittelun, jolloin tutustuin Topparin toimintaan ja kiinnostuin nuorten sosiaalipalveluiden kehittämisestä. Harjoittelun jälkeen jatkoin yhteistyötä Topparin kanssa opinnäytetyön muodossa. Opinnäytetyön aihe syntyi Topparin tarpeesta saada tietoa toiminnan vaikuttavuudesta. Aihe rajattiin nuoriin tavoitteena korostaa

nuorten kokemuksia palvelusta. Lopulta tutkimuksessa haastateltiin seitsemää 18–21-vuotiasta asiakkuuden päättänyttä nuorta, joiden asiakassuhde oli kestänyt vähintään lukuvuoden. Koska vaikuttavuutta on haasteellista tutkia luotettavasti, tutkimusprosessin edetessä tutkimuskysymykset vaihdettiin koskemaan vaikuttavuuden sijaan nuorten kokemuksia Topparista ja sitä, millaisia merkityksiä nuoret antavat Topparin toiminnalle. Näihin teemoihin haastatteluaineisto vastasi vaikuttavuutta paremmin.

Opinnäytetyön tietoperustana on käytetty Topparin toiminnassa vaikuttavia moniammatillista tiimiä, ratkaisukeskeistä työtettä sekä Aggression Replacement Training -menetelmää. Lisäksi esittelen nuoruuden psykososiaalisia kehitysvaiheita, sosiaalisia taitoja, minäkuvaa sekä koulukiusaamista. Tutkimusmenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua ja analyysimenetelmänä teemoittelua sekä aineistolähtöistä sisällönanalyysia.

Topparista käytetään eri yhteyksissä eri nimeä, joita ovat ainakin Toppari, Topparit ja Topparitiimi. Selkeyden vuoksi ja yksinkertaisuuteen pyrkien päätin käyttää tässä opinnäytetyössä tiimistä lyhyintä nimeä Toppari. Lisäksi Hämeenlinnan kaupungin sivuilla tiimistä käytetään kyseistä nimitystä.

## 2 TOPPARI

Toppari on osa Hämeenlinnan kaupungin lasten, nuorten ja perheiden sosiaalipalveluita. Toppari tarjoaa sekä yksilö- että ryhmätyöskentelyä 5–9.-luokkalaisille nuorille ja heidän vanhemmilleen. (Hämeenlinnan kaupunki, 2019) Topparin toiminnan keskiössä ovat moniammatillinen tiimi, ratkaisukeskeinen työote sekä Aggression Replacement Training -menetelmä. Topparin yksilötyöskentelystä ja ryhmätoiminnasta kertovien alalukujen sisältöä olen kerännyt harjoitteluni aikana. Olen tarkentanut tietojani haastatteleamalla Topparin työntekijöitä opinnäytetyöprosessin aikana. Haastateltavina olivat toimintayksikön esimies ja psykiatrisen sairaanhoitaja Tuula Syväterä sekä sosiaaliohjaaja Mari Juusela.

### 2.1 Toppari sosiaalipalveluna

Toppari on alkuaan Hämeenlinnan kaupungin lastensuojelun rahoittama pilottihanke vuodelta 2012. Pilottihankkeen tavoitteena oli lastensuojelun asiakkuuksien ja sijoitusten vähentäminen, peruskoulun loppuun saattamisen tukeminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen. Vuonna 2014 Toppari vakinaistettiin osaksi Hämeenlinnan kaupungin palveluja. (Hämeenlinnan kaupunki, 2013) Topparin tavoitteena on edelleen perheiden tavoittaminen varhaisessa vaiheessa. Toppari tukee nuoria ja heidän vanhempiaan ennaltaehkäisevästi, jotta lastensuojelun asiakkuudelta ja kodin ulkopuoliselta sijoitukselta vältyttäisiin. (Syväterä & Juusela haastattelu, 10.1.2019) Topparin asiakkailla on arjessaan sosiaalisia ja/tai psyykkisiä vaikeuksia. Nuorella voi olla haasteita esimerkiksi kotona tai koulussa. (Hämeenlinnan kaupunki, 2019)

Asiakkaat ohjautuvat Toppariin pääasiassa palvelutarpeen arvioinnin kautta. Toppari voidaan pyytää mukaan työskentelyyn myös Hämeenlinnan kaupungin sivuilla olevalla avoimella mukaanpyyntölomakkeella. Lomakkeen täyttää yleensä nuoren työntekijä, esimerkiksi koulukuraattori, yhdessä nuoren ja vanhemman kanssa. (Hämeenlinnan kaupunki, 2019) Topparia mukaan pyytävä taho on arvioinut nuoren tuen tarpeen, tukitoimet on aloitettu ja työntekijä, vanhempi sekä nuori pitävät Topparia tarpeellisena lisätukena nuorelle. (Hämeenlinnan kaupunki, 2019) Mikäli Topparin työntekijät arvioivat palvelun sopivan nuoren tilanteeseen, työskentely aloitetaan. Toppari voi myös tarpeen mukaan ostaa perheelle kotiin kulkeutuvaa, sosiaalihuoltolain alaista, perhetyötä. (Syväterä & Juusela haastattelu, 10.1.2019)

Koska Topparissa työskentelee sekä sosiaali- että terveysalan ammattilaisia, nuoren ja perheen tilannetta pystytään arvioimaan ja tukemaan monipuolisesti. (Hämeenlinnan kaupunki, 2019) Topparin työntekijöillä on osaamista muun muassa perheterapeuttiseen ja ratkaisukeskeiseen työskentelyyn sekä neuropsykiatrisiin haasteisiin liittyen. Tarvittaessa psykologi voi tehdä kognitiivisen ja/tai tunne-elämää kartoittavan tutkimuksen.

(Syväterä & Juusela haastattelu, 10.1.2019) Topparin työntekijät tekevät yhteistyötä asiakasperheen tukena toimivien muiden tahojen kanssa. (Toppari, n.d.)

## 2.2 Topparin yksilötyöskentely

Topparissa jokaisella nuorella ja hänen perheellään on oma työntekijä. Yhdessä nuoren ja vanhempien kanssa työntekijä sopii tavoitteet työskentelylle. Tavoitteet määritellään asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin sekä työntekijän ammatilliseen arvioon perustuen. Oleellista suunnitelmassa on se, että nuori ja hänen perheensä pystyy sitoutumaan sen noudattamiseen tavoitteellisen työskentelyn saavuttamiseksi. (Toppari, n.d.)

Nuorta ja vanhempia tavataan heille sopivissa paikoissa. Tapaamispaikka voi olla erimerkiksi koti, toimisto tai kahvila. Tapaamiset voivat olla toiminnallisia ja niissä voidaan huomioida nuoren kiinnostuksen kohteita ja harrastuksia. Nuorta voidaan tavata yksin tai tapaamisiin voidaan kutsua myös muita nuorelle tärkeitä ihmisiä. (Syväterä & Juusela haastattelu, 10.1.2019)

Topparityöskentelyn kesto on yksilöllistä. Työskentely voi kestää muutama viikon tai se voi jatkua useamman vuoden ajan. Tapaamisten välejä tiivistetään ja harvennetaan nuoren ja perheen tuen tarpeen mukaan. Tavoitteena työskentelylle on nuoren ja perheen hyvinvoinnin edistyminen niin, että työskentely voidaan päättää heille sopivalla tahdilla. Asiakkuus voidaan myös siirtää toiseen palveluun, kuten nuorisotyöhön, nuorisopsykiatriaan tai lastensuojeluun, mikäli se on nuorelle eduksi. (Syväterä & Juusela haastattelu, 10.1.2019)

Toppari käyttää työskentelyssään ratkaisukeskeistä työtettä, jossa tärkeää on nuoren ja perheen vahvuuksien tukeminen. Toppari auttaa nuorta ja perhettä esimerkiksi arjen sujuvuuden ja perheen välisen vuorovaikutuksen edistämässä. Toppari pyrkii vahvistamaan nuoren itseluottamusta ja vastuunottokykyä sekä muuten tukemaan nuoruuden positiivista kehitystä. Nuoren psykososiaalista kehitystä pyritään edistämään muun muassa arjen rytmiä, koulunkäyntiä, tunne- ja sosiaalisia taitoja sekä nuoren omaa toimijuutta tukemalla. Yksilötapaamisissa keskiössä on kuitenkin nuoren kuunteleminen ja nuorelle tärkeiden ja ajankohtaisten asioiden selvittäminen. (Syväterä & Juusela haastattelu, 10.1.2019)

Toppari tarjoaa tukea myös nuoren vanhemmille. Toppari voi tukea vanhempaa perheen välisessä vuorovaikutuksessa ja arjen sopimusten laatimisessa ja noudattamisessa. Toppari voi tukea myös perheen ja koulun välistä yhteyttä. Tärkeä osa Topparin toimintaa on myös asiakkaiden ohjaaminen muihin perheen arkea tukeviin palveluihin. Työntekijä voi olla yhteydessä rahallisen tuen asioissa lapsiperheiden sosiaalityöhön sekä ohjata

perhettä muun tuen tarpeessa muun muassa perheoikeudelliseen tukiyksikköön, perheasioiden neuvottelukeskukseen, diakoniatyöhön tai varhaiseen perhetyöhön. (Syväterä & Juusela haastattelu, 10.1.2019)

Tiivistettynä Topparin työntekijä kulkee nuoren ja vanhempien rinnalla erilaisten haasteiden selvittämiseksi. Nuoren tukeminen voi auttaa vanhemman jaksamista ja samoin vanhemman tukeminen voi lisätä nuoren hyvinvointia. Vanhemmuutta tuetaan konkreettisesti arkea helpottavien rutii-  
nien rakentamisella, nuoren koulunkäynnin tukemisella ja nuoruuteen liittyvistä muutoksista keskustelemalla. Vanhempia tuetaan ohjaamalla ja kuuntelemalla. (Syväterä & Juusela haastattelu, 10.1.2019)

### 2.3 Topparin ryhmätoiminta

Toppari järjestää ryhmätoimintaa asiakkaiden tarpeiden mukaan. Topparin ryhmiä ovat olleet esimerkiksi erilaiset jännittämiseen ja sosiaali-  
siin taitoihin liittyvät nuorten ryhmät sekä vertaistuelliset vanhempien ryhmät. Ryhmiä kutsutaan Topparissa tiimeiksi. Kesäisin Toppari järjestää nuorille erilaisia leirejä. Leireistä esimerkkejä ovat vaellus- ja eläinleirit. (Toppari, n.d.)

Topparin ryhmätoimintaan kuuluu myös Itsenäistymisseikkailu, joka järjestetään yhteistyössä koulukuraattoreiden ja varhaisen perhetyön kanssa. Itsenäistymisseikkailu rakentuu sekä keväällä järjestettävistä tiimitapaamisista, että kesällä järjestettävistä kahdesta leiristä. Leireistä ensimmäinen on kahden yön pituinen harjoitusleiri ja toinen on kolmen yön purjehdusleiri. Itsenäistymisseikkailu perustuu yhteisökuntoutukseen ja seikkailukasvatukseen, joissa yhdistyvät toiminnallisuus ja yhteisöllisyys. (Syväterä & Juusela haastattelu 10.1.2019)

Tiimeissä ja leireillä Topparin tavoitteena on tarjota nuorelle vertaistukea muilta samankaltaisessa tilanteessa olevilta nuorilta sekä ohjaajan tuella positiivisia kokemuksia ryhmään kuulumisesta. Tiimeissä voidaan harjoitella erilaisia arkea ja sosiaalisia tilanteita helpottavia taitoja. Tiimeissä ja leireillä ohjaajia on yleensä kaksi. Varsinkin leireillä yhteistyötä tehdään myös muiden Hämeenlinnan lasten ja perheiden palveluiden kanssa, joten leirillä ohjaajaparina voi olla esimerkiksi koulukuraattori. (Syväterä & Juusela haastattelu 10.1.2019)

Toppari järjestää ryhmätoimintaa myös nuorten vanhemmille. Vertaistukiryhmässä vanhemmat voivat peilata muiden kokemuksia omaan arkeensa ja näin he voivat saada uutta näkökulmaa omiin tilanteisiinsa nuoren kanssa. Omasta perhetilanteesta keskusteleminen muiden vanhempien kanssa voi lisätä vanhempien jaksamista ja hyvinvointia. Vaikka vanhempien ryhmään osallistuu yleensä vain toinen nuoren vanhemmista, ryhmään osallistuva vanhempi voi viedä ajatuksia ja voimavaroja kotona käytävään keskusteluun. Muiden vanhempien kokemusten ver-

tailu omaan tilanteeseen voi tukea myönteisiä muutoksia perheen välisessä vuorovaikutuksessa. Vertaistukiryhmät ovat ohjauksellisia ja usein tapaamisissa käsitellään jotakin vanhemmuudelle ajankohtaista teemaa. (Syväterä & Juusela haastattelu 10.1.2019)

Toppari on järjestänyt vanhemmille erilaisia teemailtoja, esimerkiksi nuorten sosiaalisen median käyttöön liittyen. Teemailtoja pidetään myös yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Aiheena on ollut muun muassa nuorten neuropsykiatrisen oireilu, johon liittyen iltoja on pidetty yhdessä HYMY ry:n kanssa. (Syväterä & Juusela haastattelu 10.1.2019) HYMY ry on neuropsykiatrisesti oireileville ihmisille ja heidän läheisilleen tietoa, vertaistukea ja tapahtumia tarjoava yhdistys (HYMY ry, 2019).

## 2.4 Moniammatillinen tiimi

Topparin toiminta perustuu moniammatilliseen tiimityöhön. Tiimin eri työntekijöillä on erilaista osaamista ja heillä voi olla erilainen näkökulma asiakkaan tilanteeseen riippuen siitä, onko heillä sosionomin, psykiatrisen sairaanhoitajan tai psykologin koulutus. Topparin moniammatillisuus mahdollistaa nuoren tilanteen tarkastelun sekä psyykkisen että sosiaalisen hyvinvoinnin näkökulmasta. Topparin asiakkaalla on oma henkilökohtainen työntekijä, mutta taustalla vaikuttaa koko tiimi.

Siuralan (2011, ss. 141–142) mukaan onnistuneessa moniammatillisessa tiimissä ammattirajoista tietoisesti joustetaan asiakkaan edun tavoittamiseksi, jolloin työntekijät saavuttavat uutta ja juuri ammattieroista syntyvää asiantuntemusta. Tällöin tiimi saavuttaa yhdessä enemmän kuin mitä ammattien edustajat saavuttaisivat yksin. Onnistunut moniammatillinen tiimi pitää keskiössä asiakkaan tarpeet ja toiveet, haluaa oppia yhdessä uutta ja jakaa sekä vastuun että onnistumisen yhteisesti tiimin kesken. Hyvän tiimin ilmapiiri on avoin ja rehellinen. Tiimi arvostaa jäsentensä erilaisuutta, sillä oman ammattikunnan näkemyksistä poikkeavat ajatukset antavat mahdollisuuden oppia uutta.

## 2.5 Ratkaisukeskeinen työote

Ratkaisukeskeinen työote on peräisin 1960-luvun Amerikasta. Ratkaisuihin keskittyvän lyhytterapian kehittivät lukuisat terapeutit psykiatri Milton H. Ericksonin vaikutuksesta. Ensimmäisen lyhytterapian muodot, strateginen ja ongelmakeskeinen lyhytterapia, kestivät korkeintaan kymmenen kertaa, niihin kuului asiakkaalle annettavia kotitehtäviä ja niiden tavoitteena oli auttaa asiakasta löytämään uusia ja luovia keinoja ratkaista ongelmia. 1970-luvulla lyhytterapiaa kehitettiin edelleen ja nimi muutettiin ratkaisukeskeiseksi lyhytterapiaksi. Terapeutin kiinnostus siirtyi lopullisesti ongelmista ratkaisuihin ja nyt asiakkaan tilannetta tuetaan asiakkaan tulevaisuuteen keskittymällä. Ratkaisukeskeisessä työskentelyssä asiakkaan kanssa keskustellaan konkreettisista tavoitteista, joiden

saavuttamiseksi keksitään yhdessä asiakkaan kanssa erilaisia tilannetta edistäviä keinoja. (Ahola & Furman, 2016, ss. 11–13)

De Jongin ja Bergin (2008, ss. 22–23) mukaan De Shazer ja Berg havaitsivat 1970-luvulla ratkaisujen rakentamisen olevan ongelmanratkaisua tehokkaampaa, ja että ongelma ja sen ratkaisu eivät välttämättä ollenkaan liity toisiinsa. De Jong ja Berg (2008, s. 170) painottavat, että ammattilaisen tehtävänä ei ole muuttaa asiakasta. Asiakas itse tekee päätöksiä toimia toisin, mahdollisesti työntekijän rohkaisemana. Tärkeää on, että ammattilainen uskoo asiakkaan kykyyn muuttua ja että hän kannustaa asiakasta tuossa muutoksessa.

