

www.humak.fi

Opinnäytetyö
Ammatillinen tukihenkilötyö
ennaltaehkäisevänä työmuotona

Merja Salminen

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma
(210 op)

5/2019



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma

Tekijät: Merja Salminen
Opinnäytetyön nimi: Ammatillinen tukihenkilötyö ennaltaehkäisevänä työmuotona
Sivumäärä: 45 ja 7 liitesivua
Työn ohjaaja(t): Juha Nikkilä
Työn tilaaja(t): Tuplakasi Oy

Tämä opinnäytetyö sai alkunsa halusta ja tarpeesta tuoda esille ammatillisen tukihenkilön työnkuvaa ja vaikuttavuutta ennaltaehkäisevänä toimijana. Vapaaehtoista tukihenkilötoimintaa on ollut pitkään sekä lastensuojelulakiin perustuvan jälkihuollon alaista ammatillista tukihenkilötoimintaa. Tuplakasi Oy:n tuottama ammatillinen tukihenkilötoiminta on näistä poikkeavaa ennaltaehkäisevänä työmuotona.

Toimintamme perustuu sosiaalihuoltolakiin, joka antaa raamit toiminnan toteuttamiselle. Asiakkuuden alkaessa sosiaalityöntekijä tekee palvelutarpeen arvioinnin. Ammatillisen tukihenkilötoiminnan tavoitteena on ehkäistä asiakkaan syrjäytymistä, sekä tukea hänen itsenäistä elämänhallintaansa ja vahvistaa itsetuntoaan. Tuplakasi Oy on tuottanut Espoon kaupungille kyseistä palvelua lähes kaksi vuotta.

Tehtävänäni oli selvittää, mitä hyötyä ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta on palvelun saajien mielestä. Lisäksi pyrin selvittämään, mitä hyötyä toiminnasta on ennalta ehkäisevästä näkökulmasta. Tutkimusmenetelminä olen käyttänyt laadullistatutkimusta ja strukturoitua kyselylomaketta, jossa mukana oli avoimia kysymyksiä.

Kyselylomakkeet annoin täytettäväksi asiakkaille. Alle 18- vuotiaiden huoltajille oli oma kyselylomake. Strukturoituja kysymyksiä käytin opinnäytetyöni kannalta tärkeimpiin ja olennaisimpiin kysymyksiin. Vastanneilla oli mahdollisuus täydentää vastauksiaan avoimilla kysymyksillä.

Tutkimuksessa kerätty aineisto osoitti ammatillisen tukihenkilötyön olleen kaivattu apu asiakkaan arkiympäristöön. Myönnettyihin tuntimääriin sekä palvelun pituuteen oltiin tyytyväisiä. Asiakkaat kuin heidän vanhempansakin kokivat palvelun hyödylliseksi. Tutkimuksen mukaan asiakkaat ovat tulleet rohkeammiksi etenkin kodin ulkopuolella, heidän oman toiminnan ohjaus on lisääntynyt, itsetunto on kohonnut sekä he ovat kokeneet tukihenkilön läsnäolevaksi aikuisiksi.

Kyselylomakkeiden vastausten perusteella, olemme kehittäneet yhtiön toimintaa sekä yhteisiä toimintamuotoja Espoon kaupungin kanssa. Työ toimii myös suunnannäyttäjänä muille kaupungeille ja kunnille ammatillisen tukihenkilötyön ennaltaehkäisevästä vaikutuksesta.

Asiasanat:

tukimuodot, syrjäytyminen, erityinen tuki, sosiaalihuolto, osallisuus

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Civic Activities and Youth Work Degree programme 210 ECTS

Author: Merja Salminen
Title: Professional support as a pre-emptive form of work
Number of Pages: 45 and 7 attachment pages
Supervisor(s): Juha Nikkilä
Subscriber(s): Tuplakasi Oy

This thesis originated from the need and desire to present both the function and efficacy professional support persons as and pre-emptive functionary. There has been for a long time voluntary support person workers and after-care support personnel required by Child Welfare Act. Professional support person services provided by Tuplakasi Oy differs from these as a pre-emptive form of work.

Our operation is based on Social Welfare Act, which sets the boundaries on implementation. As the clientship begins, social worker assesses the needs. The aim of professional support system is to prevent social exclusion of the client and support their independent life management, as well as their sense of self-worth. Tuplakasi Oy has provided the service in question nearly two years for the city of Espoo.

My goal was to examine the benefits of support person from the viewpoint of those receiving this service. In addition, I aim to research the benefits of the services from the preemptive aspect. As research methods, I have used qualitative research and structured questionnaire with open questions.

The questionnaires were given to clients to be filled. For the custodians of persons under 18 was a separate form. For the most essential and important questions concerning this theses, structured questions were used. For those who answered, was given the option to complete their answers with open questions.

The material gathered/collected in the study proved professional support work being a much-needed help in the everyday life of clientele. Both the allotted hours and length of service were satisfactory. The clients as well as their parents found the service beneficial. According to the study, clients felt and acted more bravely especially outside their homes, they were more self-guided, had higher sense of self-worth and felt the support worker being an accessible adult.

We have enhanced the functions of Tuplakasi Oy and mutual modes of work with the city of Espoo, based on the answers of the questionnaire. The work also functions as guidance to other cities and municipalities on the pre-emptive effects of professional support work.

Keywords:

supportforms, social exclusion, special support, social welfare, participation

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | JOHDANTO | 5 |
| 2 | KEHITTÄMISTYÖN TAVOITTEET JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ | 6 |
| 2.1 | Kehittämistehtävän aineisto, tutkimusmenetelmät ja prosessi | 7 |
| 3 | AMMATILLINEN TUKIHENKILÖTYÖ..... | 8 |
| 3.1 | Sosiaalihuoltolaki | 8 |
| 3.2 | Ammatillisen tukihenkilön työnkuva..... | 10 |
| 3.3 | Ammatillisen tukihenkilötyön tärkeys | 16 |
| 4 | ENNALTAEHKÄISEVÄTYÖ TUKIHENKILÖTYÖN KAUTTA | 18 |
| 4.1 | Syrjäytyminen ja sen ehkäisy | 21 |
| 4.1.1 | Nuorten syrjäytyminen | 22 |
| 4.1.2 | Syrjäytymisen ilmeneminen koulumaailmassa..... | 25 |
| 4.1.3 | Syrjäytyminen sosiaalisissa verkostoissa | 26 |
| 4.2 | Yhteiskuntaan kiinnittyminen..... | 28 |
| 4.3 | Nuoren osallisuus | 31 |
| 4.4 | Yksinäisyys..... | 33 |
| 5 | ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYIDEN TULOKSET | 35 |
| 5.1 | Tutkimuksen kohde ja kohdejoukko | 35 |
| 5.2 | Aineiston analyysi..... | 35 |
| 6 | KEHITTÄMISEHDOTUKSET SEKÄ JATKOTUTKIMUKSEN TARPEET | 41 |
| 6.1 | Jatkotutkimuksen tarpeet..... | 42 |
| 7 | OPINNÄYTETYÖN ARVIOINTI JA POHDINTA | 43 |
| 7.1 | Opinnäytetyöprosessin kuvaus..... | 43 |
| 7.2 | Opinnäytetyön tulosten pohdinta | 44 |
| 7.3 | Tilaaajan mielipide | 45 |
| | LÄHTEET | 46 |
| | LIITTEET | 48 |

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni on tilaustyö Tuplakasi Oy:lle. Työni aiheena on selvittää lastensuojeluun, perhesosiaalityöhön ja vammaispalveluihin tehtävän ennaltaehkäisevän ammatillisen tukihenkilötoiminnan hyötyjä. Espoon kaupunki hankkii ammatillista tukihenkilötoimintaa kilpailutuksen kautta palveluntuottajalta, Tuplakasi Oy:ltä. Kilpailutusasiakirjoissa asetetaan palveluille tiettyjä toimintaedellytyksiä, jotka palveluntuottajien tulee täyttää. Toimintaedellytykset liittyvät esimerkiksi henkilökunnan koulutustasoon ja koulutusalaan sekä työkokemukseen. Tarve opinnäytetyölleni syntyi, kun Espoon kaupunki kysyi Tuplakasi Oy:ltä asiakkaiden kokemuksista liittyen ammatilliseen tukihenkilötyöhön. Olimme saaneet asiakkailta jonkin verran palautetta suoraan suullisesti tai kaupungin työntekijän kautta. Suurin osa palautteista oli positiivisia, mutta myös muutama negatiivinen palaute oli. Päätimme esimieheni kanssa, että teen aiheesta opinnäytetyöni, jotta saamme useammalta asiakasperheeltä palautetta. Halusin myös mahdollistaa asiakkaille anonymisen vastausvaihtoehdon, jotta palautteet olisivat mahdollisimman totuuden mukaisia. Tuplakasi Oy painotti juuri asiakkaiden kokemusten tärkeyttä palautteista. Tämän vuoksi päädyinkin tekemään asiakkaille oman kyselylomakkeen ja alaikäisten huoltajille oman.

Tässä työssä kerron Tuplakasi Oy:n toiminnasta, asiakaskunnastamme ja heidän tuen tarpeistaan sekä, mitä tavoitteelliseen ammatilliseen tukihenkilötyöhön konkreettisesti kuuluu. Teoriaperustaksi työhön on koottu tietoa, milloin ennaltaehkäisevää työtä tarvitaan, mitä toiminnalla ehkäistään ja miten. Tuon esille joitakin toimintaa ohjaavia säädöksiä, sekä yhteiskuntaan osallistumisen tärkeyttä niin yksilön kuin yhteiskunnankin kannalta. Nostan esille myös etenkin erityisryhmien yhteiskunnalliset osallisuuden haasteet.

Opinnäytetyöni on myös tarkoitus selvittää, koetaanko palvelu tarpeellisena ja kuinka toimintaa voisi kehittää.

2 KEHITTÄMISTYÖN TAVOITTEET JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Teen opinnäytetyön Tuplakasi Oy:lle, jolla on useamman vuoden kokemus lastensuojelupalveluista. Tutkimukseni kohdistuu Tuplakasi Oy:n tuottamaan ammatilliseen tukihenkilötoimintaan Espoon kaupungille. Palvelua tuotetaan niin vammaispalveluille, lastensuojelun sekä perhesosiaalityön asiakkaille. Asiakaskuntana on 4-70 vuotiaita, kuitenkin pääpaino on 7-20 vuotiaissa. Ammatillisen tukihenkilötoiminnan tavoitteena on ehkäistä asiakkaan syrjäytymistä, sekä tukea hänen itsenäistä elämänhallintaansa ja vahvistaa hänen itsetuntoaan. Soininen (1999, 100-101) on tutkinut järjestötyön kautta nuorten kokemuksia yhteenkuuluvuudesta. Nuorten positiiviset muistot ja kokemukset liittyvät yhteenkuuluvuuden tunteeseen, sekä muihin toiminnassa mukana olleisiin ihmisiin. Nuoret toivat myös esille, kuinka yhdessä aikaansaatu onnistuminen tuntui yhtä hyvältä kuin henkilökohtainen onnistuminen. Nuoret painottivat yhteisöllisyyden merkitystä ja sen tuomaa positiivista halua yhteisölliseen menestykseen. (Soininen 1999, 100-101.) Ammatillinen tukihenkilö on yksi mahdollistaja, jotta nuori pääsee kiinnittymään yhteiskuntaan. Tukihenkilö tekee tiivistä yhteistyötä moniammatillisen työryhmän kanssa. Hän on perheen kanssa yhdessä tukemassa nuoren persoonan kehittymistä. Usein mukana on myös terveydenhuollon ammattilaisia ja enemmässä määrin myös opettajia.

Tukihenkilö toimii asiakassuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden mukaisesti konkreettisesti arjessa asiakkaan kanssa. Toiminnan sisältö suunnitellaan jokaisen asiakkaan tarpeisiin ja persoonaan sopivaksi. Tukihenkilö tapaamiset toteutetaan pääsääntöisesti asiakkaan luonnollisessa toimintaympäristössä. Osan asiakkaista toimintaympäristö on hyvin kapea-alainen. Soininen (1999, 100) kuvaa teoksessaan ihmisten elämää rajaavia reunaehtoja. Tuplakasi Oy:n asiakkaiden reunaehtoja määrittelevät muun muassa huonot kokemukset vuorovaikutustilanteissa esimerkiksi koulukiusaaminen, erityispedagogiset haasteet sekä mielenterveydelliset sairaudet. Haasteista huolimatta oman paikan löytäminen ja sen vahvistaminen yhteiskunnassa on jokaisen oikeus ja turva. Asiakkaat tarvitsevat ammatillisten tukihenkilöiden apua, jotta heidän oikeus yhteiskunnan jäsenyyteen täytyisi edes joiltain osin.

Tapaamiset perustuvat dialogiin asiakkaan kanssa ja voivat sisältää myös erilaisia toiminnallisia elementtejä. Tuplakasi Oy on tuottanut ammatillista tukihenkilötoimintaa

kesästä 2017 lähtien Espoon kaupungille. Toiminta on laajentunut huomattavasti, jonka seurauksena Tuplakasi Oy:n on myös pystyttävä vastaamaan yksilöiden monialaisempiin tarpeisiin. Tuplakasi Oy:n toimitusjohtajan toiveena oli saada toiminnan parantamisessa asiakkaan ääni mahdollisimman kuulluksi. Tämän vuoksi asiakkaille on ollut oma palautekysely ja huoltajille omansa.

Työ vaatii työntekijöiltä vankkaa moniammatillista ammattitaitoa, johtuen päivän aikana tapahtuvista hyvin erilaisista kohtaamisista asiakkaiden kanssa. Tilanteet saattavat muuttua hetkessä ja työntekijällä on oltava kyky joustaa, sekä muuntaa toimintaa tilanteen vaatimalla tavalla. Työ on liikkuvaa ja tapahtuu asiakkaan elinympäristössä, eikä erillisiä toimitiloja ole. Tästä johtuen tukihenkilön on tehtävä etukäteen ajatuksissa muutamia vaihtoehtoisia toimintamalleja.

2.1 Kehittämistehtävän aineisto, tutkimusmenetelmät ja prosessi

Tutkimuskysymyksinä työssäni oli selvittää, mitä hyötyä ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta on palvelun saajien mielestä. Lisäksi pyrin selvittämään, mitä hyötyä toiminnasta on ennaltaehkäisevästä näkökulmasta. Tutkimusmenetelminä olen käyttänyt laadullista tutkimusta ja strukturoitua kyselylomaketta, jossa mukana oli avoimia kysymyksiä. Otantana käytin koko perusjoukkoa eli kyseessä on kokonaistutkimus (Metsämuuronen 2006, 45). Valitsin kokonaistutkimuksen, koska kaikkien palvelussa mukana olevien asiakkaiden äänen kuuluviin saaminen, on yhtä tärkeää. Päädyin palautekyselyssä juuri näihin kysymyksiin, jotta saisin mahdollisimman kattavan kuvan palvelun aloitukseen liittyvistä olettamuksista, sekä käytännön informaatiosta, itse palvelun toteutuksesta, sekä sen tuomista mahdollisista hyödyistä.

Olen valinnut Likert-asteikon, koska koehenkilöt arvioivat itse omaa edistymistään. Käyttämäni skaala oli erittäin tyytymätön – erittäin tyytyväinen, asteikolla 1- 5 (Metsämuuronen 2006, 53). Jaoin kyselylomakkeet, sekä tutkimusluvut työntekijöille, jotka ohjeistettiin kyselyn toteutuksessa. Työntekijät veivät lomakkeet, kirjekuoret sekä tutkimusluvut asiakkaille ja tarvittaessa auki lukivat kysymykset. Päädyin kyselylomakkeeseen, jotta saisin mahdollisimman totuudenmukaiset vastaukset asiakkailta, sekä huoltajilta. Kysely oli mahdollista palauttaa nimettömänä suljetussa kirjekuoressa, jotta myös negatiivisen palautteen antaminen helpottuisi. Palautteen antajat

saattoivat pelätä vastausten menevän työntekijälle tiedoksi, vaikka olin selventänyt tutkimusluvassa palautteiden tulevan vain minun käyttööni. Toin esille, että tutkimusaineisto tulee vain minun käyttööni ja hävitän, sen heti, kun opinnäytetyö on valmis.

3 AMMATILLINEN TUKIHENKILÖTYÖ

Vapaaehtoista tukihenkilötoimintaa on ollut pitkään. Esimerkiksi Nuorten Palvelu ry:n tukihenkilötoiminta on kehittynyt 1990-luvulta alkaen (Nuotio & Miettinen 2011, 191). Samoin Lounais-Suomen Mielenterveysseura ry:n vapaaehtoisuuteen perustuva tukihenkilötoiminta on alkanut jo 1993 (Syrjänen 2010, 31). Aiheesta on tehty myös monta opinnäytetyötä. Myös lastensuojelulakiin perustuvan jälkihuollon alaista ammatillista tukihenkilötoimintaa on ollut pidempään ja sen vaikuttavuutta on tutkittu paljon, esimerkiksi opinnäytetöissä. Tuplakasi Oy:n tuottama ammatillinen tukihenkilötyö on näistä täysin poikkeavaa ennaltaehkäisevän työotteensa vuoksi. Aikaisemmin esiin nostamani Nuorten Palvelu ry:n vapaaehtoinen tukihenkilötyö kehittyi, kun huomattiin nuorten elämäntilanteen palaavan ennalleen hoito- ja kuntoutus jaksojen jälkeen, elleivät nuoret saaneet arkeen apua (Nuotio & Miettinen 2011, 191). Espoon kaupungin ostama Tuplakasi Oy:n tuottaman palvelun tarkoituksena on ennaltaehkäistä lasten ja nuorten päätymistä kalliille kuntoutusjaksoille. Tarkoituksena on löytää arkea tukevat ratkaisukeinot hyvissä ajoin. Opinnäytetyötä aloittaessani tutustuin Theseuksessa oleviin opinnäytetöihin ja huomasin, ettei ennaltaehkäisevästä ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta ollut juurikaan opinnäytetöitä. Kuten Nuotio ja Miettinen (2011, 191) toteavat artikkelissaan on tukihenkilötoiminta muuttumassa enemmän ammatilliseksi. Vapaaehtoisuuteen perustuvan tukihenkilötoiminnan ja ammatillisen tukihenkilötoiminnan erona on koulutusvaatimus. Ammatillisen tukihenkilön tulee olla käynyt alalle soveltuva korkeakoulu. Enenemissä määrin kaupungit käyttävät yksityisiä palveluntarjoajia tuottamaan ennaltaehkäisevää ammatillista tukihenkilötoimintaa.

