



Yhdessä eteenpäin – Nuorten kokemukset perhesosiaalityön palvelujen kehittämisessä

Hannele Hietanen

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Yhdessä eteenpäin - Nuorten kokemukset
perhesosiaalityön palveluiden kehittämi-
sessä**
**Yhdessä eteenpäin – Nuorten
kokemukset perhesosiaalityön palvelujen
kehittämisessä**

Hannele Hietanen
Voimavaraistavien työtapojen ke-
hittäminen sosiaali- ja terveysalalla
Opinnäytetyö
Tammikuu, 2020

Yhdessä eteenpäin – Nuorten kokemukset perhesosiaalityön palvelujen kehittämisessä

Vuosi 2020 Sivumäärä 81

Opinnäytetyö oli kehittämistyö, joka toteutettiin toimintatutkimuksena ja perustui laadullisiin menetelmiin. Tiedonhankintamenetelminä käytettiin havainnointia sekä ryhmäteema-haastattelua. Tutkimusaineisto koostui dokumenteista, joita syntyi kehittämistyön prosessissa. Dokumentteja olivat tutkimuspäiväkirja, haastatteluaineisto sekä muu materiaali, jota on työstetty työpajoissa. Laadullinen aineisto analysoitiin teorialähtöisellä analyysillä.

Tutkimuksen tavoitteena oli tuoda esille nuorten kokemuksia Espoon perhesosiaalityön asiakkaina sekä antaa nuorille kokemuksia osallisuudesta ja voimavaraistavia elämyksiä. Tavoitteena oli tutkia miten nuoret ovat kokeneet oman osallisuutensa perhesosiaalityön palveluprosessissa ja minkälaista palvelua nuoret itse toivoisivat saavansa palveluissa. Nuorten kertomien kokemusten pohjalta tuotettiin tietoa, jonka perusteella voidaan kehittää perhesosiaalityön palvelujen sisältöjä enemmän osallistavaan ja nuoria huomiota ottavaan suuntaan.

Nuorille järjestettiin työpajoja, joissa kartoitettiin heidän kokemuksiaan kohtaamisesta, osallisuudesta ja palvelujen laadusta perhesosiaalityön asiakkaina. Työpajoihin osallistui neljä tyttöä, jotka olivat iältään 13– 18-vuotiaita. Työpajoissa nuorten kanssa työstettiin teemoja ja yhdessä keskustellen pyrittiin löytämään niin hyviä ja onnistuneita asioita kuin kehittämistä vaativia kohteita. Nuoret pääsivät kertomaan kokemuksistaan ja ajatuksistaan yksilöinä, mutta samalla käymään keskustelua yhdessä ryhmänä, joka mahdollisti vertaistuen kokemuksen osana työskentelyä.

Työpajoissa kerättiin aineistoa opinnäytetyötä varten, mutta lisäksi siellä annettiin nuorille mahdollisuus tulla kuulluiksi ja pyrittiin antamaan voimaannuttavia kokemuksia. Työpajojen toiminnallisten menetelmien valitseminen oli tehty nuoria kuunnellen ja tavoitteena oli tukea heidän itsetuntoansa sekä vahvistaa kykyä löytää omat voimavarat. Nuorten antamien palautteiden perusteella he kokivat tullessa kuulluiksi työpajoissa ja olivat kokeneet ryhmätoiminnan hyvänä keinona palveluiden kehittämisessä.

Nuoret kokivat perhesosiaalityön palvelun pääsääntöisesti positiiviseksi kokemukseksi osana elämäänsä. He arvioivat palvelujen tuoneen heille hyviä kohtaamisia, tukea sekä kuuntelevan aikuisen, jonka avulla haasteita arjen asioihin liittyen pystyttiin yhdessä selvittämään. Nuoret kertoivat omista osallisuuden kokemuksistaan perhesosiaalityön palveluissa ja, miten he olivat kokeneet tullessa kuulluiksi ja ymmärretyiksi asiakkuutensa aikana. Kehittämisehdotuksina käytiin keskustelua kohtaamisen ja osallisuuden haasteista sekä toiminnallisten menetelmien merkityksestä osana työskentelyä. Toiminnallisuuden lisääminen palveluissa nousi yhdeksi kehittämisen kohteeksi palveluissa. Nuoret toivoivat, että erityisesti asiakkuuden alkessa ja luottamussuhteen muodostuessa voisi olla hyödyllistä pyrkiä käyttämään enemmän toiminnallisia menetelmiä. Lisäksi nuoret kokivat palveluihin liittyvän edelleen leimaantumisen pelkoa, johon luotiin käytännön ratkaisuehdotuksia kuten tiedon jakaminen palveluista esimerkiksi kouluille.

Asiasanat: perhesosiaalityö, osallisuus, toimintatutkimus, voimavaraistavat työmenetelmät

Forward together - The experiences of young people in developing family social work

Year	2020	Pages	81
------	------	-------	----

This thesis was a development project which was executed as an action research and was based on qualitative methods. The data was collected using observation and group interview. The research data consisted of documents that were collected during the process. The documents included a research journal, interview data and other material that had been made as a part of the workshops. The research material was analysed using theory-oriented content analysis.

The goal of the thesis was to bring out the experiences of youth customers in family social work in the City of Espoo and to give them an experience of participation and empowerment. The aim was to find out how the youth has experienced their level of participation as customers of family services and what kind of service they would like to receive in the future. Based on the information collected from the youth, the services can be developed to the direction where participation can be able more and take the youth can be taken into account more when working with families.

Workshops were organised for the young people where they were surveyed about their experiences regarding encounters with the workers, participation and about the quality of the services. There were four young people who participated in the workshops and they were all 13–18 years old. In the workshops different themes were discussed and attempts were made to find things that work well in the services as well as things that need developing. The participants were heard as individuals but also as a group which made it possible to experience peer support as part of the working process.

The workshops were used as a way to get information from the youth but also to give them a chance to be heard and to feel empowered. The methods used in the workshops were selected together with the youth and the goal was to strengthen their self-esteem and the ability to find their resources. Based on the feedback the youth gave they felt heard in the workshops and found the group activity a good way to develop services.

The participants had primarily positive experiences about the family services. They felt that the services had brought them good encounters, support and a reliable adult that they could talk to about their challenges in life. The youth shared their experiences about how they were heard and understood in the processes. Adding functionality-based methods as part of the work was highlighted as one of the things to be developed in services. The youth felt that especially at the beginning of the process it would be useful to use more functionality-based methods to ease creating a trust-relationship between the worker and the teenager. In addition, the youth still felt a fear of stigma in using the social services that might be reduced by spreading more information about the services for example through schools.

Keywords: family social work, participation, action research, empowering methods

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Osallisuus	7
2.1	Osallisuuden tasot	9
2.2	Osallisuuden edellytykset	12
3	Nuorten hyvinvointi	14
3.1	Vertaisryhmä.....	16
3.2	Kokemusasiantuntijuus.....	17
3.3	Työntekijän roolin merkitys.....	19
3.3.1	Luottamus ja dialogisuus	21
3.3.2	Asiakkaan voimavarojen vahvistaminen.....	22
4	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet	24
5	Kehittämissympäristö ja tausta	26
5.1	Tutkimusaineisto	28
5.1.1	Tutkimuspäiväkirja ja havainnointi	29
5.1.2	Teemahaastattelu.....	31
5.2	Aineiston analyysi	32
5.3	Työpajojen toteuttaminen	35
5.3.1	Ensimmäinen työpaja: tutustumista	37
5.3.2	Toinen työpaja: kohtaaminen.....	38
5.3.3	Kolmas työpaja: osallisuus	41
5.3.4	Neljäs työpaja: voimaannuttava valokuvaus ja maalaaminen	42
5.3.5	Viides työpaja: ryhmäteemahaastattelu	47
5.3.6	Kuudes työpaja: yhteinen lopetus ja palaute	48
6	Tulokset	51
6.1	Palvelujen arviointi	52
6.2	Kehittämisen kohteet	54
6.3	Osallisuuden kokemukset.....	55
7	Johtopäätökset	57
7.1	Eettisyys tutkimuksessa.....	63
7.2	Luotettavuus tutkimuksessa.....	65
	Lähteet	69
	Liitteet.....	75

1 Johdanto

Palvelujen käyttäjien eli asiakkaiden vaikuttamisen ja osallistumisen mahdollisuudet ovat olleet vahvasti läsnä yhteiskunnallisessa keskustelussa. Asiakkaiden osallistamisesta tiedon saamiseksi sekä heidän tuomistaan lähemmäksi asiakasprosessien kehittämistä on pohdittu paljon ja osallisuuden varmistamiseksi on luotu erilaisia lakeja kuten sosiaalihuoltolaki ja nuorisolaki. Espoossa lasten ja nuorten hyvinvoinnin eteen tehtävää työtä ohjaa hyvinvointisuunnitelma, joka ohjaa myös perhesosiaalityön työn sisältöä ja tavoitteita. Osallisuuden käsite on liitetty 2000-luvulla erityisesti lasten ja nuorten osallistumisen edistämiseen ja sen parantamiseksi on toteutettu osallisuushankkeita, esimerkiksi Lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämisohjelma 2007-2011. Kyseisillä hankkeilla on pyritty osallisuuden edistämisen lisäksi ehkäisemään nuorten syrjäytymistä. (Nivala & Rynänen 2013, 12–13.)

Huoli nuorten syrjäytymisestä on edelleen läsnä yhteiskunnassa, vaikka mielestäni voidaan todeta tapahtuneen myös edistystä. Esimerkiksi uuden kouluterveyskyselyn (2019) mukaan yhä useampi nuori kokee keskusteluyhteyden vanhempiensa kanssa olevan hyvä sekä on tyytyväinen elämäänsä. Parempi keskusteluyhteys vanhempiin voi lisätä uskallusta ottaa enemmän osaa ja kantaa yhteiskunnassa tapahtuviin asioihin sekä lisätä uskoa aikuisiin muutoksien tukijoina. Syrjäytyminen on ilmiönä kuitenkin vaikeaselkoisempi kuin voisi olettaa. Ilmiötä ei voida käsitellä vain työn ja koulutuksen ulkopuolelle jäämisenä vaan sitä tulisi tarkastella suurempana kokonaisuutena, johon kuuluvat niin sosiaalinen ja kulttuuristen rakenteiden ja yhteiskunnallisen osallisuuden huomioiminen. Syrjäytymisen ehkäisemiseksi on tehty erilaisia toimenpiteitä kuten palkkatöiden ja koulutuspaikkojen tarjontaa sekä vapaa-ajalla tapahtuvaa toimintaa. Siltikään syrjäytymisen ilmiötä ei saada pysäytettyä ja se tulee kalliiksi yhteiskunnalle. Näyttäisi siltä, että ilmiön poistaminen tai lieventäminen ovat tavoitteita, joihin vaaditaan uskoa ja kekseliäisyyttä. (Hämäläinen 2013, 7–8.)

Perheiden kanssa työskennellessä on tärkeää kuulla jokaista perheen jäsentä yksilönä. Nuorten osallisuuden kokemuksia voidaan vahvistaa olemalla nuorelle läsnä silloin, kun perheellä on haasteellista, johtuivat haasteet sitten nuoresta itsestään tai toisesta perheen jäsenestä. Yksin jäämisen tunne ja pahoinvointi ovat osa monen nuoren arkea, jossa muun perheen läsnäolo saattaa olla vähäistä arjen kiireiden keskellä ja kavereiden saaminen on haasteellista. Paha olo saattaa alkaa ajan kuluessa näkyä koulupoissaoloina tai huonona käytöksenä. Tällöin olisi tärkeää tarttua käytöksen taustalla oleviin syihin ja pyrkiä korjaamaan niitä eikä nähdä vain huonokäytöksistä nuorta. Nuorille suunnattujen palvelujen heikkoutena on nuorten osallisuuden, toimijuuden ja samanvertaisuuden toteutumisen (Känkänen, Kekkonen & Gissler 2019, 4). Tämän heikkouden parantamista tulisi pyrkiä kehittämään asiakaslähtöisin keinoin, jossa nuorelle annettaisiin ääni ja mahdollisuus vaikuttaa.

Tässä opinnäytetyössä on kerätty tietoa nuorten kokemuksista Espoon kaupungin perhesosiaalityön palveluissa. Tavoitteena oli tarjota nuorille paikka, jossa he pääsevät jakamaan kokemuksia kehittämisen kohteista, osallisuudesta ja toiveista tulevaisuudelle palveluita koskien. Ennen kaikkea tarkoituksena oli tarjota nuorille kuulluksi tulemisen kokemuksia toiminnallisin keinoin, jonka kautta he voisivat kokea osallisuutta ja voimaantumisen kokemuksia.

Palvelujen kehittämisen näkökulmasta tulisi huomioida enemmän nuorten kokemusten kuulemista, sillä sen kautta pystyttäisiin paremmin ymmärtämään, miten pystyisimme ehkäisemään syrjäytymistä ja lisätä ymmärrystä palvelujen saavutettavuudesta ja toimivuudesta nuorten keskuudessa. Aaltonen ja Berg (2015, 41) kertovat, että nuorten kokemustietoa on hyödynnetty melko vähän kehittämistoimintaan sekä syrjäytymisen ehkäisyyn liittyen, vaikka juuri sitä kautta voitaisiin lisätä ymmärrystä siitä, miten palveluita voitaisiin laadullisesti kehittää. Tärkeää olisi myös antaa lupaus siitä, että tiedon keräämisen kautta saadaan aikaan mahdollisuus muutokselle.

2 Osallisuus

Suomessa lasten ja nuorten osallisuutta pyritään takaamaan muun muassa lainsäädännöllä. Osallisuus on perusoikeus, jonka perusta on lainsäädännössä YK:n lapsen oikeuksien yleissopimuksen 12. artiklassa (Lapsen oikeuksien sopimus). Perusoikeus osallisuuteen koskee kaikkea viranomaistoimintaa eikä ikä voi olla perusteena olla noudattamatta tätä oikeutta. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 10 §:n on kirjattu, että erityistä huomiota tulee kiinnittää lasten ja nuorten toiveisiin sekä tarpeisiin, kun palveluja tarjotaan tai kehitetään. Lisäksi nuorisolaki (1285/2016) 24 § velvoittaa kuulemaan nuoria heitä koskevissa asioissa ja lisäksi heille tulee tarjota mahdollisuus osallistua heitä koskevien asioiden käsittelyyn. Uudistuva palvelulainsäädäntö korostaa myös, että palveluiden toimivuudesta tulee hankkia tietoa suoraan niiden käyttäjiltä, jotta palveluita saadaan kehitettyä oikeaan suuntaan (Niskala, Kairala & Pohjola 2017, 9).

Osallisuus avataan käsitteenä oikeudesta ilmaista mielipiteensä ja päästä sitä kautta vaikuttamaan asioihin sekä oikeuden saada tietoa itseä koskevista asioista. Juridisesti näkökulmasta osallisuus on velvoittava oikeus, joka lapselle tulisi turvata itseään koskevissa asioissa. Osallisuudella voidaan myös tarkoittaa lapsen osallistumista johonkin toimintoon tai päätöksentekoon. (Pajulammi 2014, 142–143.) Tiilikainen (2008, 128) esittää Thomasiin (2002) viitaten, että lapsen osallisuuden tasoon liittyy vahvasti lapsen ikä. Ikä saattaa määrittää esimerkiksi sen, otetaanko lapsi mukaan tapaamisiin vaiko ei.