Ratkaisujen rakentamisen vaiheita ovat ongelman pääpiirteinen kuvaaminen, tavoitteen kirkastaminen, poikkeamien tutkiminen, ammattilaisen antama positiivinen palaute sekä ehdotukset ja lopuksi asiakkaan edistyneen arviointi. (De Jong & Berg, 2008, ss. 28–29) Poikkeamien tutkiminen auttaa asiakasta huomaamaan onnistumiset ja uskomaan, että muutos parempaan on mahdollista. Silloin ammattilainen voi kannustaa asiakasta toimimaan uudelleen tavalla, joka on ennenkin toiminut. (De Jong & Berg, 2008, ss. 108, 148)

Aholan ja Furmanin (2016, ss. 7–9) mukaan ratkaisukeskeistä otetta auttamistyöhön rakennetaan myönteisillä sanavalinnoilla ja näkökulmilla. Asiakkaan menneisyyttä tarkastellaan voimavarojen kautta ja asiakkaan yhden ongelman ratkaisemisen nähdään vaikuttavan positiivisesti myös muihin asiakkaan haasteisiin. Ratkaisukeskeisyyttä tavoiteltaessa tärkeää on käyttää leimaamattomia termejä asiakkaan ongelmista, sillä ongelmille voidaan keksiä myös päinvastoin positiivisia selityksiä. Asiakasta voidaan kannustaa kuvittelemaan tulevaisuutta myönteiseen sävyyn. Työntekijän tehtävänä on huomioida asiakkaan pienetkin onnistumiset, sillä niiden huomaaminen kannustaa asiakasta yhä suurempaan muutokseen.

Ratkaisukeskeisyyttä voidaan hyödyntää myös nuorten kanssa työskentelyssä. Furmanin (2018, ss. 14–16, 44–45, 47, 50, 57–58) mukaan ratkaisukeskeisiä keinoja vaikuttaa nuoren käyttäytymiseen ovat esimerkiksi nuoren asianmukainen ja monipuolinen kiittäminen ja kehuminen. Kun nuoren käytökseen halutaan puuttua, on tärkeää ensin luoda nuoreen katse- ja puhekontakti. Nuorelle kerrotaan, mitä häneltä toivotaan ja myös se, miten nuori itse hyötyy toivotulla tavalla toimimisesta. Lopuksi nuoren kanssa tehdään asiasta sopimus ja sovitaan myös, miten aikuinen voi tarvittaessa muistuttaa nuorta asiasta.

Nuorten kanssa toimiessa oleellista on myös yhteistyö vanhempien kanssa. Nuori osallistuu muutokseen paremmin, kun vanhemmat ja ammattilaiset ovat kaikki samalla puolella. Ratkaisukeskeinen ote kasvatus-työssä tarkoittaa hyvän vanhemmuuden tukemista positiivisella palaut-

teella sekä eläytymällä vanhemman roolin haasteisiin. Työntekijän kannattaa luoda vanhempien kanssa dialogia mahdollisista tavoista vaikuttaa nuoren tilanteeseen, sillä silloin vanhemmat ovat vastaanottavampia työntekijän ehdotuksille. Samoin on parempi puhua niin vanhemman kuin nuorenkin kanssa pikemminkin uuden taidon oppimisesta kuin ongelmasta eroon pääsemisestä. (Furman, 2018, ss. 64–74)

## 2.6 Aggression Replacement Training

Topparin työntekijät käyttävät sosiaalisten taitojen ryhmissään pohjana amerikkalaista Aggression Replacement Training -menetelmää. Aggression Replacement Training (ART) on nuorille suunnattu systemaattinen vihanhallinnan, sosiaalisten taitojen ja moraalisen päättelyn ohjausmenetelmä, jonka ovat kehittäneet yhdessä Arnold P. Goldstein ja Barry Glick 1980-luvulla (Suomen ART ry, 2018). ART-menetelmässä nuoren vihanhallintaongelmat nähdään monisyisenä ilmiönä, jolloin ongelmaan on myös tartuttava moniulotteisesti. Jatkuvasti aggressiivisesti käyttäytyvillä nuorilla on todettu olevan yhtäaikaista puutteita sosiaalisissa tilanteissa vaadittavissa taidoissa, vihan tunteen hillitsemisessä sekä moraalisessa ajattelussa. Vaikka ART-menetelmä on alun perin suunnattu jatkuvasti aggressiivisesti käyttäytyville nuorille, sen on todettu parantavan myös muiden, esimerkiksi päinvastoin sosiaalisista tilanteista vetäytyvien nuorten vuorovaikutustaitoja. (Goldstein, Glick & Gibbs, 2009, ss. 45, 59)

Sosiaalisten taitojen harjoittelu perustuu Banduran sosiaalisen oppimisen teoriaan. ART-menetelmässä nuorille näytetään esimerkkejä sopivasta sosiaalisesta käyttäytymisestä, nuorten kanssa harjoitellaan taitoja käytännössä ja nuorten harjoitellessa taitoja heille annetaan suoriutumista myönteistä palautetta tai tarvittaessa heitä neuvotaan lisää. Lopulta nuoria kannustetaan käyttämään opittua taitoa, esimerkiksi kiittämistä, arkielämän tilanteissa. Opittavia sosiaalisia taitoja on yhteensä 50. Taidot voivat olla yksinkertaisia arjen taitoja, kuten kysyminen ja esittäytyminen, tai vaativampia taitoja, kuten vääryyden puheeksi ottaminen ja riidasta tai tappelusta erossa pysyminen. (Goldstein ym. 2009, ss. 45–46, 220–221, 246–247)

Vihanhallintaa harjoitellaan itsehillinnän ja tunteiden säätelyn kautta. Nuorille opetetaan uusi tapa reagoida tilanteessa, jossa he tavallisesti toimisivat aggressiivisesti. Nuorta opetetaan havainnoimaan tilanteen *laukaisijoita* eli vihaa herättäviä tekijöitä ja *vihjeitä* eli omassa kehossa tuntevia vihan aiheuttamia tuntemuksia. Nuorelle opetetaan *rauhottajia* eli erilaisia tunnetta hillitseviä keinoja, kuten hengitykseen keskittymistä, joita nuori voi käyttää vihastuttavassa tilanteessa. Nuori voi käyttää itsensä hillitsemisessä myös *muistuttajia* eli rauhoittavia lauseita. Nuorta kannustetaan käyttämään vihan sijaan ART-menetelmällä oppimaan sosiaalisia taitoja sekä *arvioimaan* omaa toimintaa ja sen tuloksia. (Goldstein ym., 2009, s. 46)

Moraalista päättelyä kehittämällä tähdätään siihen, että nuorelle syntyisi sisäistä motivaatiota sosiaalisten taitojen ja vihanhallinnan käyttämiseen arjessa. ART-menetelmän moraalisen päättelyn osuus perustuu Kohlbergin moraalisen päättelyn kehityksen teoriaan. Kun ryhmä, jonka jäsenet sijoittuvat moraalisen järkeilyn kehityksessä eri tasoille, ratkaisee yhdessä moraalisen ongelman, se auttaa ryhmän jäseniä nousemaan moraalisisessa päättelyssä uudelle tasolle. Kun moraalisen päättelyn opettelu liitetään sosiaalisten taitojen ja vihanhallinnan harjoitteluun, saadaan parhaimmat tulokset. Silloin nuorelle opetetaan sekä uusia ajattelun- että toimintatapoja. ART tarjoaa valmiita moraalisia ongelmia, joita nuoret voivat ryhmässä ohjaajan tuella pohtia. (Goldstein ym., 2009, ss. 46–47)

### 3 NUOREN PSYKOSOSIAALINEN KEHITYS

Koska Topparityöskentely on nuoren kasvun tukemista, tutkimuksen tietoperustassa perehdytään nuoruudelle ominaisiin yleisiin muutoksiin ja haasteisiin. Esittelen nuoren psykososiaalista kehitystä eri kirjoittajien näkökulmasta monipuolisen näkemyksen aikaansaamiseksi.

Robert Havighurst kehitti 1940-luvulla ihmisen elämänsäkaareen liittyvän kehitystehtäväteorian ja kehityspsykologi Erik H. Erikson loi 1950-luvulla psykoanalyttisen kehitysvaiheteorian. Filosofit Kari E. Turunen tarkastelee ihmisen kehityksen muutosvaiheita ja psykologi Tony Dunderfelt kirjoittaa ihmisen kehityksestä yksilöllistymisen näkökulmasta. Nuoruuden kehityksen lisäksi käsittelen lyhyesti myös sosiaalisia taitoja sekä minäkuvaa, sillä ne ovat asioita, joihin Topparissa pyritään positiivisesti vaikuttamaan.

#### 3.1 Teoriat nuoren psykososiaalisesta kehityksestä

Havighurstin kehitystehtäväteoriassa ihmisen kehitys nähdään eri ikävaiheisiin kuuluvina kehitystehtävinä, jotka ihmisen on onnistuneesti suoritettava pystyäkseen siirtymään seuraavan elämänvaiheen kehitystehtäviin. Nuoruuteen (12–18 vuotta) kuuluvia kehitystehtäviä ovat kypsä suhtautuminen eri sukupuoliin ja oman maskuliinisen tai feminiinisen roolin saavuttaminen, oman kehon hyväksyminen, emotionaalinen itsenäistyminen vanhemmista, valmistautuminen avioliittoon ja perhe-elämään, taloudellinen vastuullisuus ja oman arvomaailman rakentuminen. (Havighurst, 1982, ss. 2, 43–75)

Erikson tarkastelee ihmisen kehitystä psykoanalyttisesta näkökulmasta, jonka mukaan ihmisen elämään kuuluu kahdeksan minän kehittymisen vaihetta. Nuoruuden kehitysvaiheen nimitys on ”identiteetti versus roolien hajaantuminen”, joka alkaa kehossa tapahtuvien muutosten myötä

lapsen tullessa murrosikään. Eriksonin kuvailemassa kehitysvaiheessa nuori sovittaa lapsuudessa saavuttamia taitoja aikansa hyväksytyihin sosiaalisiin rooleihin. Kehitysvaiheen onnistuessa nuori kokee olevansa tarpeeksi hyvä ja muiden hyväksymä. Mikäli kehitysvaihe epäonnistuu, tuloksena on roolien hajaannus. Roolien hajaantuminen tarkoittaa epävarmuutta omasta identiteetistä ja tarkoituksesta. Tällöin nuori saattaa liittyä vahvan identiteetin tarjoamaan ryhmään tai peilata tarkoitustaan esimerkiksi seurustelukumppanin arvostuksen kautta. (Erikson, 1965, ss. 249–250)

Yhteiskuntatieteiden tohtori Kari E. Turusen (2005, ss. 93–99) mukaan 9-vuotiaana lapsen kokemus itsestä erillisenä henkilönä voimistuu ja tietoisuus syventyy. Erillisyyden voimistuminen voi ilmentyä esimerkiksi vanhempien arvosteluna, mutta lapsi kuitenkin vielä ihannoii vanhempiaan. Lapsen mustavalkoinen ajattelu tekee mahdolliseksi nähdä vanhemmassa samanaikaisesti sekä hyvää että huonoa. Samoin lapsi alkaa arvostella myös itseään. Lapsen tullessa tietoisemmaksi ympäristön vaatimuksista häpeän tunne tulee osaksi lapsen kokemusmaailmaa. Jos lapsi tuntee liiallista häpeää, hän saattaa vetäytyä sosiaalisista tilanteista epäonnistumisen pelossa.

Turusen (2005, ss. 103–114) mukaan 12-vuotiaaksi tultaessa lapsi pystyy edelleen laajempaan ajatteluun. Vahvat syyllisyyden kokemukset heräävät lapsen ihannoidessa oikeudenmukaisuutta turhauttavan epätäydellisessä maailmassa. Tällöin myös murrosikä alkaa. Murrosiän alku on yksilöllistä, joskin tyttöjen kehitys on tavallisesti nopeampaa kuin poikien. Nuoren tunteet ja sisäinen elämä voimistuvat. Uusi tunteiden voima voi viedä kokematon nuorta liiallisestikin kokeilemaan rajojaan, tai tunnepurkaukset voivat hämmentää nuorta tehden hänestä pikemminkin ujon ja aran.

Murrosiässä nuori käyttää yhä enemmän aikaa ystävien seurassa ja hengäminen nuorisoporukoissa lisääntyy. Tunteet johdattavat nuorta erilaisiin nuorten viiteryhmiin ja aatteisiin. Nuori välttelee häpeän tunteita pyrkimällä samankaltaisuuteen ja hyväksytyksi tulemiseen ikätovereiden kanssa, mikä voi johtaa esimerkiksi päihteiden kokeilemiseen. (Turunen, 2005, ss. 115–116) Nuoruuteen kuuluu keskeisesti myös vihan tunne. Vihan avulla nuori pyrkii irrottautumaan vanhempiensa vallasta ja itsenäistymään oman elämänsä tekijäksi. Nuoren viha näyttäytyy erityisesti tilanteissa, joissa kodin valta-asetelmaa ja rajoja määritellään uudelleen. On kuitenkin vanhempien vastuulla arvioida, missä määrin nuorelle voidaan hänen kehittyessään antaa uusia vastualueita. Viha voi olla myös nuoren keino tukahduttaa häpeää ja muita haavoittuvuuden kokemuksia. (Turunen, 2005, ss. 120–123)

Nuori elää tässä hetkessä, eikä välttämättä pohdi tekojensa seurauksia. Nuoren voimakkaat tunteet ovat alttiita vaikutteille. Turunen muistuttaa, että nuori ei vielä useinkaan pysty selvittämään haasteitaan ilman

vanhempien apua. Rajoja pitäisi asettaa, vaikka ne toisivatkin ristiriitoja perhe-elämään. (Turunen, 2005, ss. 124–125)

Nuorten tunne-elämä on kuitenkin yksilöllistä. Toiset nuoret ovat tunneilmaisussaan avoimia ja toiset ujoja. Pelkojensa voittamiseen nuori voi tarvita aikuisen apua. Toisilla nuorilla on vahva sisäinen maailma, jolloin he saattavat tarkkailla jatkuvasti itseään ja tuntemuksiaan. Tällöin nuorta olisi kannustettava ulkomaailmaan. Nuoren olisi hyvä päästä jakamaan unelmansa ja pohtimaan tulevaisuuden mahdollisuuksiaan turvallisessa ympäristössä. (Turunen, 2005, ss. 125–134)

Dunderfeltin (2011, s. 84) mukaan 10–12-vuotiaana vahvistuu lapsen samaistuminen samaa sukupuolta olevaan vanhempaan. Varhaisnuoruuteen (12–15 vuotta) kuuluvat kehon muutokset, auktoriteettien vastustaminen ja uudet ystävyysuhteet. Keskinuoruudessa (15–18 vuotta) nuoren kokemus itsestä selkeytyy, nuori kokeilee rajojaan ja hänen ikätovereihin solmimansa ystävyydet ja seurustelusuhteet syventyvät.

Nuoruuden aikana ihminen oppii yhä itseohjautuvammaksi ja alkaa yhä enemmän ottaa huomioon muita ihmisiä, luontoa ja koko maailmaa. Nuoruudessa ihmisen ajattelukyky kehittyy ja nuori kykenee loogiseen ja abstraktiin ajatteluun. Laajentuneen ajattelun avulla nuori alkaa pohtia erilaisia ihanteita ja aatteita ja vaatii myös itseään ja ympäristöään käyttäytymään niiden mukaisesti. Nuoren tunteet voimistuvat ja nuori kokee vahvasti tunteiden ääripäät, esimerkiksi rakastumisen ja yksinäisyyden. (Dunderfelt, 2011, ss. 84–88)

### 3.2 Sosiaaliset taidot ja minäkuva

Keltikangas-Järvinen (2010b, ss. 17–18, 22–23) erottaa toisistaan sosiaalisuuden ja sosiaaliset taidot. Sosiaalisuus on synnynnäinen piirre, jonka vahvuus vaihtelee yksilöittäin. Temperamentiltaan sosiaalinen ihminen hakeutuu mielellään muiden seuraan. Se ei kuitenkaan vielä tarkoita, että hänellä olisi hyvät sosiaaliset taidot. Sosiaaliset taidot ovat riippumattomia ihmisen sosiaalisuudesta ja ne ihminen oppii vuorovaikutuksessa muiden ihmisten ja erityisesti kasvattajien kanssa. Sosiaalisesti taitava ihminen osaa lukea sosiaalisia tilanteita ja valita kuhunkin tilanteeseen sopivan toimintatavan. Sosiaalisesti taitavaa ihmistä hän kuvailee sanoilla empaattinen, sympaattinen, hienotunteinen ja sosiaalisesti herkkä. Nämä piirteet ovat osin synnynnäisiä, mutta niihin voidaan myös vaikuttaa.