3.1 Sosiaalihuoltolaki

Toimintamme perustuu sosiaalihuoltolakiin, joka antaa raamit toiminnalle. Asiakkuuden alkaessa sosiaalityöntekijä tekee palvelutarpeen arvioinnin lain puitteissa. Meidän asiakkaamme on erityisen tuen piirissä ja sosiaalihuoltolain tarkoituksena onkin:

1. edistää ja ylläpitää hyvinvointia, sekä sosiaalista turvallisuutta;
2. vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta;
3. turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut, sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet;
4. edistää asiakaskeskeisyyttä, sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Sosiaalihuoltolaissa painotetaan moneen kertaan, kuinka erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvointia on seurattava ja edistettävä. Kunnallisten viranomaisten on jaettava asiantuntijuuttaan muille tahoille, jotta erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden kohtaamia epäkohtia ehkäistään, sekä poistetaan. Kuntien kehittäessä palveluja, niiden tulee tukea kokonaisvaltaisesti lapsia, nuoria ja heidän perheitään. Kuntien on sosiaalihuoltolain nojalla järjestettävä erityisen tuen tarpeessa oleville lapsille ja nuorille heitä tukevaa toimintaa. Sosiaalihuoltolaki ei velvoita kuntia järjestämään tukihenkilöä, mutta se on kirjattuna lakiin yhtenä mahdollisuutena.

Sosiaalihuollon asiakkuus alkaa hakemuksesta tai kun muuten on tullut tietoon henkilö, joka on mahdollisesti sosiaalipalvelujen tarpeessa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Tuplakasi Oy:n asiakkaiden sosiaalihuollon alaiset asiakkuudet alkavat mm. koulun, vanhempien ja varhaiskasvatuksen nousseesta huolesta. Osa aikuisasiakkaistamme hakeutuu itse sosiaalihuollon asiakkaaksi. Asiakkaat ja heidän huoltajansa ovat tietoisia erityistarpeistaan, eikä heille sosiaalihuollon asiakkuus ole häpeä. He tietävät heillä olevan oikeus tukeen erityistarpeidensa vuoksi. Asiakkaalla on oikeus saada palvelutarpeen arviointi. Sen tekeminen on aloitettava heti ja se on tehtävä loppuun viipymättä. Sosiaalihuoltolaissa on mainittu

Erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja arvioinnin on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014).

Arviointia tehdään yhdessä asiakkaan, läheisten sekä tarvittaessa muiden toimijoiden kanssa. Siinä otetaan laajasti huomioon asiakkaan elämäntilanne. Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeutensa, velvollisuutensa kuin myös vaihtoehtokin. Tulee varmistaa, että asiakas on täysin ymmärtänyt kyseiset asiat. Arviointia tehtäessä, on otettava huo-

mioon asiakkaan itsemääräämisoikeus. Jälleen sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) mainitaan erikseen, että on kiinnitettävä huomiota erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamisesta. Erityistarpeet ovat moninaiset ja kaikilla hyvin yksilöllisiä, siksi on hyvä painottaa erityisesti itsemääräämisoikeutta. Asiakkailamme on liikuntarajoitteita, neurologisia haasteita ja traumaperäisiä oireita, jonka vuoksi haasteet eivät istu tiettyyn muottiin. Osalla asiakkaistamme tukihenkilön tarve on tilapäistä ja tällöin oikea-aikaisilla tukitoimilla ehkäistään pidempiaikaisen tuen tarvetta. Joidenkin asiakkaiden kohdalla tuen tarve on jatkuvaa, mutta tavoitteet muuttuvat asiakkaan paranevan toimintakyvyn mukaan. Tällöinkin tavoitteena on, että palvelu päättyy jossain vaiheessa tarpeettomana. Tällöin asiakassuhde on pidempi kuin tilapäinen tukitoimi. Osalla asiakkaista tuen tarve on pysyvä, johtuen vamman laajuudesta. Tällöin pyritään turvaamaan asiakkaalle hänen tarvitsemansa pitkäkestoinen palvelu. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

3.2 Ammatillisen tukihenkilön työnkuva

Tukihenkilö toimii asiakassuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden mukaisesti, konkreettisesti arjessa asiakkaan kanssa. Toiminnan sisältö ja tavoitteet suunnitellaan jokaisen asiakkaan tarpeisiin ja persoonaan sopivaksi. Nämä määritellään aloituspalaverissa yhdessä sosiaalityöntekijän, asiakkaan, huoltajan ja ammatillisen tukihenkilön kanssa. Tapaamiset ovat pääasiassa kerran viikossa 2-3 tuntia kerrallaan. Välillä tapaamisia on kaksi kertaa viikossa 1,5- 3 tuntia kerrallaan. Tällöin tilanne on huolestuttava ja siihen halutaan puuttua, ettei tilanne mene pahemmaksi. Sopimukset tehdään lastensuojelussa sekä perhesosiaalityössä kolmeksi kuukaudeksi kerrallaan. Vammais- palveluiden puolella sopimukset ovat puolesta vuodesta kahteen vuoteen. Tuntimääriä voidaan nostaa myös kesken sopimuskauden, mikäli asiakkaan tilanne niin vaatii. Asiakkaan tilanteen parannuttua tuntimääriä lasketaan pääasiassa väliarviointien yhteydessä. Työskentely on ennaltaehkäisevää, jotta asiat eivät pääsisi kriisiytymään. Ammatillisen tukihenkilötoiminnan tavoitteena on ehkäistä asiakkaan syrjäytymistä, sekä tukea hänen itsenäistä elämän hallintaansa ja vahvistaa hänen itsetuntoaan.

Tukihenkilötapaamiset toteutetaan pääsääntöisesti asiakkaan luonnollisessa toimintaympäristössä. Asiakkaalle tuttu ympäristö antaa turvaa, jolloin asiakas pystyy ole-

maan rauhallisin mielin. Tutussa ympäristössä asiakkaan kanssa pystyy ottamaan vaikeitakin asioita helpommin käsittelyyn. Ammatillinen tukihenkilö on yksi mahdollistaja, jotta nuori pääsee kiinnittymään yhteiskuntaan. Tehtävänä onkin olla tukijana, jotta asiakas saa rohkeutta yhteiskunnan aktiivisena jäsenenä sekä rohkeutta lähteä liikkeelle tutusta ympäristöstä. Aktiivisemman yhteiskunnan jäsenenä toimimisen voi aloittaa esimerkiksi käynneillä nuorten yhteisissä tapahtumissa sekä uudessa ympäristössä yhdessä ammatillisen tukihenkilön kanssa.

Moni asiakkaista tarvitsee tukea sosiaalisissa tilanteissa. Haasteita sosiaalisiin tilanteisiin tuovat asiakkaan tulkinnat ympäristöstä ja muista ihmisistä. Esimerkiksi autistien kirjon ihmiset tulkitsevat ilmeet ja eleet eri lailla kuin neurotyypilliset ihmiset. Sosiaalisiin tilanteisiin haasteita tuovat myös negatiiviset kokemukset vieraiden kanssa kommunikoimisessa sekä ahdistuneisuushäiriöt. On todettu, että työskentely etenkin autististen lasten kanssa hänen kotonaan tai hänen lähiympäristössään on kaikkein tuloksellisinta uusien taitojen oppimisessa (Timonen & Hämäläinen 2019, 111). Monilla asiakkaistamme on haasteita sosiaalisten vuorovaikutuksen perustaitojen kanssa. Niihin taitoihin sisältyvät muun muassa kyky ylläpitää vuorovaikutusta reagoimalla toisen sosiaalisiin aloitteisiin ja tekemällä itse aloitteita. Sosiaalisessa vuorovaikutuksessa puhutaan jaetusta huomiosta. Tällä tarkoitetaan huomion kiinnittämistä esimerkiksi keskustelukumppaniin tai tämän osoittamaan asiaan. Nämä haasteet ilmenevät erityisesti autismin kirjon henkilöillä. Kaikkia näitä taitoja voidaan harjoitella strukturoiduissa tilanteissa, asiakaslähtöisesti päivän aikana lapselle luonnollisissa tilanteissa. Työskentelyssä hyödynnetään lapsen kiinnostuksen kohteita motivaattorina, sekä vahvistetaan toivottua toimintatapaa positiivisella palautteella. (mt., 160-248.) Juuri tämä on ammatillisen tukihenkilön tarkoitus ja perusidea, vaikka kysymyksessä ei olisikaan juuri autistinen asiakas. Työskentely asiakkaan omassa arjen ympäristössä ja asiakkaan vahvuuksia sekä mielenkiinnon kohteita hyödyntäen on vaikuttavaa hyvin monen tyyppisille erityispiirteitä omaaville asiakkaille. Harva palvelu pystyy tarjoamaan juuri kohdennettua ammattitukea etenkin lasten ja nuorten omaan ympäristöön, esimerkiksi kuraattori- ja toimintaterapiapalvelut ovat usein koulussa tai vastaanotolla.

Asiakkaina on myös koulukiusattuja ja nämä negatiiviset kokemukset toisten kanssa sosiaalisessa suhteessa olemisesta ovat aiheuttaneet pahojakin sosiaalisten tilanteiden pelkoja. Tukihenkilö on tilanteissa luomassa turvaa, rohkaisemassa ja kertomassa,

kuinka tulee toimia. Kannustava ja turvallinen ilmapiiri on hyvin tärkeää. Asiakas voi aloittaa sosiaalisten tilanteiden harjoittamisen pienin askelin, esimerkiksi ensin kaupassa vierailemalla. Seuraavalla kerralla hän voi mahdollisesti antaa jo rahat kassalle, mutta tukihenkilö hoitaa vaihtorahat takaisin kukkaroon. Näin jatketaan eteenpäin asiakkaan ehdoilla. Sosiaalisia tilanteita harjoitellaan myös pienryhmätoimintana. Tällöin ammatillinen tukihenkilö valitsee kaksi tai mahdollisesti kolme asiakasta, heidän vahvuutensa, sekä harjoitusta tarvitsevat taidot huomioiden. Tukihenkilön tehtävänä on luoda turvallinen ja kaikkia arvostava ilmapiiri, jotta toisilleen tuntemattomilla asiakkailta olisi mahdollisimman helppoa lähestyä toisiaan. Tuplakasi Oy:n yksi toiminnan periaatteista on toiminnallisuus ja tukihenkilön onkin hyvä miettiä jokin asiakkaita yhdistävä mielenkiinnon kohde ja kehittää sen ympärille toiminnallinen hetki.

Linnakangas ja Suikkanen (2004, 42) tuovat teoksessaan esille juuri toiminnallisuuden tärkeyden. Etenkin nuorten kanssa tuloksia saadaan parhaiten toiminnan kautta eikä pöydän ääressä istumalla ja menemällä suoralla kysymyksellä heti asiaan. Osa asiakkaistamme olevista autismin kirjon henkilöistä myös hyötyvät pienryhmätoiminnasta, jossa on hyvä harjoitella sosiaalisia kohtaamisia. Etenkin heille pysyvyys ja tarkat struktuurit ovat toiminnan edellytyksenä. Ryhmä ei voi näin ollen olla vaihtuva. Toiminnan kautta on helpompi kohdata muita, joten ammatillinen tukihenkilö suunnittelee tapaamisten toiminnan asiakaskohtaisesti, ottaen huomioon asiakkaiden voimavarat. Ennen pienryhmätoiminnan aloittamista tulee tukihenkilön tuntea jokainen osallistuja hyvin. Ammatillinen tukihenkilötyö on pääasiassa yksilötyöskentelyä, joten pienryhmätapaamiset eivät ole joka viikkoisia.

Asiakaskohtaamisissa vuorovaikutustilanteista on tehtävä rauhallinen ja kiireetön. Tilanteissa on kahdenlaista viestintää. On sanallista ja sanatonta. Työntekijän on pyrittävä luomaan vuorovaikutustilanteesta luonteva ja luotava tunnelma, että hän on vain asiakasta varten. Silloin saadaan parhaiten kehitettyä luottamussuhde. Asiakkaan on silloin helpompi tuntea, että hänestä välitetään. (Ihalainen & Kettunen 2012, 49-53.) Linnakangas ja Suikkanen (2004, 63- 67) toteavat teoksessaan, että nuorilta saatu luottamus ottaa aikaa sekä he odottavat tulevansa kuulluksi. Nuoret alkavat luottamaan tukihenkilöön omassa aikataulussaan ja sitä pitää kunnioittaa. Hyviä tuloksia ei synny heti nuoren asioihin tarttumalla vaan sitten, kun luottamussuhde on syntynyt ja nuori on valmis. (Ihalainen & Kettunen 2012, 49-53.)

Kohtaamistilanteissa asiakkaan havainnointi on tärkeässä roolissa. Jos asiakkaalla on huono päivä, silloin on parempi toteuttaa kevyempiä asioita ja jos asiakkaalla on voimavaroja enemmän, voidaan vuorovaikutustilanteessa mennä syvemmälle. Vuorovaikutusilmapiiri tarvitaan toimivaan asiakassuhteeseen. Hyvän vuorovaikutusilmapiirin tunnusmerkkejä ovat turvallinen ja luottamuksellinen suhde. Tällöin asiakas pystyy avautumaan vaikeistakin asioista työntekijälle. Suhteen luomiselle tulee antaa aikaa kehittyä. Luottamussuhteen luominen saattaa olla välillä työntekijästä jopa puuduttavaa, kun asiat eivät etene. Lopulta palkinto kärsivällisyydestä saadaan, kun asiakas alkaa avautumaan ja pohtimaan omaa tilannettaan. Asiakassuhteessa rakentavampaa on pohjata keskustelut positiivisuuden puolelle ja tulevaisuuteen, ei niinkään lähdetä puimaan ongelmia, vaan lähdetään rakentamaan tavoitteiden ja mahdollisuuksien kautta. Työntekijän on hyvä antaa uskoa muutokseen. Kuitenkin asiakaskohtaamisissa on tärkeää muistaa, että asiakas tarvitsee apua. Tapaamisten tulee olla rentoja ja luontevia, mutta tavoitteellisia ja suunnitelmallista toimintaa. (Ihalainen & Kettunen 2012, 49-53.)

Ammatillisten tukihenkilöiden tarvitsee olla aikamoisia monitaitureita, koska asiakas-kunta on niin laaja. Aikaisemmin olen kertonut sosiaalisten taitojen harjoittelusta sekä luottamuksesta omiin kykyihin sosiaalisissa tilanteissa. Tunnetaidot liittyvät sosiaaliin taitoihin vahvasti. Ne kulkevat oikeastaan käsi kädessä ja niitä on vaikea erottaa toisistaan, jos asiakkaalla on hankalaa lukea toisten tunteita. Omien tunteiden tiedostamisen, tunnistamisen ja nimeämisen kautta, voidaan alkaa harjoittelemaan tunteiden säätelykykyä. (Timonen & Hämäläinen 2019, 318.) Ammatillisen tukihenkilön tärkeimpänä tavoitteena on tunteiden tunnistamisen opettelu yhdessä asiakkaan kanssa. Kun nuori oppii tunnistamaan omia tunteitaan ja saa sitä kautta onnistumisen kokemuksia, pystyy hän paremmin havaitsemaan muiden tunnetiloja. Tunnetaidot ovat hyvin tärkeitä ihan arkipäiväisissä kohtaamisissa. Perustunteiden tunnistaminen ja niiden ilmaiseminen helpottaa ihmisten kanssa toimeen tulemistä. Tunnetaitojen opettelyn tavoitteena on saavuttaa sosiaalinen sopeutuminen, jolla tarkoitetaan esim. lapsen tai nuoren löytävän oman paikkansa ikätovereiden keskuudessa, sekä heidän ajattelevan myönteisesti itsestään ja omista sosiaalisesta pärjäämisestään. Suuri osa ammatillisesta tukihenkilötyöstä on psyykkisen tuen tarjoamista niin lapselle, kuin perheellekin. Tukihenkilö vahvistaa asiakkaan ja hänen perheensä sosiaalista sopeutumista. Monia asiakkaita tukihenkilö auttaa ymmärtämään heidän erityispiirteitään.

Työskentelyyn kuuluu myös minäkuvan vahvistamista vahvuuksien kautta, sekä positiivisten onnistumisten kokeminen sosiaalisissa tilanteissa. (Timonen & Hämäläinen 2019, 232.)

Monella asiakkaista on haastetta koulussa, lähinnä neurologisten syiden vuoksi. Koulun antama tuki on tietysti rajallista, koska avun tarpeessa olevia lapsia on paljon. Ammatillinen tukihenkilö on hyvä lisä koulunkäynnin tukemiseen, niin läksyjen teossa, kuin kouluun menon avustamisessa. Välillä ammatilliset tukihenkilöt myös vierailevat koulupäivän ajan asiakkaan luokassa havainnoimassa asiakasta ja kysymässä opettajalta arvokkaita vinkkejä asiakkaan tukemiseen. Tukihenkilöillä on myös arvokasta tietoa asiakkaasta koulun ulkopuolelta, joita opettaja ei ole näkemässä, ja he voivat viedä tätä kouluun. Monialainen yhteistyö on tärkeää ja antaa paljon apua ja iloa työhön. Koulu tuo stressiä monelle asiakkaista ja se koetaan epämiellyttäväksi, koska oppiminen tai keskittyminen on hankalaa ja se vie paljon energiaa. Koulu kuitenkin seuraa lasta ja nuorta monta vuotta elämässä mukana, joten olisi tärkeää saada oppimisen ilo lapsille ja nuorille. Yhteistyössä opettajien kanssa, sovimme lasta parhaiten tukevat keinot.

Kirjoitan paljon lapsista ja nuorista, koska reilusti yli puolet Tuplakasi Oy:n asiakkaista ovat alle 29- vuotiaita eli nuorisolain (1285/2016) mukaisesti nuoria. Myös moni aikuisasiakkaista tarvitsee tukea niin itsetunnon vahvistamiseen, voimavarojen ja vahvuuksien löytämiseen kuin sosiaalisten tilanteidenkin harjoittelua ja tukea niihin. On kysymyksessä lapsi, nuori tai aikuinen niin asiakastyössä ensimmäisen kohtaamisen merkitys on suuri tulevan suhteen luomisen kannalta. Siihen kannattaa varata aikaa ja rauhallinen paikka. On asiakas kuinka kinkkisessä tilanteessa vain, työntekijän tulee kohdata asiakas tasavertaisena ihmisenä. Luottamuksellisen suhteen luominen asiakkaaseen auttaa vaikeiden asioiden käsittelyä. Luottamuksellisen suhteen rakentaminen vaatii jatkuvuutta ja pitkiä asiakassuhteita, koska suhteen luominen saattaa viedä aikaa ja resursseja. Tätä työskentelymallia kutsutaan asiakaslähtöiseksi työotteeksi. Tämän työotteen hyötynä on, että asiakkaan itsemääräämisoikeus tulee otettua huomioon, sekä mahdollistaa asiakkaan elämänhallinnan eheyttämisen. (Ihalainen & Ketunen 2012, 54.) Asiakassuhteiden tulisi olla riittävän pitkiä, jotta ammattihenkilö pystyy luomaan asiakkaaseen luottamuksellisen suhteen ja asiakas kykenee luottamaan tukihenkilöön. Perhesosiaalityön ja lastensuojelun kautta tulevilla asiakkailla sopimukset ovat vain muutaman kuukauden kestäviä. Pääasiassa niitä jatketaan kyllä,

mutta varmaa se ei ole ennen kuin väliarviointipalaveri on pidetty. Tämä epätietoisuus jatkosta stressaa etenkin huoltajia. Tämä kävi ilmi keräämissäni asiakastyytyväisyyslomakkeissa. Toki tarpeet vammaispalvelujen ja perhesosiaalityön sekä lastensuojelun asiakkailta ovat erilaiset, mutta on epätodennäköistä, että perhesosiaalityön asiakkaiden haasteet saadaan hoidettua kolmessa kuukaudessa.