Osallisuutta on erilaista ja kokemukset omasta osallisuudesta ja vaikutusten mahdollisuuksista voivat vaihdella suuresti eri ihmisten välillä. Nuorten kohdalla tilanne voi olla erityisen haastava osallisuuden huomioimisessa, sillä nuoret eivät ole enää lapsia, mutta eivät vielä aikuisiakaan. Silti monella nuorella olisi paljon sanottavaa siitä, miten he ovat kokeneet ja

ajatuksia siitä, miten heidän osallisuuttaan tulisi lisätä. Osallisuus merkitsee vaikuttamista asioiden kulkuun ja vastuun ottamista seurauksista. Yhteiskunnallinen osallisuus tuottaa ihmisille hyvinvointia ja terveyttä, koska osallisuus luo mielekästä merkitystä elämään. Osallisuus nähdään usein syrjäytymisen vastaparina. Osallisuuden lisäämisellä annetaan nuorelle kokemus siitä, että hän pystyy vaikuttamaan asioihin ja kasvatetaan uskoa, että vaikuttamisen mahdollisuudet ovat olemassa laajemmallakin mittakaavalla. Nuoren kokema osallisuus kulkee hänen mukanaan aikuiseksi kasvaessa ja sitouttaa osaksi yhteiskuntaa. (https://europa.eu/youth/fi/article/37/2029_fi.)

Kansainvälisissä tutkimuksissa alettiin 1990-luvulla korostaa enemmän nuorten osallisuutta ja sen merkityksen huomioimista varhaisen puuttumisen työskentelyssä. Aiemmin voimassa ollut ajatus siitä, että ammattilaiset pohtivat huolta aiheuttavia kysymyksiä perheen aikuisten kesken, alkoi kääntyä ajatukseen, jossa lapset ja nuoret nähtiin tärkeinä toimijoina omissa asioissaan. (Kallio, Stenvall, Bäcklund & Häkli 2013, 72.) Muutosta osallisuuden tukemisessa on tapahtunut ja nykypäivänä asiakkaan kuuleminen ja dialogisuus työtapanä tulisivat olla osa perustyötä. Asiakkaan tulisi olla tietoinen siitä, mitä työskentely pitää sisällään ja olla mukana asettamassa työskentelylle tavoitteita. Tämän työskentelyn tulisi tapahtua asiakasta arvostavassa ilmapiirissä ja asiakkaan kokemukset tulisi nähdä merkityksellisinä. (Muukkonen 2008, 149.)

Helsingissä järjestetään nuorisoasiainkeskuksen ja opetusviraston yhteisstrategia nimeltään Hesän Nuorten Ääni - kampanja, joka aktivoi lapsia ja nuoria osallistumaan. Kampanja on ollut olemassa vuodesta 1998. Osallistumisen keinoja kehitetään luomalla sen mahdollistavia rakenteita kaupungin hallinnon eri tasoille. Helsingin kaupungin visiona on, että nuori kokisi asuvansa kaupungissa, jossa heitä kuullaan ja jossa he voivat vaikuttaa itselleen tärkeisiin asioihin. Toimintaa tapahtuu kolmella eri osallistumisareenalla: koulussa, alueellisessa nuorisotyössä ja koko kaupungissa. Kampanjan kautta nuoret ovat päässeet muun muassa kouluissa vaikuttamaan Tulevaisuusverstaas-työskentelyllä siihen, minkälainen kouluympäristö heillä on. Aluksi opettajat ja nuorisotyöntekijät eivät uskoneet nuorten olevan kiinnostuneita tai kyvykkäitä päättämään asioista. Myös nuorilla oli haastetta aluksi luottaa siihen, että heidän mielipiteillään on väliä. Yhteistyö aikuisten ja nuorten välillä lähti kuitenkin hyvin käyntiin ja aktiivinen yhteistyö sekä sen kautta nuorten osallisuus jatkuvat edelleen Helsingissä. (Kohonen & Tiala 2002, 71–72.)

15–17-vuotiaiden osallisuuden vahvistamisesta terveys- ja sosiaalipalveluissa Suomessa on tehty tutkimus vuonna 2017. Tutkimuksessa osallisuuden vahvistamiseksi todettiin, että positiivisella ilmapiirillä ja tarjoamalla nuorille mahdollisuuksia tulla kuulluksi on voimistava vaikutus. Lisäksi palveluiden vastaaminen yksilöllisiin tarpeisiin on keino vahvistaa osallisuutta. Tutkimuksen löydökset vahvistivat aiempia löydöksiä liittyen siihen, että työntekijän asenteella ja työotteella on suuri merkitys nuoren kokemaan osallisuuteen ja sitä tulisi huomioida

enemmän asiakas kohtaamisissa terveys- ja sosiaalipalveluissa. (Rytkönen, Kaunisto & Pietilä, 2017, 730.) Nuorilla ja lapsilla osallisuuden kokemus on muun muassa palveluiden piiriin pääsillä, hyvissä kohtaamisen kokemuksissa sekä kuulluksi tulemisessa. Palveluissa nuorten osallisuuden kokemuksia voidaan parantaa yksinkertaisesti kohtaamalla; nuoria kuullaan heille tärkeissä asioissa ja niitä pidetään merkityksellisinä. (Pajamäki & Okker 2018, 70.)

Nuorille tulisi luoda enemmän mahdollisuuksia vaikuttaa ja osallistua. Mikäli osallistumisen kokemuksia ei synny, ei saa tuntea ylpeyttä asioista, joihin on saanut vaikuttaa. Kyseisten kokemusten kautta voi nuori rohkaistua ja alkaa ottamaan enemmän vastuuta niin itsestään kuin ympärillä olevistaan ja ympäristöstä. Vaikuttamisen kokemukset sitouttavat nuorta yhteisöön ja kasvaa sen kautta voimakkaaksi aikuiseksi, joka uskaltaa osallistua tulevaisuudessa. (Kohonen & Tiala 2002, 137.)

Vilpas ja Tast (2011, 146) kertovat Kallialan mukaan (2008), että kokemus osallisuudesta on aina henkilökohtainen eikä sitä voida lasten kohdalla tietää etukäteen tekemällä valmiita suunnitelmia tai jättämällä kokemusta pelkän toimintaympäristön varaan. Aikuisen tehtävänä on luoda ympäristö, jossa jokaisella lapsella on mahdollisuus tarttua siinä oleviin tilaisuuksiin. Tilaisuudet vaikuttaa tulisi luoda sellaisiksi, että ne vastaavat kehitys- ja ikätasoa sekä huomioivat yksilöllisyyden.

Osallisuuden kokemukset syntyvät aidossa kohtaamisessa, joka voi näkyä esimerkiksi asiakkaan hoidon suunnittelussa realistisin odotuksin. Olennaista on se, että asiakkaan osallistuminen on jaettava asiantuntijuutta eikä vain näennäistä osallistumista olemalla paikalla palaverissa. Aitoa osallisuutta voidaan tukea todella kuuntelemalla asiakasta ja antamalla heille informaatiota omista asioissaan. (Metteri 2003b, 160.)

Osallisuutta voitaisiin lisätä lasten ja nuorten osalta esimerkiksi suunnittelussa. Tämä parantaisi palvelujen käyttäjien näkemyksien huomioimisen heti alusta alkaen ja lisäksi nuorista tulisi heti aktiivisia toimijoita passiivisten sijaan. Lapset ja nuoret saisivat kokemuksen, jossa heidän mielipiteitään arvostetaan ja he tulevat nähdyiksi. Mahdollisuus osallistua voisi tuoda voimaantumisen kokemuksia niille lapsille ja nuorille, joilla on tunne syrjäytetyksi tulemisestä. (Oranen 2019.)

2.1 Osallisuuden tasot

Osallisuuden tasoista puhuttaessa nostetaan monesti esille Roger Hartin luoma tikapuumalli, jossa lasten ja nuorten osallisuuden tasot on kuvattu tikapuiden malliin (kuvio 1). Osallisuus on alhaisinta tikapuiden alimmalla askelmalla ja osallisuus lisääntyy mitä korkeammalle tikkailla nousee.



Kuvio 1: Osallisuuden tikapuut (Hartia 1997, 41 mukailten)

Hartin (1997, 41–45) mallissa ensimmäisen tason, manipulaation, käytöksellä viitataan tilanteisiin, joissa luodaan kuva lasten osallisuudesta esimerkiksi jonkun projektin kanssa, mutta todellisuudessa projekti on täysin aikuisten suunnittelema. Tasolla viedään tietoisesti eteenpäin aikuisten viestiä käyttämällä lasten ääntä. Toisella tasolla puhutaan ”koristeena olemisesta”, jossa lapset esimerkiksi puetaan vaatteisiin, joilla pyritään edistämään jotain aihetta. Kolmannella tasolla aikuiset, jotka ovat huolissaan lasten äänen kuuluvuudesta, antavat sen lapsille aikuisjohtoisesti, tämä ei ole todellista osallisuutta. Neljännellä tasolla lapsille annetaan tietoa aikuisjohtoisesti projekteissa, joissa lapset eivät ole olleet ideoimassa sen alkua. Viidennen tason toiminta voi tapahtua lapsia osallistamalla esimerkiksi kyselyiden vastaamisessa, analyysissä ja tulosten läpikäymisessä eli prosessin ajan. Kuudennella tasolla lapset tulisi osallistaa projekteissa joka tasolla aivan alusta aivan loppuun, vaikka sen suunnittelemisen olisikin ollut alun perin aikuislähtöinen. Seitsemäs taso edustaa sitä, kun lapset saavat innovoida projektin niin, että jopa ajatus projektista syntyy lapsilta. Ylimmällä kahdeksannella tasolla lasten osallisuus vahvistuu sillä, että ajatus uusista innovaatioista lähtee lapsista, ja he toteuttavat sitä itse, mutta heillä on myös kykyä pyytää aikuisilta tukea sen toteuttamiseen.

Porras- tai tikapuumalli on usein käytetty keino kuvata osallisuuden kokemuksia yksilöllä. Alhaisimmilla portailla mahdollisuudet vaikuttaa ovat hyvin pienet ja mitä korkeammalle tikapuissa kiivetään, sitä enemmän mahdollisuudet vaikuttamiseen ja osallisuuteen lisääntyvät. Lapsen ja nuoren kohdalla osallisuuden toteutumisen taso näkyy siinä, mikä on lapsen kokemus hänen omasta vaikutuksestaan häntä koskevien asioiden käsittelyssä. Osallisuuden

toteutumiseksi on olennaista, että lapselle syntyisi kokemus kuulluksi tulemisesta ja siitä, että hänen mielipiteillään ja ajatuksilla on merkitystä. (Oranen 2019.)

Osallisuuden porrasmallia käytetään muun muassa oppilashuollon ja lastensuojelun työvälinaikoina. Porrasmallia käyttäen on yritetty arvioida nuoren kokemaan osallisuutta, jossa vähimmäistasolla nuori on tietoinen palveluista ja niiden luonteesta. Ylimmällä tasolla nuori on itse aktiivisesti mukana vaikuttamassa palveluissa esimerkiksi kokemusasiantuntijana. Osin kyseistä porrasmallia kritisoivassa mallissa taas nähdään, että lapsen oma kokemus vaikuttamismahdollisuuksistaan on ratkaisevassa osassa, sillä kokemuksessa on tekijöitä, joiden keskinäiset suhteet voivat vaihdella. Tuki omien ajatusten välittämiseen ja huomioimiseen, tiedon saaminen sekä mahdollisuudet tehdä itsenäisiä päätöksiä määrittävät osallisuuden kokemusta. (Pajamäki & Okker 2018, 70.)

Lapsen ja nuoren kannalta on osallistumisen tasot tärkeää arvioida yksilöllisesti ja ikätasoa huomioiden. Joskus lapsen osallistuminen esimerkiksi neuvotteluihin voi olla haasteellista, sillä läsnäolevat aikuiset keskustelevat asioista niin, ettei lapsi ymmärrä keskustelun sisältöä. Aikuisten tulisikin huomioida paremmin käyttämänsä kielen vaikutus, varsinkin viranomaisten, sillä sen kautta voidaan vaikuttaa siihen, miten lapsi kykenee osallistumaan keskusteluun. Lapsen osallisuutta tuetaan kuitenkin jo läsnäololla, sillä silloin lapsi kuulee mitä hänen asioistaan keskustellaan ja hänellä on mahdollisuus kommentoida puhetta. Ennen kaikkea lapsen halukkuutta osallistua tapaamisiin tulisi aina kysyä lapselta itseltään. (Reinikainen 2007, Tiilikainen 2008, 136 mukaan.)

Tiilikaisen (2008, 137–140) mukaan lapsen osallisuutta voidaan tukea eri keinoin ja sitä kautta voidaan tarkastella myös osallisuuden tasoja. Toiminnallisilla keinoilla tarkoitetaan lapsen kanssa erilaista tekemistä, kuten erilaisten työvälineiden käyttöä ja pelaamista. Työskentelyn ei tarvitse olla pelkkää keskustelua vaan vuorovaikutus voidaan rakentaa yhdessä tekemisen ja leikin kautta. Selvitysluonteisen työskentelyn kautta pyritään saamaan tietoa lapsen toiveista ja ajatuksista, mutta samalla myös antaa lapselle tietoa prosessin kulusta. Paikantavassa osallistumisessa lapsi on läsnä työskentelyssä kuuntelijana, joskus myös osallistujana, mutta lapselle annetaan myös mahdollisuus olla osallistumatta. Välillisellä osallistumisella tarkoitetaan sitä, että lapsi ei ole paikalla muuta kuin vanhempien ja viranomaisten puheissa. Tällöin lapsen mielipide tai kanta asiaan on kuitenkin selvitetty jo etukäteen ja lasta on näin ollen kuultu.

Asiakastyötä tehdessä lapsen ja nuoren osallisuutta voidaan pohtia kahdella eri tasolla; yksittäisissä kohtaamisissa ja kokonaisuudessa, joka muodostuu asiakasprosessin osista. Asiakasprosessin osallisuudella tarkoitetaan sitä, että asiakas osallistuu erilaisten tapaamisten ja neuvotteluiden eri vaiheisiin kuten suunnitteluun. Kohtaamisosallisuutta voidaan taas toteuttaa jokaisessa yksittäisessä kohtaamisessa. (Muukkonen 2008, 152–153.)

2.2 Osallisuuden edellytykset

Osallisuuden mahdollistuminen vaatii työntekijöiltä tietynlaisia valmiuksia. Näitä ovat muun muassa kyky kuunnella ja tehdä yhteistyötä sekä ottaa lapsen mielipiteet huomioon. Osallisuuden rakentuminen koostuu osista, joiden mukaan lapsen kokemus osallisuudesta voi vaihdella. Ensimmäisenä lapsella tulisi aina olla mahdollisuus valita osallistuuko hän johonkin prosessin vai ei. Mahdollisuus olla osallistumatta tulee olla olemassa. Toiseksi lapsen mahdollisuudet saada riittävästi olennaista tietoa prosessiin liittyen tulee taata ja tieto tulisi tarjota lapselle ymmärrettävässä muodossa. Kolmantena osana on vaikutusmahdollisuudet prosessin sisältöön kuten palavereihin osallistujat sekä siinä käsiteltäviin asioihin. Neljäntenä mahdollistetaan lapselle tilaisuus ja keinot ilmaista itseään yksilöllisin tavoin. Viides osa on se, miten aikuiset tukevat lasta oman mielipiteen ilmaisemisessa. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi tukemista ja kannustamista omien ajatusten ilmaisemisessa. Kuudes ja viimeinen osa on mahdollisuus tehdä itsenäisiä päätöksiä. (Oranen 2019.)