Koska pieni lapsi oppii nopeasti, että aggressio on tehokas keino päästä haluttuun päämäärään, on kasvattajan vastuulla opettaa lapselle muita, yhteisöä hyödyttäviä ja sosiaalisesti rakentavia keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi. Sosiaaliset taidot eivät synny tyhjiössä, vaan niihin vaikuttaa keskeisesti ihmisen persoonallisuus. Persoonallisuuteen liittyy muun

muassa taito ja halu säädellä omia tunteita sekä käyttäytyä muita kunnioittavasti. Persoonallisuuteen taas vaikuttavat kokemukset ja kasvat. (Keltikangas-Järvinen, 2010b, ss. 23–25, 30)

Tunne-elämältään tasapainoinen ihminen kokee sekä positiivisia että negatiivisia tunteita. Hän kykenee havainnoimaan, nimeämään ja käsittelemään tunteensa niin, että ne eivät hallitse häntä tai hänen ihmissuhteitaan. (Keltikangas-Järvinen, 2010a, ss. 213–218) Ikätovereiden ryhmiin kuulumattomuus haittaa olennaisesti lapsen kehitystä muun muassa siksi, että lapsen minäkuvaan vaikuttaa paljon se, miten muut samanikäiset kohtelevat häntä. (Keltikangas-Järvinen, 2010b, ss. 192, 196) Minäkuva tarkoittaa ihmisen kokemusta itsestä ja itselle ominaisista piirteistä. Minäkuva vaikuttaa vahvasti ihmisen tekemien elämänvalintojen taustalla. (Keltikangas-Järvinen, 2010a, s. 17)

Minäkuvaan sisältyy myös itsetunto eli ihmisen tunne oman minäkuvan hyvyydestä tai huonoudesta. Hyvä itsetunto tarkoittaa luottamusta omiin kykyihin sekä omien heikkouksien hyväksymistä niin, että itseluottamus säilyy. (Keltikangas-Järvinen, 2010a, ss. 101–103) Itsetunnolla on minäkuvan mukaisesti paljon vaikutusta ihmisen elämäntapaan. Hyvä itsetunto kannustaa ihmistä asettamaan tavoitteita realistisen korkealle tasolle ja saavuttamaan ne. Huono itsetunto voi johtaa alisuoriutumiseen potentiaalisista kyvyistä huolimatta. Pelkkä nuoren käsitys omista oppimisen kyvyistä voi siis vaikuttaa paljonkin esimerkiksi nuoren kouluunmenestykseen (Keltikangas-Järvinen, 2010a, ss. 113–114).

## 4 KOULUKIUSAAMINEN

Neljä nuorta otti haastatteluissa puheeksi koulukiusaamisen, joten käsitelen sitä erillisenä teoriaosuutenaan. Esittelen koulukiusaamisen syitä, tapoja ja seurauksia. Tarkastelen myös keinoja koulukiusaamiseen puuttamiseen sekä koulukiusaamisen jälkihoitoon.

### 4.1 Koulukiusaaminen ilmiönä

Koulukiusaaminen on kiusaajalle keino saavuttaa valtaa ja nostaa asemansa koululuokan hierarkiassa. Kiusaamisen taustalla on kiusaajan tarve saada huomiota, suosiota ja hyväksyntää muilta ryhmän jäseniltä. (Hamarus, Holmberg-Kalenius & Salmi, 2015, ss. 17, 39) Kiusaaminen on yleensä sanallista, fyysistä tai molempia. Sanallinen kiusaaminen voi näyttäytyä esimerkiksi haukkumisena, vähättelynä, uhkailuna, juorujen levittämisenä tai erilaisiksi leimaamisena. Fyysinen kiusaaminen voi ilmetä muun muassa tönimisenä, lyömisenä tai kiusatun omaisuuden rikkomisena. (Nyström, 2018, ss. 20–21; Hamarus ym., 2015, s. 63)

Kiusaamisen vaikutukset ovat yksilöllisiä. Kiusatuksi joutuessaan toiset kääntävät huomionsa ja tunteensa tilanteesta pois pääsemiseen: he saattavat esimerkiksi keskittyä opiskeluun, jotta pääsevät muualle jatko-opintoihin. Toisille kiusatuksi joutuminen on kriisi, joka voi käsittelemättömänä traumatisoida kiusatun. Trauma voi vaikuttaa negatiivisesti kiusatun koko loppuelämään laajasti elämän eri osa-alueilla. (Hamarus ym., 2015, ss. 52–53, 63)

Kiusatuksi joutuminen voi luoda kiusatulle tietyn roolin eli tavan käyttäytyä sosiaalisissa tilanteissa. Rooli voi säilyä vielä kauan kiusaamisen loputtuakin ja se voi johtaa kiusatuksi joutumiseen vielä tulevissakin elämäntilanteissa. Omaksuttu kiusatun rooli vaikuttaa tapaan havainnoida itseä ja muita. Kiusattu voi nähdä itsensä tilanteesta riippumatta huonona ja muiden väheksymänä ja muut ihmiset taas epäoikeudenmukaisina ja epäluotettavina. (Hamarus ym., 2015, ss. 69–72)

Kiusaaminen voi vaikuttaa siis kiusatun sosiaalisiin suhteisiin vielä kiusaamisen päätyttyäkin. Kiusattu voi epäillä ihmisten tarkoituspäätä, sillä hän ei itse näe itseään haluttuna seurana. Kiusatun usko itsestään huonona ja muiden halveksimana voi johtaa välttämiskäyttäytymiseen. Sosiaalisissa tilanteissa epäonnistuminen ja lopulta niiden välttely taas vahvistaa kiusatun ajatusta itsestään joukkoon kuulumattomana ihmisenä. (Hamarus, ss. 69–70)

#### 4.2 Koulukiusaamiseen puuttuminen

Kiusaamisen havaitseminen voi olla aikuisille vaikeaa, sillä kiusaaminen tapahtuu usein opettajilta ja vanhemmilta piilossa. Kiusaaminen saattaa herättää kiusatussa häpeää, jolloin hän ei välttämättä oma-aloitteisesti kerro kiusaamisesta kenellekään. (Nyström, 2017, ss. 20–21; Hamarus ym., 2016, ss. 12, 31, 57) Kiusaaminen saattaa olla kyseessä, jos nuori jatkuvasti pyrkii välttämään kouluun menemistä, hänen tavaroitaan usein rikkoutuu tai katoaa, hänen yleisessä mielialassaan on suuria muutoksia tai hänen kaveripiirinsä tai tapa viettää aikaa kavereiden kanssa merkittävästi muuttuu. Tällöin koulukiusaaminen on syytä ottaa nuoren kanssa puheeksi. (Nyström, 2017, ss. 21–22)

Kiusaamisesta voi kysyä aluksi yleisesti, onko nuori havainnut koulussaan kiusaamista. Keskustelun on tärkeää edetä nuoren tahdissa, ilman painostamista. Jos nuori kertoo, että häntä kiusataan, on kuulijan oltava kiinnostunut nuoren kertomasta ja kyseltävä lisää. Kun kiusaamisesta on kerätty yleiset tiedot, kuten kiusaamisen tapa, paikka ja tekijät, on nuorta kuulleen aikuisen puututtava tilanteeseen. (Nyström, 2017, ss. 22, 28)

Nyströmin (2017, s. 22) mukaan sovittelu ei ole toimiva keino kiusaamisen lopettamiseksi, sillä kiusaamistilanteessa kiusaajalla on enemmän

valtaa kuin kiusatulla. Tämä valta-asettelu on läsnä myös sovittelutilanteissa, jolloin kiusaaminen saattaa jatkua sovittelun jälkeen. Nyström (2017, s. 22) ehdottaakin vallan poistamista kiusaajalta tai luomalla kiusaajalle ehdot seurauksista, jotka toteutetaan kiusaamisen jatkuessa. Tämän täytyy tapahtua aikuisen toimesta, jolla taas on enemmän valtaa kuin kiusaajalla.

Jotta kiusaajan käytökseen voitaisiin puuttua, on tutkittava, mikä motivoi häntä kiusaamaan ja voisiko tuohon tavoitteeseen päästä vaihtoehtoisin keinoin. On myös pohdittava, millaiset seuraukset vaikuttavat kiusaajaan eli mikä on kiusaajalle tärkeää. On myös tarkasteltava sitä, mikä heikentää halua ja mahdollisuuksia kiusata ja mikä niitä vahvistaa. On siis tutustuttava kiusaajaan yksilönä, hänen tilanteeseensa ja siihen, mitä hän tarvitsee. Näin päästään kiusaamisen alkusyihin ja voidaan aloittaa kiusaamiseen puuttuminen. Esimerkiksi mikäli kiusaaja kiusaa sosiaalista asemaa nostaakseen, on tärkeää osoittaa, että hänen suosionsa pysyy samana, tai se voi jopa nousta, jos hän lopettaa kiusaamisen. Voi olla myös järkevää selvittää, ketä kiusaaja erityisesti arvostaa ja kuuntelee. Heidän kauttaan kiusaamiseen vaikuttaminen voi olla tehokkainta. (Nyström, 2017, ss. 31–32, 35)

#### 4.3 Koulukiusaamisen jälkihoito

Koska kiusaamisen vaikutukset eivät pääty kiusaamisen loppumiseen, on kiusatun saatava riittävästi jälkihoitoa. Jälkihoito mahdollistaa sen, että kiusattu pääsee käsittelemään kiusaamiskokemukset. Käsittelemättömät kokemukset voivat johtaa myöhemmin mielenterveyspalveluihin hakeutumiseen, jolloin oireilua ei enää välttämättä osata yhdistää kauan sitten tapahtuneeseen kiusaamiseen. (Hamarus ym., 2015, ss. 11–12, 88)

Jälkihoidossa tärkeää on kiusatun kokemus nähdyksi ja kuulluksi tulemisesta, joiden vastakohtia kiusaamistilanteet ovat olleet. Kiusatun avunpyyntö on otettava vakavasti jo ensimmäisellä kerralla. Pystyäkseen kohtaamaan kiusatun riittävällä herkkyydellä, auttajalla on oltava kohtaamistaitojen lisäksi perustiedot kiusaamisesta. Tällöin auttaja pystyy myös jakamaan kiusatulle yleistä tietoa kiusaamisesta, sillä kiusaamisen ymmärtäminen itsensä ulkopuolisena ilmiönä on myös tärkeä osa kiusaamisesta toipumista. (Hamarus ym., 2015, ss. 17, 91–94)

Jälkihoidon on oltava riittävän pitkäkestoista ja rauhallisesti etenevää, jotta asian käsittelemisessä voidaan edetä asiakkaan tahdissa. Jälkihoidossa voidaan käyttää lukuisia eri menetelmiä: kiusaamistilanteista puhumista, kiusaamisen käsittelemistä erilaisten taidemenetelmien avulla tai eläinavusteisen toiminnan hyödyntämistä. Toisille voi sopia kiusaamisesta ilmiönä opiskeleminen ja toisille taas on hyötyä sosiaalisten suhteiden, luonnossa liikkumisen tai terveellisten elämäntapojen tukemisesta. (Hamarus ym., 2015, ss. 53, 95–100)

Jälkihoidossa voidaan hyödyntää myös vertaistukea alun yksilötyöskentelyn jälkeen. Vertaistukiryhmässä samassa tilanteessa olevat ihmiset voivat jakaa kokemuksiaan toisilleen turvallisessa ympäristössä. Vuoro-vaikutus vertaisten kanssa voi edistää positiivista suhtautumista itseen ja muihin. Vertaistukitapaamisten toistuva rakenne ja tapaamisten sisällöstä riittävä tiedottaminen luovat osallistujille turvallisuutta. (Hamarus ym., 2015, ss. 101–107)

Oleellista jälkihoidossa on kiusaamisen selitysten muuttaminen ja kokemukselle uuden merkityksen luominen. Lopulta kiusaamisen kokemukset eivät enää olennaisesti vaikuta kiusatun nykyhetkeen, vaikka ne ovat osa hänen menneisyyttään ja elämäntarinaansa. (Hamarus ym., 2015, s. 97)

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Seuraavaksi esittelen opinnäytetyön tutkimustehtävän ja tutkimuskysymykset. Tässä luvussa myös perustelen päätöksiäni aineiston hankinta- ja analyysimenetelmien valinnassa sekä tarkastelen tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta.

### 5.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tutkimustehtävänä on selvittää Topparin asiakkaana olleiden nuorten kokemuksia kyseisestä palvelusta. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

1. ”Mitä nuoret kertovat Topparista?”
2. ”Millaisia merkityksiä nuoret antavat Topparin toiminnalle?”

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2015, s. 20) mukaan tutkimuksella hankittu tieto kääntää katseen olennaiseen, syventää arjen tuomaa tietoa ja tuo aiheeseen uutta näkökulmaa. Topparin ensisijainen asiakas on nuori, joten nuoren kokemukseen perehtyminen on olennaista Topparin toiminnan kehittämiseksi.

### 5.2 Aineistonkeruumenetelmä

Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmät ovat asiantuntijahaastattelu ja teemahaastattelu. Asiantuntijahaastattelua käytettiin Topparista kertovan osuuden tarkentamiseen ja teemahaastattelua tutkimusaineiston keräämiseen.

### 5.2.1 Asiantuntijahaastattelu

Alastalon, Åkermanin ja Vaitisen (2017, s. 216) mukaan asiantuntijahaastattelu on tarpeellinen silloin, kun tarvitaan tietoa aiheesta, josta vain harvalla on tietoa. Haastattelun Topparin työntekijöitä kasvotusten ja tarkensin tietoja sähköpostitse opinnäytetyöprosessin aikana. Näin varmistin, että opinnäytetyö sisältää oleellisen ja ajankohtaisen tiedon Topparin toiminnasta ja sen taustalla vaikuttavista teorioista.

Keskustelujen teemoja olivat Topparin palveluprosessi, yksilö- ja ryhmätyöskentely sekä toimintaan vaikuttavat teoriat. Topparin työntekijät ovat siis osallistuneet aktiivisesti Topparista kertovan osuuden luomiseen koko opinnäytetyöprosessin ajan. Alastalon ym. (2017, s. 223) mukaan asiantuntijahaastattelun kautta saatavaan tietoon vaikuttaa se, miten paljon haastateltavat olettavat haastattelijan tietävän aiheesta. Koska olin tehnyt viimeisimmän harjoitteluni Topparissa ja siksi tiesin toiminnasta jo jonkin verran, haastatteluista muotoutui vastavuoroisia keskusteluja (Alastalo ym., 2017, s. 221).

### 5.2.2 Teemahaastattelu

Nuorten kokemusten tutkimisessa aineistonkeruumenetelmäksi valittiin teemahaastattelu. Eskolan, Lätin ja Vastamäen (2018, s. 28) mukaan teemahaastattelu ”on eräänlainen keskustelu”, jota tutkija käyttää saadakseen aineistoa tutkimustaan varten. Koska tutkimuskohteena olivat nuoret, jotka eivät välttämättä olleet aiemmin osallistuneet tutkimushaastatteluun, päätin käyttää aineistonkeruussa menetelmää, joka antaa mahdollisuuden vastavuoroisuuteen. Eskolan ym. (2018, s. 28) mukaan haastateltavan puheenvuoroihin reagoiminen lisää haastateltavan vastushalukkuutta. Eläytymisen on kuitenkin tapahduttava tavalla, joka ei lisää vain tietynlaisia vastauksia. Muutoinkin tutkijan on otettava huomioon haastattelutilanteessa ilmenevä vallankäyttö ja analysoitava sitä aineiston käsittelyvaiheessa.

Teemahaastatteluun kuuluu, että tutkija keskustelee jokaisen haastateltavan kanssa samoista teemoista, mutta järjestys ja kysymysmuodot voivat vaihdella haastatteluittain. Tutkija luo haastatteluja varten itselleen listan mahdollisista kysymyksistä, jotta hän muistaa käydä samat teemat kaikkien haastateltavien kanssa. (Eskola ym. 2018, s. 28) Teemahaastattelu tarjoaa siis tiedonhankintaan keskustelevan tyylin, jolloin teemasta toiseen siirtyminen voi tapahtua haastateltavan kertoman perusteella. Koen, että erityisesti ujon nuoren kanssa on tärkeää osoittaa olevansa kiinnostunut hänen mahdollisesti lyhyistäkin puheenvuoroistaan. Silloin tutkija voi esittää jatkokysymyksiä ja syventää luontevasti käsiteltävää teemaa. Teemahaastattelu antoi tällaiseen nuoren tahtiin etenevään haastatteluun parhaimmat mahdollisuudet.