Hyvän luottamussuhteen rakentumisen jälkeen alkaa tavoitteellisempi työskentely, jossa hyödyntäen asiakkaan omia voimavaroja, nuori pystyy kohtaamaan vaikeitakin ongelmia ja ratkaisemaan työntekijän avulla lukkoja. Näkökulmana on voimaantuminen. Prosessissa auttavat lyhyetkin tapaamiset työntekijän kanssa. Asiakkaan voimavarat ovat hyvin yksilöllisiä, kuitenkin ne ovat sellaisia asioita tai toimintoja, joissa asiakas kokee olevansa hyvä. Voimavaroina ne toimivat, jos nuori pystyy kokemaan onnistumisen tunteen. Asiakastyössä voidaan hyödyntää fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia voimavaroja. Perustyön apuna voidaan käyttää terapiatyöstä tuttua voimavara- ja ratkaisukeskeisiä menetelmiä. Se antaa työhön mahdollisesti keinoja kohdata asiakas, sekä joitain lähtökohtia alkaa ratkaisemaan nuoren kanssa haasteita. (Ihalainen & Kettunen 2012, 60-61.) Asiakkaan omien voimavarojen käyttö apukeinona on tehokkainta, koska silloin asiakas samalla oppii tunnistamaan ja löytämään niitä. Omien voimavarojen löytäminen ja niiden käyttäminen auttaa läpi koko elämän ja on suurena vahvuutena myös haastavina hetkinä. Omien vahvuuksien ympärille on hyvä rakentaa niin sanottua peruskalliota.

Työskentelyä arvioidaan alussa asetettujen tavoitteiden pohjalta. Arvioinnin pohjalta palvelua voidaan myös kehittää oikeaan suuntaan. (Syrjänen 2011, 8-9.) Väliarvioinnissa saatetaan huomata, että jokin tavoite on jo saavutettu ja sen tilalle otetaan uusi. Tai huomataan, että asiakkaan tilanne on muuttunut ja tarvitaan kokonaan uusi tai uusia tavoitteita. Yhteisessä arvioinnissa sosiaalityöntekijän, asiakkaan, hänen perheensä ja tukihenkilön kanssa, on hyvä hetki pysähtyä ja katsoa hetki taaksepäin. Tämän vuoksi onkin tärkeää, että etenkin aloituspalaverissa tukihenkilö kirjaa kaiken mahdollisen informaation ylös. Arviointipalaverissa tästä on hyötyä. Aloituspalaverimuistiosta on helppoa katsoa saavutettuja tavoitteita ja niitä, joita kohti ollaan menossa. Usein väliarvioinnissa tulee pääosin positiivisia yllätyksiä kaikille arviointiin osallistuville, kun huomataan selkeä ero lähtötilanteen ja nykyhetken kanssa. Asiakas saa tukihenkilöltä aikuisen aikaa, ymmärrystä sekä vinkkejä elämäänsä aikuisen kokemuksella kuin ammattikirjallisuuden pohjalta.

Tukihenkilötoiminnan aikana myös perhe saa tukea. Vanhemmat pääsevät jakamaan huolensa ja se auttaa jo jaksamisessa. Lisäksi ammatillinen tukihenkilö tukee myös perhettä arjessa, koska se on myös lapsen parhaaksi. (mt., 8-9, 26.) Vanhempia auttaa jo tieto tukihenkilötyön alkamisesta. Tieto siitä, ettei asioiden kanssa tarvitse olla enää yksin tai ne eivät jää kaupungin tasolla vain papereihin. Haasteisiin saadaan oikeasti konkreettista apua itse arkeen. Lasta tai nuorta ei tarvitse kuljettaa mihinkään, jotta tukihenkilö tapaamiset toteutuisivat, vaan tukihenkilö tulee kotiin tai lapsen elinympäristöön. Vanhemmat ovat olleet myös myönteisesti yllättyneitä siitä, että palvelua on mahdollisuus saada koulupäivän ulkopuolella, tai jopa iltaisin ja viikonloppuisin. Ammatillinen tukihenkilötyö menee välillä päällekkäin perhetyön kanssa, mutta onhan kyseessä asiakas, kenellä on perhe, eli kaikki linkittyvät kuitenkin yhteen. Tämä tuo toki itse työntekijälle myös haasteen rajata ammattikuvaa niin, ettei työ muutu kokonaan perhetyöksi. Ammatillisen tukihenkilön täytyy samaan aikaan pitää kuitenkin mielessä myös se, että hyötyykö asiakas ja hänen perheensä enemmän perhetyöstä vai tukihenkilötyöstä.

3.3 Ammatillisen tukihenkilötyön tärkeys

Linnakangas ja Suikkanen (2004, 68) listaavat teoksessaan muutamia erilaisia käytäntöjä, sekä työskentelymuotoja nuorten tukemisessa. Näitä yksilöllisiä tukimuotoja ovat esimerkiksi yksilöllisesti tuettu oppimisympäristö, vapaa-ajan toimintaan panostaminen ja tukihenkilötoiminta. Keskityn tässä tukihenkilötoiminnan perusajatuksen ja hyötyihin. Ammatillinen tukihenkilötyö on varhaista puuttumista lapsen ja nuoren ongelmiin sekä aluksi aikuisasiakkaiden tilanteen tasaamista ja sen jälkeen tilanteen korjaamista parempaan suuntaan. Espoon kaupunki on ymmärtänyt tämän varhaisen puuttumisen tärkeyden. He pyrkivät puuttumaan lapsen, nuoren ja samalla koko perheen kuormittavaan tilanteeseen mahdollisimman pian pulmien ilmettyä, jotta tilanne ei pääse kriisiytymään. Tämä tarkoittaa Tuplakasi Oy:n toiminnassa sitä, että meillä tulee olla tarjota tukihenkilö hyvinkin nopealla aikataululla. Osa kaupungin sosiaaliohjaajista sekä -työntekijöistä ennakoivat tilanteet kysymällä meiltä tukihenkilöä, jo heti perheen asiakkuuden alkaessa. He ovat perehtyneet asiakkaan tilanteeseen sen verran, että osaavat antaa arvion ammatillisen tukihenkilötyön aloitusajankohdasta. Osa asi-

akkaista ei ole kiireisen avun tarpeessa. Heille tukihenkilöpalvelua haetaan muun muassa turvaamaan hyvän tilanteen jatkuminen, jos on ilmennyt pieniäkin viitteitä tilanteen huononemisesta. Nopea puuttuminen on paras ennaltaehkäisy. Myös Syrjänen (2010, 8-9) teoksessaan toteaa, että tukihenkilötoiminta on tavoitteellista varhaisen tuen ennaltaehkäisevää työtä. Työskentely perustuu suunnitelmallisuuteen ja asiakasta arvostavaan luottamussuhteeseen. Toiminta on vastavuoroista ja tukihenkilön tehtävänä on huolehtia ohjaamisen olevan ammattitaitoista. Tukihenkilön tulee myös itse olla motivoitunut, aito ja luoda turvallinen sekä luotettava suhde tuettavaan.

Työtä tehdään paljon omalla persoonalla. Voimme kaikki olla ammattilaisia, mutta teemme työtä omalla persoonalla, eli täysin omalla tavallamme. Kirjallisuudesta saatu ammattitieto ja kokemuksesta saatu ammattitaito tulee yhdistää omaan persoonaan, sekä asiakkaan persoonaan. Ihmissuhdetyössä välillä käy myös niin, ettei työntekijän ja asiakkaan persoonat kohtaa yhtään. Tällöin työntekijän ammattitaitoon kuuluu huomata, ettei luottamussuhdetta ole syntymässä ja ottaa asia rohkeasti esille. Asiakas tai hänen perheensä ei välttämättä tätä kehtaa tehdä, koska he ovat kiitollisia, että ovat ylipäättänsä saaneet apua tilanteeseensa. Lapset ja nuoret ovat hyviä havaitsemaan sanatonta viestintää, joten työntekijän on oltava aidosti läsnä ja kiinnostunut asiakkaan asioista. Tämä on myös yksi tärkeä osa luottamussuhteen syntyä. Ilman hyvää luottamussuhdetta työskentelyssä on vaikea saada tuloksia aikaan.

Vaikka kotoa löytyisi luotettava aikuinen, välillä saattaa olla tarve perheen ulkopuoliselle aikuiselle, kenellä on aikaa kuunnella nuorta ja näin tukea vanhempia kasvatuksessa (Linnakangas & Suikkanen 2004, 68-69). Etenkin jos kotoa saatu aikuisen malli puuttuu, korostuu ammatillisen tukihenkilön tarve. Nuori on saattanut menettää luottamuksen muihin joidenkin ikävien sattumien vuoksi. Turvallinen, johdonmukainen ja kuunteleva tukihenkilö auttaa nuorta muun muassa saamaan luottamuksen takaisin muihin ihmisiin. Etenkin syrjäytymisvaarassa olevat nuoret tarvitsevat heitä arvostavan ja välittävän pitkäkestoisen aikuiskontaktin. Ammatillinen tukihenkilö pysähtyy nuorten asioiden äärelle ja lähtee yhdessä nuoren kanssa kulkemaan kohti tulevaisuutta rakentaen sitä pienin askelin. Tukihenkilöiden yhtenä tehtävä on luoda myönteinen ilmapiiri, josta nuori saa kannustusta ja uskoa asioiden eteenpäin menemiseen. Tukihenkilöt myös opettavat kestämaan paremmin vastoinkäymisiä lannistumatta.

Nuorta tukee parhaiten se, että perhe lähtisi ammatillisen tukihenkilön kanssa yhteistyöhön. Kun vanhemmat tai ainakin toinen ymmärtää ja hyväksyy nuoren tilanteen päästään häntä auttamaan lähtökohtaisesti parhaiten. Perheiden jaksamisen kannalta on tärkeää välittää myötätuntoa ja kiinnostusta heidän asioitaan kohtaan sekä viestiä etteivät he ole ongelmatilanteessa yksin. Avoin keskustelu on usein todettu hyväksi keinoksi luottamussuhteiden syntymiselle. (mt., 38-69.)

Valitettavan usein yhteiskunnan järjestelmät reagoivat vasta näkyviin ongelmiin eivätkä ongelmiin, joihin nuoret reagoivat sisäisesti tai hiljaisella oirehtelulla kuten esimerkiksi arkuudella sosiaalisissa kontakteissa tai masentuneisuudella. Tällainen hiljainen reagointi jää helposti yhteiskunnan järjestelmältä huomaamatta. On sitten kyse näkyvästä tai hiljaisesta oireilusta valitettavan usein niihin puututaan vasta sitten, kun jotain suurempaa on jo ehtinyt tapahtua. Riittävien ja oikeiden työmuotojen löytäminen saattaa olla vaikeaa, koska ongelmat ovat niin moninaisia. Tilanteen korjaamiseksi nuori tarvitsee aikuisten apua, mikäli perheen motivaatio ei riitä lapsen tai nuoren tukemiseen esimerkiksi avo- ja psykiatriseen hoitoon, on heillä suuri riski syrjäytymiseen. Jos perheen voimavarat eivät riitä lapsen tai nuoren tukemiseen, olisi erittäin tärkeää saada heille ulkopuolinen aikuinen tueksi, joka määrittelee heille turvallisuutta tuovat rajat ja on aidosti kiinnostunut nuoren asioista. (mt., 31- 38.)

4 ENNALTAEHKÄISEVÄTYÖ TUKIHENKILÖTYÖN KAUTTA

Ennaltaehkäisevä työ tulee kyseeseen, jos vanhempien voimavarat eivät riitä lapsen tai nuoren hyvinvoinnin turvaamiseen. Kunnan perus- ja erityispalveluiden kautta, tulee tarjota perheelle aikaisessa vaiheessa ennaltaehkäiseviä tukitoimia. Tukitoimet ovat yleensä kotikäyntejä, sosiaalihojausta koulun puolelta, tai kasvuolosuhteiden kehittämistä. Lasten tai nuorten edun toteutumista arvioidaan ja seurataan kunnan taholta, palvelusuunnitelman avulla. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2015.) Ammatillinen tukihenkilötoiminta on myös yksi ennaltaehkäisevän työn menetelmä. Tällainen tukitoimi on tarpeellinen perheelle, mutta ennen kaikkea lapselle tai nuorelle. Tuplakasi haluaa palveluntuottajana olla mukana tukemassa erityisesti lapsia ja nuoria kohti tulevaisuutta. Haluamme kaikilla olevan mahdollisimman tasa-arvoinen mahdollisuus osallistua yhteiskuntaan.

Jos lapsen tai nuoren kehitys vaarantuu kasvuolosuhteista johtuen tai nuoren omasta käytöksestään johtuen, on avohuollon tukitoimet aloitettava viipymättä. Moniammatillisen työryhmän kanssa pyritään määrittelemään avuntarve. (Ihalainen & Kettunen 2012, 103-127.) Ennaltaehkäisevän työn aloittaminen moniammatillisen verkoston kanssa monesti vie aikaa, mutta onneksi ei aina. Ammatillinen tukihenkilötyö pyrkii vastaamaan tähän nopean tuen tarpeeseen. Ammatillinen tukihenkilö noudattaa sosiaalitoimen tahon kanssa, yhdessä laadittuja tavoitteita, nuoren edun mukaisesti. Ennaltaehkäisevän työn lähtökohtana on havainnoida nuoren avun tarpeet. Tärkeintä työssä olisi päästä puuttumaan tilanteeseen ajoissa. Nuoren kanssa keskustelun ja toiminnan kautta, on selvitettävä hänen avun tarpeensa. Tilanteessa avainasemassa ovat rauhallisuus ja aito kuunteleminen, jotta nuorelle tulee tunne, että häntä kuunnellaan ja silloin hän pystyy avautumaan. Parhaassa tapauksessa suhteesta muodostuu hyvin tiivis kiintymyssuhde, joka auttaa nuorta saamaan onnistumisen kokemuksia ja nuori pystyy tuntemaan turvallisuutta. Eri organisaatioissa kyky tarkoittaa eri asiaa. Tuplakasilla näemme kykyinä muun muassa sinnikkyuden, itsevarmuuden sekä itsepäisyyden. Jokainen omaa monia eri kykyjä. Ne vain pitää löytää ja yksilöidä, jotta niitä pääsee kehittämään. Mitä enemmän saamme käyttöömmä kykyjämme, sitä tuotteliain ja vaikuttavin yhteisö meillä on. (Hågård 2012, 18-20.) Näiden kykyjen löytämisessä ja harjoittamisessa haluamme olla tukena. Samalla myös perhe saa tukea ja apua kasvatustyöhön, sekä sitä kautta voimauttavia kokemuksia.

Havainnointia pitää tehdä paljon, jotta tilanteessa pystytään toimimaan ajoissa kaikkien parhaaksi, ennen kuin tilanne on kriisiytynyt. Ammatillisen tukihenkilötoiminnan aloittaminen ajoissa, antaa mahdollisuuden aikaiseen puuttumiseen. Asiakassuhdetta aloitettaessa, tulisi kuulostella myös vanhempien voimavaroja, tarjota sellaista apua, jota vanhemmat eivät pysty lapselleen omasta väsymyksestään tai muista syistä johtuen tarjoamaan muun muassa myönteisen palautteen antaminen, tai nuoren kuunteleminen. Kannustaminen ja välittäminen jokapäiväisessä arjessa ovat tärkeitä elementtejä. (mt., 103-127.)

Nuoren ongelmien kartoituksen yhteydessä, tukihenkilö tekee yhteistyötä vanhempien kanssa ja kuuntelee heidän toiveitaan liittyen myös itse toimintaan. Ammatillinen tukihenkilötoiminta ennaltaehkäisevänä toimintana antaa vanhemmillekin mahdollisuuden levähtää ja antaa tukea kohdata nuori. Luottamuksellisessa suhteessa ammatillinen tukihenkilö on myös vanhempien neuvonantajana. Nuoren auttamisessa on

myös tärkeää huomioida vanhemmat ja antaa heille tarpeellista tukea jaksamiseen, sekä vahvistaa heidän voimavarojaan. (mt., 103-127.) Välillä ammatillinen tukihenkilö toimii nuoren toiveiden sanansaattajana vanhempiin päin.

Valitettavasti monelta lapselta ja nuorelta puuttuu tärkeitä arkipäiväisiä sosiaalisia taitoja, joita heillä kuuluisi ikänsä puolesta jo olla (Kauppila 2006, 134). Sosiaalisten taitojen puute aiheuttaa syrjäytymistä yhteiskunnasta. Tukihenkilötoiminta harjoittelee nuoren kanssa yhdessä hyvinkin arkipäiväisiä askareita, jotta nuori saa tunteen kuuluvansa yhteiskuntaan ja pystyvänsä noudattamaan yhteiskuntaan laadittuja sosiaalisia sääntöjä. Harjoitteleme asiakkaiden kanssa esimerkiksi valintojen tekemistä. Aloitamme hyvin pienistä valinnoista esimerkiksi ruoan, leikkipuiston tai leffan valitsemisesta. Se tuottaa monelle jo hankaluuksia. Käymme asioita läpi sanallisesti ja mietimme tunnetiloja valintoihin liittyen. Etenemme pikkuhiljaa kohti hivenen isompia valintoja esimerkiksi harrastuksen valitsemiseen tai vanhempien asiakkaiden kanssa koulupaikan ja työpaikkojen miettimiseen. Sosiaalisten taitojen opettaminen on vanhempien tehtävä. Heiltä lapset saavat mallin ja turvallisen ilmapiirin suotuisten sosiaalisten käyttäytymistapojen oppimiseen. Taitojen opettelussa lapsi tarvitsee vanhemmiltaan positiivista palautetta ja luottamusta. Vanhempien ollessa väsyneitä tai fyysisesti sairaita, ennaltaehkäisevänä toimintana, ammattilainen antaa nuoren tarvitsemaa positiivista palautetta. Toki harjoittelua tapahtuu myös muiden aikuisten kanssa ja se on myös tärkeä osa sosiaalisten taitojen kehittämisessä. Lapset tarvitsevat myös vertaisryhmiä harjoitellakseen sosiaalista vuorovaikutusta. Heillä on jo varsin varhain kyky leikkiä roolileikkejä, sekä oppia mallista. (mt., 136 - 139.) Lapset ja nuoret oppivat ryhmäytymällä toisiltaan sosiaalisia taitoja. Vertaisryhmiltä malliopitaan vuorovaikutustaitoja.