Lapsen osallisuutta voidaan mahdollistaa paremmin silloin, kun lapsi itse on motivoitunut työskentelyyn. Lapsen kyvyt kertoa erilaisista asioista sekä halu avata omaa kokemusmaailmaansa ovat edellytyksiä osallisuuden paremmalle toteutumiselle, mutta myös työntekijän halulla pitää lapsi osana työskentelyä on merkityksellinen. Työntekijä voi motivoida lasta ja kannatella lapsen halua olla osana työskentelyä silloin, kun lapsen oma motivaatio vaihtelee työskentelyprosessin aikana. (Tiilikainen 2008, 143.)

Edellytykset osallisuuden toteutumiselle tapahtuvat osana arjen työtä. Organisaation kyky tukea osallisuutta alkaa johdon suhtautumisesta tukea muutosta kohti osallisuuden lisäämistä. Johdon suhtautuminen palvelujen käyttäjien kuuntelemiseen on esimerkkinä muille siinä toimiville työntekijöille. Asiakkaille tulee tarjota mahdollisuuksia tulla kuulluksi. Tämä vaatii työntekijöitä, jotka luovat tilan vuorovaikutukselle ja kannustavat asiakkaita mielipiteidensä ilmaisemiseen. Työntekijöillä tulee myös olla kykyä reflektoida omaa työtapaansa ja organisaation toimintatapoja, sillä kunnioitus toisten erilaisia mielipiteitä kohtaan avaa reittejä uusille toimintatavoille. Toiminnalle tulee olla myös selkeät tavoitteet ja kehittämistyö tulee olla taloudellisesti mahdollista toteuttaa. (Oranen 2013, 124–125.)

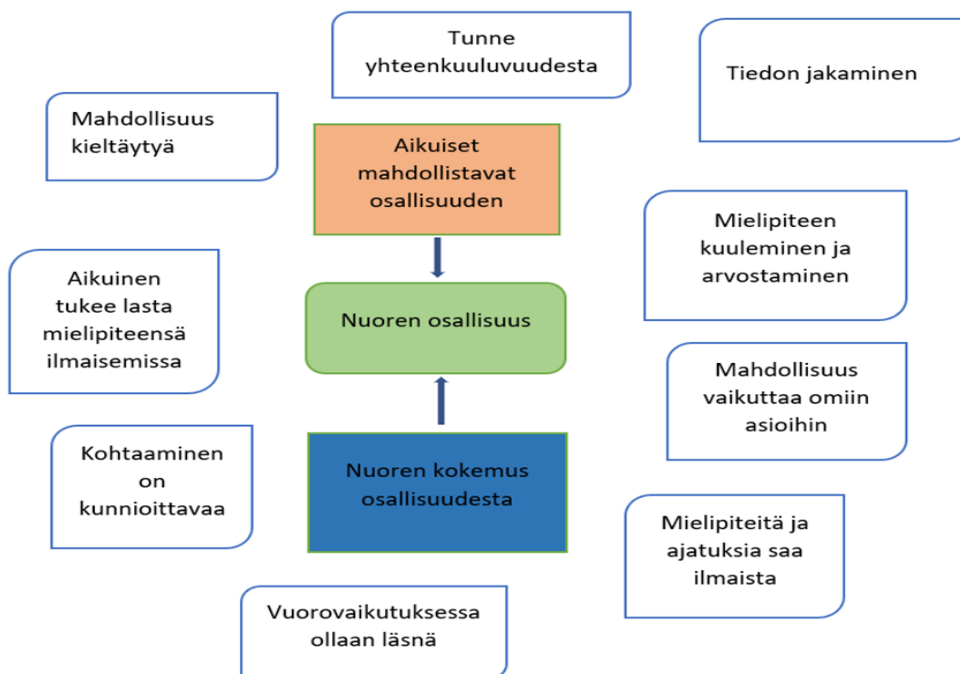
Osallisuuden hyödyistä puhuttaessa nostan esiin Muukkosen (2008, 159-161) näkemykset osana lastensuojelutyötä, mutta hyödyt ovat helposti siirrettävissä kaikkeen lasten ja nuorten kanssa tehtävään työhön. Nuoren osallisuuden toteutuessa voidaan todeta, että seuraavat viisi kohtaa toteutuvat hyötyinä:

1. Nuori kokee voivansa vaikuttaa ja tulla kuulluksi
2. Ymmärrys ja tieto nuoren tilannetta kohtaan kasvavat
3. Nuoren maailman turvaamisesta tulee luonteva osa työskentelyä

4. Voimavarat saadaan nostettua esiin ja niiden käyttöönotto helpottuu
5. Yhteistyö ja sen arviointi helpottuvat

Nuoret kokevat oman mielipiteensä esille tuomisen ja sen vaikutukset merkityksellisinä. Tärkeää on, että nuori kokee hänen sanomisillaan olleen merkitystä. Samalla nuori lisää ymmärrystä ja tietoa omasta kokemusmaailmastaan, joka rikastuttaa aikuisten näkemyksiä tilanteessa. Tämä antaa lisää työkaluja suojata nuoren maailmaa ja lisätä tietoisuutta niin vanhempien kuin työntekijöiden taholla. Voimavarojen käyttöönotto vahvistaa muutostyön mahdollisuutta ja nuoren tarpeet voidaan huomioida yksilöllisemmällä tavalla. Lisäksi yhteinen arviointi antaa äänen laajemmalle arvioinnille, jossa on tärkeää huomioida myös nuoren ajatukset ja kokemukset. (Muukkonen 2008, 159–161.)

Lasten kanssa toimiessa ja heidän osallisuuttaan lisätäksemme tulisi kiinnittää enemmän huomiota siihen, mikä on lapselle ominaisin tapa toimia. Aikuisen kiire ja puutteet vuorovaikutustaidoissa ovat useimmiten esteinä sille, ettei lapsi koe voivansa ilmaista itseään. Kyky kuunnella ja, uskallus kysellä ja halu kuulla ovat keinoja, joilla osallisuutta voidaan edistää ja arvostusta nuoria kohtaan voidaan lisätä. (Aula 2011, 35.) Kuviossa 2 opinnäytetyön tekijän tekemän osallisuuden kartta, johon on koottu osallisuuden toteutumisen kannalta oleelliset toimet.



Kuvio 2: Osallisuuden kannalta oleelliset toimet (Aula 2011; Muukkonen 2008; Oranen 2013; 2019 & Tiilikainen 2008 mukailten)

3 Nuorten hyvinvointi

Nuorten hyvinvoinnista ja syrjäytymisestä on keskusteltu ahkerasti yhteiskunnassa 2000-luvulla. Osana haastetta ovat nuorten kokemukset palveluista, jotka koetaan tehottomiksi ja sopimattomiksi, mutta myös työntekijöiden kokemukset pienenevistä vaikuttamismahdollisuuksista, nopeatempoisesta työskentelystä sekä puutteesta työn arvostuksessa vaativat muutoksia sosiaalialalle. Syrjäytymisvaarassa olevien nuorten saavuttaminen on vaikeaa, kun ei kyetä vastaamaan heidän tarpeisiin saada palveluita, jotka vastaisivat heidän elämäntilanteitaan. (Oljemark 2013, Paasanen & Kääriäinen 2016, 187 mukaan)

Vuonna 2019 Terveys- ja hyvinvoinninlaitoksen tekemässä kouluterveyskyselyn tuloksissa todettiin, että perusopetuksen 8. ja 9. luokkaa sekä lukioiden ja ammatillisten oppilaitosten 1. ja 2. vuotta opiskelevat nuoret kokivat olevansa pääosin elämäänsä tyytyväisiä. Erityisesti kyselystä nousi esille nuorten tyytyväisyys keskusteluyhteyteen vanhempiensa kanssa. Koulunkäynnin todettiin olevan mieluista yli puolelle 8. ja 9. luokkaa käyvistä ja toisen asteen opiskelijoilla kolme neljästä koki myös näin. Humalahakuinen juominen vähenee nuorten keskuudessa edelleen. Kouluterveyskyselyssä ilmeni myös, että 8. ja 9. luokkalaisista sekä lukion tai ammattioppilaitoksen 1. ja 2. vuoden opiskelijoista noin joka kymmenes (11-12%) koki itsensä yksinäiseksi. Tyttöjen kokema yksinäisyys on yleisempää poikiin verrattuna ja luku on pysynyt samana vuodesta 2017. Kyselyyn vastasi yli 250 000 lasta ja nuorta, joihin lukeutuu 4. ja 5. luokkalaisia, 8. ja 9. luokkalaisia sekä lukiossa ja ammatillisissa oppilaitoksissa opiskelevia 1. ja 2. vuosikurssilaisia. (THL - kouluterveyskysely 2019, 1.)

Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma ohjaa kunnissa tehtävää hyvinvointityötä lasten ja nuorten parissa. Suunnitelma luodaan moniammatillisessa yhteistyössä ja se voidaan laatia joko kuntakohtaisesti tai useamman kunnan yhteistyössä. Suunnitelmaa tehtäessä on tärkeää ottaa mukaan henkilöstöä ja päättäjät sekä asiakkaat ja asukkaat. Tällä pyritään varmistamaan palveluiden toimivuus ja hyödyllisyys, mutta samalla myös tuotetaan tietoa ja suunnitellaan. Suunnitelmaa arvioidaan vähintään kerran valtuustokauden aikana. (THL - lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2019.)

Espoossa lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmaan 2017-2021 on laadittu tavoitteeksi, että nuorilla olisi mahdollisuuksia vaikuttaa ja osallistua. Lisäksi yksi tavoitteista on lisätä vertaistukea ja vahvistaa yhteisöllisyyttä. Lasten toimijuutta palveluissa sekä niiden kehittämisessä ja arvioinnissa pyritään lisäämään. Hyvinvointisuunnitelman toimintakausi on edelleen käynnissä ja sen vuoksi tuloksia kyseisten tavoitteiden saavuttamisesta ei vielä toistaiseksi ole olemassa. (Espoon kaupungin lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2017-2021.) Kunnallisessa lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmien toteuttamisessa on omat haasteensa. Yhteistyö kunnissa painottuu selkeästi enemmän toimialajohtajien ja kuntapäättäjien vastuulle, jolloin suunnittelu painottuu myös enemmän hallinnollis-poliittisena viranomaistoimintaan. Tämä voi olla yksi syy siihen, minkä vuoksi ammattialaisten, järjestöjen ja kuntalaisten näkemystä ei

juurikaan tiedusteltu eivätkä lasten ja nuorten tarpeet heidän kokeminaan välttämättä näy suunnitelmissa. (Määttä 2018, 314.)

Keskustelua on herännyt siitä, kuinka helppoa tai haastavaa nuorten on päästä matalan kynnyksen palveluiden piiriin. Aaltosen, Bergin ja Ikäheimon (2015, 55) tekemässä tutkimuksessa todettiin, että työntekijän antamalle henkilökohtaiselle kontaktille olisi suurempi tarve, kuin mitä tällä hetkellä pystytään antamaan. 2000-luvulla nuorten syrjäytymisestä tuli keskustelunaihe ja ilmiötä tutkittiin kartoittamalla nuorten kokonaistilannetta. Nuorten syrjäytymisen katsottiin olevan seurausta tukiverkoston puutteesta, köyhyydestä, päihteistä sekä haasteista aikuistumisen kanssa. Olemassa olevista riskitekijöistä käytiin yhteiskunnallista keskustelua ja puhuttiin muun muassa syrjäytymisvaarassa tai syrjäytymisuhan alla olevista nuorista. (Hänninen 2014, 122.) Yhteiskunnan kannalta lasten ja nuorten osallisuuden lisääminen liittyy syrjäytymisen ehkäisyyn. Puutteet osallisuudessa ja kyvyssä tuntee itsensä toimijaksi omassa elämässään, ovat yhteydessä syrjäytymiseen riskeihin. (Olli 2014, 153.)

Nuorten hyvinvoinnista puhuttaessa nousee monesti esiin varhaisen puuttumisen työmuodot. Varhaisen puuttumisen keskiössä on yksilön oleminen keskiössä huolen kohteena ja pyrkimys reagoida nopeasti ongelmiin. Monesti kyseessä on ammattilaisten kyvystä huomata aluillaan oleva ei-toivottu kehitys ja puuttuminen siihen. Kehitystä kutsutaan monesti syrjäytymiseksi, joka voi ilmetä monin eri tavoin ja vaatii erilaisia toimenpiteitä. Nuorilla kyseinen toiminta näkyy monesti käyttäytymisessä, joka ei toteudu vanhempien ja ammattilaisten odotusten mukaisesti. Tällöin pyritään mahdollisimman varhaisessa vaiheessa puuttumaan tilanteeseen ja selvittämään minkälaisia toimenpiteitä tilanne vaatii korjautuakseen. (Kallio, Stenvall, Bäcklund & Häkli 2013, 73.)

Perheille tarjotuissa palveluissa on pyritty lisäämään vuonna 2015 voimaantulleella sosiaalihoitolailla. Kodin- ja lastenhoitopalveluita vastaanotti vuonna 2017 2,4 prosenttia lapsiperheistä ja 2,5 prosenttia sai perhetyötä. Kasvatus- ja perheneuvontaa sai 2,9 prosenttia, joista yleisin ikäluokka olivat 7–15-vuotiaat. Kunnilla on kuitenkin isoja eroja palveluiden järjestämisessä ja erilaiset käytännöt tilastoimisessa aiheuttavat sen, ettei luotettavaa arviointia voida tehdä koskien palveluiden lisääntymistä tai kohdentumista. Sosiaalihoitolaian mukaisia palveluja järjestämällä pyritään pitämään yllä sekä edistämään lasten hyvinvointia sekä tukemaan perheitä, jotta lapsilla olisi mahdollisuudet tasapainoiseen kehitykseen. (Gissler & Forsell 2018, 30.)

Nykypäivänä huoli nuorista tuntuu siirtyneen vahvemmin koskemaan joukkoa, jolla haasteiden määrä kasvaa yhdestä useampaan. Kyseisten nuorten pelätään rasittavan kohtuuttomasti olemassa olevia palveluita ja sen kautta kansantaloutta. Tämän lisäksi on olemassa huoli, että nuoret eivät tunnu osallistuvan omaan osuuteensa kansantalouden ylläpidossa ja huoltosuhteen ratkaisemisessa. Tärkeää olisi tarkastella sitä, miten pystyisimme hyvinvointipalveluiden

ja matalan kynnyksen byrokratialla saamaan nuoria osaksi yhteiskuntaa ja sitouttamaan heitä sen hyvinvoinnin kantamisessa tulevaisuudessa. (Aaltonen ym. 2015, 42.)