Topparin työntekijät ottivat yhteyttä tutkimuksen kriteerit täyttäviin mahdollisiin haastateltaviin. Kirjoitin tutkimuskutsun (Liite 1), jota työntekijät saattoivat käyttää ottaessaan yhteyttä nuoriin. Lopulta haastateltiin seitsemää henkilöä, joista neljä oli naisia ja kolme miehiä. Haastattelut toteutettiin Topparin toimistolla. Haastattelut olivat yksilöhaastatteluja. Haastattelujen alussa kerroin vielä tutkimuksen tarkoituksesta sekä haastattelujen vapaaehtoisuudesta ja luottamuksellisuudesta. Haastateltavat allekirjoittivat suostumuslomakkeen (Liite 2).

### 5.3 Aineiston analysointi

Aineisto analysoitiin teemoittelun ja sisällönanalyysin yhdistelmällä analysoimalla aineistolähtöisesti aineisto, joka oli ensin teemoiteltu. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 144). Tällainen yhdistelmä vaikutti kaikkein selkeimältä lähestymistavalta selkeästi erottuvia teemoja sisältävässä suuressa aineistossa. Teemoittelu tarkoittaa aineiston analysoimista teema kerrallaan ja teemojen sisältä samanlaisuuksia ja erilaisuuksia tutkien (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006).

Käytännössä käsittelin aineistoa haastattelurungon teemojen mukaisesti ja teemojen sisällä hyödynsin aineistolähtöistä analyysia. Lisäksi aineistolähtöisen analyysin keinoilla nostin aineistosta esiin yhden erillisen teeman. Usea haastateltava kertoi nimittäin kokemastaan koulukiusaamisesta, jota teemana en ollut suunnitellut käsitteleväni tässä tutkimuksessa.

Sisällönanalyysi on yleinen laadullisen tutkimusaineiston analysointitapa. Sitä voidaan käyttää kaikessa laadullisessa tutkimuksessa. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 103) Toteutin tutkimuksen aineistolähtöisesti eli vasta aineiston analysoinnin jälkeen tiesin, millaisten teemojen ympärille opinnäytetyöni lopulta rakentuu. Koska pyrin tutkimuksellani tuomaan esiin ensisijaisesti nuorten kokemuksia, halusin ohjata aineiston analyysia mahdollisimman vähän teoriaa painottaen. Teorian sijaan tavoitteenani oli lähestyä aihetta nuorille tärkeiden teemojen kautta, jotka nousisivat esiin haastatteluissa.

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi alkaa haastattelujen litteroinnilla eli auki kirjoittamisella. Litteroinnin jälkeen haastattelut pelkistetään niin, että jäljelle jää vain tutkimuskysymykseen vastaava tieto. Samankaltaiset vastaukset voidaan alleviivata eri väreillä, jotta niistä on helppo muodostaa erillisiä ryhmiä. Nämä ryhmät muodostavat aineiston alaluokat, jotka edelleen ryhmitellään yläluokiksi. Yläluokista taas voidaan tunnistaa aineiston pääluokat ja näin saadaan selville aineiston keskeisimmät teemat. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, ss. 122–123)

Seuraavaksi aineiston luokat abstrahoidaan eli käsitteellistetään. Abstrahoinnilla haastateltavien käyttämät sanat ja lauseet muutetaan teoreet-

tiseksi tiedoksi ja siten tutkimuksesta voidaan tehdä lopulta teoriaan kytkeviä johtopäätöksiä. Abstrahointi tarkoittaa, että saatuja pääluokkia yhdistetään ryhmittelemällä edelleen mahdollisuuksien mukaan yhä laajempien käsitteiden alle.

Koko analyysin ajan tutkijan on pidettävä esillä tutkittavien näkökulma. Abstrahoimalla saatujen käsitteiden ja johtopäätösten tulee selkeästi perustua alkuperäiseen aineistoon eli tässä tapauksessa nuorten kokemuksiin. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, ss. 124–127) Koska aineisto oli laaja ja opinnäytetyölle varattu aika rajallinen, päädyin tulososuudessa pääasiassa esittelemään nuorten kokemukset sellaisina ja niillä sanoilla kuin nuoret niistä kertoivat.

#### 5.4 Aiemmat tutkimukset aiheesta

Topparin toimintaa asiakkaiden näkökulmasta on tutkittu jo kertaalleen ja toiminta on todettu vaikuttavaksi. Vuonna 2014 Hämeenlinnan kaupungin kehittämispalvelujen toimesta haastateltiin asiakkaista kolmea nuorta ja viittä vanhempaa tavoitteena selvittää pilottihankkeen vaikuttavuutta. Asiakkailta kysyttiin muun muassa mikä on ollut heidän mielestään Topparissa parasta ja hyödyllistä ja miten heidän arkensa on muuttunut Topparin toiminnan myötä. (Hämeenlinnan kaupunki, 2014)

Tulosten mukaan vanhempien mielestä Topparissa hyödyllistä on muun muassa Topparin tekemä yhteistyö koulun kanssa ja työntekijän läsnäolo nuoren elämässä. Parasta vanhempien mielestä ovat muun muassa keskustelut työntekijän kanssa ja palvelun joustavuus. Tutkimuksen mukaan nuorten mielestä hyödyllistä Topparissa on riittävä yhteydenpito ja keskustelut. Parasta ovat muun muassa toiminnalliset tapaamiset ja jutteleminen työntekijän kanssa. Tulokset osoittavat nuorten hyötyvän Topparin toiminnasta, sillä sekä vanhempien että nuorten mukaan nuoren sosiaaliset suhteet ja koulunkäynti ovat parantuneet Topparin toiminnan aikana. (Hämeenlinnan kaupunki, 2014)

Nikkilä (2016) on tehnyt opinnäytetyön onnistuneesta moniammatillisesta yhteistyöstä Topparin työntekijöiden ja koulukuraattoreiden välillä. Tutkimuksesta tulee esille moniammatillisen yhteistyön tärkeys työn onnistumiselle. Vaikka opinnäytetyö ei keskity asiakkaisiin vaan työntekijöihin, tutkimuksesta voidaan poimia muutamia työntekijöiden näkemyksiä nuorista Topparin asiakkaina. Nikkilän (2016, ss. 17, 25) tutkimuksen mukaan viikoittaiset tapaamiset voivat olla nuorelle tärkeitä, nuori voi olla itsekin huolestunut tilanteestaan ja nuori voi olla halukas vastaanottamaan apua.

Hämeenlinnan kaupungin (2014) tekemän tutkimuksen mukaan nuoret voivat hyötyä Topparin toiminnasta ja hyödyt voivat näkyä positiivisina muutoksina heidän elämässään. Nikkilän (2016, ss. 17, 25) tutkimuksen

mukaan nuori on aktiivinen toimija Topparityöskentelyssä. Tässä opin-  
näytetyössä syvennyttiin vielä lisää nuoren kokemukseen rajaamalla tut-  
kimuskohteet vanhempien sijaan nuoriin ja haastatteleamalla useampia  
nuoria.

## 5.5 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2009, s. 4–11) laatimien eettisten  
periaatteiden mukaan tutkimuksen eettisiä periaatteita ovat ”tutkitta-  
van itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttä-  
minen sekä yksityisyys ja tietosuojat”. Itsemääräämisoikeus sisältää osal-  
listumisen vapaaehtoisuuden ja tutkimuksesta tiedottamisen. Vahingoit-  
tamisen välttäminen tarkoittaa henkisten, taloudellisten ja sosiaalisten  
haittojen välttämistä. Tutkimuksesta seuraavat taloudelliset ja sosiaali-  
set haitat vältetään parhaiten tutkittavien yksityisyydestä ja anonymitee-  
tistä huolehtimalla sekä asiallisella aineiston käsittelyllä. Yksityisyys ja  
tietosuoja ilmenevät tutkimuksen luottamuksellisuutena ja aineiston  
suojaamisena sekä aineiston asianmukaisena säilyttämisenä ja hävittä-  
misenä tutkimuksen valmistuttua. Yksityisyys ja tietosuoja on otettava  
huomioon myös tutkimusta julkaistaessa, jotta tutkittavien anonymi-  
teetti säilyy koko tutkimusprosessin ajan.

Tutkimuksesta tiedottamiseksi kirjoitin lyhyen tutkimuskutsun, jota Top-  
parin työntekijät pystyivät käyttämään kutsuessaan haastateltavia tutki-  
mukseen (Liite 1). Haastattelujen alussa kerroin vielä tutkimuksesta, sen  
tavoitteista, vapaaehtoisuudesta ja luottamuksellisuudesta. Haastatelta-  
vat allekirjoittivat suostumuslomakkeen (Liite 2) merkinä vapaaehtoi-  
sesta osallistumisesta ja riittävästä tiedottamisesta. Haastattelut ääni-  
tettiin ja litteroitiin. Tutkimusjulkaisuun liitetyt aineistositaatit muutet-  
tiin anonymiksi poistamalla yksityiskohdat, joista tutkittava voitaisiin  
tunnistaa.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella reliabiliteetin ja validi-  
teetin käsitteillä. Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen toistettavuutta.  
Tutkimuksella on korkea reliabiliteetti, mikäli tutkimus toteutettaisiin  
uudelleen eri henkilöitä haastatellen, ja tutkimuksesta saataisiin saman-  
kaltaiset tulokset. Validiteetti tarkoittaa tutkimustavan sopivuutta tutki-  
muskysymykseen. Korkean validiteetin tutkimuksessa hankitun aineiston  
voidaan objektiivisesti katsoa vastaavan juuri tutkimukselle asetettuihin  
tutkimuskysymyksiin. (Aaltio & Puusa, 2011, ss. 154–155)

Opinnäytetyön alkuperäinen tutkimuskysymys liittyi Topparityöskente-  
lyn vaikuttavuuteen. Aineiston analysointivaiheessa huomattiin kuiten-  
kin, että aineisto vastaa paremmin kysymykseen nuorten kokemuksista ja  
nuorten Topparityöskentelylle antamista merkityksistä. Topparin toimin-  
nan vaikutus olisi haastavaa luotettavasti erottaa muista nuorten elä-  
mässä vaikuttavista tekijöistä, joten vaikuttavuuden selvittämisestä luo-  
vuttiin.

## 6 TULOKSET

Tuomen ja Sarajärven (2018, s. 181) mukaan tutkimustulokset vastaavat tutkimuskysymyksiin ja ne on esitettävä selkeällä ja yksinkertaisella tavalla. Koska käytin aineiston analysoinnissa pääasiassa teemoittelua, esittelen tulokset haastattelurungon teemojen mukaisesti. Havainnollistan ja perustelen tuloksia suorilla lainauksilla. Haastateltavat olivat haastatteluhetkellä 18–21-vuotiaita. Neljä haastateltavista oli naisia ja kolme miehiä. Haastateltavien Topparityöskentelyn päättymisestä oli kulunut alle vuodesta viiteen vuoteen. Haastateltavien Topparityöskentely oli kestänyt puolesta vuodesta viiteen vuoteen.

### 6.1 Nuorten elämäntilanteet ennen Topparin asiakkuutta

Topparin työntekijät ottavat työskentelyssä huomioon nuoren kodin, koulun ja kaverit. Seuraavaksi esittelen, mitä nuoret kertoivat perheestään, koulunkäynnistään ja kaverisuhteistaan Topparityöskentelyn aloitushetkellä.

#### 6.1.1 Koti ja koulu

Viisi haastateltavaa kertoi asuneensa Topparin asiakkuuden alkaessa yhden vanhemman perheessä. Viisi haastateltavaa kertoi kotona olleen normaalia tai rauhallista. Neljä haastateltavaa kertoi, että perheen kanssa vietettiin yhdessä aikaa, vanhemmalle pystyi kertomaan murheista tai että vanhemmalla oli huoli nuoresta. Kolme nuorta kertoi muuttaneensa uuteen asuinpaikkaan ennen Topparityöskentelyn alkua. Kaksi nuorta kertoi vanhempansa olleen työttömänä tai sairastuneen. Yksi haastateltava kertoi kotona olleen ahdistavaa muiden perheenjäsenten välisen riitelyn vuoksi.

Haastateltavat olivat asiakkuuden aloitushetkellä joko ala-asteella, yläasteella, toiselle asteelle valmentavassa opetuksessa tai aloittamassa toisen asteen opintoja. Kaksi haastateltavaa oli aluksi kiinnostunut koulunkäynnistä ja viihtyi koulussa, mutta oli alkanut lintsaillemaan joko opiskelumotivaation puutteen vuoksi tai koulukiusaamista välttääkseen. Kolme haastateltavaa oli vaihtanut koulua koulunkäyntiin liittyvien ongelmien vuoksi.

Neljä haastateltavaa kertoi olleensa koulussa joko kiusattu, yksin tai molempia. Kaksi haastateltavaa panosti koulunkäyntiin yksinäisyydestä tai kiusaamisesta huolimatta. Yksi haastateltava kiusaamisen vuoksi vältteli kouluun menemistä. Kaksi haastateltavaa kertoi koulun edustajien huolestuneen heidän koulunkäynnistään.

### 6.1.2 Kaverit

Viidellä haastateltavalla ei ollut Topparin asiakkuuden aloittamishetkellä omasta mielestä riittävästi kavereita. He kertoivat olleensa tuolloin yksin, ettei heillä ollut kavereita tai että heillä oli vaikeuksia saada kavereita. Kuitenkin viidellä haastateltavalla oli vähintään yksi kaveri koulussa tai koulun ulkopuolella. Yksi haastateltava oli tyytyväinen kaverisuhteisiinsa. Yhdellä haastateltavalla oli kavereita, mutta kaverisuhteilla oli negatiivisia vaikutuksia: Kavereiden kanssa poltettiin tupakkaa, lintsattiin eikä mietitty tulevaisuutta. Yhdellä haastateltavalla kavereiden tapaaminen saattoi motivoida lähtemään kouluun, mutta kavereiden lintsatessa ei koulu huvittanut itseäkään.

Neljä haastateltavaa kertoi erilaisuuden kokemuksista verrattuna ikätovereihin. Erilaiseksi koettiin oma käyttäytyminen sosiaalisissa tilanteissa, ajatukset, arvot tai elämäntilanne. Haastateltavat perustelivat kaverittomuutta tai kiusatuksi tulemista juuri erilaisuudella. Ne haastateltavat, joilla oli ollut useampia kavereita joko koulussa tai koulun ulkopuolella, eivät kertoneet erilaisuuden tunteesta. Kolme haastateltavaa kertoi kaveritilanteen pitkäaikaisuudesta niin, että heitä on joko aina kiusattu, aina ollut vähän kavereita tai aina ollut paljon kavereita.

### 6.1.3 Minäkuva

Kuusi haastateltavaa kuvasi itseään ainakin kerran positiivisesti. Positiivisissa kuvauksissa haastateltava kertoi osaavansa arvostaa itseään (2) tai että hänellä oli jokin taito (3). Kaikilla kolmella haastateltavalla taito liittyi taiteeseen. Haastateltavat kuvailivat itseään myös muun muassa ilmauksin ”olin vain oma itseni” ja ”taiteellinen”. Kaksi haastateltavaa kuvaili itseään pelkästään positiivisilla ilmauksilla. Pääosin minään liittyviä puheenvuoroja sävytti kuitenkin negatiivisuus. Kolmella haastateltavalla oli ollut itsetuhoisia ajatuksia ja kaksi haastateltavaa oli käyttäytynyt itsetuhoisesti. Kaksi haastateltavaa oli ajatellut negatiivisesti tulevaisuudesta:

Musta ei oo koskaan mihinkään.

Tiesin, että en tule ikinä saamaan (seurustelukumppania).

Viisi haastateltavaa kertoi sekä muiden ihmisten negatiivisesta suhtautumisesta heihin että omista negatiivisista ajatuksista itseän liittyen. Minästä suhteessa muihin kerrottiin muun muassa, että muut eivät olleet pitäneet nuoresta, hän oli saanut muilta paljon negatiivista palautetta, nuorta oli aiemmin kiusattu tai häntä kiusattiin Topparin asiakkuuden aloitushetkellä. Neljä näistä haastateltavista kertoi, että muiden antama palaute ja kiusaaminen oli vaikuttanut heidän ajatuksiinsa itsestään. Yksi nuori kuitenkin oli arvostanut itseään kiusaamisesta huolimatta.