Kehityshistoriassa lapsille ja nuorille on ollut äärettömän tärkeää kuulua muiden ikätovereiden joukkoon. Turvallinen, tiivis ja muiden saman ikäisten hyväksyntä on kehityshistoriassa ollut jopa hengissä selviytymisen yksi edellytys. Tämä näkyy nykypäivänä nuorten ehkä päämäärättömältä vaikuttavana kokoontumisena ja ajanviettimisenä yhdessä. (Paulo 2006, 59.) Tällaisella nuorille tyypillisellä käytöksellä on siis historiasta juontava menneisyys ja merkitys. Hyväksynnän saaminen muilta ja etenkin ikätovereilta ohjaa toimintaamme (mt., 59).

4.1 Syrjäytyminen ja sen ehkäisy

Syrjäytyminen kumpuaa syvältä yhteiskunnan rakenteista ja järjestelmistä tai pikemminkin niiden puutteesta. Syrjäytyneet kuuluvat marginaaliryhmään. Syrjäytyminen ei ole kenenkään vika, vähiten itse syrjäytyneen. Kenenkään ei tulisi syyttää syrjäytymiseen ajautunutta ihmistä. Heissä ei ole mitään vikaa ja syyllistävä ilmapiiri ei ainaakaan lisää halua tulla takaisin yhteiskunnan piiriin aktiiviseksi toimijaksi. Yhteiskunnassamme arvostetaan korkeaa ammattitaitoa eli kognitiivisesti hyvin pärjääviä. Yhteiskunta odottaa tiettyä selviytymistä ja panosta opiskeluun sekä työelämään. Jos näihin ei syystä tai toisesta kykene, törmää yhteiskunnan joustamattomiin rakenteisiin. (Hämäläinen 2006, 44 - 48.) Asiakkaamme törmäävät näihin rakenteisiin. Ilman kunnan koulutusta on vaikeaa saada töitä, jos kuntouttavaa työtoimintaa ei oteta lukuun. Moni asiakkaistamme selviytyisi vaativimmistakin työnkuvista ja kokevat kuntouttavan työtoiminnan jopa alentavaksi. He ovat väliinputoaja joukkoa, joiden tarpeisiin yhteiskunnan rakenteet harvemmin joustavat. Syrjäytymisriski on ilmeinen ja sen eteen pyritään tekemään töitä. Ammatillinen tukihenkilö pyrkii olemaan asiakkaan kanssa tien raivaajana, jotta esimerkiksi työpaikat joustaisivat joistakin asioista kyseisen ihmisen vuoksi. Tuomme tukihenkilöinä esille ihmisten erilaiset tarpeet heidän vahvuuksiaan korostaen. Työtä on paljon, mutta kaupungilla liikkua erityisryhmien edustajiin suhtaudutaan jo suvaitsevaisemmin. Toki se ei ole pelkästään ammatillisten tukihenkilöiden ansioita. Hämäläinen (2006, 48) kuvaa syrjäytymistä yhteiskunnan ja yksilön ongelmalliseksi suhteeksi. Kuvaus on osuva, koska itse yksilössä ei ole vikaa. Yhteiskunnan tulisi mukautua yksilön tarpeisiin. Toki yhteiskunta asettaa tietyt raamit toiminnalle, mutta joustamisen varaa tulisi löytyä esimerkiksi erityispedagogisten tarpeiden mukaan.

Syrjäytyminen on yhteiskunnan niiden toimintajärjestelmien ja yhteisöjen ulkopuolelle joutumista, joihin kuulumalla ihmiset tavallisesti ylläpitävät eläminen laatua ja elämänhallintaa (Hämäläinen 2006, 44-45).

Arkea rytmittävien koulun tai työpaikan ulkopuolelle jääminen aiheuttaa helposti ulkopuolelle jäämistä muistakin toiminnoista esimerkiksi vapaa-ajanvietämisestä sosiaalisesti, harrastuksista tai ystävyysuhteista. Syrjäytyminen voi tuki tapahtua vain joillakin osa- alueella eikä kaikilla. (mt. 44-45.) Kurjimmassa tilanteessa asiakas on täysin vakuuttunut, ettei häntä haluta mukaan mihinkään toimintaan. Hän saattaa olla

vakuuttunut, ettei hänestä pidetä. Tämä ajatusmaailmaa juontaa aikaisemmista kokemuksista ryhmään kuulumisesta, jotka ovat olleet kovin negatiivisia. (Paulo 2006, 61.)

4.1.1 Nuorten syrjäytyminen

Suomessa on alle 18-vuotiaita lapsia ja nuoria yli 700 000. Väestöstä noin neljä prosenttia, eli reilu 200 000 on 15-17-vuotiaita nuoria. Kaiken kaikkiaan, suurin osa alle 18-vuotiaista voivat hyvin ja ovat osaavia, sekä terveitä. (Linnakangas & Suikkanen 2004, 13.) Yhteiskunta luo omat arvot ja odotukset kasvaville nuorille. Linnakangas ja Suikkasen tavoin Hämäläinen (2006, 45-47) toteaa nuorilla olevan harrastuksia, ilmainen koulutus ja sosiaaliturva eli pääasiassa kaikki on hyvinvointivaltiossa asuvilla nuorilla hyvin. Kuitenkin samaan aikaan mielenterveysongelmat sekä lastensuojelun asiakkuudet ovat lisääntyneet. Nuorten kanssa töitä tekevät eri alojen ammattilaiset ovat huomanneet, että elämäntarinat ja asiakkaiden tilanteet ovat vaikeampia. Onko tähän syynä jatkuva informaatiotulva, jolloin kokonaisuuksien hahmottaminen saattaa olla vaikeaa? Vai onko syynä epävarmuus tulevasta jatkuvasti muuttuvassa maailmassa? On vaikeaa suunnitella elämää, kun ympärillä on epävakautta nopean yhteiskunnallisen muutoksen vuoksi. Maailmassa valitsee yksilöä korostava ajatusmaailma, jolloin etenkin nuorella saattaa olla irrallinen tunne.

Suurin osa heistä kulkee kohti aikuisuutta yhteiskunnan arvojen mukaan. Joidenkin on kuitenkin vaikeaa löytää paikkansa, johon kiinnittyä ja alkaa rakentaa elämää kohti tulevaisuuden mahdollisuuksia. Tällaisessa tilanteessa on mahdollisuus syrjäytymiselle. Se ei ole yksiselitteinen asia, eikä sille olekaan yhtä selkeää määritelmää tutkimuksen tai arkielämän piirissä. Linnakangas ja Suikkanen (2004, 13-28) tuovat teoksessaan esille, että palvelujärjestelmän laadukkuuden mittarina on muun muassa se, kuinka hyvin pystyy vastaamaan nuoren tuen tarpeisiin, sekä yhteiskuntaan kiinnittymisen ehtoihin. Tätä mittaria käytettäessä, voidaan puhua myös palvelujärjestelmän tehokkuudesta. Nuorten hyvinvointi, sekä ongelmat ovat olleet julkisessa keskustelussa useasti ja siihen on otettu kantaa vilkkaastikin. Myös sosiaali- ja terveysministeriön strategiassa kiinnitetään huomiota ennaltaehkäisyyn. Tarkoituksena on mahdollistaa nuorten kanssa työskentelevälle ammattihenkilöstölle varhaisen puuttumisen mallit ja keinot. Syrjäytymisen ehkäisy ja hoito ovat sosiaali- ja terveysministeriön lähivuosien suunnitelman painotuksena. Tavoitteena on huomata nuorten pulmat ja myös puuttua niihin. Vallitsevana ajatuksena nykyään on, että yhteistyössä korostuu,

eri toimijoiden ammattitaito. (Linnakangas & Suikkanen 2004, 13 – 28.) Kun ajatuksia vaihdetaan moniammatillisessa työryhmässä asiakasta ja hänen lähipiiriään unohtamatta, päästään avarakatseisempiin tuloksiin.

15-17- vuotiaat nuoret elävät elämänvaihetta, jossa ei olla enää lapsia, mutta ei vielä aikuisiakaan. Tämä elämänvaihe on ainutlaatuinen. Integroituminen yhteiskuntaan aikuisen roolissa on kesken. Nuori kasvaa ja kehittyy niiden asioiden ja ihmisten kanssa, sekä vaikutuksen alaisena, joiden kanssa he toimivat. Siksi eri toimijoiden yhteistyötä ja vastuunottoa nuorten kasvun tukemisessa tarvitaan. Kun ajatellaan lasten ja nuorten haasteita sekä syrjäytymistä, yksi haaste ei ole vielä selkeä tie syrjäytymiselle. On kuitenkin huomattu yhden ongelman keräävän helposti ympärilleen lisää ongelmia. Jos ne pääsevät kasaantumaan on jopa katastrofi mahdollinen. Yleisesti aikuisten työelämän lisääntyneet vaatimukset, sekä muutostarpeet kuin myös yleinen epävarmuus tulevasta kuormittavat vanhempia. Se näkyy luonnollisesti myös lapsissa ja nuorissa muun muassa levottomuutena, päihteiden kokeiluna, koulukiusaamisena sekä aggressiivisuutena. Vanhempien kuormittuminen on ymmärrettävää. Valitettavaa on sen heijastuminen lapsiin ja nuoriin niin paljon, että oireilu on hyvin voimakastakin. Syrjäytymistä tarkasteltaessa on huomattu sen olevan liitännäinen kaikista huono-osaisimpiin. Tilanteeseen on usein monia vaikuttavia tekijöitä, eikä selkeää varmuutta ongelmatilanteeseen johtaneista syistä välttämättä ole. (mt., 13-29.)

Syrjäytymisen tunnistaminen ajoissa on hankalaa. Miten saisimme esimerkiksi huoltajat pyytämään apua ajoissa? Miten saisimme yhteiskunnastamme pois sen leiman, että avun pyytäminen ja voimavarojen vähäisyydestä kertominen ei ole heikkoutta? Vaan se on yksi vahvuuden osoitus. Syrjäytymisen syyt ovat moninaiset ja syrjäytymisestä puhutaan prosessina. Elin olot voivat ajaa nuoren syrjäytymään, joko hyvin hitaasti tai hyvinkin nopeasti. (Ihalainen & Kettunen 2012, 130-132.) Syrjäytyminen alkaa usein, etenkin aikuisten mielestä, pienistä asioista. Syitä siihen voi olla monia. Nuori jää esimerkiksi kaveriporukan ulkopuolelle juuri, kun kaverisuhteet olisivat erityisen tärkeitä, tukea antavia ja voimaannuttavia. Nuoruusiässä ystävien kanssa koetaan kaikkea uutta ja jännittävää. He luovat turvaa eikä pelottavatkaan asiat tunnu niin ikäviltä. Ystävien kanssa nuoret muodostavat elämänkatsomustaan sekä minäkuvaansa. Toisten nuorten sanomisilla on paljon enemmän painoarvoa kuin aikuisten sanoilla, on kyseessä positiivinen tai negatiivinen palaute. (Paulo 2006, 60 ja 62.) Perheen muutto toiselle paikkakunnalle, nuoren erilaisuus, sekä myös oman kaverin

muutto pois voivat ajaa tähän tilanteeseen. Koska syrjäytymisen syitä on monia, niin tilanteeseen puuttuminen vie usein aikaa, jolloin nuori on mahdollisesti luisunut jo sosiaalisen elämän ulkopuolelle. Mikäli tilanne on ehtinyt mennä jo näin pahaksi, on sieltä vaikea nousta omin voimin takaisin yhteiskunnan aktiiviseksi jäseneksi.

Elämäntilanteen puute ajaa syrjäytymisriskin alle. Kokemus oman elämäntilanteen puuttumisesta ja elämän perusasioiden hallitsemattomuudesta ovat jo hälyttäviä merkkejä. Vaikeuksien kasaantuminen horjuttaa elämäntilanteen tunnetta, muun muassa vanhemmilla asiakkailla työttömyys, perheen menettäminen, kavereiden puute ja vaikeus suoriutua koulutehtävistä. Koulutuksen taikka työpaikan puute, kaventaa sosiaalista verkostoa ja yhteiskuntaan kiinnittymistä. Vaikeuksien kestäessä pidempään, on ongelmista vaikeampi irtautua, ja usko ihmisellä, että niistä selviytyy, murenee. Jokaisella ihmisellä on oma polkunsä, siihen vaikuttaa hänen elämäntilanteensä. Eletty elämä vaikuttaa päätöksiin ja elämän suuntaan. Syrjäytymisen kannalta ratkaisevassa osassa on nuoruus, ja silloin tehdyt valinnat. (Ihalainen & Kettunen, 130-132.)

Valintojen ollessa huonompia nuoren itsetunto murenee pikkuhiljaa ja aiheuttaa yhteiskunnasta syrjäytymisen. Kaikki ne kokemukset vaikuttavat siten aikuisena tehtäviin päätöksiin ja ratkaisuihin. Itseensä luottaminen murenee, ja ei usko, että pystyy tai kykenee toimimaan. Tämä hankaloittaa vanhempana opiskelupaikan saamista, sekä myöhemmässä vaiheessa mieluisan työpaikan saamisessa. Tästä syystä syrjäytymisen riskissä olevien nuorten auttaminen aikaisessa vaiheessa, on hyvin tärkeää. Ennaltaehkäisevän työn merkitys lisääntyy. Ammatillisen tukihenkilötoiminnan avulla, pystytään auttamaan nuorta nousemaan taas jaloilleen ja luomaan nuorelle onnistumisen kokemuksia, mikä taas nostaa itsetunnon tilaa. Täten nuori saa elämäntilanteen tunteen takaisin ja oppii luottamaan omiin kykyihinsä ja näkemään omat vahvuutensa. Jotta tuohon pisteeseen päästään vaatii se paljon töitä niin tukihenkilöltä kuin asiakkaaltakin. Käytämme Tuplakasilla menetelminä liikuntaa, taidetta, erilaisia tunnekortteja, kuvakortteja sekä tarinan kerrontaa. Työ on kuitenkin pitkäkestoista ja tarvitsee kiintymyssuhteen.

Tuplakasi Oy:n asiakkaina on pääasiassa erityislapsia ja -nuoria. Erityisesti he, mutta myös muut nuoret kohtaavat usein syyllistävää puhetta. Nuoret kuitenkin itse toivovat,

että heitä ja heidän toimiaan tulisi ajatella olemisen ja tekemisen tiloina. (Kallio, Stenvall, Bäcklund & Häkli 2013, 70.) Jos emme luo ympärillemme hyväksyvää ja ennakkoluulotonta yhteiskuntaa, etenkin valtavirrasta poikkeavia lapsia ja nuoria uhkaa syrjäytyminen. Meidän aikuisten on ymmärrettävä nuoria ja antaa heidän kokeilla siipiään, välillä myös ei niin toivotun käytöksen kautta. Mutta jos me aikuiset annamme heille mallin toisten syyllistämisestä sekä ennakoasenteisesta maailmasta, niin emme voi olettaa heidän toimivan yhteisöllisesti toisia kannustaen ja rakentavasti keskustellen. Osa asiakkaista on jo nuoresta iästään huolimatta niin tottuneita negatiivisen palautteeseen, etteivät he edes oleta saavansa positiivista palautetta mistään. Kun he saavat sitä tukihenkilöltä, he luulevat hänen valehtelevan. Tämä on erittäin huolestuttava lähtötilanne ja merkki siitä, että yhteiskunnassa on vielä paljon tehtävää sen eteen, jotta kaikki saisivat positiivista palautetta, koska kaikki ovat sitä myös ansainneet.

4.1.2 Syrjäytymisen ilmeneminen koulumaailmassa

Kouluympäristöön liittyvässä kansainvälisessä tutkimuksessa syrjäytymiseen johtavana prosessina mielenkiinto on kohdistunut osallisuuden ja kiinnittymisen käsitteisiin (Poikkeus, Rasku-Puttonen, Lerkkanen, Kuorelahti, Siekkinen, Kiuru & Nurmi 2013, 112-113). Asiakkaina on paljon lapsia ja nuoria, joilla on motivaatiopula koulussa huonon itsetunnon, sekä huonojen koulukokemusten vuoksi. Teemme paljon yhteistyötä koulujen kanssa, jotta koulumotivaatiota saataisiin kohoamaan. Työni kannalta on oleellista tietää, mitkä seikat tutkitusti johtavat syrjäytymisvaaraan. Luokka – ja koulu yhteisöön kuulumisen tai tunne kuulumisesta on yhteydessä tunne tason kiinnittymiseen, sekä kouluopin merkityksen ymmärtämiseen tulevaisuuden kannalta. Käyttäytymiseen vaikuttavat osallisuus ja kiinnittyminen. On todettu, että hyvällä, kaikki huomioivalla yhteishengellä ja positiivisella opettajan palautteella on myönteinen vaikutus oppimiseen. Kokemusten perusteella on tultu siihen tulokseen, ettei ennaltaehkäisyssä ole oleellisinta tai edes tarpeellista keskittyä etsimään syrjäytymisen syitä. (Poikkeus ym. 2013, 112-113.)

Myös tukihenkilötyössä huomaa selkeät erot koulujen ja luokkien välillä. Toisia kunnioittavissa luokissa ja yksilöiden tarpeet huomioivissa luokissa on tyytyväisimmät lapset ja nuoret. Näillä asiakkailla pääpaino työskentelyssä on muualla kuin kouluasioissa, mutta opettajilta saa mahtavaa tukea tarvittaessa. Koulussa koettuja onnistumi-

sen kokemuksia voi käyttää hyödyksi myös tukihenkilötyöskentelyssä. Negatiiviset kokemukset koulussa puolestaan heijastuvat myös tukihenkilötyöskentelyyn. Koulutilanteita ja niihin liittyviä tunteita käydäänkin usein tukihenkilön kanssa läpi. Kuten on todettu, että syrjäytymisriskiin liittyy usein monia syitä. Harvoin on kyse vain negatiivisista koulukokemuksista vaan asiakkailla on muutakin kuormaa kannettavanaan. Koulussa vietetään paljon aikaa, eikä siellä tarvitsisi tehdä kovinkaan ihmeellisiä tai katemppuja, jotta lapsille ja nuorille jäisi hyvä mieli päivän jälkeen. Positiivinen, kaikki huomioiva ja arvostava ilmapiiri olisi yksi askel kohti valoisampia kouluvuotia.