Nuorten kokemuksista palveluissa on tehty vuonna 2016 tutkimus MLL:n lasten ja nuorten nettikirjepalvelussa, jossa nuori saa kirjoittaa luottamuksellisen viestin mihin vuorokaudenaikaan tahansa. Tutkimuksessa kerättiin laadullista tietoa nuorten yhteydenotoista, jotka liittyivät lasten ja nuorten väliseen vuorovaikutukseen ammattilaisen kanssa. Tutkimuksessa ilmeni, että nuorilla ei ole tarpeeksi tietoa olemassa olevista palveluista ja palveluihin hakeutuminen on haastavaa yhteiskunnassa ilmenevän pärjäämisen ihanteen vuoksi. Häpeän välttäminen niin itselle kuin läheisille näkyi nuorten vastauksissa, jolloin apua ei edes haluttu hakea. Olenaiseksi asiaksi nuorten kanssa työskennellessä nousi työntekijän kyky sitoutua nuoren kanssa työskentelyyn pidemmäksi ajaksi. Kiireen tuntu sekä työntekijöiden vaihtuvuus vaikuttivat negatiivisesti nuorten mahdollisuuksiin luoda luottamussuhde ja kertoa ongelmistaan aikuiselle. Yksilöllisten työtapojen käyttäminen sekä reflektiivisen työtteen käyttö ovat keinoja helpottaa kohtaamista nuorten kanssa, mutta ilman ammattilaisen kykyä kohdata, työkaluista ei ole apua. Tutkimuksen johtopäätöksissä todettiin, että ”niin kauan palvelujen rakenteet eivät huomioi heidän (nuorten) tarpeita eikä kohtaamisia kehitetä yksilöllisiksi ja ikäerityisiksi, ei nuoren mieltä ja kokonaiselämäntilannetta tavoiteta. Silloin nuoret eivät tule palveluissa kokonaisvaltaisesti kohdatuiksi ja autetuiksi lukuisista ammattilaiskontakteista ja lisäresursseista huolimatta.” (Pajamäki & Okker 2018, 72; 78–79.)

Syrjäytymisen tunteet nuorella itsellään voivat lamaannuttaa ja olla itsetuntoa tuhoavia, voi syntyä kokemus, ettei kelpaa sellaisena kuin on. Nuori kaipaa niin omaikäisiään tukemaan ja luomaan yhteenkuuluvuuden tunteita, mutta lisäksi nuoret kaipaavat ympärilleen aikuisia, jotka uskovat heihin ja arvostavat heitä. (Mäkelä 2011, 18.)

3.1 Vertaisryhmä

Sosiaaliset suhteet ovat osa ihmisten perustarpeita, joita vaaditaan, jotta ihminen voi kokea hyvinvointia. Ryan ja Deci (2017, 295) esittävät Baumeisteriin ja Learyn (1995) viitaten, että ihmisellä on tarve kuulua johonkin eli olla yhteydessä toisiin ihmisiin ja tulla hyväksytyksi. Tämän tarpeen tyydyttäminen lisää ihmisen kokemaan hyvinvointia elämässään. Sosiaaliset suhteet voidaan kokea joko positiivisina tai negatiivisina riippuen siitä, kuinka läheisiä ne ovat ja kuinka aidoiksi ne koetaan.

Monesti ihmisiä motivoi tunne siitä, että on arvokas ja merkityksellinen niille ihmisille, jotka kokevat osaksi ”omaa joukkoaan”. Kasvaessa kyseinen joukko kasvaa ja muuttuu suurelta osin sattumanvaraiseksi. Joukko on merkityksellisistä ihmisistä koostuva ryhmä, johon nuori liittyy esimerkiksi koululuokan tai harrastuksen kautta. Osaksi ryhmää tuleminen vaatii nuorelta tapojen oppimista, joista saa myönteistä palautetta ryhmän muilta jäseniltä ja näin ollen lisää nuoren halua olla osa ryhmää. (Mäkelä & Sajaniemi 2013, 45.)

Nuorille omat ystävät ja kaveripiiri ovat tärkeitä ja iso osa arkea. Ryhmän ulkopuolelle jääminen tuntuu pahalta ja sillä on oma merkityksensä nuoren arvojen, moraalien, identiteetin, minuuden sekä maailmankuvan muotoutumiseen. Ulkopuolisuus ei vaadi erityisasemaa tai erityisnuoren piirteitä vaan kysymys voi olla poissulkemisesta ja ulkopuolelle jäämisestä. Nuoren elämä ja arki on monilla tavoin liitoksissa ystävyysuhteisiin, kuten harrastuksissa ja koulussa. Ystävyysuhteissa syntyviä kokemuksia luottamuksesta, turvallisuudesta ja osallisuudesta on pidetty tärkeinä nuoren hyvinvoinnin kannalta. Vertaisryhmästä ulkopuoliseksi jääminen tai jättäytyminen taas voi aiheuttaa ulkopuolisuuden kokemuksia ja on liitoksissa heikkoon itsetuntoon ja yksinäisyydestä seuraavaan ahdistuneisuuteen ja pelkoon. Kyseiset kokemukset ovat riski nuoren hyvinvoinnille ja niihin on monesti liitetty haasteet opiskeluissa ja syrjäytymisen uhatta. (Korkiamäki 2014, 38–39.)

Nuorten ystävyysuhteiden kuvaillaan monesti sisältävän molemminpuolista luottamusta, vastavuoroista tukea sekä yhteenkuuluvuutta. Erityisesti teini-ikäisille nuorille omanikäisten seura ja suhteet ovat monesti tärkeämpiä nuorille kuin esimerkiksi suhde vanhempiin. (Korkiamäki 2013, 43.) Yksilöiden välinen kokemusten jakaminen johtaa onnistuessaan hyväksyvään kohtaamiseen. Samankaltaisten elämäntapahtumien jakaminen toisten kanssa vahvistaa luottamussuhteita ja voi saada aikaan voimaantumista ja tunteen selviytymisestä. (Hyväri & Rissanen 2014, Hyvärin 2017, 184 mukaan.)

Ryhmätoimintaa voidaan hyödyntää yhtenä keinona saada nuorille vertaistukea. Ryhmätoiminnassa vertaisuuden kokemukset nousevat esiin ja yhdistävät, samankaltaiset kokemukset voivat saada aikaan halun oman elämäntilanteen muutokselle. Vertaisuuden kokemusten kautta voidaan löytää uusia ystäviä ja nuorelle syntyy tunne, ettei hän ole yksin ongelmiansa kanssa. (Pekkarinen 2006, 114–115.)

3.2 Kokemusasiantuntijuus

Kokemusasiantuntijuus voidaan käsittää monella eri tavalla ja sanaa käytetäänkin monessa eri merkityksessä. Opinnäytetyössäni tarkoitan kokemusasiantuntijuudella ihmistä, jolla on henkilökohtainen kokemus, josta hän on valmis jakamaan oman tietonsa. (Hokkanen, Nikupeteri & Laitinen 2017, 265). Kokemusasiantuntijuus voidaan jakaa muotoihin; omakohtainen, yhteisöllinen sekä organisoitunut kokemusasiantuntijuus. Omakohtaisessa kokemusasiantuntijuudessa korostuu kokemuksen yksilöllisyys, jossa kokemus on muodostunut ihmiselle merkitykselliseksi. Yhteisöllisessä kokemusasiantuntijuudessa omat kokemukset jaetaan esimerkiksi vertaisten ja ammattilaisten kanssa, jolloin muodostuu yhteisöllistä asiantuntijuutta. Organisoituneessa kokemusasiantuntijuudessa puhutaan enemmän vaikuttamisesta ja toiminta on organisoituneempaa. (Hokkanen ym. 2017, 273–277.)

Asiantuntijakeskeisyys hyvinvointipalveluissamme on nykyajan tiedostettu haaste. Asiakkaat ovat tuottaneet tarinoita, joissa ovat kertoneet kokevansa omat vaikuttamismahdollisuutensa

omissa asioissaan vähäisiksi. Ongelmana tuntuu monesti olevan se, että palvelujen ja etuuksien saaminen vaatii asiakkaalta tietoa omista oikeuksistaan ja kykyä vaatia mahdollisia palveluita. Eikä tämäkään aina takaa palveluiden tai etuuksien saamista. Vastaukseksi haasteeseen on todettu tarvittavan avointa vuorovaikutusta sekä jaettava asiantuntijuutta. Pulmallisia asioita tulisi ottaa enemmän julkiseen keskusteluun ja luoda paikkoja, joissa ihmiset pääsevät kertomaan omista kokemuksistaan ja sen kautta kehittämään mahdollisia ongelmakohtia. (Metteri 2003b, 159.)

Asiakkaiden osallistaminen toiminnan arviointiin ja heidän kokemustensa kuuleminen sekä työntekijöiden hiljaisen tiedon hyödyntäminen osana kehittämistyötä ovat avainasemassa, kun pohditaan, miten saadaan lisättyä avointa ja verkostoituvaa työskentelymallia. Pelkät suoritteet eivät ole riittävä mittari organisaation tuloksen mittaamiseen vaan tulisi lisätä ymmärrystä sen suhteen, mitkä ovat palveluiden toiminnan vaikuttavuudet asiakkaan elämään konkreettisella tasolla. Vahvistava evaluaatio (empowerment evaluation) on pohja sille, että palvelun käyttäjien ääntä tuodaan esille ja samalla huomioidaan työskentelyä ohjaavat arvonnäkökulmat sekä moraalinen keskustelu palveluiden tilasta. (Metteri 2003b, 162.)

Asiantuntijoiden tiedon hyödyntäminen on ensiarvoisen tärkeää, kun puhutaan palvelujen kehittämisestä. Valitettavasti johtamisessa hyödynnetään kyseistä rikkautta liian harvoin, sillä niin työntekijöiden kuin asiakkaiden eli palvelujen käyttäjien tuottama tieto ja kokemusasiantuntijuus auttaa kehittämään yhteistoimintaa. Kokemustiedon ja kokemusasiantuntijuuden jakaminen toiminnon kaikissa vaiheissa tukee asiakkaiden ja työntekijöiden voimavaraistamista ja vahvistaa asiakaslähtöisyyttä. (Perälä, Halme & Kanste 2013, 131.)

Kokemusasiantuntijaksi ryhtymistä ei tule pitää itsestäänselvyytenä. Omien haastavien kokemusten jakaminen vaatii paljon ihmiseltä, joka elää haastavassa elämäntilanteessa tai kokee resurssien olevan vähissä. Ihmisten kokemukset omasta asemastaan yhteiskunnassa voivat saada heidät jättäytymään vaikuttamisen mahdollisuuksien ulkopuolelle silloinkin, kun heillä olisi kokemuksia palvelujen kehittämisen kohteista. (Hokkanen ym. 2017, 282.)

Kokemusasiantuntijana toimiminen vaatii kyseiseltä ihmiseltä kykyä ja halua jakaa oman elämänsä haasteellisia hetkiä sekä taitoa sanoittaa tapahtumia. Omien kokemusten sanoittaminen avaa kerrallaan yhden ihmisen kokemusmaailman, jolloin monien ihmisten kokemuksista voidaan pyrkiä löytämään yleistettävä kokonaisuus. Tämä ei kuitenkaan takaa sitä, että syntyy täydellinen kokonaiskuva esimerkiksi yhden asiakasryhmän todellisuudesta vaan lopputuloksesta ei välttämättä pystytä luomaan yhteismitallista kuvaa. (Pohjola 2017, 313.)

Asiakkaan kokemustausta toimii käyttövoimana palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä. Myös uudenlaisten palveluiden innovointi sekä niiden toimivuuden arviointi ovat paikkoja, joissa voidaan hyödyntää asiakkaiden kokemuksia ja ajatuksia. Yhteistoiminnallinen kehittäminen yhdessä työntekijän kanssa antavat asiakkaalle uuden roolin, jossa asiakas nähdään

aktiivisena ja osaavana kansalaisena. Asiakkaiden mukaan ottaminen prosesseihin on viime aikoina vahvistunut ja tuloksena on syntynyt muun muassa uudenlaisia palvelukäytäntöjä. (Niskala ym. 2017, 8–9.)

Ihmisen omakohtainen kokemus palvelutilanteesta on tunnistettu nykyään hyödynnettävänä kokemuksena, jossa asiakkaan tietoja ja osaamista voidaan kerätä ja käyttää hyväksi. Asiakkailta on kokemusta laajemmasta näkökulmasta, johon liittyvät niin vaikea elämäntilanne, palveluiden toimivuus sekä haasteista selviytyminen. Kokemuksia hyödynnettäessä tulisi olla tärkeää ottaa ihminen huomioon kokonaisuutena, jolle asiakkaana palveluissa oleminen on vain osa prosessia. (Pohjola 2017, 311.)

Kokemusasiantuntijoiden tiedon hyödyntäminen ja yhteinen työskentely vaatii vastuullisuutta, jossa tehdään yhdessä vuorovaikutuksessa sekä jakaen vallan, joka asetelmaan liittyy. Yhteisten tavoitteiden asettaminen ja niitä kohti työskentely avaa asetelmaa, jossa ammattilaiset keräävät kokemustietoa asiakkailta osallistamisen ilosta, johon asiakkaat kohteliaasti vastaavat. Tilanne vaatii molemmilta osapuolilta sitoutumista, joka lisää luottamusta, mitä tarvitaan henkilökohtaisten kokemusten jakamiseen. (Pohjola 2017, 319.)

Aaltonen ym. (2015, 70–71) tekemässä tutkimuksessa liittyen nuorten kokemuksiin palvelujärjestelmässä todettiin, että kokemusasiantuntijuus on monitahoinen kysymys. Nuoret nähtiin työntekijöiden toimesta potentiaalisina kokemusasiantuntijoina ja vertaistukena toisille nuorille, mutta asetelma herätti myös kysymyksiä. Tarjotaanko nuorille tällöin samaa, vanhaa roolia, mikäli ryhmässä toimisi samankaltaisten haasteiden kanssa olevia nuoria. Toisaalta toisen nuoren kokemukset elämäntilanteen paranemisesta tai haasteiden ylittämisestä voisivat antaa muille kannustusta. Haasteena on myös todettu nuorten kyky sitoutua kyseisiin toimintoihin. Nuoret itse totesivat samassa tutkimuksessa, että muiden kokemat haasteet ovat arvokkaita kokemuksia jaettaviksi ja vertasivat toimintaa vertaistukeen. Ennen kaikkea kokemusasiantuntijana toimiminen nähtiin arvoa antavana toimintana ja mahdollisuutena nuorelle muuttaa omaa asennettaan ja näin ollen omaa tilannettaan. (Aaltonen ym. 2015, 125.)

Kokemusasiantuntijuudesta puhuttaessa nuorten kohdalla voidaan todeta, että kehittämisen ja arvioinnin prosesseissa heidän antama vaikutus palveluihin tulee monesti näkyviin vasta, kun aikaa on jo kulunut pitkän aikaa. Tällöin on tärkeää, että aikuinen antaa nuorelle palautetta siinä hetkessä, jossa työskentelyä tehdään. Tämä vahvistaa nuorelle läsnäolon merkitystä ja vahvistaa nuoren kokemaa osallisuuden tunnetta. (Lapsen osallisuus 2019.)

3.3 Työntekijän roolin merkitys

Sosiaalialan työskentely pohjautuu vuorovaikutuksessa tapahtuviin kohtaamisiin, joissa luodaan suhde ihmisen yksilöllisen tilanteen perusteella. Jokaisella asiakkaalla on omat tarpeensa, kokemuksensa sekä tieto ja kyseisessä tilanteeseen työntekijä pyrkii kohtaamaan

asiakkaan oman ammatillisen taitojensa ja osaamisensa puitteissa. Työntekijä ja asiakas molemmat osallistuvat vuorovaikutussuhteen luomiseen. Työntekijän tehtävänä on tukea asiakkaan ratkaisuja, jotta asiakas saisi kokemuksen kokonaisvaltaisesta osallisuudesta ja kuulumisesta yhteiskuntaan. (Juhila 2006, Kivistö-Pyhtilä ym. 2017, 223 mukaan.)