## 6.2 Nuorten kokemukset koulukiusaamisesta

Vaikka koulukiusaamisesta ei erityisesti kysytty, aihe nousi esiin useassa haastattelussa. Neljä haastateltavaa kertoi kokeneensa kiusaamista josakin vaiheessa peruskoulua ja/tai toisen asteen opintojen aikana.

### 6.2.1 Koulukiusaamisen syyt, tavat ja kesto

Yksi haastateltava kertoi kiusaamisen syyksi ominaisuuksia hänessä itsessään. Hän kertoi erottuneensa muista monella tavalla. Yksi haastateltava kertoi kiusaamisen taustalla olleen kiusaajien oman pahan olon purkaminen häneen. Haastateltava, joka oli kokenut kiusaamisen johtuneen kiusaajien pahasta olost, ei kokenut kiusaamisen vaikuttaneen hänen itsearvostukseensa.

Kiusaaminen oli sanallista ja/tai fyysistä: Haastateltaville huudeltiin tai heitä hakattiin. Kiusaamista tapahtui myös selän takana perättömien juurujen levittämisenä. Kiusaaminen jatkui usein pitkään. Ominaista oli myös se, että vaikka kiusaaminen periaatteessa päättyi, se saattoi jatkua jollakin tavalla. Yhdestä puhuttiin selän takana, yksi koki työelämässä väheksymistä ja yksi kertoi, etteivät muut ”teinit aina välittäneet toisesta, jos se oli vähän erilainen”. Kiusaaminen loppui haastateltavien mukaan poliisin väliintuloon, koulun vaihtamiseen, koulun loppumiseen tai siihen, että kiusattu lopetti kiusaamisesta välittämisen. Kiusaamisen loppumiseen ei vaikuttanut koulun tai Topparin toiminta.

Topparin työntekijältä haastateltavat saivat kuitenkin tukea kiusaamisen aikana tai kiusaamisen jälkeen. Topparin työntekijä kuljetti kouluun haastateltavaa, joka ei pystynyt aiempien kiusaamiskokemusten vuoksi kulkemaan kouluun bussilla. Yhtä haastateltavaa työntekijä kannusti menemään kouluun kiusaamisesta huolimatta. Työntekijä oli yhteydessä kouluun kiusaamiseen liittyen ja pyrki tukemaan kiusaamisen päättymistä. Yksi haastateltava koki hyväksi myös pelkästään sen, että hän sai kertoa kiusaamisesta kaiken Topparin työntekijälle.

### 6.2.2 Koulukiusaamisen seuraukset

Kiusaamisella oli negatiivisia vaikutuksia sekä haastateltavien kiusaamisen aikaiseen että nykyiseen elämäntilanteeseen. Kiusaaminen vaikutti haastateltavien minäkuvaan, koulunkäyntiin ja vapaa-aikaan. Kiusaamisen aikana yksi haastateltava koki elämän olleen todella vaikeaa sekä kertoi olleensa todella masentunut ja ajatelleensa jopa itsemurhaa. Haastateltavat saattoivat alkaa uskoa sitä, mitä kiusaajat heistä puhuivat.

Siitä oli tullut elämässä ihan normaalia, että mä oon huono ihminen. Mä hyväksyin melkein sen, että mä en ole tässä

elämässä semmonen, joka tulee tekemään mitään, vaan mä oon se, jota vaan painetaan alas, ja se oli varmaan yksi isoin asia, jota mä ajattelin itsestäni joka päivä.

Kiusaaminen saattoi vaikuttaa haastateltavien koulunkäyntiin niin, että kouluun meneminen tuntui ahdistavalta. Lopulta kiusaaminen saattoi johtaa koulusta lintsamiseen ja arvosanojen huonontumiseen. Yksi haastateltava kertoi tunteneensa itsensä keinottomaksi: Kiusaajille vastaan sanominen olisi lisännyt kiusaamista, eikä haastateltava tiennyt, mitä hän olisi voinut tehdä. Yhden haastateltavan oli kiusaamisen vuoksi vaihdettava koulu.

Yksi haastateltava kertoi alkaneensa lievittää kiusaamisen aiheuttamaa stressiä videopeleillä. Pelatessa kiusaamisen aikana sisällä pidetyt vihan tunteet nousivat kuitenkin esiin huutamisena ja paikkojen rikkomisena, mikä vaikutti negatiivisesti perhesuhteisiin.

Kiusaamisella oli haastateltavien mukaan vaikutusta myös kiusaamisen jälkeiseen elämään. Haastateltavat saattoivat tuntea itsensä rumaksi tai huonommaksi kuin muut. Vaikka kiusaaminen oli esimerkiksi koulun vaihtamisen jälkeen loppunut, haastateltava koki sen edelleen vaikuttaneen koulunkäyntiin. Jos bussissa oli kiusattu, nuori ei pystynyt kiusaamisen jälkeenkään kulkemaan bussilla ja koulussa käyminen jäi osaltaan sen vuoksi. Kiusaaminen vaikutti negatiivisesti myös ajatuksiin itsestä ja tulevaisuudesta: Mikään ei kiinnostanut, haastateltava käyttäytyi itsetuhoisesti ja ajatteli itsemurhaa.

Kiusaamisen loputtua kiusaamista saatettiin katsoa uudesta näkökulmasta. Yhdelle haastateltavalle kiusaamisesta selviytyminen oli tuonut itsevarmuutta omiin mielipiteisiin ja toinen oli peruskoulun jälkeen ylpeä siitä, että selvisi kiusaamisesta.

### 6.3 Topparityöskentelyn aloittaminen

Kuusi haastateltavaa oli hakeutunut Toppariin useasta syystä. Yleisimmät syyt Topparityöskentelyn aloittamiselle liittyivät sosiaalisiin taitoihin, kaverittomuuteen, vapaa-ajan tekemisen puutteeseen ja/tai koulu-kiusaamiseen. Kolme haastateltavaa tuli Toppariin koulunkäynnin vuoksi: haastateltava lintsasi ja osoitti välinpitämättömyyttä koulussa. Muita syitä työskentelyn aloittamiselle olivat haastateltavien mukaan yleisesti vaikea elämäntilanne, keskusteluavun tarve, liiallinen pelaaminen ja itsenäistymisen tukeminen.

Topparityöskentely oli aloitettu useimmiten aikuisen ehdotuksesta. Topparia ehdottanut aikuinen oli joko nuoren vanhempi tai koulun edustaja. Haastateltavista neljälle oli ehdotettu Topparityöskentelyä. Kolmelle haastateltavalle työskentelyä ehdotti vanhempi. Heille myös koulun

edustaja joko ehdotti työskentelyä tai oli huolissaan nuoren tilanteesta, mikä vaikutti työskentelyn aloittamiseen.

Yksi haastateltava kertoi, että työskentely aloitettiin vasta kun nuori itse oli siihen valmis. Kolme nuorta kertoi Topparin vain alkaneen tai että se oli muiden mielestä hyvä ajatus. He mainitsivat lyhyesti:

Toppari tuli tukeen mua.

Mua ruvettiin hakemaan kouluun.

Ne aatteli et mulle on hyvä Topparista antaa työntekijä.

Kuusi haastateltavaa kertoi, millaista oli aloittaa Topparissa. He kaikki kertoivat negatiivisista ajatuksista tai ennakkoluuloista Topparin kaltaisia palveluita kohtaan. Yksi haastateltava koki alun vaikeaksi, sillä heti ei löytynyt hänelle sopivaa työntekijää. Työntekijä pystyttiin kuitenkin vaihtamaan.

Viisi haastateltavaa kertoi positiivisista ajatuksista työskentelyn alkuun liittyen. Kaksi haastateltavaa yllättyi positiivisesti siitä, miten paljon asiakkaan annettiin Topparissa puhua. Kolme haastateltavaa jännitti ryhmiä, mutta niissäkin alun jännityksen tai ahdistuksen jälkeen oli ollut hyvä olla.

Pystyi heti tuntea, että se on hyvä porukka.

Tiesi, että siitä tulee mahtavaa.

Kahdella haastateltavista oli Topparin aikaan myös toinen psyykkisen tuen palvelu. Toinen nuori kommentoi kahden palvelun välillä kulkevista alussa sekavaksi, kun eri työntekijöille oli toistettava samat kuulumiset. Alun jälkeen oli kuitenkin sovittu, että työntekijät voivat vaihtaa keskenään tietoja nuoresta. Lisäksi nuori oppi sen, millaisissa asioissa kumpikin työntekijä pystyi auttamaan.

#### 6.4 Topparityöskentelyn sisältö

Kaikkien haastateltavien työskentelyyn kuului yksilötapaamisia työntekijän kanssa. Tapaamiset pidettiin usein muualla kuin toimistolla, jossa tapaamisia pidettiin lähinnä asiakkuuden alussa ja lopussa. Muulloin tapaamiset pidettiin kahvilassa, koulussa tai haastateltavan kotona. Joskus työntekijän kanssa lähdettiin minigolfaamaan, keilaamaan tai elokuviin. Yksilötapaamisten väli vaihteli haastateltavan tarpeen mukaan. Tapaamisia oli yleensä viikoittain tai kerran kahdessa viikossa. Yksilötapaamiset jatkuivat koko työskentelyn ajan riippumatta siitä, osallistuiko haastateltava lisäksi johonkin Topparin ryhmään. Toisinaan toiminnalliseen tapaamiseen osallistui myös muita Topparin nuoria tai nuoren kaveri.

Yksilötapaamisissa keskusteltiin muun muassa nuoren kuulumisista, fiiliksestä, tunteista, kiinnostuksen kohteista, suurista elämäntapahtumista, perheestä, koulusta, vapaa-ajan asioista, murheista, itsetuhoisuudesta, sosiaalisista tilanteista, ihmissuhteista, seksuaalisuudesta, rakkaudesta, tulevaisuuden suunnitelmista ja unelmista. Kuten yksi haastateltava sanoi:

Kaikesta maan ja taivaan välillä.

Tapaamisissa haastateltavaa saatettiin kannustaa tekemään pieniä muutoksia arkeen. Esimerkiksi yksi sosiaaliset tilanteet vaikeiksi kokenut haastateltava sai kotitehtäväksi tehdä jotakin kivaa luokkakaverille. Liiallisesti videopelejä pelannut haastateltava alkoi työntekijän kannustamana hiljalleen pelaamisen sijaan käymään salilla. Työntekijä saattoi myös tukea haastateltavan koulunkäyntiä kuljettamalla haastateltavaa kotoa kouluun ja tapaamisissa saatettiin tehdä koulutehtäviä.

Kuusi haastateltavaa osallistui yksilötapaamisten lisäksi ainakin yhteen Topparin ryhmään tai yhdelle leirille. Ryhmiin osallistui muita Topparin asiakkaana olleita nuoria ja ryhmät kokoontuivat yleensä kerran viikossa. Haastateltavat osallistuivat muun muassa ratsastus-, askartelu- tai kokkausryhmään sekä kesällä purjehdus- tai vaellusleirille. Toiminnallisuuden lisäksi ryhmissä saatettiin keskustella jostakin teemasta. Esimerkiksi kokkausryhmässä käytettiin keskustelun tukena kortteja, joissa oli syvällisiä kysymyksiä tulevaisuuteen tai kavereihin liittyen. Ryhmissä ja leireillä tavoitteena oli haastateltavien mukaan itse toiminnan lisäksi sosiaalisiin tilanteisiin tottuminen ja uusien kavereiden luominen työntekijän tuella.

Haastateltavat kertoivat vaihtelevasti perheen osallistumisesta tapaamisiin. Yleensä ensimmäiseen tapaamiseen osallistui vanhempi, mutta muuten tapaamiset olivat haastateltavan ja työntekijän välisiä. Toisten haastateltavien vanhemmat olivat osallistuneet vanhempien tapaamisiin muiden vanhempien kanssa ja toisten vanhemmat olivat hakeneet tukea henkilökohtaisesti Topparin työntekijältä. Joidenkin haastateltavien sisarukset olivat saaneet myös oman työntekijän Topparista.

Haastateltavien mukaan Topparin työntekijä teki yhteistyötä muiden nuoren kanssa työtä tekevien tahojen kanssa. Yhteistyö näkyi työntekijän osallistumisena nuoren hoitoneuvotteluihin ja tarvittaessa yhteydenpitona kouluun tai sairaalaan.

## 6.5 Nuorten kokemukset Topparityöskentelystä

Kuudelle haastateltavalle Topparin asiakkuus oli pääasiassa positiivinen kokemus. Topparin asiakkuus koettiin yleisesti hyödyllisenä ja toiminnasta pidettiin. Yksilötapaamisia kuvailtiin monipuolisiksi, ne tuntuivat todella henkilökohtaisilta ja mukavilta, ja niissä oli kiva käydä.

Yksi haastateltava koki työskentelyn turhana ja epämiellyttävänä. Yksilötapaamisilla puhuttiin haastateltavan mielestä turhista, hänelle tutuista asioista: hänen hyvistä ja huonoista puolistaan ja elämäntilanteestaan. Haastateltava ei nähnyt Topparin auttavan hänen koulunkäyntiään, mikä oli hänen mukaansa syynä Topparin asiakkuudelle.

Positiivisena Topparin kokeneiden haastateltavien mukaan yksilötapaamisissa pystyi puhumaan melkein kaikesta. Sellaisistakin asioista, joista haastateltava ei halunnut vanhemmille kertoa. Yksilötapaamiset julkisilla paikoilla auttoivat tottumaan erilaisiin sosiaalisiin tilanteisiin. Vaihtelevien tapaamispaikkojen myötä muualta muuttanut haastateltava tutustui uuteen kaupunkiin. Haastateltavista tuntui hyvältä, että joku kuunteli heitä. Työntekijä oli heille yksi ihminen, joka välitti ja ymmärsi, joka halusi kuunnella kuulumisia, joka lähetti usein viestiä ja jota näki todella usein. Työntekijän kanssa oli kiva työskennellä. Hän osasi tsemppata, mutta ei vaatinut liikaa. Työskentely oli tarpeeksi pitkäkestoista ja hidastempoista. Yksilötapaamisissa puhuminen vapautti haastateltavan mieltä, sai ymmärtämään omia tunteita sekä auttoi kaveri- ja seurustelusuhteissa.

Ilman Topparia musta ei olisi tullut (sellaista) ihmistä, mikä mä oon tänään.

Yksi haastateltava kertoi ryhmässä ystäväystyneensä nuoriin, jotka kuuluvat edelleen hänen kaveripiiriinsä. Yksi haastateltava kertoi ryhmän tarjonnan tekemistä arkeen, mikä tuntui hyvältä. Kolme haastateltavaa kertoi aluksi jännittäneensä ryhmää tai leiriä. Yksi heistä kuvaili ryhmän alkua näin:

Ehkä sillee aluksi tosi ahdistavaa, kun siellä oli muitakin. Mutta sitten kun niihin ihmisiin tutustui ja oppi tuntemaan niitä, niin sitten se oli tosi luontevaa. Tunsi, että menee niinku kaveriporukkaan, niinku kavereita näkisi.

Sama haastateltava kertoo muiden nuorten olleen ”tosi mukavia” ja heidän kanssaan ”tuli hyvin juttuun”. Yksi haastateltava kertoi Itsenäistymisseikkailun purjehdusleirin olleen ”koetus”, sillä purjehduksen aikana vietetään paljon aikaa ja tehdään yhteistyötä tiiviisti uusien ihmisten kanssa. Hän koki purjehduksen olleen kuitenkin ”tosi mukava” ja ”ihan mahtava kokemus”. Yksi haastateltava kertoi leireillä parasta olleen itse purjehtiminen ja vaelluksella nähdyt maisemat.

Haastateltavat kertoivat saaneensa vaikuttaa työskentelyyn. Haastateltavan mielipidettä kysyttiin tapaamisten tiheyteen, tapaamispaikkaan ja -aikaan sekä yhteiseen tekemiseen liittyen. Haastateltavilta kysyttiin, haluavatko he ryhmiin tai leireille. Topparin negatiivisena kokenut haastateltava kertoi saaneensa vaikuttaa tapaamispaikkaan, mutta muuten koki vaikutusmahdollisuutensa vähäisiksi. Hänestä tuntui, että vanhemmat käskivät käydä ryhmässä, eikä hän ”päässyt siitä oikein pois”.