Syrjäytymisen riskiryhmän muodostavat ne nuoret, jotka jäävät ilman päättötodistusta. Häiriökäyttäytymisen tai kouluhaluttomuuden taustalla, saattaa olla hyvinkin mitättömältä ja pieneltä tuntuva asia. Jos tämä asia pääsee kasvamaan, saattaa siitä muodostua alku syrjäytymiselle. Osa nuorista saa käytyä peruskoulun loppuun, mutta kiinnostus jatkokoulutusta, sekä tulevaisuutta kohtaan puuttuu. (Linnakangas & Suikkanen 2004, 14 ja 104.) Haluttomuus opiskeluun saattaa olla seurausta oppimisvaikeuksista. Etenkin selvittämättömät heikot kognitiiviset taidot, sekä keskittymisvaikeudet voivat johtaa opetuksesta jälkeen jäämiseen. Nuoret reagoivat tähän esimerkiksi koulu poissaoloilla, häiriökäyttäytymisellä, sekä muilla epäsosiaalisilla toiminoilla. Joidenkin kohdalla ongelmat ovat valitettavasti paisuneet jo niin suuriksi, etteivät opettajat ja vanhemmat löydä apukeinoja. Kaikilla nuorilla ja lapsilla ei ole kotia, josta tarjottaisiin riittävästi tukea kasvuun, kehitykseen ja oppimiseen. Tällöin ulkopuolisen avun tarve korostuu. Nuoret harvemmin nauttivat tilanteesta, jolloin koulu menee huonosti. He tiedostavat koulun olevan osa kansallisveloitetta, sekä ymmärtävät sen tärkeyden. Nuoret huolestuvat omasta koulunkäynnistään ja se luo heissä ahdistuneisuutta. Välillä asioiden sanoittaminen on hyvinkin vaikeaa. Jos nuori pystyy kertomaan oman huolensa ja tunnetilansa, on se hänelle rohkea teko. Tällöin aikuisen tulee olla sensitiivinen nuorta kohtaan ja tuoda esille, että yhdessä asiasta selvittää ja päästään eteenpäin. (mt., 32 ja 76.)

4.1.3 Syrjäytyminen sosiaalisissa verkostoissa

Asiakkaana on paljon nuoria, joilla on sosiaalisten tilanteiden pelkoa. Asiakkailla on suurelta osin hoitokontakti terveydenhuollon puolella. Ammatillista tukihenkilöä on haettu vielä lisätueksi konkreettisiin tilanteisiin esim. kouluun menemiseen sekä ylipäätään kotoa poistumiseen. Kuten Mattila (2014, 200-201) toteaa, sosiaaliset pelot

estävät nuoria toteuttamasta itseään. Välillä jännitys on niin kovaa, että se muuttuu peloksi. Tämä taas aiheuttaa mm. kömpelyyttä sosiaalisissa tilanteissa, sekä huonommuuden tunteita muihin ikätovereihin nähden. Näihin negatiivisiin kokemuksiin on helppo jäädä jumiin omissa ajatuksissaan. Häpeä sisällä kasvaa ja saattaa ajan kanssa sairastuttaa vakavammin esim. masennukseen. Negatiiviset, itseä syyttävät ajatukset sulkevat pikkuhiljaa pois positiivisen ilon, innostuksen sekä ylpeyden. Näistä negatiivisten ajatusten kehästä alkaa muodostua tie kohti syrjäytymistä. Työssä ammatillisena tukihenkilönä kohtaa nuoria, joille on käynyt edellä mainitun kaltaisesti. Mitään yksittäistä tapahtumaa nämä asiakkaat eivät osaa nimetä, vaan yksi asia on johtanut toiseen ja joidenkin tilanteet ovat menneet niin pahaksi, etteivät he voi olla edes kotona yksin. Osa taas pystyy olemaan kotona yksin, mutta sen ulkopuolelle meneminen on hankalaa. Kuten Mattilakin (2014, 201) kirjassaan toteaa, usein apua lähdetään hakemaan varsin myöhään, useiden vuosien kuluttua. Tähän pyritään onneksi saamaan muutosta eri kunnissa ennaltaehkäisevin menetelmin. Jos apua haetaan tai saadaan vasta sitten, kun tilanne on ollut huono jo pitkään, tällöin asiat ovat jo monesti kärjistyneet ja nuori on jo syrjäytymisvaarassa.

Syrjäytyneellä nuorella on harvemmin voimavaroja hakea apua itse omaan tilanteeseensa. Tässä kohtaa ammattihenkilöiden havainnoilla on suuri merkitys. Havainnoita pystytään parhaiten tekemään koulussa ja harrastuksissa. Nopea reagoiminen on avainasemassa syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Apua tulisi kuitenkin hakea heti, kun jännitys muuttuu suoranaiseksi peloksi. On hyvä havainnoida, jääkö pelon takia pois jostain tärkeästä ja itselle aikaisemmin mieluisasta toiminnasta. Tämä on hyvä mittari miettiä omaa pelko tasoaan. (mt., 203.) Nuoren voi olla kovin hankala miettiä omaa tilannettaan ja pelon tasoa. Hän kuitenkin todennäköisemmin kykenee siihen aikuisen avustamana. Aikuisen kanssa on tärkeää pohtia myös, onko sosiaalisten tilanteiden pelossa kykenevä ottamaan tosiasiat huomioon, vai tuleeko toimittua omien kuvitelmiensä mukaisesti (mt., 216). Ennen asian pohtimista tukihenkilön kanssa, on tärkeää luoda nuoreen hyvä, turvallinen ja luottamuksellinen suhde. Tähän voi mennä aikaa, koska nuorella on huonoja kokemuksia sosiaalisista suhteista. Luottamus aikuisiin on saattanut myös mennä. Suhteen luomisessa ei tule kiirehtiä, koska se on kaiken työskentelyn perusta. Ilman luottamuksellista suhdetta asiakkaaseen, työskentelyssä ei päästä etenemään, etenkin vaikeampien asioiden suuntaan. Jotta luottamussuh-

detta päästään rauhassa rakentamaan, on palvelun ostajan otettava se huomioon palvelun kestossa. Perhesosiaalityön ja lastensuojelun asiakkaiden palvelusopimukset kestävät aina kolme kuukautta kerrallaan. Vähän ennen määräajan umpeutumista pidetään väliarviointi, jossa arvioidaan työskentelyn etenemistä. Asiakkaat ja heidän perheensä kokevat painetta tuosta kolmen kuukauden ajasta. He kokevat sen lyhyeksi ja stressaantuvat, jos työskentely ei ole vielä kovinkaan edennyt. Näin on yleensä ensimmäisen kolmen kuukauden aikana. Ensimmäiset kuukaudet menevät tutustumiseen ja hyvän suhteen luomiseen. Onneksi Espoon kaupungilla on hyvin ammattitaitoisia sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia, jotka ymmärtävät ensimmäisten kuukausien menevän tutustumiseen, eikä työntekijöiden ole tarvinnut pelätä palvelusuhteen katkeamista, vaikka tavoitteisiin ei ole vielä päästykään. Tukihenkilöt ovat pystyneet rauhoittamaan myös perhettä, ettei heidän tarvitse pelätä jatkoon suhteen. Jatkoa tukisuhteelle saadaan, jos on merkkejä luottamussuhteen rakentamisesta.

4.2 Yhteiskuntaan kiinnittyminen

Mitä oikeastaan on yhteiskuntaan kiinnittyminen? Ajattelemme sen olevan muun muassa koulun käymistä edes kohtuullisin arvosanoin, työelämään asettumista verojen maksajana, vastuun ottamista omista teoista ja asioista, toisten huomioimista sekä kansantaloudellisesti maamme toivoo lasten tekemistä, jotta saadaan uusia veronmaksajia. Entäpä jos nämä kaikki tai ainakin osa olisi saavutettavissa, mutta vähän erilaisin keinoin kuin valtaväestö? Eikö sekin ole yhteiskuntaan kiinnittymistä? Tuplakasi Oy:n asiakkaista suurin osa omaa jonkin fyysiseen tai psyykkiseen toimintakykyyn vaikuttavan rajoitteen. Näiden rajoitteiden kanssa tarvitaan erityistä tukea, mutta ne eivät ole suoranaisten este yhteiskuntaan kiinnittymiselle. Olennaisimpia toimintatapoja yhteiskunnassamme ovat tasa-arvo, kohtuus, suvaitsevaisuus ja oikeudenmukaisuus (Saarinen 2015, 216). Näin ainakin pitäisi olla, mutta asiakkaidemme kautta on tullut huomattua, ettei näin läheskään aina ole, esimerkiksi työelämä joustaa huonosti, muut kassa jonossa olevat tuskailevat hitaampaa asiointia sekä jos joku asiakkaista ilmaisee harmituksensa hivenen voimakkaammin niin ihmisiä riittää kyllä tuijottamaan. Tukihenkilöt ovat asiakkaiden tukena ja tienraivaajina yhteiskunnassa, jotta kaikilla olisi mahdollisuus yhteiskunnan osallisuuteen.

Elämme hyvinvointivaltiossa, jossa tulisi kehittää kansalaisyhteiskuntaa. Aineellisten arvojen yläpuolelle nouseva yhteisöllisyyttä ja vuorovaikutusta korostava kansalaisyhteiskunta antaa ihmisille mahdollisuuden vaikuttaa omaan elämäänsä. Siinä korostetaan kansalaisten mahdollisuutta osallisuuteen ja parhaimmillaan jokainen saa olla juuri sellainen kuin on ilman eristämistä ulkopuolelle. Osallisuus ja yhteisöllisyys ovat mukana ihmisen kasvussa, identiteetin rakentamisessa sekä maailmankatsomuksessa. (Hautamäki & Lehtonen & Sihvonen & Tuomi & Vaaranen & Veijola 2005, 55, 58 ja 59.)

Suuri osa asiakaskunnastamme on nuoria. Osa nuorista omaa erityispedagogisia piirteitä, mutta osa nuorista voi huonosti henkisesti. Kaikkein vähiten tällaiset nuoret tarvitset negatiivista palautetta. Aikuisista nuorten oleminen niin julkisessa kulkuneuvossa kuin nuorisotiloissa saattaa olla jopa kaoottisen näköistä. Nuoret itse kuitenkin kokevat ne ainutkertaisiksi ja tärkeiksi kasvun paikoiksi. (Kallio ym. 2013, 70.) Yhteiskuntaan kiinnittyminen lähtee nuorten ehdoilla. Sen takia aikuisten tulisikin tukea nuoria aikuisuuteen kasvamisessa. Osana kasvuprosessia ovat myös sosiaaliset taidot. Niitä tarvitaan myös yhteiskuntaan osallistuessa.

Ihmisen persoonallisuuden yhtenä osana ovat sosiaaliset taidot, sekä sosiaalinen älykyys. Nämä taidot ovat opittuja taitoja. On tärkeää, että sosiaalisia taitoja opeteltaessa lapset ja nuoret saavat positiivisen kokemuksen. Sosiaalisia taitoja opeteltaessa, ulospäinsuuntautuneet eli ekstrovertit omaavat niiden harjoitteluun otolliset persoonallisuuspiirteet. Kun taas ujommat ja sisäänpäin kääntyneemmät introvertit ovat enemmän epämukavuusalueella. Sosiaaliset taidot ovat opittuja, joten molemmilla edellä mainittujen persoonallisuuspiirteiden ryhmällä on mahdollista kehittää omia sosiaalisia taitojaan merkittävästi. (Kauppila 2006, 23.) Yhteiskuntaan kiinnittyminen käy helpommin ulospäinsuuntautuneilla nuorilla, mutta aremmat ja sisäänpäin kääntyneet nuoret tarvitsevat ohjausta. Ammatillinen tukihenkilö antaa heille kokemuksia ja vaihtoehtoja sosiaaliseen kiinnittymiseen.

Sosiaalisten taitojen kehittämisessä ei voida unohtaa kielen merkitystä. Kautta aikojen kieli oli ihmiselle keino viestiä. Kielen kehittyminen mahdollisti sosiaalisten taitojen kehittymisen. On muistettava, että ilman ihmisten taitoa sosiaaliseen vuorovaikutukseen, ei kieli olisi kehittynyt samalla tavalla. Molempia taitoja tarvittiin vuorovaiku-

tuksen kehittymisessä. Kehitykseen on luonnollisesti vaikuttanut myös ylipäänsä ihmisen taito oppia ja ajatella strategisesti sosiaalisista tilanteista. (mt., 20.) Yhteiskunnan järjestelmä ottaa huonosti huomioon henkilöt, jotka kommunikoivat muuten kuin puhumalla. Ammatillinen tukihenkilötoiminta mahdollistaa omalta osaltaan heillekin kokemuksen kuulua yhteiskuntaan auttaen heitä esimerkiksi asioinnissa, kuitenkin niin, ettei tukihenkilö tee asiakkaan puolesta, vaan tukee asiakasta itsenäiseen asiointiin ja opastaa tarvittaessa samalla vastaanottavaa ihmistä. Vuorovaikutustaitoja opetellaan enemmän ja vähemmän koko elämän ajan. Vuorovaikutustaidot ovat tärkein osa sosiaalisissa taidoissa. Näissä molemmissa taidoissa on oleellisinta kommunikointi. Kielen kehitys on yksi osa sitä ja se kertoo paljon ihmisen sosiaalisesta oppimiskyvystä. (mt., 22.) Tulee kuitenkin muistaa, ettei kielen kehitys tai sen kehittymättömyys saisi olla määreenä ja esteenä yhteiskuntaan kiinnittymiselle. On muitakin tapoja osallistua vuorovaikutukselliseen kommunikointiin kuin kielen kautta. Siihen voi osallistua esimerkiksi kehon kielellä, viittoen tai kuvien avulla kommunikoiden.

Sosiaalisaatioprosessiin lukeutuvat niin sanalliset kuin sanattomatkin taidot. Lapset osaavat tulkita eleitä, kehon asentoja ja eläytyä toisten kanssa. Sanattomiin taitoihin kuuluu myös, että on kiinnostunut toisista ja heidän asioistaan, sekä myös osoittaa sen heille. Lapsilla on kyky käyttää ilmekieltä muun muassa osoittaessaan kiinnostusta. (mt., 136.) Hyväksynnän saaminen muilta ja etenkin ikätovereilta ohjaa toimintaamme. Niin sanottuja kirjoittamattomia sosiaalisia sääntöjä on joka yhteydessä. Ne vaikuttavat toimintaamme yllättävän paljon. (Paulo 2006, 59.) Mitä nämä kirjoittamattomat säännöt sitten ovat? Ovatko ne niitä, kun tiedämme, että jossakin tilanteessa pitää toimia tietyllä tavalla? Mitä jos aivot toimivat eri lailla kuin valtaväestöllä, etkä ymmärrä näitä kirjoittamattomia sääntöjä? Kelpaatko silti yhteiskunnan jäseneksi?

Vuorovaikutustaitojen hallinta ei ole kaikille itsestäänselvyys, muun muassa autismin kirjon henkilöillä vuorovaikutustaidot ovat heikot ja kommunikoinnin haasteet ovat laajat. Ammatillaisen apu tilanteessa, on välttämätöntä. Nämä eivät kuitenkaan tarkoita sitä, etteivätkö autismin kirjon henkilöt pystyisi olemaan monipuolisesti toimivia yhteiskunnan jäseniä. Tukihenkilön kanssa yhteiskuntaan ja sosiaaliin tilanteisiin harjaannutaan pienissä erissä. Mikä muu tukimuoto tarjoaa yhtä konkreettista apua?

4.3 Nuoren osallisuus

Mediassa on jo vuosia puhuttu, kuinka ennen oli enemmän yhteisöllistä toimintaa niin luokan aikuisten, pihapiirien, kuin tuntemattomien saman kiinnostuksen kohteen jakavien ihmisten kesken. 2000-luvun alkupuoliskolla tätä yhteisöllistä eloa ja välittämistä toisista alettiin kaipaamaan myös kaupunkeihin enemmän. Perustettiin matalan kynnyksen kohtaamispaikkoja, muun muassa NappiNaapuri, neulontakahviloita ja uusiin kerrostaloihin alettiin rakentamaan jälleen kerhotiloja. Yhteisöllisyys ja osallisuus ovat nostaneet koko ajan enemmän ja enemmän päätään. Ymmärretään niiden tuoma voima yhteiskunnalle. On ymmärretty, että myös lapsilla ja nuorilla on oikeus olla vaikuttamassa, olla osallisena, heitä koskevien asioiden kehittämisessä ja päättämisessä.

Viimeaikaisissa tutkimuksissa on keskitytty lasten toimijuuteen. Aikuisten rinnalla, myös lapset ja nuoret ovat aktiivisia jäseniä yhteisöissään. Toki heidän tapansa osallistua on ikätasoisia. Varhaisen tuen menetelmänä puhutaan myönteisestä tunnistamisesta. Siinä lapset ja nuoret ovat arjessa tunnistamisen kohteita, sekä toteuttajia. Eli ei ole tarkoituksena erotella ihmisiä tuen tarpeen mukaan, vaan antaa tunnustusta ja kehuja kaikille heidän teoistaan yksilöllisesti, sekä yhteisöllisesti. (Kallio ym. 2013, 76.) Tämä toimintatapa ruokkii myös positiivista kehää. Kun lapset ja nuoret saavat positiivista palautetta toiminnastaan se kannustaa heitä toimimaan jatkossakin niin.

Lapset ja nuoret pääsevät arjessa osallisiksi mm. koulussa, harrastuksissa ja kaveriporukassa. Arki rakentuu yhteisöllisyyden mahdollisuudeksi, jossa on helppoa olla aktiivinen toimija. Jotta voimme tukea osallisuutta ja yhteisöllisyyttä, ei tarvitse järjestää erikseen osallistumistoimintaa. Arkeen liitetyt mahdollisuudet ovat kiinnostavimpia. (Kallio ym. 2013, 83.) Myös tukihenkilötyössä asiakkaat ovat aktiivisia toimijoita ja saavat vaikuttaa paljon työskentelyyn. Toki pitää muistaa, että työskentelyllä on tavoitteet ja tukihenkilön tehtävä on sisällyttää asiakkaan toivomaan toimintaan elementtejä kohti tavoitteiden saavuttamista. Asiakkaat ovatkin pääasiassa innoissaan tukihenkilön tapaamisista. Tämä käy myös ilmi tekemästani asiakastytyväisyyskyselyissä, joihin perehdyn paremmin myöhemmin. Asiakkaat saavat positiivisen kokemuksen vaikuttamisesta, kun työskentelyä suunnitellaan yhdessä. He kokevat tulevansa kuulluksi ja arvostetuksi ideoidensa kanssa. Asiakkaista moni jää esimerkiksi luokassa muiden varjoon, koska asioiden prosessointi vie hivenen kauemmin. Asiasta saatetaan tehdä

jo päätöstä, kun asiakkaamme ovat vasta ideointivaiheessa. Nämä kokemukset eivät kannusta osallisuuteen. On tärkeää, että jokaisella on paikka, jossa oma ääni tulee kuulluksi. Osallisuuden ja kiinnittymisen tuomaa positiivista käytöstä ja halua oppia tulee tukea yksilöllisesti sekä kehittäen (Poikkeus yms. 2013, 112-113). Tukihenkilön kanssa voi myös opetella tapoja kertoa omia ideoita, niiden kehittämistä sekä joustamista muiden kanssa. Samalla tulee harjoiteltua sosiaalisia tilanteita, sekä yhteistyötä. Erilaiset taidot linkittyvät toisiinsa ja vaikutus on nähtävissä monilla eri osa-alueilla.