Työntekijän roolin merkitys hyvän asiakaskokemuksen luomisessa on keskeinen. Kyseisen näkökulman lisäksi on toki hyvä pohtia, mikä merkitys on palveluiden rakenteilla ja käytännöllä. Kriittikiä palveluita kohtaan on esitetty muun muassa haastaviin aukioloaikoihin, jontusaikoihin sekä työntekijöiden vaihtuvuuteen liittyen. Luottamuksellisen asiakassuhteen luominen on kuitenkin perusta, jonka kautta syntyy käsitys asiakkaan tarpeista ja toiveista palveluihin liittyen. Yhteistyön merkitys eri palveluiden välillä sekä asiakkaan edistymisen huomiointi on nostettu myös tärkeiksi asioiksi, joita työntekijän tulisi huomioida. (Aaltonen ym. 2015, 126–127.)

Palvelujärjestelmässä, jossa tavoitteena on auttaa asiakasta ja pyrkiä luomaan asiakaslähtöistä sekä kuntouttavaa työskentelyä, saatamme olla tilanteessa, jossa järjestelmä- ja asiantuntijakeskeisyys jättää alleen asiakkaan kokemukset. Ammatillisilla on mahdollisuus tarjota asiakkaille kohtaamisen kokemuksia, jossa kuuntelemme asiakkaan tarinaa ja tarjoamme tukea. Oman ammattitaidon kyseenalaistaminen ja epäonnistumisen huomaaminen ovat yksi keino parantaa asiakkaan hyvinvointia eikä se, että silmät suljetaan epäkohdilta. (Metteri 2003a, 18–19.)

Ammattilaisella on asiakastyössä monta karikkoa, johon törmätä suhteessa asiakkaan kohtamiseen ja voimavaraistamiseen. Yksi niistä voi olla mukaan menemisen problematiikka. Joskus hyvää tarkoittava, asiakaslähtöinen työskentelytapa voi johtaa siihen, että empaattinen työntekijä asettaa itsensä asiakkaan yläpuolelle, jolloin voi syntyä näennäinen kohtaaminen. Kyseisessä tilanteessa työntekijä pyrkii positiiviseen työotteeseen ja voimavaraistamiseen, jolloin asiakas päätyy kertomaan työntekijälle sen, mitä uskoo tämän haluavan kuulla. Nopeat ratkaisut tarjoavat asiakkaalle pääsyn ulos mahdollisesti hankalasta tilanteesta, vaikka hän ei olisikaan loppujen lopuksi motivoitunut tekemään töitä itse tarjoamansa ratkaisun eteen. (Mönkkönen 2018, 85–86.)

Ammattilaiselle haasteeksi saattaa tulla vaikeista ja pahoista asioista puhuminen. Positiivisessa asenteessakin on ansansa, vaikka se onkin olennainen osa ihmisen kohtaamisessa. Rohkeus puhua vaikeista asioista asettaa omat haasteensa ammattilaiselle, sillä keskusteltavat aiheet voivat olla vaikeita. Tilanteessa oman neuvottomuuden käsittely on tärkeää, sillä se auttaa asiakkaan kohtaamisessa ja kuulluksi tulemisessa. (Mönkkönen 2018, 91.) Ammatilaiselle on tärkeää myös reflektoida oman työnsä sisältöä ja jälkeä asiakkaan näkökulmasta sekä miettiä, onko jotain, mitä minun tulisi tehdä toisin (Metteri 2003a, 22).

Mönkkönen (2018, 100) kirjoittaa, että haasteena sosiaali- ja terveysalalla saattaa olla juuttuminen pelkkään kuunteluun. Pelkkä kuunteleminen ei kuitenkaan riitä eikä työntekijän tulisi pelätä omien mielipiteittensä tai ehdotustensa esittämistä asiakkaalle. Neuvomisessa sinällään ei ole mitään pahaa, mutta ammattilaisen tulee kiinnittää huomiota siihen, miten keskustelu etenee ja rakentuu ja miten asiakas on mukana tilanteessa (Mönkkönen 2018, 102).

Haasteista puhuttaessa esille on nostettu myös palvelujärjestelmän joustamattomuus sekä epärealistiset odotukset, jotka kohdistuvat nuoriin. Keskustelua herättää myös nuorten valmiudet ja resurssit hakeutua palveluihin sekä itse sitoutua niihin. Esimerkiksi mielenterveysongelmat asettavat omat haasteensa niin palveluiden piiriin pääsemisessä ajallisesti kuin siihen, minkälaiset kriteerit palveluihin pääsyssä ylipäättensä on. (Aaltonen ym. 2015, 130–131.)

Työntekijän ja asiakkaan välille syntynyt luottamus on voimavara, jota käyttämällä mahdollistetaan osallistumista, vaikuttamista sekä voidaan hyödyntää asiakkaan palvelukokemuksia. Luottamus on keskiössä osallistumisesta ja osallisuudesta puhuttaessa, sillä ilman luottamussuhdetta osallisuuden toteutuminen on liki mahdotonta. (Kiilakoski ym. 2011, Hyväri 2017, 184 mukaan.) Lasten osallisuudesta puhuttaessa saattaa olla niin, että osallisuutta on lapsen osallistuminen esimerkiksi neuvotteluihin. Tällöin heille annetaan mahdollisuus tuoda esille oma näkemyksensä asioista ja ainakin kuulla, mitä heidän asioistaan puhutaan. (Thomas 2002, Tiilikainen 2008, 135 mukaan.)

Ammattilaisten olisi hyödyllistä tiedostaa omat mahdollisuutensa kokemusasiantuntijuuden hyödyntämisessä. Työntekijällä on mahdollisuus ymmärtää kokonaisvaltaisemmin autettavien tilanteita ja saada sisäpiirin tietoa toisenlaisesta näkökulmasta. Ammattilaisena on tärkeää osata esittää asiakkaalle kysymyksiä, jotka auttavat ymmärtämään tämän kokemusmaailmaa. Mitä ammattilainen voisi tehdä paremmin tai minkä kaltaisella tiedolla ymmärrystä voidaan lisätä. (Hokkanen ym. 2017, 282.) Ammattilaisen roolista puhuttaessa tulee nostaa myös esille vaikuttamisen keinojen ammattilähtöisyys. Osallistamisessa tulisi huomioida myös se, miten ja mihin osallistuja itse haluaa vaikuttaa. Vaikuttaminen voi tapahtua monin eri tavoin, mutta asiakkaan kokemusten hyödyntäminen edellyttää monimuotoisia mahdollisuuksia sen toteuttamiseen. (Ahola 2017, 304–305.)

Ahola (2017, 306–307) korostaa kohtaamisen tärkeyttä kokemuksellisen vaikuttamisen tärkeimpänä viestinä. Erialaisten ihmisten kohtaaminen vaihtuvissa palvelujärjestelmissä nostaa edelleen esille sen tärkeimmän eli ihmisen kohtaamisen tasavertaisena sairaudesta tai muusta diagnoosista huolimatta.

3.3.1 Luottamus ja dialogisuus

Luottamuksen luominen asiakkaaseen ja sitä kautta aitoon dialogiin pääsy vie aina oman aikansa. Osalla nuorista voi olla vaikeuksia luottaa työntekijään ja kertoa aidosti omista

ajatuksistaan. Luottamussuhteen luomista helpottaa, mikäli nuori kokee, että työntekijä on sitoutunut häneen pitkäjänteisesti. Nuorilta kerätyn tiedon mukaan tarvetta olisi sille, että yksi ja sama henkilö hoitaisi nuoren palvelukokonaisuutta. Tämä voisi myös osaltaan helpottaa tiedon siirtymistä ja saavutettavuutta. (Aaltonen ym. 2015, 130.)

Vuorovaikutus on monimutkainen prosessi, jota on yritetty ratkaista monille eri ohjeilla ja menetelmillä. Niiden avulla on löydetty hyviä työkaluja asiakkaan kohtaamiseen ja voimavaraistamiseen, mutta samat keinot eivät kuitenkaan sovi kaikille ihmisille. Jokainen vuorovaikutustilanne on erilainen ja riippuu aina kaikista vuorovaikutustilanteessa olevista osapuolista. Metodista olennaisempaa on dialoginen elämäntapa, jossa toisesta ollaan kiinnostuneita ja annetaan tilaa oman tarinan kertomiselle. Hyvän vuorovaikutuksen taidot ovat läsnä kaikilla ollessamme tekemisissä toistemme kanssa. (Mönkkönen 2018, 19.)

Sana dialogi tulee kreikan sanoista dia (”läpi”, ”halki”) ja logos (”järki” tai ”op-pi”), jotka liitettyinä yhteen kuvaavat väliin kerättyä maailmaa eli dialogisuutta. Dialogisuus pohjautuu vastavuoroisuuteen ja asiakassuhteeseen sillä tarkoitetaan molempien ymmärryksen lisäämistä, jossa molempien osapuolten mielipiteet ja ajatukset huomioidaan. (Mönkkönen 2018, 108.) Läsnäolossa ja kohtaamisessa on tärkeää, että vuorovaikutuksesta rakennetaan aitoa. Paras tapa lähestyä asiakasta on olla oma itsensä, sillä ihminen kyllä tunnistaa, jos toinen yrittää olla jotain muuta kuin mitä oikeasti on. Tämä pätee kaikkeen vuorovaikutukseen, ei vain asiakastyöhön. (Mönkkönen 2018, 21.)

Rytkösen ym. (2017, 75–76) tekemässä tutkimuksessa nuorten osallisuudesta löydöksissä todettiin, että aktiivinen kuuntelu ja lämmin vuorovaikutus ovat avainasemassa nuoren kokemuksen osallisuuden määrässä. Työntekijän kyky kunnioittaa nuoren oikeuksia, rohkaista sekä tasa-arvoinen kohtaaminen ovat ratkaisevia nuorten kokemuksen yhteyden näkökulmasta. Kyseisten asioiden huomioiminen asiakastyössä lisäävät nuorten luottamusta työntekijään ja siihen, että työntekijä toimii työskentelyssä nuoren parhaaksi. Työntekijän rohkaisu ja tilan antaminen keskustelussa antavat myös nuorelle kuulluksi tulemisen kokemuksen ja johtavat dialogisempaan asiakassuhteeseen.

3.3.2 Asiakkaan voimavarojen vahvistaminen

Sosiaalialan työssä korostuu vahvasti vuorovaikutuksen ja läsnäolon voima. Se, miten puhumme, olemme ja keskustelemme toisillemme, määrittelee usein sen, saako asiakas tunteen kuulluksi tulemisesta. Työntekijän näkökulmasta tärkeää on huomioida se, ettet ole viemässä omaa näkökantaasi läpi asiakkaalle vaan kuulemassa asiakkaan toiveita, ajatuksia ja kykyä muutostyölle. Työntekijä on mahdollistaja työskentelyssä. Työntekijä pyrkii voimaannuttamaan asiakkaan niin, ettei työntekijän työlle ole tulevaisuudessa tarvetta, sillä asiakas pystyy siihen itsenäisesti. Toivonen ja Kivioja (2011, 23–24) puhuvat siitä, kuinka vuorovaikutus on toisen maailmankuvaan tutustumista ja yhteistyötä, ei sitä, että työntekijän totuus olisi se

ainoa oikea. Tarkoituksena ei kuitenkaan myöskään ole se, että työskentely tapahtuisi täysin asiakkaan ehdoilla. Asiakkaan tarpeet eivät voi olla ainoa määrittelevä tekijä palveluita toteutettaessa (Mönkkönen 2018, 83).

Hyvän ja toimivan huomaaminen asiakkaiden arjessa antaa monesti asiakkaalle voimaa pyrkiä eteenpäin muutosta kohden. Monesti ihmisen mieli pyörii ongelmien ja haasteiden kimpussa ja samalla unohtaa sen, mikä jo toimii ja missä ollaan onnistuttu. Kaikki voima ja kyky muuttaa asioita on jo asiakkaan sisällä, se tarvitsee vain toistoja ja yhdessä harjoittelua voimistukseen. (Toivonen & Kivioja 2011, 36.) Tämä näkyy myös siinä ajatuksessa, että hyvinvoinnin tai elämänlaadun lisäämiseen ei useinkaan tarvita konkreettista muutosta vaan jo pienikin ajattelutavan vaihtaminen saattaa riittää siihen, että ihminen voi paremmin (Uusitalo-Malmivaara 2014, 208).

Vuorovaikutus on monimutkainen prosessi, jota on yritetty ratkaista monille eri ohjeilla ja menetelmillä. Niiden avulla on löydetty hyviä työkaluja asiakkaan kohtaamiseen ja voimavaraistamiseen, mutta samat keinot eivät kuitenkaan sovi kaikille ihmisille. Jokainen vuorovaikutustilanne on erilainen ja riippuu aina kaikista vuorovaikutustilanteesta olevista osapuolista. Metodiat olennaisempaa on dialoginen elämäntapa, jossa toisesta ollaan kiinnostuneita ja annetaan tilaa oman tarinan kertomiselle. Hyvän vuorovaikutuksen taidot ovat läsnä kaikilla ollessamme tekemisissä toistemme kanssa. (Mönkkönen 2018, 19.)

Uusitalo-Malmivaara (2014, 31) toteaa, että onnellisuuden lisääminen voidaan nähdä osana sosiaalialan työtä. Sisäisen motivaation ja onnellisuuden lähteitä on kolme: vapaaehtoisuus, kyvykkyys ja yhteenkuuluvuus. Etsimällä kyseisiä elementtejä elämäänsä ihminen voi elää kunnioitettavaa ja täyteläistä elämää, jonka sivutuotteena voi monesti olla onnellisuuden lisääntyminen. Saman saa ihmisessä aikaan myötätunnon näyttäminen toista kohtaan tai sen vastaanottaminen. Ihmisten tulisi myötätunnon osoittamisessa huomioida sen osoittaminen myös itseensä. Suuntaamalla myötätuntoa itseäsi kohtaan, se suuntautuu myös kohti toisia. (Uusitalo-Malmivaara 2014, 183).

Asiakas antaa suunnan muutostyölle, joten henkilökohtainen voimaantuminen lähtee voimakkaasti liikkeelle itsemääräämisoikeudesta. Jokaisen ihmisen voimaantuminen on yksilöllistä ja ainutlaatuista. Yksilön voimaantuminen on kuitenkin aina sidoksissa hänen ulkoisiin mahdollisuuksiinsa. Tällöin korostuu yhteisön ja yhteiskunnan resurssit ja ihmiset mahdollisuudet käyttää niitä voimaantumiseensa. (Kostilainen & Nieminen 2018, 89.) Ihmisen käsitystä hänen omasta toimijuudestaan määrittävät sosiaaliset suhteet, elämäntapa, ympäristön tarjoamat mahdollisuudet ja ihmisen oma käsitys hänen mahdollisuuksistaan toimia niiden puitteissa (Mönkkönen 2018, 159).

Perhetyössä voimavaraistavasta työtuksesta puhuttaessa voidaan ajatella, että se on kyky ja ajattelutapa pyrkiä näkemään perheessä ja yksilössä olevia myönteisiä asioita, jotka osaltaan

kantavat muuten haastavassa tilanteessa sekä samalla tukevat perheen arvomaailmaa. Tavoitteena on luoda ilmapiiri, jossa kaikki nähdään tärkeinä ja arvostettuina osina työskentelyssä. Työskentelyssä pyritään pois päin keskustelusta, jossa alleviivataan perheen ongelmia ja halutaan löytää ne asiat, jotka vahvistavat perheen toimijuutta. Voimavaraistava työote on asennetta ja ajattelutapaa, kunnioittavaa vuorovaikutusta sekä menetelmä, jonka avulla voidaan päästä lähemmäksi ihmisten hyvinvointia ja konkreettisia tavoitteita. (Rönkkö & Rytönen 2010, 189–190.)