Muut kuusi haastateltavaa kokivat vaikutusmahdollisuutensa hyväksi. Yksi haastateltava kertoi työskentelyn tuntuneen vapaaehtoiselta, ja että työskentely olisi voitu päättää, mikäli hän olisi niin halunnut. Yksi haastateltava kertoi, että epämukavalta tuntuvasta tekemisestä sai kieltäytyä. Yhden haastateltavan mukaan tapaamisia sai perua, ja työskentely Topparin kanssa oli ”aika vapaata”.

## 6.6 Muu nuoren saama tuki Topparin lisäksi

Kolme haastateltavaa sai Topparin asiakkuuden aikaan lisäksi psykologista keskustelutukea terveydenhuollon kautta. Muut haastateltavat eivät saaneet muuta tukea. Kaksi haastateltavaa totesi Topparin tuen riittäneen. Haastateltava, jolle Toppari oli huono kokemus, pohti, että hän olisi varmaankin tarvinnut Topparin sijaan konkreettista apua koulunkäyntiin, kuten tukiovetusta.

Lisätukea saaneet haastateltavat kertoivat, että sairaalan työntekijästä oli apua vaikeissa elämäntilanteissa. Heidän saamansa psyykkinen tuki oli alkanut ennen Topparia, joten Toppari toimi nuorelle lisätukena. Yhdellä heistä käynnit psyykkisen tuen palvelussa vähentyivät Topparin toiminnan myötä. Syynä Topparin alkuun oli heillä yksinäisyyden tunne tai sosiaalisten tilanteiden jännittäminen.

Mä ahdistuin sosiaalisista tilanteista hyvin helposti, ja mä tarvitsin vähän apua siihen, että mä pääsen menemään ja tekemään asioita, niin sitten ne aatteli, et mun on Topparista hyvä antaa joku työntekijä, joka sitten auttaa mua ja vie mua joihinkin paikkoihin, ja sitten totun olemaan vähän enemmän sosiaalinen.

Ero Topparin ja psyykkisen tuen välillä oli haastateltavien mielestä Topparin toiminnan sosiaalinen painotus ja toiminnallisuus. Topparissa haastateltavia tuettiin vuorovaikutukseen muiden ihmisten kanssa. Topparin toimintaan liittyi aina jotain tekemistä, kun taas psyykkinen tuki keskittyi henkiseen puoleen eli mieleen ja itseeseen. Yksi haastateltavista koki tarvitseensa enemmän henkisen puolen tukea, eikä suosittelisi Topparia, mikäli nuorella on vakavia mielenterveyden haasteita. Hänen kokemuksensa mukaan sairaalan työntekijä pystyi auttamaan henkisen tuen asioissa eri tavoin kuin Topparin työntekijä. Vaikka Topparissakin asioista

pystyi puhumaan, puhuminen ei ollut yhtä luontevaa kuin psyykkiseen tukeen keskittyneessä palvelussa.

## 6.7 Topparityöskentelyn päättyminen ja jatkotuki

Neljällä haastateltavalla asiakkuus Topparissa päättyi kohentuneen elämäntilanteen seurauksena. Haastateltavat kertoivat, että heidän sosiaaliset suhteensa ja psyykkinen hyvinvointinsa olivat parantuneet niin paljon, että Topparin asiakkuudelle ei enää ollut tarvetta. Haastateltavien sosiaalisten suhteiden edistyminen näkyi kavereiden ja seurustelukomppanin saamisena, yleisenä sosiaalistumisena ja koulukiusaamisen loppumisena.

Haastateltavat kertoivat psyykkisen hyvinvointinsa muuttuneen niin, että he olivat Topparin asiakkuuden päättyessä onnellisempia, eivät olleet enää vihaisia, peliriippuvaisia, itsetuhoisesti ajattelevia tai näyttäneet muutenkaan masennuksen piirteitä. Sekä omasta että työntekijän mielestä he selvisivät ilman Topparia. Yksi haastateltava sanoi:

Toppari hoiti hommansa.

Kolmen haastateltavan kertomuksissa toistui toisenlainen teema. Heidän asiakkuutensa Topparissa päättyi pikemminkin olosuhteiden pakosta kuin tarpeettomana palveluna. Heillä asiakkuus päättyi, kun haastateltava sijoitettiin kodin ulkopuolelle, muutti toiseen kaupunkiin tai täytti 18 vuotta. Heille Toppari palveluna oli joko riittämätön tai se ei ollut enää heidän käytettävissään.

Topparin asiakkuus päättyi haastateltavien mukaan pikkuhiljaa tapoamisten välejä pidentämällä. Asiakkuuden päättymisestä sovittiin yhdessä työntekijän kanssa tai sosiaalityön palaverissa. Haastateltavat suhtautuivat asiakkuuden loppumiseen pääosin hyvin, sillä työskentely oli alkanut tuntua turhalta tai oli koko ajan tuntunut turhalta (1). Haastateltavista tuntui mukavalta siirtyä elämässä eteenpäin. Työskentelyn päättyminen tuntui muutamista haastateltavista myös vähän hankalalta tai pelottavalta. Työntekijään oli kuitenkin mahdollista ottaa yhteyttä tarpeen tullen asiakkuuden päätyttyäkin.

Kaksi haastateltavaa jatkoi heti Topparin jälkeen jossakin muussa psykososiaalisen tuen palvelussa. Toinen sijoitettiin kodin ulkopuolelle ja oli perhetyön asiakkaana, toinen jatkoi nuorisopsykiatrian asiakkuutta. Muut viisi haastateltavaa eivät jatkaneet missään palvelussa. Kaksi heistä mainitsi, että heille oli kerrottu, mistä voi tarpeen tullen hakea apua. Yksi haastateltavista kertoi vanhemman tuen riittäneen. Hän uskoi vanhemman tuen riittävän jatkossakin, sillä vanhempaan on nykyään niin hyvät välit. Kolme haastateltavaa kertoi, ettei tarvinnut enää tukea.

Neljä haastateltavaa kertoi, ettei ole minkään psykososiaalisen palvelun asiakkaana tällä hetkellä. Yksi heistä haki psyykkistä tukea keskeytettään toisen asteen opinnot, mutta keskeytti asiakkuutensa saatuaan tilanteeseen tarvitsemansa avun. Sama haastateltava uskoo tarvitsevansa pian tukea uudelleen kouluasioiden järjestelyyn ja mielialan vaihteluihin liittyen.

Yhdellä haastateltavalla jatkuu edelleen ennen Topparia alkanut psyykinen tuki, minkä hän kokee tarpeelliseksi. Yksi haastateltava on hiljattain hakeutunut psyykkisen tuen piiriin. Yhdellä haastateltavalla käy kotona perhetuki ja lapsiperheiden kotipalvelu, joiden kautta hän saa keskustelu-, sekä lastenhoito- ja kasvatusapua. Keskusteluavun sijaan hän kertoi tarvitsevansa erityisesti lastenhoitoapua saadakseen yksinhuoltajana omaa aikaa.

Kaksi haastateltavaa kertoi avun hakemisen vaikeudesta. Heidän mukaansa on vaikea myöntää itselleen tarvitsevansa apua. Itsellä voi olla pitkänkin aikaa ajatus avun hakemisesta. Apua ei välttämättä kuitenkaan hae siinä pelossa, että ylireagoi. Toisaalta heidän mukaansa avun hakemisen jälkeen on parempi olo ja hyvän työntekijän kanssa asioiden hoitaminen on helppoa. Vaikeinta on avun pyytäminen. Kun toinen haastateltavista oli hakenut apua, ensimmäinen terveydenhoitaja ei ollut ottanut hänen avun tarvettaan vakavasti. Vasta toinen terveydenhoitaja oli ohjannut hänet avun piiriin.

## 6.8 Nuorten elämäntilanteet haastatteluhetkellä

Haastatteluhetkellä haastateltavilla meni ihan hyvin tai elämä oli hyvää. Haastateltavat asuivat vanhemmillaan tai omillaan. Suurin osa haastateltavista opiskeli lukiossa tai ammattikoulussa. Yksi kävi töissä, jotkut sekä opiskelivat että kävivät töissä. Kaksi haastateltavaa ei opiskellut tai käynyt töissä. Toinen heistä oli ollut useamman vuoden kotona lapsen kanssa ja toinen oli keskeyttänyt toisen asteen opinnot.

Haastateltavien tulevaisuuden suunnitelmat ja unelmat liittyivät opintoihin, armeijaan, asumiseen ja parisuhteeseen. Toiset kertoivat suurista työuraan liittyvistä unelmista ja toiset suunnittelivat yhden haastateltavan sanoin ”perusjuttuja”. Jokaisella haastateltavalla oli suunnitelmia lähitulevaisuudelleen ja monella oli hyvinkin selkeä käsitys siitä, mitä seuraavaksi aikoo tehdä. Kaikki halusivat seuraavaksi joko jatko-opintoihin, töihin tai armeijaan. Kaikilla haastateltavilla oli ystäviä ja kolme haastateltavaa kertoi seurustelukumppanista tai kihlatusta.

### 6.8.1 Koti ja koulu

Kuudella haastateltavalla oli vähintään osaan perheestä hyvät suhteet ja kolmella ne olivat Topparin aikana parantuneet. Parantuneita perhesuhteita yhdisti avoimuuden lisääntyminen. Yhdellä haastateltavalla suhde vanhempaan oli huonontunut hiljattain ja hän oli joutunut sen vuoksi muuttamaan pois kotoa. Hän kuvaili kuitenkin omilleen muuttoa myös positiivisena asiana oman hyvinvointinsa kannalta. Neljällä haastateltavalla suhde johonkin perheenjäseneseen oli huono tai vaihteleva johtuen perheenjäsenen luonteesta tai elämäntilanteesta. Jos perheenjäsenen oli hyvä suhde, hänelle pystyi puhumaan melkein kaikesta, hän otti hyvin vastaan haastateltavan kumppanin tai muuten oli haastateltavan elämässä aktiivisesti mukana. Kaksi haastateltavaa mainitsi olevansa kiitollinen tai ylpeä perheestään.

Neljä haastateltavaa opiskeli haastatteluhetkellä viimeistä vuotta toisella asteella. Haastatteluhetkellä opiskelevista osa kuvaili itseään laiskaksi opiskelijaksi tai että yläasteelta oli jäänyt tapa jättää tehtäviä tekemättä. Kuitenkin opinnot näyttivät hyviltä tai haastateltava tunsivat olevansa omalla alallaan. Yksi haastateltava kertoi koulun menevän hyvin ja ongelmitta, jopa paremmin kuin monella muulla luokkalaisella. Hän kertoi löytäneensä oppimistavoilleen sopivan alan, jonka opinnoissa hän menestyy paremmin kuin peruskoulussa. Yksi haastateltava kertoi voivansa hyödyntää valitsemallaan alalla vaikeita elämäkokemuksiaan.

Työelämässä hiljattain aloittanut haastateltava koki olevansa hyvä työssään ja että työyhteisö oli ottanut hänet hyvin vastaan. Kotona lapsen kanssa ollut haastateltava kertoi pärjänneensä lapsen kanssa todella hyvin, ja että aika lapsen kanssa oli kasvattanut häntä vanhempaan ja ihmisenä. Opinnot toisella asteella keskeyttänyt haastateltava toivoi voivansa vaihtaa koulua kiinnostavampaan vaihtoehtoon. Sekä kotona lapsen kanssa ollut että koulun keskeyttänyt kertoivat kaipaavansa kouluun ja haluavansa tietyille, itseä kiinnostavalle alalle.

### 6.8.2 Kaverit

Osa haastateltavista puhui kavereista, osa ystävistä. Yksi haastateltava kertoi, että kaveri ja ystävä tarkoittavat hänelle kahta hyvin eri asiaa: kaveriin vasta tutustutaan, mutta ystävä tulee aina olemaan läheinen. Kaikilla haastateltavilla oli haastatteluhetkellä kavereita tai ystäviä, joiden kanssa he viettävät aikaa. Yksi haastateltava kertoi viettävänsä enemmän aikaa perheensä kanssa, sillä hänen elämäntilanteensa eroaa paljon ikätovereiden tilanteesta.

Haastateltavat kertoivat, että kavereiden kesken ollaan avoimia, kaverit hyväksyvät heidät, kaverit ovat heidän tukena, tai että kaverisuhteet tuntuvat pitkäkestoisilta. Haastateltavat kertoivat, että vaikka kaverit oli-

sivat erilaisia kuin he, heitä yhdistää kuitenkin jokin asia. Toisaalta toisten haastateltavien kaverit olivat hyvinkin samanlaisia tai samanlaisessa tilanteessa kuin he.

Kaksi haastateltavaa kertoi oppineensa olemaan sosiaalisempi kuin ennen, tai että sosiaaliset tilanteet eivät enää jännitä yhtä paljon kuin ennen, mikä on vaikuttanut positiivisesti kaverisuhteisiin. Kaverit tai ystävät asuvat lähellä tai kaukana, heitä tavataan tai heidän kanssaan viestitellään. Yksi haastateltava kertoi ystäväpiiristään näin:

Mielestäni meillä on todella hyvä se yhteinen vaikutus. Aina voidaan olla toistemme tukena, oli tilanne mikä tahansa.

### 6.8.3 Minäkuva

Kaikki haastateltavat kuvasivat itseään haastatteluhetkellä positiivisin ilmauksin. Haastateltavat kertoivat olevansa joko vahvoja, itsenäisiä, itsevarmoja tai, mikäli kysymykseen oli vaikea vastata, haastateltava kertoi kuitenkin itsellään ja koulussa menevän hyvin. Yhteistä haastateltaville oli se, että he eivät olleet ajatelleet itsestä aina yhtä positiivisesti. Vahvuutta, itsevarmuutta ja itsenäisyyttä oli kertynyt vaikeista elämäkokemuksista, töistä, ystäviltä saadusta tuesta sekä Topparin toiminnasta.

Haastateltavat suhtautuivat itseensä pääosin positiivisesti, mutta kaksi haastateltavaa kuvaili ulkonäköään negatiivisesti. Toinen kertoi kokevansa itsensä aina liian lihavaksi tai isoksi ja toinen kertoi pitävänsä joskus itseään rumana. Molemmat kuitenkin kertoivat myös tietävänsä, että tällaiset ajatukset itsestä eivät ole totuudenmukaisia.

Itsestä kertoessaan haastateltavat mainitsivat myös suhteitaan muihin ihmisiin. Yksi haastateltava kertoi perheen olevan hänelle hyvin tärkeä ja tekevänsä perheensä eteen mitä tahansa. Yksi haastateltava kertoi olevansa hyvä kumppani ja perheenjäsen. Kaksi haastateltavaa kertoi uudesta asenteestaan muita kohtaan. He kertoivat, etteivät aio enää mielistellä ketään tai tehdä asioita, joita he eivät halua. Tämä uusi asenne herätti heissä molemmissa ylpeyttä.

Kiusaaminen on syy vahvalle mielelleni.

Yksi haastateltava kuvasi itseään herkäksi ja toinen kertoi olevansa itsensä kanssa avoimempi kuin ennen. Haastateltava saattoi kertoa olevansa hyvä koulussa, työssä tai harrastuksessa. Yksi haastateltava kuvaili nykyisiä ajatuksiaan itsestään näin:

Tajuaa justiin sen itse, että on paljon parempi kuin mitä antaa itsensä uskoa.

## 6.9 Muutokset nuorissa ja heidän elämässään Topparissa aloittamisen jälkeen

Kaikki haastateltavat kertoivat positiivisista muutoksista elämässä ja itsessä, mutta muutosten taustalla olevat tekijät vaihtelivat. Viisi haastateltavaa kertoi positiivisista muutoksista kaverisuhteissa tai yleisesti sosiaalisissa tilanteissa. He kaikki kertoivat saaneensa enemmän kavereita. Kolme haastateltavaa kertoi saaneensa itsevarmuutta tai jännittävänsä vähemmän sosiaalisia tilanteita. Kaksi haastateltavaa kertoi oikeastaan kaiken tai yleisesti elämän muuttuneen parempaan suuntaan.

Kolme haastateltavaa kertoi itseensä liittyvien ajatusten muuttuneen positiivisemmiksi ja kaksi kertoi ajattelevansa tulevaisuutta nykyään positiivisemmässä valossa. Kaksi haastateltavaa kertoi perhesuhteidensa muuttuneen läheisemmiksi ja avoimemmiksi. Kaikkien haastateltavien itseluottamus tai itsetuntemus oli parantunut Topparilla aloittamisen jälkeen. Kaksi haastateltavaa kertoi koulussa menneen paremmin tai päätyneensä oikealle alalle. Yksi haastateltava kertoi haluavansa auttaa samanlaisessa tilanteessa olevia nuoria.