Jo vuonna 1949 Morton Deutschin on tehnyt analyysin ryhmän keskinäisriippuvuudesta. On kyse yhteistoiminnallisesta oppimisesta, johon on koottu hyviä ideoita ryhmän tehokkaasta oppimisesta. Yhteiskunnallisessa oppimisessa ryhmän toiminta suunnitellaan niin, että ryhmän jäsenet ovat riippuvaisia toisistaan päästäkseen omiin päämääriinsä. Deutschin mukaan tällaisessa ryhmän toiminnassa vallitsee positiivinen keskinäisriippuvuus. (Saloviita 2006, 46-47.) Oikeastaan koko elämän ajan kohtaamme tilanteita, joissa olemme riippuvaisia toisista. Yksin on vaikea mennä kohti päämääriä. Päämäärien saavuttamiseen tarvitaan myös osallisuutta. Osallisuutta on erilaista eikä se aina tarkoita suurta ja ihmeellistä. Osallisuutta on jo sekin, että on halukas vaikuttamaan omiin päivittäisiin asioihin.

Yhteiskunnallisesti ajateltuna osallisuus on hyvin tärkeää ja osa jokaisen kasvuprosessia. Hämäläinen (2006, 45-47) toteaa yhteiskuntaan osallistumisen olevan tärkeä osa nuorten kasvua. Yhteiskunnallisen kehityksen tulevaisuuden kannalta on syytä muistaa nuorten olevan pian aikuisia ja heidän kasvu yhteiskunnan toimijoiksi on merkittävää. Nuorten kasvu kannalta mahdollisuus osallisuuteen ja osallistumiseen on luonnollinen suunta kohti yhteiskunta elämää. Tärkeää on päästä vaikuttamaan asioihin eikä vain tyytyvä yhteiskunnan luomiin valmiisiin ja ehkä vanhentuneisiin odotuksiin. Aikuisten tehtävänä on luoda osallisuuden mahdollisuus. Silti nuoret tarvitsevat tukea, avointa ilmapiiriä ja vaihtoehtoja luodakseen uusia ideoita (Linnakangas & Miettinen 2004, 102). Poliitikassa ja erityisesti nuorisopolitiikassa on herätty osallisuuden tärkeyteen. Sen edistäminen on otettu yhdeksi tavoitteeksi. Yhteiskunta ja toimiva demokratia tarvitsevat kansalaisia, jotka ovat kiinnostuneita ja ottavat vastuuta yhteiskunnan asioista. Yhteisistä asioista huolehtimiseen ja halu osallistua niiden kehittämiseen on osa aatteellista kasvuprosessia, mikä tapahtuu jo nuoruusiässä. Nuorten aktivoin-

nin tärkeys ei sinänsä ole uusi asia. Ennenkin on huomattua nuorten osallisuuden tärkeys toimivan ja reilun yhteiskunnan kannalta kohti vastuullista yhteiskuntaelämän jäsenyyttä. (Hämäläinen 2006, 45-47.)

Nuorten osallisuuden aktiivisuustasoon on herätty eri ammattilaistahojen toimesta, koska sen on huomattu passivoituneen. Hämäläisen (2006, 45-47) tekstissä sitä pidetään jopa demokratian vakavana uhkana. Tähän halutaan muutosta valtion tasolla. Nuorisopolitiikka on osana valtion talousarviota sekä valtionhallintoa. Valtio on kehittänyt niin kunnallisen nuorisotyön kautta kuin koulussa annettavan opetuksinkin kautta mahdollisuuksia yhteiskunnalliseen osallistumiseen. Yhteiskunnan tuki myös nuorisjärjestöille ja erilaisiin harrastustoimintaan on mahdollistanut monipuolisten toimintarakenteiden kehittämistä. (mt., 45-47).

4.4 Yksinäisyys

Eri tutkimuksissa on todettu yksinäisyyden näkyvän aivokuvissa samalla lailla kuin fyysinen kipu. Kyse on siis todellisesta tilasta eikä tyhjänpäiväisestä valittamisesta. Yksinäisyyttä ei pidä siis missään nimessä ohittaa ja suhtautua asiaan vähäpätöisesti. Yksinäisyyttä kokevan ihmisen kuuntelematta jättäminen tai syyllistäminen ei ainakaan kannusta häntä. Sen sijaan yksinäinen alkaa tuntemaan olonsa vieläkin kurjemmaksi, epäonnistuneemmaksi ja kelpaamattommaksi. Ihminen kaipaa merkityksellisyyden tunnetta. Se luo kokemuksen, että pystyy vaikuttamaan omaan olotilaansa ja on olemassa. Kun ihminen uskoo voivansa vaikuttaa asioihinsa, merkityksellisyyden tunne kasvaa. Sen puute on osa yksinäisyyttä. Yksinäisyys voi olla jopa niin paha, että ihminen kyseenalaistaa koko oman merkityksensä ja olemassa olonsa. (Junttila 2018, 21 ja 98.)

Voidaan pohtia mitä ihminen pelkää eniten. Onko se yksinäisyyttä? Ainakin on sosiaalista yksinäisyyttä, mikä johtuu sosiaalisten tilanteiden pelosta. Yksinäisyys on välillä hyvästä ja tervetullutta, mutta jos se ei ole omasta halusta johtuvaa, on tilanne toinen ja asiaan tulee puuttua. (Mattila 2014, 205.) Ihminen tarvitsee tukiverkkoja ympärilleen. Niiden tarve korostuu etenkin silloin, kun elämässä tulee eteen haasteita. Kaikki tarvitsevat ihmiskontakteja, vaikka ihminen ei olisikaan kovin sosiaalinen. Sosiaalisten kontaktien puute kuin puhtaan yksinäisyydenkin on todettu ennustettavan lyhyttä elinikää sekä ylipäättään saamaan elämän tuntumaan onnettomalta. (Keltikangas- Jär-

vinen 2008, 122-123.) Kokonaisvaltainen hyvinvointi sisältää tyytyväisyyttä omaan elämään eri osa-alueilla. Osana hyvinvointia on luottamus toisiin ihmisiin ja luottamus arjesta selviämiseen. Sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä luottamus on tärkeässä roolissa. Yhteisöllisyys perustuu myös luottamussuhteisiin. Jos on tullut torjutuksi jatkuvasti, pelko sen uusiutumisesta on valtava. Se vaikuttaa sosiaalisiin tilanteisiin ja rohkeuteen. Rohkeutta tarvitaan muutoksen aikaan saamiseksi. (Junnila 2018, 32-45.)

Yksinäisyyttä on monellakin tavalla hankala havaita. Lapset ja nuoret osaavat peittää yksinäisyyden tunteensa. Yksinäisyyden ilmenemismuotoja on monia. Monesti lapset tai nuoret vetäytyvät tilanteista. Ammattihenkilöiden tulee herkästi puuttua tilanteisiin. Useat tutkimukset osoittavat, että työn ja koulutuksen ulkopuolelle ajautuneet ihmiset kokevat muita enemmän yksinäisyyttä (mt., 22-23). Yksinäisyys ajaa eristäytymään yhteiskunnasta. Ammatilaisen näkökulmasta siihen on silloin vaikeampi puuttua ja huomata. Monella asiakkaista ei ole kavereita. Joko heidän sosiaaliset taitonsa eivät riitä niiden ylläpitämiseen tai kukaan ei halua olla heidän kavereitaan, esimerkiksi erityispiirteiden vuoksi. Tekemässäni asiakastytyväisyyskyselyssä, lähes kaikki asiakkaat odottivat tukihenkilöstä kaveria, aikuista kenelle jutella, sekä piristystä viikkoon ja kivaa tekemistä. On surullista, että lapset ja nuoret toivovat tukihenkilöstä kaveria, kenen kanssa tehdä jotain kivaa. Eikö lasten ja nuorten pitäisi olla leikkimässä ja viettämässä aikaa ikätovereidensa kanssa?

Tutkimuksissa on huomattu, ettei yksinäisyys ole sinänsä lisääntynyt. Sen aiheuttamien haasteiden ja vaikutusten ulottuvuudet ovat lisääntyneet. Ne ilmenevät voimakkaampina ja vaikutuksiltaan pitkäkestoisempina kuin aiemmin. Yksinäisyyden aiheuttamat kustannukset ovat suuria. Lasten ja nuorten yksinäisyyttä pyritään vähentämään lapsi- ja perhepoliittisilla kehittämissuunnitelmissa. Nuorisotakuusta yhteisötakuun suuntaan on hallitusohjelman yksi kärkihankkeista. Sen tehtävänä on nimenomaan vähentää yksinäisyyttä ja siitä aiheutuvia eri sektoreiden muun muassa sosiaali-, opetus- ja terveystalvelujen kuluja. (mt., 22- 23.)

5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYIDEN TULOKSET

5.1 Tutkimuksen kohde ja kohdejoukko

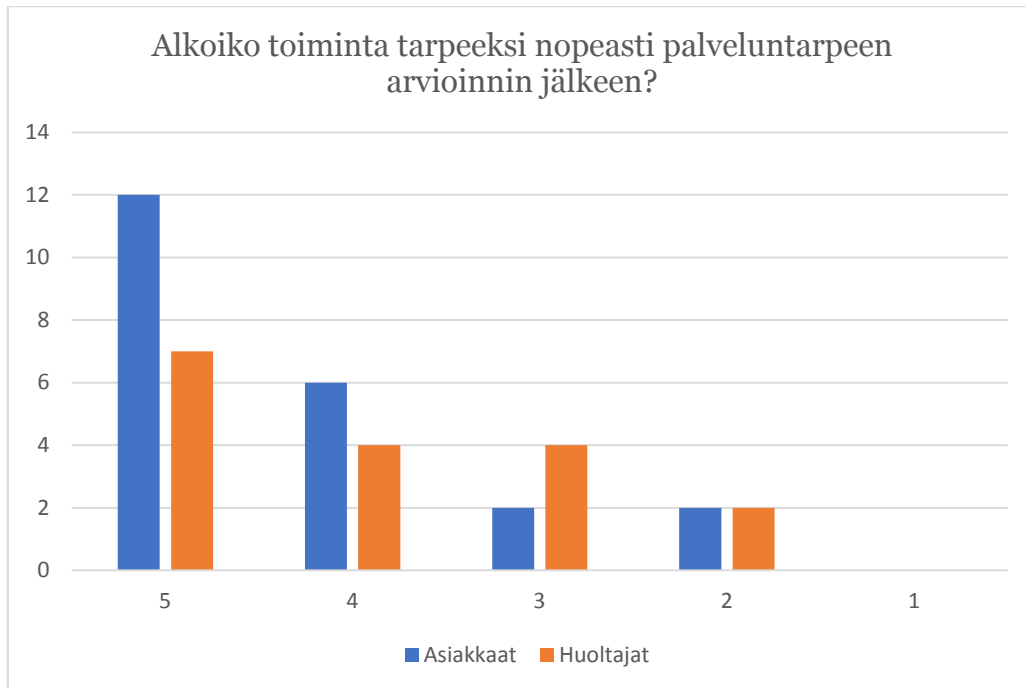
Lähetin kyselylomakkeen kaikille Tuplakasi Oy:n ammatillisen tukihenkilöpalvelun alaisuudessa oleville asiakkaille. Tein oman kyselylomakkeen alle 18- vuotiaiden asiakkaiden huoltajille, sekä oman kyselylomakkeen asiakkaille. Minulle palautettiin 23 kappaletta huoltajakyselyitä sekä 29 kappaletta asiakaskyselyitä. Kyselyihin vastaajat saivat jättää tyhjiä kohtia halutessaan. Tämän vuoksi joissain kohdissa oli vähemmän vastaajia kuin maksimimäärä. Työntekijämme auttoivat asiakkaita heidän halutessaan kyselyiden täyttämässä, jos asiakkailla oli haasteita joko kirjoittamisessa tai lukemisessa. Asiakkaat saivat päättää, palauttavatko kyselyt suljetuissa kirjekuorissa vai suoraan omalle tukihenkilölle. Lähes kaikki palauttivat lomakkeet suoraan tukihenkilölle ja he toimittivat ne minulle. Tuplakasi Oy halusi tietää nimenomaan asiakkaiden näkemyksen ja kokemukset palvelusta. Palvelu on tarkoitettu nimenomaan itse asiakkaille ja siksi heidän kokemuksensa ja äänensä kuuluviin saaminen on ensisijaisen tärkeää etenkin, kun kyseessä on usein marginaaliryhmään kuuluva asiakaskunta. Halusin myös kuulla huoltajien näkemyksen ammatillisesta tukihenkilöpalvelusta, jotta pääsen vertailemaan asiakkaiden ja huoltajien ajatuksia, odotuksia ja kokemuksia. On äärimmäisen mielenkiintoista tutkia näiden kahden ryhmän kyselylomakkeita.

5.2 Aineiston analyysi

Analysoin aineiston osaksi sanallisesti sekä nostan ammatillisen tukihenkilötyön vaikuttavuuden kannalta tärkeimmät kohdat esille pylväsdiagrammien avulla. Niistä on helppo vertailla asiakkaiden ja huoltajien keskinäisiä vastauksia. Yleisesti vastauksista voi huomata, että ammatillista tukihenkilötyötä arvostetaan ja sillä on ollut vaikutusta asiakkaiden ja heidän perheidensä elämään. Suurin osa asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneista odottivat innolla tukihenkilötyön alkua.

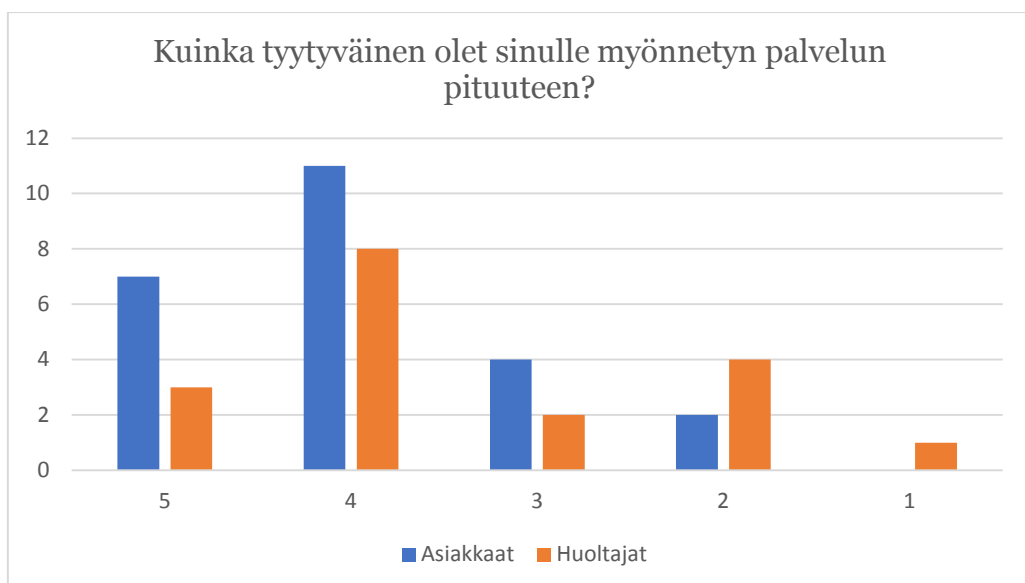
Kyselyissä käytin asteikkoa 5-1 niin, että 5= erittäin tyytyväinen, 4= tyytyväinen, 3= melko tyytyväinen, 2= tyytymätön ja 1= erittäin tyytymätön.

Taulukko 1



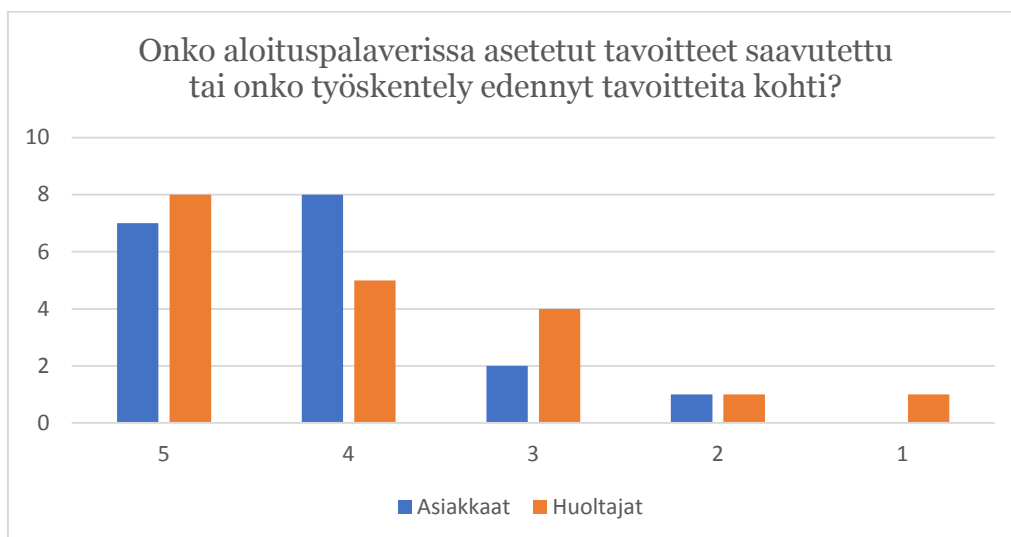
Ammatillinen tukihenkilötyö on tarkoitettu nopeaksi avuksi. Etenkin asiakkaat ovat sitä mieltä, että siinä on onnistuttu. Vanhemmat ovat myös tyytyväisiä toiminnan alkamisen nopeuteen. Espoon kaupunki sekä Tuplakasi Oy ovat onnistuneet tehtävässään tuottaa nopeasti tukihenkilötyötä tarvitsijoille. Tällaista toimintatapaa juuri tarkoitetaan ennaltaehkäisevällä työllä.