Nuorten kanssa työskennellessä on hyvä muistaa palautteen antamisen tärkeys. Ryan ja Deci (2018, 128–129) kertovat, kuinka suuri merkitys palautteen antamiselle on ihmisen motivaation nousuun tai laskuun sekä siihen, vaikuttaako palaute sisäiseen vai ulkoiseen motivaatioon. Positiivinen palaute tulisi antaa niin, ettei nuori koe olevansa arvosteltavana tai hallittavana vaan niin, että nuori tulisi olo, että hän on kyvykäs eikä hänen autonomiaansa aliarvioida.

Vanhemmat ja muut aikuiset nuoren ympärillä voivat omalla toiminnallaan tukea nuoren kehitystä. Nuoren tukena voi olla silloin, kun hänen omat voimavaransa tai osaamisensa eivät vielä riitä selviytyäkseen omin avuin. Yhdessä aikuisen kanssa voidaan oppia uutta, kehittyä ja rikastaa nuoren elämää. (Mäkelä 2011, 17.) Nuorten kanssa työskennellessä voidaan kiinnittää huomiota sisäisen dialogin myönteisyyden kehittämiseen. Keskusteluissa työntekijän kanssa voidaan harjoitella sisäisen puheen merkitystä sekä tunnetta omista vaikutusmahdollisuuksista. Nuoren kyvyt keskustella ajatuksistaan ja keskusteluista saatu palaute auttavat nuorta jäsentämään ympäröivää maailmaa sekä antavat tunteen voimaantumisen. (Pekkarinen 2006, 125.)

4 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa nuorten vaikuttamismahdollisuuksien edistämisestä Espoon perhesosiaalityön palvelujen kehittämiseksi. Tähän pyritään vastaamaan seuraavien kehittämiskysymysten kautta:

- a) Millä tavoin nuoret arvioivat saamiaan palveluja
- b) Mitä nuoret haluavat kehittää saamissaan palveluissa
- c) Millä tavoin nuoret voidaan osallistaa kehittämään itseensä kohdistuvia palveluja

Opinnäytetyön kautta pyrin lisäämään nuorten mahdollisuuksia vaikuttamiseen sekä tarjoamaan osallisuuden kokemuksia. Nuorten kokemusasiantuntijuuden korostaminen ja heidän tietonsa hyödyntäminen voivat antaa heille tunteen siitä, että vaikuttaminen asioihin on mahdollista ja heidän kokemuksensa ovat hyödyllisiä. Tämä toivon osaltaan voimavaraistavan nuoria ja antavan onnistumisen tunteita.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli koota ryhmä 13–17-vuotiaita nuoria, jotka ovat olleet tai ovat edelleen sosiaalihuoltolain mukaisessa asiakkuudessa perhesosiaalityössä. Ryhmän tapaamisissa työskenneltiin erilaisten teemojen kanssa, joista toiminnallisin menetelmin kerättiin tietoa ja kokemuksia nuorilta. Yhdellä tapaamisella nuorille järjestettiin ryhmähaastattelu. Tapaamisissa kerätty tieto dokumentoitiin perhesosiaalityön kehittämistä varten.

Opinnäytetyön tavoitteena on työpajoissa keräämään tiedon avulla saada tietoa nuorten koke-
masta osallisuudesta palveluissa. Hirsjärven ym. (2007, 134–135) mukaan tutkimuksen tarkoi-
tus voidaan jakaa neljän piirteen perusteella. Tutkimus voi olla kartoittava, selittävä, kuvai-
leva tai ennustava. Kartoittavalla tutkimuksella pyritään etsimään uusia näkökulmia, löytä-
mään uusia tai selvittämään vähemmän tunnettuja ilmiöitä sekä muodostamaan hypoteeseja.
Selittävällä otteella pyritään löytämään vastauksia ongelmaan ja tunnistamaan syy-seuraus-
suhteita. Kuvaileva ote esittää tarkkoja kuvauksia tapahtumista, henkilöistä tai tilanteista
sekä dokumentoidaan ilmiön keskeisiä piirteitä. Ennustavalla otteella pyritään ennustamaan
tapahtumia tai ihmisten toimintoja, jotka ovat seurausta ilmiöstä. Omassa opinnäytetyössäni
tarkoituksena on käyttää kartoittavaa otetta, jonka avulla pyrin saamaan tutkittuun tietoon
perustuvia ehdotuksia perhesosiaalityön kehittämiseksi.

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää perhesosiaalityön 13–17-vuotiaiden asiakkaiden koke-
muksia palveluprosessista. Nuorten kokemusten kautta toivon saavani tietoa siitä, mikä mah-
dollisesti on toiminut hyvin palveluprosessissa ja missä olisi vielä kehittämisen varaa. Hankki-
malla konkreettista tietoa siitä, mitkä nuorten kokemukset ovat, toivon saavani kehittämiseh-
dotuksia palveluihin perhesosiaalityöhön. Nuorilta kerätyn tiedon avulla olisi mahdollista poh-
tia ennaltaehkäisevän työn merkitystä esimerkiksi nuorten syrjäytymisen ennaltaehkäisyssä ja
hyvinvoinnin kannattelussa perhesosiaalityön palveluissa. Nuorten kokemusasiatuntijuuden
hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä on keskiössä opinnäytetyössä ja lisäksi tavoitteena
on antaa nuorille kuulluksi tulemisen kokemus.

Osana ryhmän tapaamisia oli myös ajatus nuorten saamasta vertaistuesta, jossa samankaltai-
sissa elämäntilanteissa olleet nuoret pääsevät kohtaamaan toisensa ja hyötyvät siitä positiivi-
sessa mielessä. Vertaistuen merkitys on merkittävä nuorille ja tapaamisilla tavoitteena olisi
saada nuorille tunne, etteivät he ole yksin ajatustensa ja haasteidensa kanssa. Tapaamisten
sisällöillä oli siis tarkoitus saada nuorille tunne, että heitä kuullaan ja heidän ajatuksillaan on
merkitys, sen kautta on mahdollista voimavaraistaa nuoria.

Opinnäytetyö antaa konkreettista tutkittua tietoa Espoon kaupungille ja näin ollen hyödyttää
työn sisällöllistä kehittämistä. Opinnäytetyöhön kerätyn tiedon avulla perhesosiaalityön työtä
pystytään kehittämään nuorten kanssa tapahtuvat työskentelyn osalta. Kuulemalla nuorten
ajatuksia ja toiveita siitä, minkälaisiin tarpeisiin työskentelyn perhesosiaalityössä olisi hyvä
vastata, voidaan työtapa nuorten kanssa kehittää enemmän nuoria palvelevaan muotoon.

5 Kehittämisympäristö ja tausta

Espoon kaupungin perhesosiaalityö tarjoaa kuntalaisille varhaista tukea tilanteissa, joissa perheen arjessa on haasteita. Perhesosiaalityöhön kuuluvat kotipalvelu, perhetyö ja sosiaalityö, jotka auttavat vaikeissa elämäntilanteissa olevia perheitä. Perheille tarjotaan konkreettista tukea kuten lastenhoidollista tai kodinhoidollista apua tai vanhemmuuden tukemista perhetyön keinoin arkirutiinien ja elämänhallinnan haasteissa. Perheiden haasteet voivat liittyä esimerkiksi perhedynamiikkaan, pikkulapsen kehityshaasteisiin tai murrosiän tuomiin muutoksiin. Toimintakykyä alentavat seikat kuten sairaus tai vamma voivat myös olla palveluiden piirissä kyseisin keinoin. Perheen arjen tukeminen ja suurempien haasteiden ennaltaehkäisy on perhesosiaalityön työskentelyn tavoite. (Espoon kaupungin lapsiperheiden palveluiden omavalvontasuunnitelma 2018, 3.)

Perhesosiaalityön palveluihin voidaan hakeutua eri tavoin joko niin, että asiakas itse hakeutuu palveluihin tai tulee viranomaisen ohjaamana. Palveluihin hakeutuminen on pyritty tekemään mahdollisimman helpoksi ja palvelut ovat matalan kynnyksen palveluita. Asiakas voi itse hakeutua palveluihin Espoon kaupungin sivuilta löytyvä Pyydä apua-napin kautta tai soittamalla palvelunumeroon. Yhdessä viranomaisen kanssa asiakas voi tehdä yhteydenotto pyynnön esimerkiksi neuvolassa. Pyyntö ja hakemukset ohjautuvat keskitettyyn monialaiseen ensiarviotiimiin, jossa on läsnä ammattilaisia kotipalvelusta, perhetyöstä, lapsiperheiden sosiaalityöstä sekä kasvatus- ja perheneuvonnasta. Tavoitteena on löytää asiakkaalle alusta asti taroituksenmukaiset palvelut ja mahdollinen omatyöntekijä oikeasta palvelusta. (Espoon kaupungin lapsiperheiden palveluiden omavalvontasuunnitelma 2018, 3.)

Työskentelen Espoon kaupungin perhesosiaalityössä Konsti-perhetyössä sosiaaliohjaajana. Autan työssäni lapsiperheitä, jotka kokevat haasteita arjessaan esimerkiksi lasten koulunkäynnissä tai perhedynamiikassa. Konsti-perhetyö on tarkoitettu lapsiperheille, joissa on enemmän tuen tarvetta esimerkiksi verkostotyöskentelyn vuoksi. Työssäni kohtaan monia nuoria, joilla on tuen tarvetta ja perhesosiaalityön työn keinoin yritän kohdata nämä nuoret ja antamaan heille positiivisia kohtaamisen kokemuksia. Käytännössä toteutan työssäni asiakkaille palvelutarpeen arviointeja, perhetyötä, sosiaaliohjausta sekä kartoitan ja hankin mahdolliset tukihenkilöt ja tukiperheet. Lisäksi päivystän säännöllisesti osana ensiarviotiimiä ja vastaanotan asiakkaiden yhteydenottoja sekä hakemuksia. Työskentelyn tavoitteena on monesti ennaltaehkäistä tai katkaista syrjäytymistä ja lisätä lapsen (sekä vanhemman) hallinnan tunnetta omassa arjessaan ja ympäristössään.

Espoon kaupungin lapsiperheiden palveluiden omavalvontasuunnitelmassa avataan vielä lisää kaupungin palveluita ohjaavia toimintaperiaatteita. Espoon arvot, perhe- ja sosiaalipalvelujen tarina, sosiaali- ja terveystoimen timantti, valtakunnallinen lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelma (LAPE) sekä lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma ohjaavat kaupungin toimintaa lapsiperheiden palveluissa. Kyseisissä toimintaperiaatteissa puhutaan muun muassa

asiakaslähtöisyydestä, asiakkaan palvelukokemuksesta ja osallisuudesta, laadusta, voimavarojen vahvistamisesta, vertaistuesta sekä yhteisöllisyydestä. Osallisuudesta suunnitelmassa todetaan, että palvelut tulee toteuttaa niin, että se tukee henkilön osallisuutta. Lisäksi mainitaan vielä erikseen, että asiakkaalle tulee kertoa työskentelyn vaihtoehdoista avoimesti eikä asiakkaan asiantuntijuutta omassa elämässä tule sivuuttaa. (Espoon kaupungin lapsiperheiden palveluiden omaevalvontasuunnitelma 2018, 7.)

Osa työnkuvaani on olla mukana kehittämistyössä työpaikallani. Osallistuin tiimistäni syksyllä 2018 aloittaneeseen asiakasosallisuuden kehittämisryhmään, jossa syntyi ajatus selvittää perhesosiaalityön asiakkaiden kokemuksia palveluprosessistamme. Yhdessä kollegani kanssa aloimme pohtia mahdollisia keinoja saada kyseistä tietoa ja totesimme olevamme kiinnostuneita erityisesti nuorten kokemuksista. Syntyi ajatus lähteä kokoamaan ryhmää nuorista, joita voisimme tavata ja pyrkiä tapaamisilla hyödyntämään heidän kokemusasiantuntijuuttaan. Toteutimme ryhmän tapaamiset yhdessä samassa tiimissä työskentelevän kollegani kanssa, mutta tein prosessista myös opinnäytetyöni ja olin näin ollen veto- ja suunnitteluvastuussa prosessista.

Opinnäytetyö tehtiin työelämän yhteistyössä Espoon kaupungin kanssa. Opinnäytetyön lähtökohta on Espoon kaupungin asiakaskokemuksen kehittämisryhmän työskentelyssä, jossa tavoitteena on pohtia, miten asiakkaiden osallisuutta ja kokemusasiantuntijuutta pystyttäisiin hyödyntämään enemmän kaupungin palveluiden kehittämisessä. Kehittämisryhmässä pohditaan myös sitä, miten saisimme enemmän asiakkaille kokemuksia kuulluksi tulemisesta palvelujärjestelmässämme ja kuinka asiakaskokemusten kerääminen olisi palveluissa hyvä järjestää (kuvio 3). Lisäksi toimintaa kuuluu asiakaskokemustoiminnan koordinointi. (Paasivirta 2019.) Kehittämisryhmässä heräsi ajatus siitä, että perhesosiaalityön palveluiden kehittämiseksi olisi hyödyllistä kerätä tietoa sen palveluprosessin kokeneilta asiakkailta. Asiakasryhmäksi muodostuivat 13–17-vuotiaat perhesosiaalityön entiset ja nykyiset asiakkaat, joiden kokemusten ja ajatusten keräämiseksi päätettiin perustaa ryhmätapaamisia.



Kuvio 3: Asiakaspalautteen antamisen kehä (Paasivirta 2018)

Osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden näkökulmat ovat nykypäivänä olennaisia osia sosiaalialan perustyötä. Kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista on kirjattu erikseen lakeihin, jotta ne saadaan turvattua. Kuntalakiin on vielä erikseen koottu säädökset osallistumisesta kunnalliseen päätöksentekoon. Kuitenkin kiinnostus päätöksiä koskevia järjestelmiä kohtaan on vähentynyt vuosi vuodelta. Kaksi olennaista seikkaa vaikuttavat osallistumiseen; kiinnostus sekä tarjotut mahdollisuudet. (Kohonen & Tiala 2002, 5–6.)

5.1 Tutkimusaineisto

Opinnäytetyöni on kehittämistyö, joka on toteutettu toimintatutkimuksena ja perustuu laadullisiin menetelmiin. Tavoitteena laadullisessa tutkimuksessa voi olla ilmiön kuvaaminen ja pyrkimys sen tulkitsemiseen, uuden tiedon hankinta tai ymmärryksen lisääminen. Laadulliselle tutkimukselle on ominaista, että siinä pyritään korostamaan todellisuutta ja tarkastellaan yksittäisiä tapauksia, joissa nostetaan esille osallistuvien ihmisten näkökulmia. Tutkija on vuorovaikutuksessa tekemiensä havaintojen kanssa ja on näin ollen lähellä tutkimuskohdetta. Olennaista laadullisessa tutkimuksessa onkin keskittyä tutkimaan ihmisten käsityksiä, ajatuksia, tunteja ja tulkintoja eri asioista. Tällä pyritään muodostamaan ymmärrys tutkittavien kokemuksista ja luomaan tulkinta tutkittavasta ilmiöstä, joka perustellaan teoreettisesti. (Puusa & Juuti 2011, 47–48; 52.)