Muutoksiin itsessä ja elämässä olivat vaikuttaneet lukuisat asiat. Viisi haastateltavaa kertoi Topparin vaikuttaneen ainakin johonkin asiaan heidän elämässään. Asioita, joihin Toppari oli haastateltavien mukaan vaikuttanut, olivat sosiaalistuminen, kavereiden saaminen, itsevarmuuden lisääntyminen, nuoren ja vanhemman välinen suhteen parantuminen ja seurustelukumppanin saaminen. Muita positiivisesti vaikuttavia tekijöitä haastateltavien elämässä olivat olleet perhe, kaverit, koulu, työt, harrastukset, oma persoona, lapsen saaminen ja ulkopuolinen tuki.

Yksi haastateltavista kertoi, että Toppari ei ollut auttanut häntä missään. Topparin sijaan hän koki saaneensa tarvitsemansa tuen vanhemmalta ja koululta. Yhtä haastateltavaa oli auttanut yleisesti ulkopuolinen tuki.

Yksi haastateltava kertoi, että Topparilla ei ole oikeastaan minkäänlaista merkitystä hänen elämässään, sillä hän sai tilanteeseensa avun muualta. Kolmelle haastateltavalle Topparilla oli ollut kuitenkin elämässä ”ihan positiivinen”, ”todella hyvä” tai ”iso” merkitys.

## 6.10 Topparin toiminnan kehittäminen nuorten näkökulmasta

Haastateltavista viisi ei muuttaisi mitään Topparin toiminnassa. Heille kokemukset Topparista olivat hyviä, Toppari oli hyvin mukana heidän tilanteessaan tai he olivat muuten tyytyväisiä Topparin toimintaan ja siihen, miten heitä kohdeltiin Topparissa.

### 6.10.1 Mitä Topparin toiminnassa pitäisi muuttaa?

Haastateltava, joka ei kokenut hyötyneensä Topparin toiminnasta, ei osannut kuitenkaan sanoa mitä toiminnassa pitäisi muuttaa. Hän arveli tarvinneensa koulunkäynnin tueksi erityisesti tukiopetusta, mutta pohti sellaisen toiminnan kuuluvan koululle, eikä välttämättä Topparille.

Toinen haastateltava, joka lopulta sijoitettiin kodin ulkopuolelle koulunkäynnin haasteiden vuoksi, pohti, että olisi ehkä käynyt koulussa useammin, mikäli häntä olisi viety kouluun useammin. Hänen mukaansa Topparin työntekijä oli vienyt häntä parina päivänä viikossa kouluun. Muina päivinä hän ei välttämättä käynyt ollenkaan koulussa, sillä hän ei saanut itsenäisesti lähdettyä aamuisin kouluun.

Sama haastateltava kertoi Topparin työntekijän vaihtuneen asiakkuuden aikana hänelle entuudestaan toisesta sosiaalipalvelusta tuttuun työntekijään. Yhteisessä menneisyydessä haastateltavaa häiritsi tunne, että työntekijä tiesi jo joitakin asioita hänestä. Kyseisen haastateltavan mukaan olisi tärkeää, että mahdollista yhteistä menneisyyttä kartoitettaisiin ennen asiakkuuden alkamista. Hän ei ollut päässyt uuden työntekijän kanssa samanlaiseen keskusteluyhteyteen verrattuna edelliseen työntekijään, joka ei ollut hänelle entuudestaan tuttu.

Yksi haastateltava kertoi, että vaikka hän oli avautunut kotona tapahtuneesta asiasta Topparin työntekijälle, ja asiaa vietiin eteenpäin, seuraavassa palvelussa häntä ei kuultu ilman vanhempia, eikä asialle lopulta tehty mitään. Hänen mukaansa tapahtunut ei ollut varsinaisesti Topparin syytä, vaan lapsia pitäisi hänen mielestään yleisesti sosiaalipalveluissa kuulla herkemmin. Haastateltava koki, että vanhempaan verrattuna lapsella on huonompi asema sosiaalipalveluissa, etenkin jos kotiasiat eivät ole hyvin.

### 6.10.2 Mitä Topparin toiminnassa pitäisi säilyttää?

Kuuden haastateltavan mukaan Topparissa parhainta ja tärkeintä olivat yksilötapaamiset ja keskittyminen nuoreen. Tällainen asiakaslähtöisyys näkyi toiminnassa ensisijaisesti nuoren tarpeiden selvittämällä, nuoren kuuntelemisella ja vallan antamisella nuorelle, esimerkiksi tarvittaessa vaihtamalla työntekijää nuoren toiveesta. Topparissa nuoreen suhtauduttiin yksilönä eikä vain yhtenä nuorista. Haastateltavat pystyivät lähettämään työntekijälle viestejä, ja tapaamisia pystyttiin sopimaan jopa seuraavalle päivälle, mikäli nuorella oli tarve jutella. Työntekijän koettiin oikeasti välittävän nuoresta.

Topparin työntekijä saattoi olla ainut ihminen, joka kysyi kuulumisia nuorelta. Työntekijä oli tiiviisti mukana nuoren asioissa ja teki yhteistyötä koulun kanssa. Työntekijä tuntui kaverilta, sillä hän kuunteli nuorta niin

hyvin. Työntekijä saattoi muistaa kuukausienkin ajalta asioita, joista tapaamisissa oli juteltu. Siitä tuli olo, että nuori on työntekijälleen tärkeä. Yksi haastateltava kertoi jääneensä asiakkuuden jälkeen kaipaamaan Topparin työntekijää ja toinen kertoi tavanneensa työntekijää vielä Topparin asiakkuuden jälkeenkin.

Kaksi haastateltavaa nosti Topparin toiminnassa tärkeimmäksi tai kivoimmaksi asiaksi toiminnallisuuden. Haastateltava, joka ei kokenut hyötynensä Topparista, mainitsi frisbeegolfin yhtenä kivana asiana. Toinen haastateltava kehui vaellus- ja purjehdusleirejä. Leireillä sai kokea erilaisia asioita ja niissä tapahtuva toiminta eli vaeltaminen ja purjehtiminen, olivat itsessään hyviä kokemuksia. Lisäksi leireillä oli hyvä porukka ja hyvät ohjaajat. Ohjaajat kannustivat ja osallistuivat itsekin toimintaan yhdessä nuorten kanssa. Ohjaajien toimintaan osallistuminen sai myös haastateltavan osallistumaan rohkeasti yhteiseen tekemiseen.

Haastateltavat kertoivat myös asiakasprosessista. Haastateltavien mukaan oli hyvä, että asiakkuus aloitettiin yksilötapaamisilla. Yksilötapaamisissa selvitettiin nuoren tilanne ja nuoren tarpeet. Haastateltavien mukaan oli tärkeää, että nuori sai kertoa huolistaan työntekijälle ja että nuorelle annettiin aikaa. Topparissa työskenneltiin nuoren tahdissa ja tarpeeksi hitaasti. Topparin työntekijä ei odottanut, että pari tapaamista riittäisi ja nuori sai vaihtaa työntekijää, mikäli työntekijä ei ollut hänen tyyllisensä. Työntekijän sopivuus itselle oli tärkeä osa työskentelyn onnistumista. Yksi haastateltava kuvaili asiaa näin:

Siinä ei pitäis ottaa Topparinkaa mitenkää itteensä -- jos (työntekijä) ei vaan oo (asiakkaan) tyylinen, niin ei (asiakasta) voi pakottaa sitten kuuntelee sitä (työntekijää).

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Topparin asiakasnuorten kokemuksia palvelusta sekä palvelulle antamia merkityksiä. Kokemuksia ja merkityksiä tutkittiin teemahaastattelun ja teemoittelun sekä aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla. Tässä luvussa esittelen tuloksista tehdyt johtopäätöksiä alan kirjallisuuteen ja tutkimukseen peilaten.

### 7.1 Tuen tarpeet

Haastateltavien tuen tarpeet liittyivät pääasiassa kaverisuhteisiin ja koulunkäyntiin. Haastateltavista suurin osa oli aloittanut Topparin asiakkuuden kouluun liittyneistä tai sosiaalisista syistä. Nuoret olivat kokeneet kiusaamista, heillä ei ollut riittävästi kavereita tai koulunkäyntiin liittyi muita haasteita. Nuoret kertoivat tarvitseensa lisää sosiaalisia suhteita ja tekemistä vapaa-aikaan, keskusteluapua sekä itsenäistymisen tukemista. Useimmat haastateltavat kuvailivat itseään lähinnä kielteisesti, joten nuoren myönteistä psykososiaalista kehitystä tukevan itsetunnon ja positiivisen minäkuvan vahvistamisen voidaan katsoa olleen myös osa nuorten tuen tarpeita.

Koulukiusaaminen on teema, joka kosketti useita haastateltavia. Haastateltavat eivät kokeneet koulun tai Topparin toimien olleen riittäviä koulukiusaamisen lopettamiseksi, vaikka työntekijä oli saattanut tehdä yhteistyötä koulun kanssa kiusaamisen lopettamiseksi. Topparin työntekijän voi olla haastavampi puuttua kiusaamiseen verrattuna koululla työskentelevään henkilökuntaan, mutta Toppari voi kuitenkin tarjota nuorelle tukea kiusaamisen aikana sekä jälkihoitoa kiusaamisen loputtua. Haastateltavat kokivatkin Topparin työntekijän tarjonnan heille hyödyllistä keskustelutukea.

Topparin asiakkaat voivat tarvita siis erityisesti tukea elämän sosiaalisilla osa-alueilla. Topparin toiminnan taustalla onkin keskeisenä kantavana ajatuksena nuorten sosiaalisten taitojen ja ihmissuhteiden tukeminen. Nuoren positiivinen suhtautuminen itseensä vaikuttaa myös hänen ihmissuhteidensa rakentumiseen, joten ryhmätoiminnan lisäksi myös yksilötyöskentely voi auttaa nuorta solmimaan suhteita hänen hyvinvointiaan tukevien ihmisten kanssa. Halmeen, Hedmanin, Ikosen ja Rajalan (2018, s. 16) mukaan vuoden 2017 kouluterveyskysely osoittaa, että 8.–9.-luokkalaisten koettu yksinäisyys on yhteydessä muun muassa alentuneeseen elämäntunnetukseen, ahdistuneisuuteen, lintsaamiseen ja toistuvaan humalahakuiseseen juomiseen. Koetun yksinäisyyden ennalta ehkäiseminen on siis tärkeää nuoren kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämiseksi.

## 7.2 Asiakasprosessi

Suurin osa haastateltavista kertoi Topparin alkuun liittyneen negatiivisia ajatuksia ja tunteita. Topparin asiakkaaksi tulevilla nuorilla saattaa olla aiempia negatiivisia kokemuksia sosiaalipalveluista, jolloin on erityisen tärkeää, että nuori saa positiivisen ensivaikutelman Topparin toiminnasta. Kiviniemen (2009, ss. 118–119) mukaan olennaista nuoren kanssa työskentelyssä on luottamuksen rakentaminen, tasavertaiseen vuorovaikutukseen pyrkiminen sekä nuoren tarpeiden ja toiveiden esillä pitäminen nuoren elämään liittyvissä päätöksissä.

Topparityöskentelyyn tyytyväisimmät nuoret kokivat saaneensa vaikuttaa Topparin asiakkuuden alkamiseen sekä muuten Topparityöskentelyyn. Negatiivisesti Topparin asiakkuuteen suhtautunut nuori ei kokenut vaikutusmahdollisuuksiaankaan hyväksi. Voikin olla, että juuri mahdollisuus vaikuttaa ja vapaaehtoiselta tuntuvan palvelun aloittaminen luo positiivisen lähtötilanteen työskentelylle ja voi mahdollistaa myönteisen kokemuksen palvelusta.

Kaikki haastateltavat tapasivat Topparin työntekijää yksilötapaamisissa ja lähes kaikki osallistuivat Topparin ryhmätoimintaan. Yksilötapaamisissa keskusteltiin nuorelle tärkeistä ja ajankohtaisista asioista. Työntekijä saattoi antaa nuorelle arkea helpottavia tehtäviä tai kannustaa nuorta tekemään positiivisia muutoksia elämässään. Suurin osa haastateltavista koki Topparin hyvänä ja toimivana palveluna. Haastateltavista tuntui, että he saivat tukea juuri niihin asioihin, joiden vuoksi he alkoivat käydä Topparissa. Haastateltavat kertoivat saaneensa Topparista erityisesti sekä psyykkistä keskustelutukea että apua sosiaalisissa tilanteissa selviytymiseen.

Asiakkuus Topparissa päättyi kohentuneen hyvinvoinnin ja elämäntilanteen, kasvaneen tuen tarpeen vuoksi tai olosuhteiden pakosta. Ideaalitalanne voisi olla, että Topparin työntekijä pysyisi nuoren tukena siihen asti, kunnes työntekijä näkisi nuoren tilanteen kohentuneen ja nuori itse kokisi, että hän ei enää tarvitse Topparin työntekijää. Kuitenkin palvelujärjestelmän tyyliin kuuluu, että esimerkiksi tuen tarpeen kasvaessa tai täysi-ikäiseksi tullessaan asiakas siirretään toiseen palveluun.

Kolme haastateltavaa käytti myös psykologisen tuen palvelua Topparin asiakkuuden aikana. Heidän kertomansa mukaan Toppari eroaa pelkkään psyykkiseen tukeen erikoistuneesta palvelusta. Eroja ovat toiminnallisuus ja sosiaalisuus. Yksi haastateltava totesi, että vakavien mielen-terveysongelmien hoitoon Topparin palvelut eivät välttämättä riitä. Psykologista tukea saava nuori voi kuitenkin hyötyä erityisesti Topparin ryhmätoiminnasta.

Kaksi haastateltavaa kertoi avun hakemisen tuntuvan vaikealta. Toinen heistä kertoi omasta kokemuksesta, että ensimmäinen terveydenhoitaja

ei ollut ottanut hänen avun tarvettaan vakavasti ja hänen oli pyydettävä apua uudelleen toiselta terveydenhoitajalta. Hänen kokemuksensa osoittaa, että pelot ylireagoimisesta eivät ole turhia. Nuoren avunpyyntö olisi aina otettava vakavasti ja nuorelle olisi pystyttävä tarjoamaan tukea hänen sitä pyytäessään.

Suurin osa haastateltavista opiskeli nykyisin toisella asteella. Yksi haastateltava oli töissä. Yksi haastateltava oli peruskoulun jälkeen ollut kotona lapsen kanssa ja toinen haastateltava oli keskeyttänyt toisen asteen opinnot. Haastateltavilla oli tavallisia suunnitelmia lähitulevaisuudelle ja joillakin oli unelmia työuraan liittyen. Haastatteluhetkellä opiskelevat tai työelämässä olevat suhtautuivat positiivisemmin itseensä verrattuna haastateltaviin, jotka eivät opiskelleet tai käyneet töissä. Suurimmalle osalle oli helppoa kuvailla itseä ja kuvaukset itsestä olivat enimmäkseen positiivisia.

Useimmat haastateltavat kokivat, että he itse tai heidän elämänsä oli muuttunut sen jälkeen, kun he olivat aloittaneet Topparin asiakkuuden. Haastateltaviin oli vaikuttanut heidän mukaansa useat asiat, mutta jotkin muutokset olivat heidän mielestään Topparityöskentelyn aikaansaamia. Muutokset, jotka haastateltavat kokivat Topparin toimintaan liittyviksi, olivat sosiaaliin suhteisiin ja sosiaaliin taitoihin keskittyviä tai itsevarmuuteen liittyviä. Voi olla, että Toppari vaikuttaa positiivisesti erityisesti nuorten ihmissuhteisiin ja sosiaaliin taitoihin, sekä voi lisätä nuoren itseluottamusta.

### 7.3 Kehitysideat

Suurin osa haastateltavista ei muuttaisi Topparin toiminnassa mitään. He olivat tyytyväisiä Topparin toimintaan sellaisenaan. Kuitenkin kaksi tapahtumaa nostettiin esiin. Yhdelle haastateltavalle valikoitui työntekijä, jonka kanssa nuorella oli yhteistä historiaa toisesta sosiaalipalvelusta. Tällaisessa tilanteessa voisi olla järkevää pyrkiä vaihtamaan nuorelle toinen työntekijä. Toinen haastateltava oli kokenut, että hänet oli sivuutettu toisessa palvelussa. Voisi olla siis hyvä vielä seurata nuoren tilannetta ja varmistaa nuoren asianmukainen kohtelemisen nuoren tilanteen käsittelyn siirtyessä toiseen palveluun.