Taulukko 2



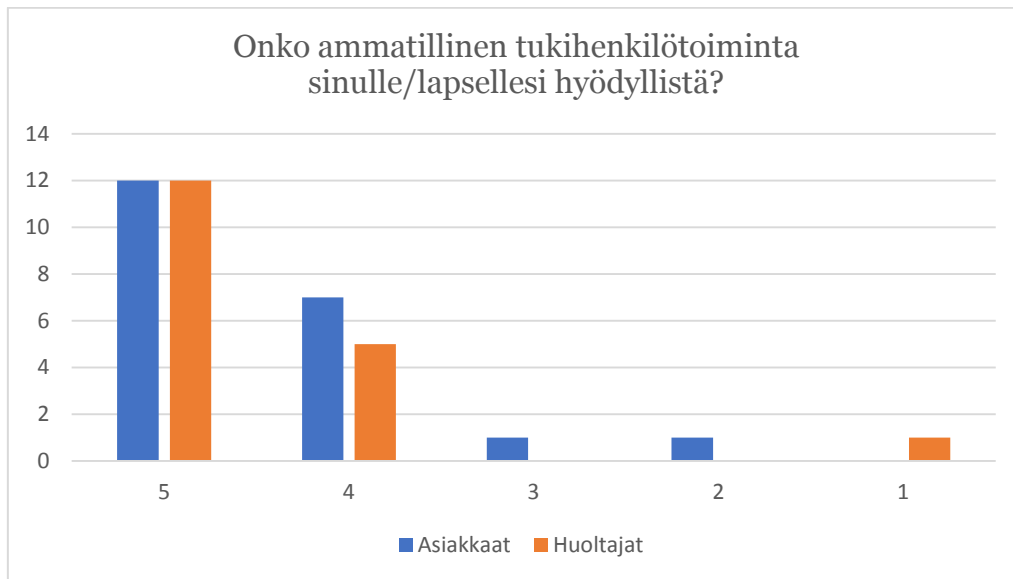
Lastensuojelun ja perhesosiaalityön asiakkaiden sopimuksia jatketaan kolmen kuukauden jaksoissa, mutta keskimäärin palvelun pituus on puolesta vuodesta vuoteen. Vammaispuolen asiakkaat saavat suoraan puolen vuoden tai vuoden sopimuksia. Kyselylomakkeiden avoimissa kysymyksissä osa huoltajista toi esille, että kolmen kuukauden jaksot ovat liian lyhyitä ja ammatillisen tukihenkilötyön jatkon saamisen epävarmuus huoletti. Suurin osa niin asiakkaista kuin huoltajistakin olivat tyytyväisiä palvelun pituuteen.

Taulukko 3



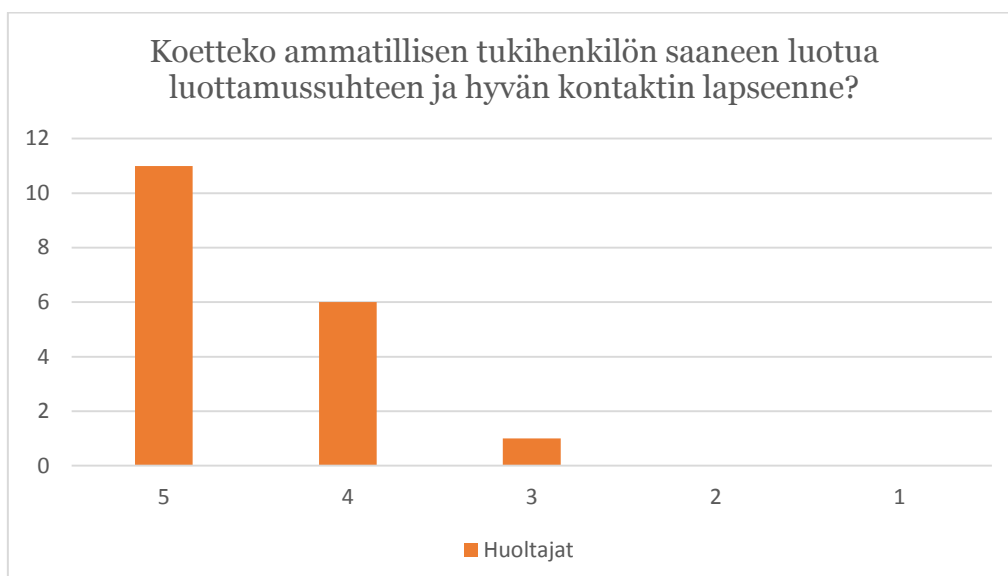
Tuplakasi Oy:n tukihenkilötyöskentelyssä on edetty kohti tavoitteita tai niitä kohti ollaan oltu menossa. Kyselyissä nousi esille myös tyytyväisyys työskentelyn monipuolisuuteen. Avoimissa kysymyksissä etenkin huoltajat toivat esille kiitollisuutta siihen, että lapsi tai nuori sai olla osana vaikuttamassa työskentelyyn sekä hänen erityistarpeensa ja psyykinen toimintakyky otettiin hyvin huomioon.

Taulukko 4



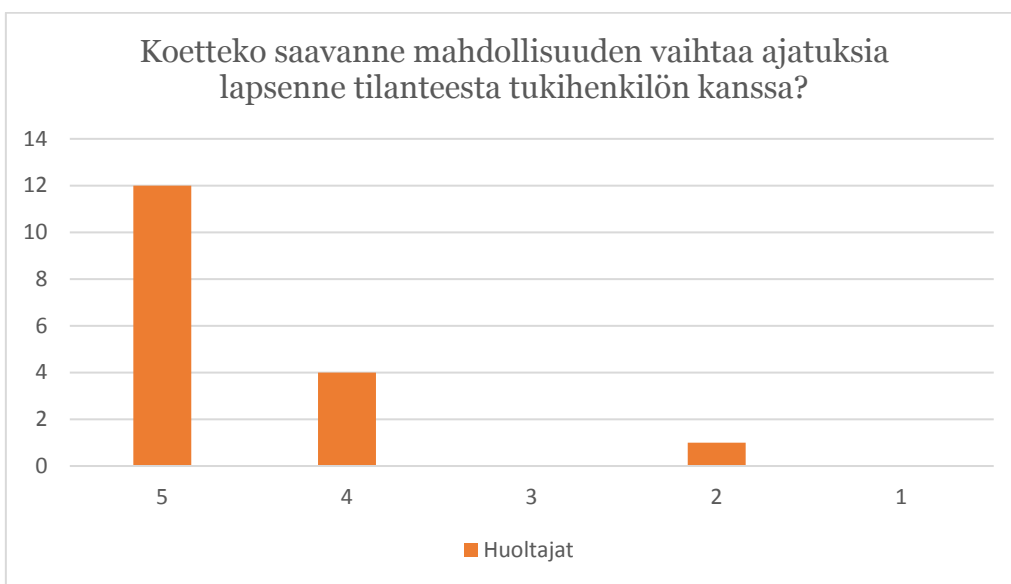
Ammatillinen tukihenkilötyöskentely todettiin erittäin hyödylliseksi. Avoimissa kysymyksissä huoltajat nostivat esille etenkin seuraavia hyötyjä: omatoimisuuden ja itseenäistymisen lisääntyminen, rohkeuden saaminen sosiaalisiin tilanteisiin sekä rohkeus poistua kotoa ja kokeilla uusia asioita. Asiakkaat sen sijaan toivat avoimissa kysymyksissä esille, että on mukavaa, kun on oma aikuinen, saa tehdä asioita ilman vanhempia sekä pääsee kokemaan ja kokeilemaan uusia asioita.

Taulukko 5



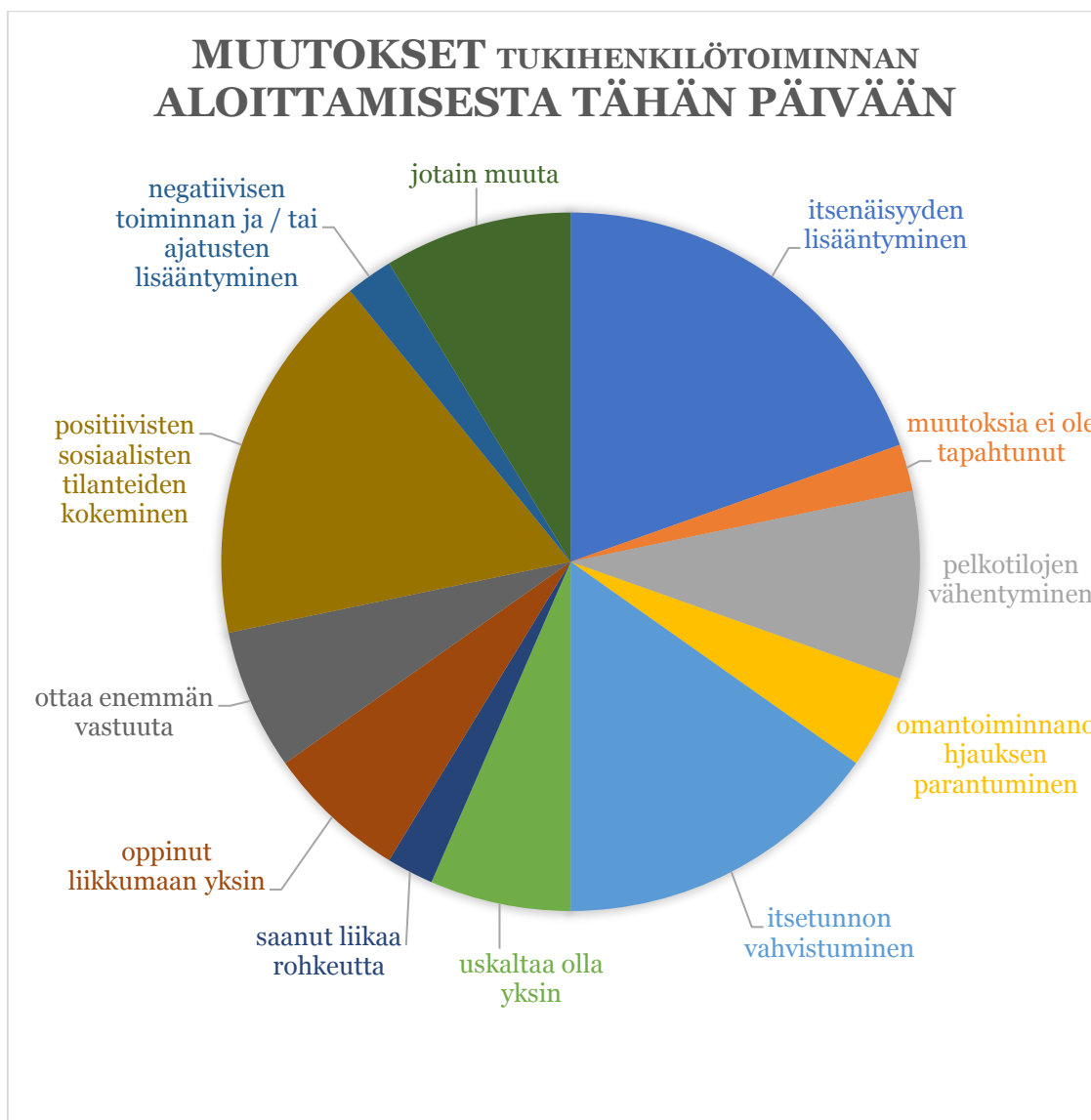
Huoltajien kyselyissä oli muutama erilainen kysymys asiakkaisiin verrattuna. Halusin saada tiedon, kuinka he kokevat luottamussuhteen luomisen onnistuneen sekä yhteistyön ammatillisen tukihenkilön kanssa. Olen tuonut opinnäytetyössä monesti esille luottamussuhteen tärkeyden hyvin tuloksiin johtavassa työskentelyssä. Sen kysyminen olikin tärkeää. Vastaukset puhuvat puolestaan ja Tuplakasi Oy:n työntekijät ovat onnistuneet tässä työskentelyn kulmakivessä erinomaisesti.

Taulukko 6



Ammatillisen tukihenkilön palvelujen alaisena olevan lapsen tai nuoren perheen mukaan saaminen työskentelyyn tukee kokonaisvaltaista apua. Perhettä on vaikeaa saada mukaan, jos yhteydenpito ei ole avointa. Huoltajat kokevat tukihenkilöiden ottavan tarpeeksi aikaa ajatustenvaihtoon perheen kanssa.

Taulukko 7



Ammatillinen tukihenkilötoiminnan tavoitteellisuuden vuoksi oli tärkeää kysyä myös, miten muutos näkyy huoltajien mielestä lapsessa tai nuoressa. Vaihtoehdot olin kirjoittanut valmiiksi, josta huoltajat saivat valita yhden tai useamman vaihtoehdon. Eniten vaikutusta on tullut itsenäisyyden lisääntymiseen, positiivisten sosiaalisten tilanteiden kokemisessa sekä itsetunnon vahvistamisessa myös pelkotilat ovat vähentyneet. Asiakkaat toivoivat tukihenkilöltä seuraa, ymmärrystä ja hyviä hetkiä. Asiakkaiden toiveet eivät olleet kovin suuria ja ihmeellisiä, vaan hyvinkin inhimillisiä ihmisen tarpeita. Asiakkaat kertoivat palautelomakkeissa, että ammatillinen tukihenkilöpalvelu merkitsee heille seuraa, tukea, vaihtelua arkeen ja iloa. He kertoivat myös, että tukihenkilön kanssa pääsee tekemään asioita, joita ei muuten pääsisi tekemään. Tukihenkilöpalvelu

merkitsi asiakkaille myös vapautta. Eniten arjessa asiakkaiden mielestä ovat muuttuneet se, ettei tarvitse olla yksin, on saanut mielekästä tekemistä vapaa-ajalle ja saa tehdä asioita ilman vanhempia. Asiakkaat ovat sitä mieltä, että tukihenkilö ottaa heidän tarpeensa hyvin huomioon. Ennen tukihenkilön tapaamista suurin osa asiakkaista kuvaa olevansa iloinen ja innostunut. Muutama kuvaa olevansa jännittynyt ja toiveikas.

6 KEHITTÄMISEHDOTUKSET SEKÄ JATKOTUTKIMUKSEN TARPEET

Palautteista esiin noussut suuri tyytyväisyys teki hankalaksi miettiä kehittämiskohteita. Tässä kohtaa työn kehittämisessä tulee keskittyä työn mielekkyyteen. Osa asiakassuhteista ovat pitkäkestoisia ja on tärkeää varmistua, ettei työ ala käymään puuduttavaksi ja työntekijä menettämään kiinnostuksen asiakkaan asioihin. Lähdin pohtimaan, kuinka tämä mielenkiinto saadaan pidettyä yllä. Joidenkin asiakkaiden kohdalla se käy varmasti helpommin kuin toisten. Yhtenä asiana on varmistua siitä, että työntekijä malttaa pitää lomaa. Pieni tauko työstä ja asiakkaista tekee kaikille hyvää.

Pääkaupunkiseudulla on paljon maksullisia sekä ilmaisia tapahtumia. Perustin Tuplakasi Oy:n työntekijöiden kesken whats app- ryhmän, jossa jaetaan menovinkkejä. Tapahtumien etsiminen voi välillä olla työlästä tai kaikilla työntekijöillä ei riitä voimavarat siihen. Työntekijöiden ryhmästä niitä on helpompi etsiä. Sovimme työntekijöiden kanssa, että tapahtumailmoituksista otetaan kuva tai kuvakaappaus. Näin ne ovat helpoiten löydettävissä, eivätkä ne häviä muiden keskustelujen joukkoon. Työntekijät ovat kokeneet ryhmän hyödylliseksi. Ryhmän päivittäminen ei kuormita ketään yksittäistä henkilöä, koska useampi työntekijä päivittää sitä. Työntekijöille on tehty mahdollisimman helpoksi erilaisten tapahtumien löytäminen, jotta asiakkaan kanssa on tunne saavutettavissa olevista erilaisista mahdollisuuksista ja apu, jos tarvittaisiin jotain erilaista kuin yleensä.

Kolmanneksi olen organisoinut muutamia yhteistapaamisia. Näihin osallistumiseen kysytään aina asiakkaan ja hänen perheensä lupa. Olemme käyneet muun muassa keilaamassa, katsomassa jääkiekko-ottelua sekä pelanneet lautapelejä. Suunnitteilla on yhteinen metsä- ja grillausretki sekä tyttöjen hemmottelu ilta. Näin työntekijä sekä asiakas saavat pitkään kestäneeseen asiakassuhteeseen vaihtelua ja toisenlaista lähes-

tymissuuntaa. Ryhmätapaamisia on ollut noin joka toinen kuukausi tai joskus kuukausittain. Yhteiset tapaamiset ovat olleet tykättyjä niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin puolelta. Tosin kaikki ovat myös todenneet, etteivät haluaisi kaikkien tapaamisten olevan ryhmätapaamisia. Näissä tapaamisissa on muodostunut myös kaverisuhteita, mikä on tietenkin mahtava asia.

Nyt meneillään olevana kehittämisideana on työtilan löytäminen. Siellä voisi tavata asiakasta rauhallisessa ympäristössä esimerkiksi kokkailun ja leipomisen merkeissä. Tämän kehitysideoan olen vienyt esimiehelleni, joka on antanut sille vihreää valoa. Myös työntekijät ovat pitäneet ideaa hyvänä ja luovan heille lisää mahdollisuuksia tukea asiakasta. Positiivisen vastaanoton vuoksi työtila on haussa ja muutamia vaihtoehtoja on käyty jo katsomassakin. Tilan löytämisen haasteeksi on osoittautunut hinnan, sijainnin, varustelun ja sopivan koon yhteen sovittaminen. Haastavinta on löytää tila varusteltuna kunnan keittiöllä ja äänieristyksellä. Olemme vaitiolo velvollisia, eikä puheemme saa kuulua muualle. Tämän vuoksi yhteiskäyttötilat eivät tule kysymykseen.

6.1 Jatkotutkimuksen tarpeet

Olisi hyvin mielenkiintoista teettää myöhemmin asiakastyytyväisyyskyselyt uudelleen ja päästä vertailemaan niiden vastauksia tässä opinnäytetyössä esille nousseisiin vastauksiin. Tällä tavoin pääsisimme tutkimaan tekemämme työn laatua Tuplakasilla. Olemmeko pystyneet pitämään tämän erinomaisen tason sekä missä on parannettavaa?

Osa asiakassuhteistamme ovat hyvinkin pitkiä, joten tämä mahdollistaisi ammatillisen tukihenkilötyön vaikuttavuuden tutkimista pitkälläkin aikavälillä. Tämä olisi hyvin mielenkiintoinen tutkimusasetelma. Se olisi hyödyllinen etenkin ennaltaehkäisevän työn näkökulmasta kokonaisuudessaan sosiaalialalle. Tutkimus toisi esille ennaltaehkäisevän työn hyödyt kuin mahdolliset haitatkin.

Mielenkiintoista olisi päästä haastattelemaan uudelleen asiakkaita, jotka ovat osallistuneet tähän tutkimukseen, mutta heidän asiakkuus on päätetty, koska tarvetta ammatilliselle tukihenkilölle ei enää ole. Näin ollen nuoriso- ja sosiaaliala saisivat konk-

reettista tietoa ammatillisen tukihenkilötyön vaikutuksista. Mielenkiintoista tutkittavaa aiheesta siis vielä riittäisi, vaikka useampaankin opinnäytetyöhön tai esimerkiksi ylempään ammattikorkeakoulun opinnäytetyöhön.