Tuomi & Sarajärvi (2018, 83) kuvaavat miten laadullisessa tutkimuksessa voidaan käyttää erilaisia menetelmiä aineistonkeruussa. Eri aineistonkeruumenetelmiä voidaan käyttää eri tavoin yhdisteltynä, vaihtoehtoisesti tai rinnan riippuen siitä mikä on tutkittava ongelma ja mitkä

ovat tutkimusresurssit. Itse olen käyttänyt opinnäytetyössäni yleisimpiä aineistonkeruumenetelmiä eli havainnointia ja haastattelua.

Osallistava toimintatutkimus korostaa yhteisön jäsenten osallistumista tutkimukseen yhdessä tutkijan kanssa. Silloin tavoitteena on edistää vuorovaikutusta eri osapuolten välillä toiminnan kehittämiseksi. (Heikkinen & Rovio & Syrjälä 2010, 33.) Osallistava toimintatutkimus toimii hyvin kyseisessä tutkimuksessa, sillä tarkoituksena on kerätä aineistoa nuorten kanssa muun muassa keskustelujen ja pohdintojen kautta.

Toimintatutkimus on prosessinomainen tapahtuma, jossa tulkinta ja ymmärrys lisääntyvät ajan myötä. Ajattelutapa tutkimuksessa lähtee siitä, miten asiat ovat olleet ja mihin suuntaan ne ovat menossa. Ilmiöt ovat jatkuvassa muutoksessa, sillä sosiaalista toimintaa ei ole mahdollista pysäyttää. Toimintatutkimus on kuitenkin menetelmää enemmän lähestymistapa, jossa toiminnan kehittäminen on keskiössä, mutta siihen kytketään tutkimus. (Heikkinen & Rovio & Syrjälä 2010, 36–37.)

Toimintatutkimuksen pyrkimys on osallistujien voimaantuminen, joka antaisi osallistujille uskoa siihen, että heillä on toimintamahdollisuuksia ja kyky puhua omalla, persoonallisella tyylillään (Heikkinen & Rovio & Syrjälä 2010, 114). Ryhmätapaamisilla kerättiin keskusteluiden kautta tietoa siitä, minkälaisia kokemuksia nuorille on syntynyt heidän ollessaan perhesosiaalityön asiakkaina ja sen kautta pohtia yhdessä, miten palveluprosessia pitäisi vielä kehittää. Nuorten ääntä ja kokemuksia kuulemalla toiveena on antaa heille voimaantumisen ja vaikuttamisen kokemuksia.

Nykyaikana ajatus kehittämishankkeista ja niiden tutkimuksellisen otteen muuttumisesta on siirtymässä laajojen väkijoukkojen tutkimisesta enemmän yksilöllisempään ja yksilöiden kokemusten kuulemiseen. Tällä haetaan vastauksi yhä enemmän siihen, miten pystytään vastaamaan paremmin asiakkaiden ja palvelujen käyttäjien tarpeisiin eli niin sanotusti räätälöimään palveluja. Lisäksi kehittämisellä pyritään antamaan elämyksiä ja kokemuksia käyttäjille. Keskeistä on, että myös tutkimukseen osallistujat oppivat ja hyötyvät prosessista omilla tahoillaan. (Anttila 2007, 34–35.) Palvelun käyttäjien tiedoilla ja kokemuksilla on monesti eniten merkitystä. Usein heidän ääntään on kuitenkin vaikeinta saada kuuluviin. Kehittämistyön kannalta ratkaisevaa on kuitenkin saada käyttäjät osallistumaan arviointiin. (Robson 2001, 34.)

5.1.1 Tutkimuspäiväkirja ja havainnointi

Kirjasin tutkimuspäiväkirjaan koko prosessin ajan työpajojen tapahtumista, havainnoista sekä oivalluksista. Eryteisesti tutkimuspäiväkirja toimi hyvänä pohjana reflektoida työpajan sisältöä sekä suunnitella tulevaa työpajaa. Tutkimuspäiväkirjan kautta pystyi pohtimaan onnistuneita tapahtumia nuorten kanssa sekä kyseenalaistamaan nykyisiä työmenetelmiä, jotka olivat mahdollisesti nousseet esille keskusteluissa. Havainnointia tapahtui koko prosessin läpi ja niihin

liittyviä pohdintoja löytyy päiväkirjasta, sillä joskus nuorten keskusteluissa saattoi nousta esille jokin aihe tai teema, joka ei niinkään kuulunut sen tapaamiskerran alun perin suunniteltuun sisältöön. Kirjoitin havaintojani ylös useimmiten työpajojen toteutuksen jälkeen, jolloin asiat olivat vielä hyvin muistissa. Joitain havaintojani kirjasin ylös työpajoissa esimerkiksi lyhyiden sanojen muodoissa, jotta en unohtaisi niitä ennen kuin pääsen kunnolla kirjoittamaan.

Tutkimuspäiväkirjaa hyödynsin myös omien oivallusteni ja itsearvioinnin työvälineen, johon saatoin kirjoittaa omia pohdintojani työn sisällöstä ja ajatuksista liittyen sen kehittämiseen. Muistiinpanoihin tein merkintöjä myös mahdollisesta lähdekirjallisuudesta ja tutkimuksista, jotka saattaisivat liittyä aiheeseen ja voisivat olla hyödyllisiä. Ennen kaikkea tutkimuspäiväkirja oli keino pohtia työpajoissa tapahtunutta vuorovaikutusta ja sen haasteita. Kirjoittamisen kautta pystyin kiinnittämään huomiota työpajojen prosessin etenemiseen ja sen huomioimiseen, mikä merkitys on ryhmän muodostumisella ja luottamussuhteen luomisella tiedon hankinnassa.

Tekijä kirjoittaa tutkimuspäiväkirjaansa aineistoa ja jäsentää ajatuksiaan, päiväkirja voi sisältää esimerkiksi palautetta, oman toiminnan havainnointia, tunnelman kuvaamista, kysymyksiä ja pohdintoja. Aineiston kuvaileminen on osa sen luokittelua, analysoimista ja tulkintaa, nämä tapahtuvat prosessissa lomittain. (Heikkinen & Rovio & Syrjälä 2010, 107.) Päiväkirjan hyödyntäminen aineiston keruussa ja analysoimisessa on osa tutkimusta. Havainnointi voi ainoana aineistonkeruumenetelmänä olla haasteellinen ja siksi onkin hyödyllistä yhdistää siihen toinen aineistonkeruumenetelmä eli tässä tapauksessa teemahaastattelu. Havainnoimalla voidaan monipuolistaa ilmiöstä hankittavan tiedon hankintaa.

Opinnäytetyön tutkimuksessa käytän osallistuvaa havainnointia sekä osallistavaa havainnointia. Näiden kahden välille ei aina tehdä edes eroa, sillä molemmat sisältävät osallistumisen. Sosiaaliset vuorovaikutussuhteet ovat tärkeä osa tiedonhankintaa osallistavassa havainnoinnissa ja siinä arvostetaan ihmisille kokemusten kautta syntynyttä tietoa. Yhteistä näille menetelmille on se, että henkilöiden tietoa arvostetaan tasavertaisesti, kun asioista keskustellaan ryhmänä. Tutkija on ennen kaikkea paikalla oppiakseen eikä opettamassa, hän kokoaa ryhmän ja heiltä saamansa ideat yhteen. Menetelmällä viedään pohja ajattelulta, että tutkija on asiantuntija, sillä olennaista tutkijalle on mahdollistaa osallistujien oppiminen. Tämän uskotaan ohjaavan toimintaan ja sen ylläpitämiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 94–96.)

Osallistamiseen perustuvien havainnointimenetelmien yhdistävä tekijä on arvostus osallistujien omistamaa tietoa kohtaan. Arvostus näkyy siinä, että on uskoa enemmän kuin yhden näkökulman olemassa olemiseen ja kaikkien näkökulmien yhdenvertaisuuteen. Eri asioiden eri puolet tulevat esille ryhmässä toimiessa ja on tutkimuksen tekijän vastuulla pitää huoli, että kaikkien mielipidettä kunnioitetaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 95.)

Perustelu havainnoinnin valitsemiselle aineistonkeruumenetelmänä voidaan tehdä esimerkiksi silloin, kun ilmiöstä ei tiedetä paljoakaan tai siitä on muuten haasteellista saada tietoa. Havainnointi tukee myös muita aineistonkeruumenetelmiä, sillä asiat löytävät paremmin yhteyden keskenään ja näin antavat monipuolisemman kuvan ilmiöstä. Haastattelussa voidaan helpommin tuoda esille asiaan liittyvät normit kuin käyttäytyminen normeihin liittyen, jolloin havainnoinnilla voidaan paljastaa kyseisen ristiriita. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 94.)

5.1.2 Teemahaastattelu

Haastattelu on menetelmänä tarkoituksenmukainen silloin, kun tutkimuksen kannalta on olennaista valita haastateltaviksi henkilöitä, joilla on kokemusta tutkittavasta aiheesta tai ilmiöstä. Tällöin tutkijalla on mahdollisuus suunnata haastattelun tiedonkeruun tutkimuskysymysten kannalta merkittävään suuntaan. Haastattelun joustavuus mahdollistaa tutkijalle sen, että voidaan esittää aiheeseen liittyviä tarkennuksia tai pyytää selventämään joitain vastauksia. Lisäksi tutkija pääsee haastattelutilanteessa havainnoimaan haastateltavan ei-kielellistä viestintää, kuten eleitä ja ilmeitä. (Puusa 2011, 76.) Valitsin teemahaastattelun haastattelumuodoksi sen vuoksi, että koin sen olevan paras tapa haastatella nuoria. Haastateltavat nuoret omaavat kokemusta tutkittavasta aiheesta, ja sen pohjalta laadin myös haastattelukysymykset. Halusin haastattelussa olevan myös mahdollisuus havainnoida ja esittää tarpeen tulleen lisäkysymyksiä nuorille, mikäli koin, että jokin aihe kaipasi vielä tarkennusta. Teemahaastattelu antoi joustavuutta tilanteeseen, jossa nuoret selkeästi jännittivät.

Haastattelun etu esimerkiksi sähköisiin kyselyihin verrattuna on sen joustavuus. Kysymyksiä on mahdollista toistaa ja vastauksia voidaan selventää, toisin sanoen voidaan käydä keskustelua aiheesta. Haastattelun tavoitteena on saada mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta aiheesta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85.)

Nuorille järjestettiin yhdellä tapaamisella ryhmähaastattelu, jossa runko oli tehty teemahaastattelun periaatteella. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu, jossa on etukäteen valittuja teemoja ja niihin liitettyjä tarkentavia kysymyksiä. Teemahaastattelussa kysymyksiä voidaan tarkentaa ja syventää sen perusteella, mitä haastateltavat vastaavat. Haastattelija voi toimia myös havainnoijana haastatteluiden aikana. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87–88.) Haastattelun aikana tein samalla havainnointia nuorten asettumisesta ja olemisesta haastattelutilanteessa. Havaintoni kirjasin jälkikäteen päiväkirjaani.

Teemahaastattelusta voidaan käyttää myös termiä täsmäryhmähaastattelu (focus group interview), jossa haastateltavat ryhmän jäsenet ovat henkilöitä, joiden mielipiteillä ja asenteilla on merkitystä suhteessa tarkasteltavaan ilmiöön. Tarkoituksena täsmäryhmää käytettäessä voi olla esimerkiksi innovatiivisten ajatusten kehittäminen tai selvittää asiakkaiden tarpeet sekä asenteet. Tarkoituksena voi olla myös uusien palvelujen kehittäminen. Ryhmälle asetetaan tavoite ja haastattelija ohjaa ryhmän keskustelua teemojen mukaan, mutta ei muuten puutu

keskusteluun. Keskustelu taltioidaan joko nauhoittamalla tai videoiden ja se kestää yleensä noin 45-60 minuuttia. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 62.) Puusan (2011, 81) mukaan teemahaastattelulle tärkeä lähtökohta on, että haastateltavat ovat kokeneet saman prosessin ja siinä korostuu nimenomaan heidän elämysmaailmansa. Kyseisellä ryhmällä oli nimenomaan samankaltaisia kokemuksia samasta palvelukentästä, jonka pohjalta haastattelun sisältö suunniteltiin.

Ryhmähaastattelu on hyödyllistä käyttää esimerkiksi silloin, kun ollaan kiinnostuneita haastateltavien yhteisistä pohdinnoista ja näkemyksistä tutkittavaan ilmiöön. Vaikka haastattelija voi kohdentaa kysymyksiä yhdelle henkilölle, kohdistuu huomio kuitenkin koko ryhmään ja sen keskinäiseen vuorovaikutukseen. Ryhmähaastattelulla ei päästä samankaltaiseen yksilölliseen painoarvoon kuin kahden kesken tapahtuvassa haastattelussa, mutta siinä luodaan tilanne, jossa moni elää arkipäivässä toimimalla ryhmässä ja luoden yhdessä yhteistä näkemystä asioista. (Puusa 2011, 84–85.)

Teemahaastattelussa ei ole tarkoituksena kysellä sattumanvaraisia kysymyksiä osallistujilta vaan siinä pyritään saamaan tietoa, joka on oleellista tutkimuskysymysten valossa. Kysymykset rakennetaan tutkittavasta ilmiöstä jo tiedettyyn tietoon. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 88.)

5.2 Aineiston analyysi

Aineiston analyysi koostuu koko prosessin aikana keräämästä aineistoista, joka muodostui ryhmäteemahaastattelusta, tutkimuspäiväkirjasta ja siihen sisältyvistä havainnoista ja pohdinnoista sekä työpajojen materiaalista (keskusteluiden tuotoksen, post-it-laput, maalaukset, valokuvat ja palautelomakkeet). Analyysitapana olen käyttänyt teorialähtöistä sisällönanalyysia.

Päiväkirjan aineiston olen opinnäytetyön osana hyödyntänyt narratiivisesti. Narratiivinen tapa hyödyntää aineistoa on tapahtumien hahmottamista kertomuksena. Narratiivinen menetelmä sopii hyvin toiminnan kuvaamiseen ja selittämiseen, tällöin tutkija kuvaa tapahtumien kulkua. (Heikkinen & Rovio & Syrjälä 2010, 121–122.) Narratiivinen suuntaus lähtee liikkeelle kertojan omasta näkökulmasta. Pyrkimys ymmärtää yksilön kertomaa tarinaa on keskiössä suuntauksessa, sillä ihminen jäsentää omia kokemuksiaan narratiivisuuden kautta. (Perttula & Latomaa 2011, 198–199.)

Kokemuksista kertominen tapahtuu usein tarinan muodossa ja ne ovat kertojalle tosia. Tarinoiden kautta kertoja avaa omaa kokemusmaailmaansa tutkijalle ja yhdenkin ihmisen kertomus voi olla riittävä tieto tutkijalle. (Perttula & Latomaa 2011, 201–202.) Tutkimustekstissä voidaan hyödyntää sitä, mitä tutkija on havainnoinut tutkittavista ja samalla tutkija voi pohdita, minkälaisen kertomuksen hän haluaa kertoa. Tekstiä voi havainnollistaa muun muassa tutkittavien sanoilla, joista kirjoittaja tutkija voi laittaa esimerkkejä tekstiin. (Vilka 2006, 104.) Päiväkirjaa pitämällä pystyin kirjaamaan ylös nuorten kertomia kokemuksia sekä

refleктоimaan niiden merkitystä ja tekemään omia oivalluksia. Tekemäni muistiinpanot ja reflektointi ovat hyödyllisiä opinnäytetyön raportin kannalta ja olen hyödyntänyt niitä lopullista raporttia kirjoittaessani. Havaintoja ja pohdintoja prosessista olen kirjoittanut analyysiin, työpajojen toteuttamisen alle sekä johtopäätöksiin.