Yksi haastateltava ei kokenut Topparin palvelua itselleen hyvänä tai toimivana. Hän ei viihtynyt Topparin yksilötapaamisissa tai ryhmässä, eikä hän nähnyt toimintaa hyödyllisenä. Hänen tuen tarpeensa oli erilainen kuin muilla, sillä hän koki tarvinneensa konkreettista tukea koulunkäyntiin. Hän koki saaneensa parhaan tuen koulusta, koulutehtävien tekemiseen saamansa avun kautta. Voi olla, että Toppari ei ole paras vaihtoehto nuorille, joilla on haasteita vain oppimisen kanssa, mikäli muuhun nuori ei koe tarvitsevansa tukea.

Lähes kaikkien haastateltavien mukaan parasta ja tärkeintä toiminnassa olivat yksilötapaamiset ja keskittyminen nuoreen eli asiakaslähtöisyys. Nuorille oli tärkeää, että työntekijä välitti heistä ja kuunteli heitä. Työntekijään pystyttiin luomaan henkilökohtainen ja lämmin suhde, joka saattoi jatkua vielä asiakkuuden jälkeenkin. Työntekijästä voi siis tulla nuorelle hyvinkin tärkeä henkilö.

Lämsän ja Takalan (2009, s. 189) mukaan nuori, jota on pääasiassa satutettu sosiaalisissa tilanteissa, tarvitsee työskentelyssä aikaa ja tilaa. Työntekijän on oltava kärsivällinen, jotta nuori voi hiljalleen pienten onnistumisten kautta kasvattaa rohkeuttaan osallistua ensin kahden keskiin vuorovaikutukseen ja myöhemmin yhä laajempiin ryhmätilanteisiin. Ajan kuluessa nuori voi rohkaistua kokeilemaan erilaisia rooleja ja siten avartaa myös käsitystään itsestä ja muista.

Myös toiminnallisuus oli joistakin haastateltavista tärkeintä tai kivointa. Toiminnallisuus tapaamisissa ja leireillä oli nuorista mukavaa. Lisäksi leireillä oli hyvä porukka ja ohjaajat. Ohjaajat kannustivat nuoria ja osallistuivat itsekin toimintaan. Asiakasprosessissa nuorten mukaan on hyvä, että asiakkuus aloitetaan yksilötapaamisilla, joissa selvitetään nuoren tilanne ja tarpeet. Tärkeää on, että työskentely on tarpeeksi hidasta ja että nuoren työntekijä pystytään tarvittaessa vaihtamaan.

## 8 POHDINTA

Harjoittelukokemukseni Topparissa oli ikimuistoinen. Sain kokea innostavaa ja kokeilevaa sosiaalialan työskentelyä ratkaisukeskeisessä tiimissä. Kesällä tekemääni harjoitteluun sisältyi yksilötapaamisia, ryhmiä ja leirejä. Itsenäistymisseikkailun tapaamisten edetessä ja lopulta purjehdusleirillä sain itse nähdä nuorten onnistumisia ja ryhmässä tekemisen mahdollisuuksia. Opinnäytetyötä aloin suunnitella hyvinkin innostuneena Topparin kaltaisesta nuorille ja heidän vanhemmilleen suunnatusta psykososiaalisen tuen palvelusta.

Opinnäytetyöprosessin aikana olen tutustunut nuorten kokemuksiin psykososiaalisen tuen palvelusta. Olen tarkastellut nuoruuden psykososiaalista kehitystä ja sosiaalisten suhteiden laadun merkitystä nuoren positiiivisen minäkuvan kehitykselle. Haastatteluissa sain harjoitella nuoren kohtaamista. Haastattelujen äänityksiä kuunnellessani tein arvokkaita huomioita siitä, miten itse toimin toisen ihmisen kertoessa omista kokemuksistaan.

Vaikka suurin osa haastatteleistani nuorista koki Topparin toiminnan itselleen hyödylliseksi, mukaan mahtui myös kielteisiä kokemuksia. Kielteisen kokemuksen esille nostaminen on tärkeää. Kaikki palvelut eivät

sovi kaikille, eikä se välttämättä ole tarkoituskaan. Tärkeää on pikemminkin se, että asiakkaat ohjataan juuri heidän hyvinvointiaan parhaiten tukevaan palveluun. Kielteiset asiakaskokemukset Toppariin liittyen avarsivat myös minun ajatuksiani nuorten sosiaalipalveluista ja herättivät tutkimuksen tekemisessä tarvittavaa kriittisyyttä.

Haastateltavia oli seitsemän ja haastattelut kestivät keskimäärin 45 minuuttia. Litteroitavaa ja analysoitavaa oli siis määrällisesti paljon yhdelle tutkijalle. Jos tekisin tutkimukseni uudelleen, rajaisin tutkimukseni aiheutta enemmän. Tarkemmin rajatulla tutkimuksen aiheella olisin voinut päästä syvällisempiin tuloksiin ja johtopäätöksiin. Toisaalta tällä tutkimuksella sain runsaasti tietoa nuorten elämän eri osa-alueista ja erilaisista nuorille merkityksellisistä asioista, mikä hyödyttää todennäköisesti niin Topparin työntekijöitä kuin itseänikin tulevana sosiaalialan ammattilaisena.

Tässä tutkimuksessa on haastateltu vain pientä osaa Topparin asiakkaana olleista nuorista, joten tuloksia ei voida yleistää koskemaan kaikkia Topparin asiakkaita. Tämä tutkimus antaa kuitenkin esimerkkejä siitä, millaisissa elämäntilanteissa nuoret voivat tarvita lisätukea, millaista lisätukea he voivat eri tilanteissa tarvita ja millaisen tuen he voivat kokea itselleen merkitykselliseksi.

Jatkotutkimusaiheita voisivat olla tarkemmin Topparin ryhmätoiminnan tutkiminen, esimerkiksi Itsenäistymisseikkailun tai sosiaalisten taitojen ryhmän prosessien ja nuorten kokemusten selvittäminen. Tämän tutkimuksen ulkopuolelle jäivät vanhempien kokemukset, mitkä voisivat olla myös kiinnostavia ja tarpeellisia tutkimuskohteita Topparin toimintaan liittyen.

## LÄHTEET

Aaltio, I. & Puusa, A. (2011). Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.) *Menetelmäviidakon raivaajat – Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan*. Helsinki: Johtamistaidon opisto, ss. 153–166.

Ahola, T. & Furman, B. (2016). *Ongelmista ratkaisuihin: Lyhytterapian perusteet*. 2. painos. Helsinki: Lyhytterapiainstituutti.

Alastalo, M., Åkerman, M. & Vaitinen, T. (2017). Asiantuntijahaastattelu. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvoori (toim.) *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Tampere: Vastapaino, ss. 214–232.

De Jong, P. & Berg, Insoo Kim. (2008). *Ratkaisukeskeisen terapian oppikirja*. Helsinki: Lyhytterapiainstituutti.

Dunderfelt, T. (2011). *Elämänkaaripsykologia*. 14. uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro.

Erikson, E. H. (1982). *Lapsuus ja yhteiskunta*. 2. painos. Helsinki: Gummerus.

Eskola, J., Lätti, J. & Vastamäki, J. (2018) Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. Jyväskylä: PS-kustannus, ss. 27–51.

Furman, B. (2018). *Ratkaisukeskeisen kasvatuksen käsikirja*. 3. painos. Helsinki: Lyhytterapiainstituutti.

Goldstein, A. P., Glick, B. & Gibbs, J. C. (2009). *Aggression Replacement Training: Ryhmäharjoitusmenetelmä aggressiivisesti käyttäytyville nuorille*. 2. uudistettu painos. Helsinki: Suomen ART ry.

Halme, N., Hedman, L., Ikonen R. & Rajala, R. (2018). Lasten ja nuorten hyvinvointi 2017: Kouluterveyskyselyn tuloksia. Helsinki: THL – Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Haettu 17.10.2018 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-115-7>

Hamarus, P., Holmberg-Kalenius, T. & Salmi, S. (2015). *Opas kiusaamisen jälkihoitoon*. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Havighurst, R. J. (1982). *Developmental tasks and education*. 7. painos. New York: Longman Inc.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2015). *Tutki ja kirjoita*. 20. painos. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.

HYMY ry. (2019). HYMY ry yleistä. Haettu 4.5.2019 osoitteesta <https://www.hymyry.net/hymy-ry-yleista/>

Hämeenlinnan kaupunki. (2013). Tilinpäätös 2013. Haettu 16.10.2018 osoitteesta [http://www.hameenlinna.fi/pages/43041/2013\\_tilinp%C3%A4%C3%A4t%C3%B6skirja\\_H%C3%A4meenlinna.pdf](http://www.hameenlinna.fi/pages/43041/2013_tilinp%C3%A4%C3%A4t%C3%B6skirja_H%C3%A4meenlinna.pdf)

Hämeenlinnan kaupunki. (2014). Toppariasiakkaiden haastattelut alkuvuodesta 2014.

Hämeenlinnan kaupunki. (2019). Toppari. Haettu 14.5.2019 osoitteesta <https://www.hameenlinna.fi/sosiaali-ja-terveys/lasten-nuorten-ja-perheiden-palvelut/nuorten-tukipalvelu-toppari/>

Keltikangas-Järvinen, L. (2010a). *Tunne itsesi, suomalainen*. 9. painos. Helsinki: WSOY.

Keltikangas-Järvinen, L. (2010b). *Sosiaalisuus ja sosiaaliset taidot*. Helsinki: WSOY.

Kiviniemi, L. (2009). Nuorten omat kokemukset psyykkisestä pahoinvoinnista ja paranemisesta. Teoksessa A-L. Lämsä (toim.) *Mun on paha olla – Näkökulmia lasten ja nuorten psyykkiseen hyvinvointiin*. Jyväskylä: PS-kustannus, ss. 111–120.

Lämsä, A-L. & Takala, S. (2009). Sosiaalisesti haavoitetun nuoren kohtaaminen ja kasvun tukeminen. Teoksessa A-L. Lämsä (toim.) *Mun on paha olla – Näkökulmia lasten ja nuorten psyykkiseen hyvinvointiin*. Jyväskylä: PS-kustannus, ss. 185–196.

Nikkilä, S. (2016). *”Siinä oli selkeä työnjako, hyvää tahtoa ja aitoa auttamista” Onnistunut moniammatillinen yhteistyö*. Opinnäytetyö. Sosiaalialan koulutusohjelma. Hämeen ammattikorkeakoulu. Haettu 26.11.2018 osoitteesta <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016101015021>

Nyström, T. (2017). *Käsikirja: Stoppi koulukiusaamiselle – Havaitsemisesta tulokselliseen toimintaan*. Saatavilla e-kirjana osoitteesta <https://www.clearwater.fi/stoppi-koulukiusaamiselle-kasikirja/>

Raunio, K. (2009). *Olennainen sosiaalityössä*. 2. painos. Helsinki: Gaudeamus.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006). Teemoittelu. Kvali-MOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkójulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Haettu

6.4.2019 osoitteesta [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_4.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html)

Sipilä, J. (1996). *Sosiaalityön jäljillä*. 2. painos. Helsinki: Tammi.

Siurala, L. (2011). Moniammatillinen työ ja sen siirtyminen verkkonuori-sotyöhön. Teoksessa Aaltonen, K. (toim.) Nuorten hyvinvointi ja monia-lainen yhteistyö. Helsinki: Tietosanoma Oy, ss. 140–191.

Suomen ART ry. (2018). Menetelmät: ART. Haettu 18.11.2018 osoit-teesta <http://www.suomenart.com/mika-art-on/>

Syväterä, T. & Juusela, M. (2019). Nuorten tukipalvelu Toppari. Haastat-telu 10.1.2019.

THL – Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2018). Kaikki tulokset: Kouluter-veyskyselyn tulokset 2017. Haettu 13.5.2019 osoitteesta <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tutkimustuloksia/kaikki-tulokset#Perustulokset%202017>

Toppari. (n.d.) Toppari. Esite.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). 2. painos. *Laadullinen tutkimus ja sisäl-lönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Turunen, K. E. (2005). *Ikävaiheiden kriisit*. Jyväskylä: Atena Kustannus.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2009). Humanistisen, yhteiskunta-tieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi. Haettu 28.4.2019 osoitteesta <https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaat-teet.pdf>

Kutsu tutkimukseen

Hei,

Olen sosionomiopiskelija Hämeen ammattikorkeakoulusta. Teen tutkimusta nuorten kokemuksista Topparin toiminnasta ja sen vaikuttavuudesta. Tutkimus on opinnäytetyöni ja osa opintojani. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, onko Toppari vaikuttanut nuorten elämään ja miten nuoret kuvailevat vaikuttaneita tekijöitä.

Haluaisin haastatella sinua kokemuksistasi Topparissa. Mikäli haluat osallistua tutkimukseen, haastattelen sinua kerran tammi-helmikuussa 2019 Topparin toimistolla (Turuntie 4, 2. kerros). Haastattelu äänitetään.

Osallistumalla tutkimukseen tuot tärkeää nuoren näkökulmaa Topparin kehittämistyöhön ja saat osallistumisestasi 20 euron K-ryhmän lahjakortin. Kaikki haastattelutiedot ovat luottamuksellisia, haastatteluaineisto käsitellään nimettömänä ja se hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Jos haluat osallistua tutkimukseen tai sinulla on kysyttävää, ota minuun yhteyttä sähköpostitse.

Ystävällisin terveisin,

Sonja Koivusalo

Sähköposti: [sonja.koivusalo@student.hamk.fi](mailto:sonja.koivusalo@student.hamk.fi)

## Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Tutkimuksen aihe: Nuorten kokemuksia Topparin vaikuttavuudesta

Tutkimuksen tilaaja: Hämeenlinnan kaupungin lasten ja perheiden palveluiden nuorten psykososiaalisen tuen moniammatillinen tiimi Toppari

Tutkimuksen tekijä: Sonja Koivusalo, sosionomiopiskelija (HAMK)

Annan suostumukseni haastatteluun, sen äänittämiseen ja siitä kerätyn aineiston käyttämiseen tässä tutkimuksessa.

Olen saanut riittävästi tietoa tutkimuksesta ja olen tietoinen siitä, että haastatteluaineistoa käsitellään luottamuksellisesti. Osallistun tutkimukseen vapaaehtoisesti ja olen tietoinen siitä, että voin milloin tahansa keskeyttää tutkimukseen osallistumiseni niin halutessani.

Tutkimuksessa ei käytetä tietoja, joista haastateltava voitaisiin tunnistaa. Haastattelut tuhotaan tutkimuksen valmistuttua kesällä 2019.

Paikka ja päivämäärä:

Allekirjoitus ja nimen selvennys:

## Haastattelurunko

### Ennen Topparia

- Millainen elämäntilanteesi oli silloin, kun aloit käydä Topparissa?
- Millaista teillä oli kotona?
- Millaista oli käydä koulussa?
- Millaisia kaverisuhteita sinulla oli?
- Millaisia ajatuksia sinulla oli itsestäsi?
- Muistatko minkä vuoksi aloit käydä Topparissa?

### Topparissa

- Mitä Topparityöskentelyyn kuului?
- Saitko vaikuttaa työskentelyyn jotenkin?
- Millaista työskentely mielestäsi oli?

### Yksilötapaamiset

- Tapasitko työntekijää kahden kesken?
- Tapasitko työntekijää vanhempiesi kanssa?
- Millaisia tapaamiset olivat?

### Ryhmät

- Kävitkö Topparin ryhmissä?
- Missä ryhmissä kävit?
- Millaisia ryhmät olivat?
- Saitko muuta tukea Topparin lisäksi?
- Miten asiakkuutesi Topparilla päättyi?
- Jatkoitko jossakin toisessa palvelussa?

### Nykyinen elämäntilanne

- Millaista elämäsi on tällä hetkellä?
- Millainen suhde sinulla on perheeseesi?
- Mitä tällä hetkellä teet?
- Opiskeletko, käytkö töissä vai teetkö jotain muuta?
- Saatko tällä hetkellä jotakin Topparin kaltaista tukea?
- Olisiko sellaiselle tarvetta?
- Millaisia kaverisuhteita sinulla on tällä hetkellä?
- Millaisia ajatuksia sinulla on itsestäsi tällä hetkellä?

Onko sinussa tai elämässäsi jokin muuttunut, kun vertaat sitä siihen aikaan, kun aloit käydä Topparissa?  
Mikä on muuttunut ja mitkä asiat muutokseen ovat mielestäsi vaikuttaneet?

Muuttaisitko Topparin toiminnassa jotain?  
Mikä Topparin toiminnassa olisi mielestäsi tärkeää pitää jatkossakin samanlaisena?