7 OPINNÄYTETYÖN ARVIOINTI JA POHDINTA

7.1 Opinnäytetyöprosessin kuvaus

Alusta asti minulle oli selvää, mitä haluan tehdä. Halusin tuoda esille meidän ihanat asiakkaat ja heidän perheensä. Halusin nostaa esille sen joukon, joilla olisi niin paljon annettavaa tähän yhteiskuntaan, mutta se on tehty haastavaksi erinäisistä syistä. Halusin nostaa esille positiivisuuden, kannustamisen ja toista arvostavan kohtaamisen tärkeyden, kuinka nopeasti toteutettavalla tavalla saadaan suuria muutoksia aikaan. Aina ei tarvita sen kummempaa kuin turvallinen, kuunteleva ja pysähtyvä aikuinen. Juuri tätä on ammatillinen tukihenkilötoiminta. Saadaksemme näiden kaikkien asiakkaiden potentiaali käyttöön tarvitsemme ennaltaehkäisevää työtä eli juuri sitä, mihin yhteisöpedagogina on luonnollista tarttua.

Kerroin opiskelukaverilleni suunnitelmistani tehdä opinnäytetyö ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta. Olimme kohdanneet hänen kanssaan useasti myös työmme kautta. Hän oli asumisyksikössä ohjaajana ja minä kävin tapaamassa siellä asiakastani. Juttelimme kohtaamisten lomassa paljon ammattialasta ja itse ammatillisuuden monimuotoisuudesta. Päätimme tehdä opinnäytetyön yhdessä, koska olimme molemmat kiinnostuneita erityisesti erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden kanssa tehtävästä ennaltaehkäisevästä työstä ja osallisuuden parantamisesta.

Aloitimme opinnäytetyöprosessin ohjeiden mukaan vaiheittain. Jaoin molemmille omat aihealueet tiedon etsintää varten ja osan sovimme tekevämme yhdessä. Aluksi työskentely sujui hyvin ja aikataulussa. Kirjoitusprosessin lähestyessä alkoi käymään selväksi, ettei toinen saanut tekstiä aikaan ja alussa ollut halu opinnäytetyön tekemiseen alkoi hiipua. Kannustuksella, auttamisella ja yhteisillä tapaamisilla yritin saada toverini tuottamaan tekstiä. Sitä ei kuitenkaan syntynyt monista lupauksista huolimatta.

Kevät alkoi olemaan jo pitkällä ja minun oli aika tehdä päätös, etten voi enää odottaa lupauksia tekstistä vaan sitä on tultava myös toiselta tekijältä. Lopulta tulimme siihen lopputulokseen, että palautan opinnäytetyön omissa nimissäni. Olinhan siihen asti

kaiken kirjallisen tuotoksen myös tehnyt. Aikataulun kanssa meinasi tulla kiire. Oli aloitettava tiedonhankinta aihealueista, jotka kuuluivat alun perin toiselle tekijälle. Selviydyin prosessista suurelta osin mielenkiintoisen aiheen ansioista. Lisätiedon etsiminen siinä vaiheessa, kun kirjoittamisen olisi pitänyt olla jo pitkällä, ei ollut stressaavaa, koska halu tiedon etsintään oli suuri. Koin myös kirjoittamisen paljon helpommaksi, mitä alun perin olin kuvitellut. Kirjoittamisen helppous yllätti minut täysin ja opinnäytetyöprosessin aikana aloin harkitsemaan ylempään ammattikorkeakouluun hakemista. Aikaisemmin se ei tuntunut vaihtoehdolta, koska en pitänyt itseäni kirjoittajana.

7.2 Opinnäytetyön tulosten pohdinta

Ennaltaehkäisevästä työstä ja sen tärkeydestä puhutaan paljon. Toimia sen toteuttamiseksi on lisätty, mutta sen toteuttamisessa kunnilla on paljon päätösvaltaa. Ammatillinen tukihenkilötoiminta on yksi ennaltaehkäisevä työmuoto. Keräämäni palautteiden erinomainen tyytyväisyys yllätti niin Tuplakasi Oy:n omistajan kuin minutkin. Tehtävänäni oli selvittää, mitä hyötyä toiminnasta on ennaltaehkäisevästä näkökulmasta. Tulkintani mukaan toiminta on hyödyllistä ennaltaehkäisevässä mielessä. Palautteista nousseet itsetunnon vahvistuminen, itsenäisyyden lisääntyminen, positiiviset kokemukset sosiaalisista tilanteista sekä huoltajien kokema tuki ovat kaikki muun muassa syrjäytymisen ennaltaehkäiseviä piirteitä.

Palvelun saajat kokevat hyötyneensä tukihenkilötyöskentelystä arjessa mielekkäänä vapaa-ajanviettona ilman vanhempia. He kokivat myös saavansa tukea ja apua muun muassa rahankäyttöön, kuntoiluun ja julkisilla liikennevälineillä matkustamiseen. Apu arjessa on siis hyvin konkreettista. Se on samalla osallisuuteen kannustavaa ja syrjäytymistä ehkäisevää. Asiakastyytyväisyyskyselyt osoittivat ammatillisen tukihenkilöpalvelun olevan erittäin hyödyllistä monellakin eri osa-alueella. Vastaajia oli myös varsin paljon, huoltajia 23 ja asiakkaita 29. Asiakkaiden sekä työntekijöiden kokemusten perusteella ammatillista tukihenkilötoimintaa tulisi ehdottomasti käyttää laajalti ennaltaehkäisevänä työmuotona. Se vastaa kaikkiin osa-alueisiin, joita tuodaan esille syrjäytymisen ehkäisyssä, osallisuudessa sekä yhteiskuntaan kiinnittymisessä. On kyse kokonaisvaltaisesta tuesta, jonka hyödyistä on kauaskantoiset seuraukset. Kyselyn teettämisen jälkeen Tuplakasi Oy:n asiakasmäärät ovat nousseet puolella. Tämä puhuu

osaltaan sen puolesta, että palvelulle on tarvetta ja sen tuomat hyvät vaikutukset on huomattua.

7.3 Tilaajan mielipide

Keskustelimme työn tilaajan kanssa tekemistäni diagrammeista ja niiden tuloksista. Yllätyimme positiivisen palautteen määrästä. Odotimme joukossa olevan enemmän negatiivista palautetta. Tuplakasi Oy on halunnut tietoisesti palkata eri tyyllisiä työntekijöitä. Pohdimme työn tilaajan kanssa, voisiko vastauksissa näkyä tämä monipuolinen työtoteena.

Työn tilaaja oli tyytyväinen, kun opinnäytetyössä toiminnot oli pilkottu osiin ja kerrottu seikkaperäisesti toiminnasta. Tilaajan mielestä opinnäytetyöstä saa helposti ja hienosti käsityksen, mistä tukihenkilötyössä on kysymys. Työn arvostus ja tärkeys on nostettu tilaajan mielestä hyvin esille.

LÄHTEET

Hågård, Charlotte 2012. Alla har talang! Hitta och utveckla din och andras potential. Falun: ScandBook AB.

Hämäläinen, Juha 2006. Nuori ja perhe yhteiskunnan murroksessa. Teoksessa Laukkanen, Eila & Marttunen, Mauri & Miettinen, Seija & Pietikäinen, Matti (toim.) 2006. Nuorten psyykkisten ongelmien kohtaaminen. 1.painos. Hämeenlinna: Kustannus Oy Duodecim.

Ihalainen, Jarmo & Kettunen, Terttu 2012. Turvaverkko vai trampoliini: sosiaaliturvan mahdollisuudet. 9.painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Junttila, Niina 2018. Kaiken keskellä yksin, aikuisten yksinäisyydestä. Tammi.

Kallio, Kirsi Pauliina & Stenvall, Elina & Bäcklund, Pia & Häkli, Jouni 2013. Arjen osallisuuden tukeminen syrjäytymisen ehkäisemisen välineenä. Teoksessa Reivinen, Jukka & Vähäkylä, Leena (toim.) 2013. Ketä kiinnostaa? Lasten ja nuorten hyvinvointi ja syrjäytyminen. Tallinna: Gaudeamus oy.

Kauppila, Reijo A 2006. Vuorovaikutus ja sosiaaliset taidot. 2.painos. Juva: PS-kustannus.

Keltikangas- Järvinen, Liisa 2008. Temperamentti, stressi ja elämänhallinta. 5.painos. WSOY.

Linnakangas, Ritva & Suikkanen, Asko 2004. Varhainen puuttuminen. Mahdollisuus nuorten syrjäytymisen ehkäisemisessä. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö.

Mattila, Juhani 2014. Herkkyys ja sosiaaliset pelot. 2.painos. Helsinki: Kirjapaja.

Metsämuuronen, J. (toim.) 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. 1.painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Nuorisolaki (1285/2016) Helsingissä 21.12.2016.

Nuotio, Jaakko & Miettinen, Maija 2011. Tukihenkilötoiminta sosiaalisen vahvistamisen menetelmänä. Teoksessa Pia Lundbom & Jatta Herranen (toim.) Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä. Sarja C. Oppimateriaaleja 24. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu – Humak, 191.

Paulo, Anne 2006. Nuori ikäistensä joukossa. Teoksessa Laukkanen, Eila & Marttunen, Mauri & Miettinen, Seija & Pietikäinen, Matti (toim.) 2006. Nuoren psyykkisten ongelmien kohtaaminen. 1.painos. Hämeenlinna: Kustannus Oy Duodecim.

Poikkeus, Anna- Maija & Rasku- Puttonen, Helena & Lerkkanen, Marja- Kristiina & Kuorelahti, Matti & Siekkinen, Martti & Kiuru, Noona & Nurmi, Jari- Erik 2013. Osallistava koulu syrjäytymisen ehkäisijänä. Teoksessa Reivinen, Jukka & Vähäkylä, Leena (toim.) 2013. Ketä kiinnostaa? Lasten ja nuorten hyvinvointi ja syrjäytyminen. Tallinna: Gaudeamus oy.

Saarinen, Risto 2015. Oppi rakkaudesta. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Saloviita, Timo 2006. Yhteistoiminnallinen oppiminen ja osallistava kasvatus. Jyväskylä: PS- kustannus.

Soininen, Anne.1999. Semmonen parempi immeinen. Teoksesta: Kuure, Tapio & Kärkkäinen, Kati & Paju, Petri & Soininen, Anne 1999. Kutsuuko yhteiskunta? Nuoret jäsenyyksiä lunastamassa ja haastamassa. Helsinki: Hakapaino Oy.

Sosiaalihuoltolaki. 30.12.2014/1301.

Syrjänen, J. 2010. Tukihenkilötoiminnan laatukäsikirja Tuexi. Kaarina: Paino-Kaarina, 31.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015. Lastensuojelun käsikirja. Ehkäisevä lastensuojelu. Viitattu 2.2.2019. <https://thl.fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/ehkai-seva-lastensuojelu>.

Timonen, Tero & Hämäläinen, Pirita (toim.) 2019. Autismikirjon kuntoutusmenetelmät. Keuruu: PS- kustannus.

LIITTEET

Suostumuslomake haastatteluun osallistumisesta

OPINNÄYTETYÖ

Merja Salminen

Humanistinen ammattikorkeakoulu

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutus

SUOSTUMUS HAASTATTELUUN

Kuvaus opinnäytetyöstä

Opinnäytetyöni tarkoituksena on tutkia, miten asiakkaat, sekä heidän vanhemmat kokevat ammatillisen tukihenkilö toiminnan. Tavoitteena on myös selvittää, löytyykö haastattelujen pohjalta ammatilliseen tukihenkilötoimintaan uusia näkökulmia toiminnan kehittämiseen.

Tutkimuksessa käytetään menetelmänä kyselylomaketta. Kyselylomakkeessa on teemoittain kysymyksiä, jotta saan mahdollisimman laajasti kerättyä kokemuksia ammatillisen tukihenkilöpalvelun toimivuudesta. Kyselylomakkeen tavoitteena on kehittää toimintaa asiakaslähtöisemmäksi. Tarvittaessa ammatillinen tukihenkilö auttaa kyselyyn vastaamisessa esimerkiksi lukemalla kysymykset ääneen.

Kyselylomakkeen vastauksista tehdään tulkintoja ja päätelmiä työn kehittämistä varten. Lomakkeeseen voi vastata nimellä tai nimettömästi, mutta tutkimustuloksissa ei käy ilmi haastateltavan nimi, ikä, asuinpaikka tai muut tiedot, josta hänet voitaisiin tunnistaa. Kyselylomakkeen voi palauttaa suljetussa kirjekuoressa, jotta vastaukset ovat nähtävissä vain tutkimuksen tekijöillä.

Haastattelumateriaali on salaista, ja sitä suojellaan ja käytetään vain opinnäytetyöhön. Opinnäytetyön ollessa valmis, haastattelumateriaali tuhotaan.

Olen lukenut ja ymmärtänyt kuvauksen opinnäytetyöstä. Suostun osallistumaan opinnäytetyöhön liittyviin haastatteluihin.

Paikka ja aika

Osallistujan allekirjoitus

KYSELYLOMAKE

Asiakkaan

Asiakkaan nimi (vapaaehtoinen): _____ Ikä: _____

Sukupuoli (ympyröi): nainen mies muu

Toiminnan aloitus: _____ (kk/vuosi)

Arvioi seuraavia osa-alueita ammatillisessa tukihenkilöpalvelussa. 5:erittäin tyytyväinen, 4:tyytyväinen, 3:melko tyytyväinen 2:tyytymätön, 1:erittäin tyytymätön. Ympyröi oikea vaihtoehto.

ALOITUSVAIHE

1. Millaiset olivat ensimmäiset ajatukset/ odotukset saatessasi tiedon ammatillisen tukihenkilöpalvelun myöntämisestä?

2. Alkoiko toiminta tarpeeksi nopeasti palveluntarpeen arvioinnin jälkeen?

erittäin tyytyväinen**5 4 3 2 1****erittäin tyytymätön**

3. Palveluntarpeen arviointia tehdessä saiko tarpeeksi tietoa ammatillisen tukihenkilötoiminnan sisällöstä? **kyllä** **ei**

4. Kuinka tyytyväinen olet sinulle myönnetyn palvelun pituuteen?

erittäin tyytyväinen**5 4 3 2 1****erittäin tyytymätön**

TOTEUSVAIHE

1. Teille myönnetty _____ h/ kk.

erittäin tyytyväinen

5 4 3 2 1

erittäin tyytymätön

2. Onko aloituspalaverissa asetetut tavoitteet saavutettu?

Tai onko työskentely edennyt tavoitteita kohti?

erittäin tyytyväinen

5 4 3 2 1

erittäin tyytymätön

3. Onko työskentely monipuolista?

erittäin tyytyväinen

5 4 3 2 1

erittäin tyytymätön

4. Onko ammatillinen tukihenkilötoiminta sinulle hyödyllistä?

erittäin tyytyväinen

5 4 3 2 1

erittäin tyytymätön

5. Mitä toivoisit tukihenkilöltä?

6. Mitä haluaisit tehdä tukihenkilön kanssa?

AJATUSVAIHE

1. Mikä merkitys palvelulla on sinulle?

2. Miten sinun tarpeet huomioidaan tukihenkilötoiminnassa?

3. Millainen tunne sinulla on noin 30 minuuttia ennen tukihenkilön tapaamista? (Voit valita useamman vaihtoehdon.)

surullinen iloinen pelokas jännittynyt vihainen
 innostunut ahdistunut rohkea rauhallinen toiveikas

4. Mitkä asiat ovat sinun arjessa muuttuneet tukihenkilötoiminnan aikana?

5. Tukihenkilön tapaaminen.



6. Haluaisitko tavata tukihenkilö useammin?



KYSELYLOMAKE

Lasten/ nuorten huoltajille

Lapsen/ nuoren nimi (vapaaehtoinen): _____ Ikä: _____

Sukupuoli (ympyröi): nainen mies muu

Toiminnan aloitus: _____ (kk/vuosi)

Arvioi seuraavia osa-alueita ammatillisessa tukihenkilöpalvelussa. 5:erittäin tyytyväinen, 4:tyytyväinen, 3:melko tyytyväinen, 2:tyytymätön, 1:erittäin tyytymätön. Ympyröi oikea vaihtoehto.

ALOITUSVAIHE

1. Millaiset olivat ensimmäiset ajatuksesi/ odotuksesi saadessasi tiedon ammatillisen tukihenkilöpalvelun myöntämisestä lapsellesi/ nuorellesi?

2. Alkoiko toiminta tarpeeksi nopeasti palveluntarpeen arvioinnin jälkeen?

erittäin tyytyväinen**5 4 3 2 1****erittäin tyytymätön**

3. Palveluntarpeen arviointia tehdessä saitteko tarpeeksi tietoa ammatillisen tukihenkilötoiminnan sisällöstä? **kyllä** **ei**

4. Kuinka tyytyväisiä olette teille myönnetyn palvelun pituuteen?

erittäin tyytyväinen**5 4 3 2 1****erittäin tyytymätön**

TOTEUSVAIHE

1. Teille myönnetty _____ h/ kk.

erittäin tyytyväinen

5 4 3 2 1

erittäin tyytymätön

2. Onko aloituspalaverissa asetetut tavoitteet saavutettu?

Tai onko työskentely edennyt tavoitteita kohti?

erittäin tyytyväinen

5 4 3 2 1

erittäin tyytymätön

3. Onko työskentely ollut monipuolista?

erittäin tyytyväinen

5 4 3 2 1

erittäin tyytymätön

4. Koetteko ammatillisen tukihenkilön saaneen luotua luottamussuhteen ja hyvän kontaktiin lapseenne?

erittäin tyytyväinen

5 4 3 2 1

erittäin tyytymätön

5. Koetteko saavanne mahdollisuuden vaihtaa ajatuksia lapsenne tilanteesta tukihenkilön kanssa?

erittäin tyytyväinen

5 4 3 2 1

erittäin tyytymätön

6. Onko ammatillinen tukihenkilötoiminta lapsellenne hyödyllistä?

erittäin tyytyväinen

5 4 3 2 1

erittäin tyytymätön

AJATUSVAIHE

1. Mikä merkitys palvelulla on ollut teidän perheellenne?

2. Miten lapsesi tarpeet huomioidaan tukihenkilötoiminnassa?

3. Millainen lapsenne on noin 30 minuuttia ennen tukihenkilön tapamista? (Voit valita useamman vaihtoehdon.)

surullinen iloinen pelokas jännittynyt vihainen
 innostunut ahdistunut rohkea rauhallinen toiveikas

4. Ympyröi vaihtoehdot, mitkä kuvaavat lapsesi muutosta ennen tukihenkilötoiminnan aloittamista tähän päivään.

itsenäisyyden lisääntyminen / pelkotilojen vähentyminen / omatoiminnanohjauksen parantuminen / itsetunnon vahvistuminen / saanut liikaa rohkeutta / oppinut liikkumaan yksin / negatiivisen toiminnan ja/tai ajatusten lisääntyminen / muutosta ei ole tapahtunut / vahvuuksien löytäminen / ottaa enemmän vastuuta / uskaltaa olla yksin / positiivisten sosiaalisten tilanteiden kokeminen

Jotain muuta _____

5. Halutessasi anna toiminnastamme palautetta.