Teemahaastattelu nauhoitetaan ja haastattelussa pidetään muistiota kaikkien näkyvillä. Haastattelun jälkeen äänite litteroidaan. Litteroinnilla tarkoitetaan äänitteen kirjoittamista puhtaaksi (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 217). Teemahaastattelun tuottama aineisto analysoidaan sisällönanalyysillä. Sisällönanalyysi on menetelmä, jolla voidaan analysoida erilaisia dokumentteja puolueettomasti ja systemaattisesti. Sisällönanalyysi sopii hyvin sellaisenkin aineiston käsittelyyn, joka on strukturoimaton ja menetelmällä saadaan kuvaus tutkittavasta ilmiöstä tiivistetyssä muodossa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117.) Haastattelijana toimi opinnäytetyön tekijä ja esimerkiksi ilmiöiden toistumista ja jakautumista voi havainnoida jo haastattelun aikana tai sen jälkeen. Litterointi toteutettiin mahdollisimman pian haastattelun jälkeen. Kaikki materiaali pidettiin tallessa lukkojen takana ja materiaali hävitettiin opinnäytetyön valmistuttua.

Aluksi materiaalia tutkiessani pohdin, saanko siitä tarpeeksi olennaista tietoa vastatakseni tutkimuksen kannalta olennaisiin asioihin. Nuorten osallistuminen ja aktiivinen työskentely työpajoissa vaati runsaasti alustamista, motivoimista ja kannustamista. Ajoittain nuoret olivat vähäsanaisia tai epäloogisia kokemuksiensa kerronnassaan, minkä vuoksi saatoin tapaamisten jälkeen olla ihmeissäni tai turhautunut. Tiedonsaannin kannalta on olennaista arvioida esimerkiksi nuorten en tiedä-vastauksia, jotka voivat runsaudellaan viitata siihen, että nuori yrittää vastata niin kuin olettaa haastattelija toivovan. Tällöin voidaan puhua aikuisen ja nuoren välisestä epätasa-arvoisesta haastattelutilanteesta. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 153.) Aineistoon paremmin tutustuessani totesin kuitenkin, että nuoret olivat tuottaneet hyvin tietoa koskien aihepiiriä, mutta pyrin myös pohtimaan, mitkä olivat oman toimintani vaikutukset aineiston keruuseen.

Tuomi ja Sarajärvi (2018, 105) kertovat Lainetta (2010) mukailleen, että sisällönanalyysillä pyritään saamaan aineistosta esiin haluttu tieto luokittelemalla, teemoittelemalla ja tyypittelemällä. Luokittelun vaiheessa aineistosta määritellään luokkia ja etsitään niiden esiintymismäärää. Teemoittelussa etsitään sitä, mitä kyseisestä temasta on sanottu haastateltavien toimesta eli kaikki yhteen teemaan kuuluvat vastaukset löytyvät saman teeman alta ja teemoja voidaan vertailla keskenään. Tyypittelystä etsitään aineistosta samankaltaisia ominaisuuksia, joista voidaan muodostaa niitä koskeva yleistys.

Teemahaastattelun aineisto analysoitiin teorialähtöisellä sisällönanalyysillä. Tällöin perustana aineiston analyysin luokittelulle voi olla esimerkiksi teoria. Ensimmäinen vaihe analyysille on luoda analyysirunko, jonka pohjalta aineistoa aletaan luokittelemaan. Aineistosta voidaan

tällöin kerätä tieto, joka kuuluu analyysirunkoon sekä samalla huomioida ne tiedot, jotka jäävät rungon ulkopuolelle. Analyysirungon ulkopuolelle jääneistä asioista voidaan luoda uusia luokkia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 127–128.)

Aloitin aineiston käsittelyn tekemällä teemoittelun. Runkona teemoittelulle käytin ensin teemmääni haastattelurunkoa, jonka avulla pystyin jakamaan aineiston yhteen teemaan kerrallaan. Tämä helpotti aineiston läpikäymistä ja käsittelyä. Ryhmäteemahaastattelun aineiston purkaminen onnistui suhteellisen kivuttomasti, sillä haastattelu tuottama materiaali oli kokonaisuudessaan suhteellisen suppea. Seuraavaksi otin mukaan aineiston käsittelyyn tutkimuskysymykset ja yhdistin haastatteluaineiston muun aineiston kanssa ja järjestin kaiken uudelleen uusiin teemoihin pohjautuen. Lopullisesta aineistosta syntyi kolme teemaa: palvelujen arviointi, kehittämisen kohteet ja osallisuuden kokemukset.

Nuorten kanssa työpajoissa työskentely oli sekä haasteellista että antoisaa. Ajoittain tiedon saaminen nuorilta asetti omat haasteensa työskentelyyn, jolloin jouduin pohtimaan omaa lähestymistapaani ja sitä, miten etenisin, jotta työskentely olisi nuorille mieluisaa. Tarkoitin tällä sitä, että nuorten aktiivinen ja oma-aloitteinen osallistuminen oli ajoittain haasteellista ja vaati tarkkoja kysymyksiä, joita kysyttiin useita kertoja eri tavoin. Nuorten sitoutuminen työpajoissa käymiseen kertoi mielestäni siitä, että he halusivat ottaa osaa työskentelyyn. Tämä vahvisti osaltaan omaa työtapaani ja haluani osallistaa nuoria mahdollisimman paljon työpajojen sisältöjen pohtimiseen, jota tein aina työpajan päätteeksi kysymällä nuorilta, mitä he toivoisivat tekevänsä seuraavalla kerralla ja miltä työpajassa työskentely oli sillä kertaa tuntunut. Toivon, että nuorille tuli myös tunne siitä, että heidän toiveitaan kuultiin. Viimeisessä työpajassa nuorten antamista avoimista palautteista olin yllätynyt, sillä palautteissa näkynyt positiivinen kokemus ei aina näkynyt nuorten käytössä ja ajoittain saattoi epäillä oman toimintani toimivuutta nuorten kanssa. Osan nuorista oleminen oli joskus vetäytyvää ja arastelevaa, mikä näkyi esimerkiksi keskusteluihin osallistumisen vähäisyytenä ja runsaan aikuisen kannustamisen vaatimisena.

Antoisaa työskentelystä teki onnistumisen hetket työpajoissa, kun nuorista näki, että heillä oli aiheeseen sanottavaa ja mielipiteitä. Vuorovaikutuksen ollessa parhaillaan keskustelua syntyi niin nuorten kesken, aikuisten kanssa kuin koko ryhmän sisällä. Ryhmän ilmapiiri oli havaintojeni perusteella mieluinen nuorille ja esimerkiksi kuulumisten vaihdon yhteydessä kaikki halusivat jakaa jotain omasta arjestaan muille ryhmän jäsenille. Monesti nuoret saattoivat tulla jo noin 15-20 minuuttia ennen ryhmän alkamista paikalle, jolloin heidän kanssaan juteltiin rennosti kuulumisista ja yleisistä asioista. Koin tämän positiivisena asiana, että nuoret kokivat olonsa mukavaksi saapua ennen ryhmän alkamista eivätkä venyttäneet tuloaan muualla tismalleen ryhmän alkamisajankohtaan asti. Ryhmässä myös naurettiin yhdessä ja koettiin onnistumisen kokemuksia.

5.3 Työpajojen toteuttaminen

Kohderymänä tutkimukselle olivat perhesosiaalityön palveluissa olevat tai olleet nuoret. Alun perin olin ajatellut toteuttavani työpajat nuorten kanssa, jotka olivat entisiä perhesosiaalityön asiakkaita, mutta totesin nuorten rekrytoinnin olevan haasteellista. Päätin, että osallistuvat nuoret voisivat olla myös sellaisia, joilla oli ollut pidempiaikainen asiakkuus, tai asiakkuus oli jo loppumaisillaan. Tämä mahdollisti ryhmän toteutumisen, sillä muuten osallistuvien nuorten määrä olisi jäänyt liian vähäiseksi.

Olin etukäteen valmistellut tutkimuksen aloittamista pyytämällä samassa tiimissä olevilta kollegoitani tiedustelemaan heidän asiakkailtaan, mikäli sieltä löytyisi potentiaalisia osallistujia tutkimukseen. Kannustin kollegoitani puhumaan asiasta mahdollisimman matalalla kynnyksellä ja tiedottamaan nuorille, että mikäli heillä oli kiinnostusta kuulla asiasta lisää, niin nuorilta sekä huoltajilta pyydettäisiin aluksi vain suullinen lupa olla puhelimitse yhteydessä asiasta. Suullinen lupa olla yhteydessä nuoreen puhelimitse kirjattiin tietojärjestelmään, joka mahdollisti yhteystietojen käytön asiakkuuden sulkemisenkin jälkeen. Toimenpiteet suullisen luvan kirjaamiseen ja yhteystietojen käyttämisen mahdollisuuteen varmistettiin Espoon kaupungin lakimieheltä ja toimittiin ohjeistuksen mukaisesti. Tutkimusluvan saatuani aloin kokoaamaan nuorista ryhmää työpajoihin kontaktoimalla heitä sekä huoltajia puhelimitse.

Alun perin suullisia lupia saatiin seitsemän kappaletta, joista kuusi nuorta kontaktoitiin puhelimitse. Yhteen luvan antaneeseen en saanut yhteyttä useista yrityksistä huolimatta. Lisäksi soitin kolmen nuoren huoltajalle, sillä yhteystiedot eivät olleet ajan tasalla tietojärjestelmässä nuoren osalta. Huoltajille kerroin tutkimuksen sisällöstä ja pyysin saada nuoren yhteystiedot. Puhelimessa kerroin nuorille tarkemmin työpajoista, niiden tavoitteesta, sisällöstä sekä palkkiosta. Nuorista neljä sitoutui osallistumaan kaikkiin työpajoihin ja yhden nuoren kanssa sovittiin poikkeuksellisesti osallistumisesta neljään työpajaan. Yksi nuorista kertoi, ettei pysty osallistumaan tapaamisiin, sillä hänen suomen kielen taitonsa ei riittäisi siihen. Kaksi nuorista oli omia vanhoja asiakkaita ja loput kolme toisten työntekijöiden asiakkaita. Kerroin lähettäväni postitse infolapun (liite 1) suostumuslomakkeen nuorelle (liite 2) sekä lupalomakkeen (liite 3) huoltajien allekirjoitusta varten ja pyysin nuoria tuomaan lomakkeet ensimmäiselle tapaamiselle. Neljä nuorista saapui ensimmäiselle tapaamiselle ja kolme heistä toivat lomakkeet. Yksi nuorista toi lomakkeet toisella tapaamiskerralla unohtettuaan pyytää huoltajalta allekirjoituksen ensimmäiselle tapaamiselle.

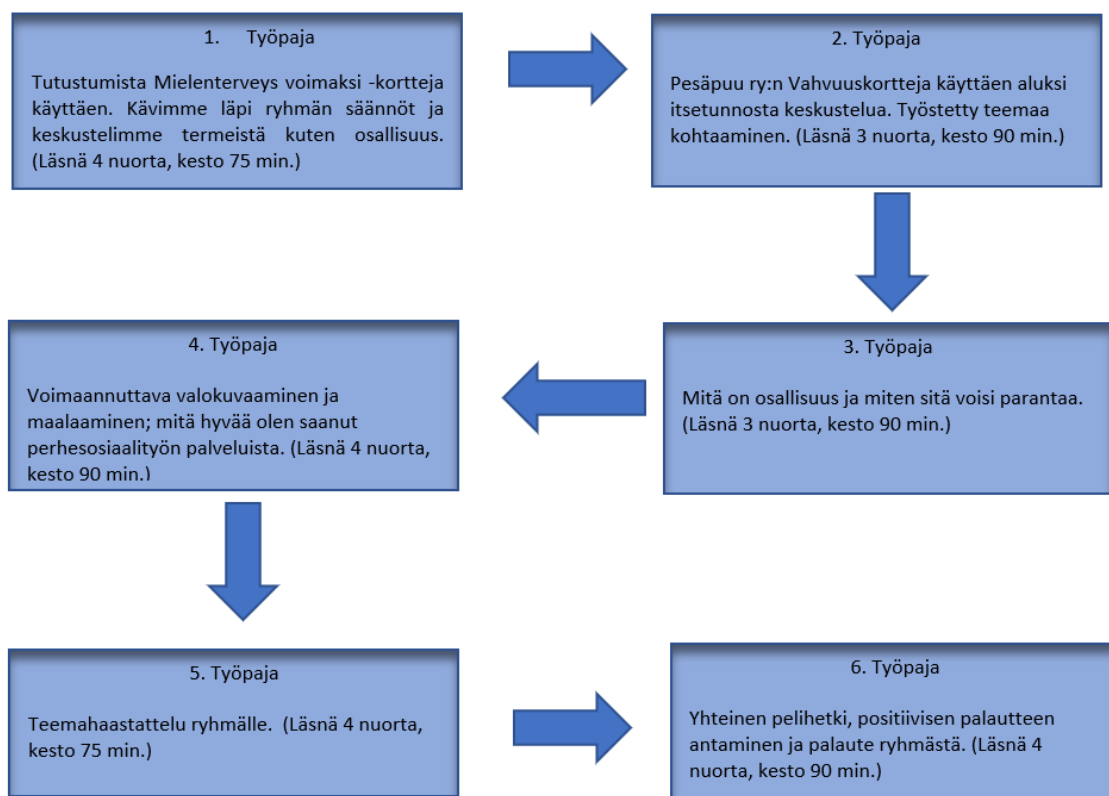
Opinnäytetyössäni järjestin yhteensä kuusi työpajaa (kuvio 4) joissa keräsin nuorilta tietoa koskien perhesosiaalityön palvelukokemuksia ja heidän kokemaansa osallisuutta palveluissa. Nuorten kanssa käytiin keskustelua erilaisista teemoista liittyen palveluiden sisältöihin ja niiden kehittämiseen. Teemojen valinnoissa hyödynsin omaa kokemustani perhesosiaalityön työntekijänä ja pohdin sitä, minkälaista tietoa on tarkoituksenmukaista hankkia palvelujen kehittämistä varten. Tapaamisissa nuorilta kysyttiin myös sitä, mistä he itse kokivat tärkeäksi

keskustella. Nuorten kanssa keskusteluihin tuotiin ajankohtaisia keskustelunaiheita, joiden kautta nuoret pääsivät kertomaan omia mielipiteitään ja pohdintojaan.

Keskusteluissa nuoret pääsivät kertomaan omista kokemuksistaan ja heidän kokemusasiantuntijuutensa hyödyntäminen ja nivominen heidän kokemuksiinsa perhesosiaalityön palveluista on keskiössä tässä opinnäytetyössä. Tarkoituksena tapaamisissa oli, että ne olisivat toiminnallisia ja vuorovaikutuksellisia. Tarkoituksena ei ollut suunnitella ryhmän tapaamisia niin, että strukturoidun rungon vuoksi tilaa ei jää katsoa, minne nuoret haluaisivat viedä keskustelua. Prosessissa edettiin niin, että seuraava tapaaminen suunniteltiin edellisen tapaamisen pohjalta. Näin ollen myös nuoret pääsivät vaikuttamaan siihen, mistä keskustelimme ja mitä teimme seuraavalla kerralla. Järjestin työpajat yhdessä kollegani kanssa perhesosiaalityön palveluista, joka osallistui prosessiin olemalla läsnä tapaamisissa ja avustamalla minua järjestelyiden kanssa.

Työpajoissa oli tärkeää luoda nuorille turvallinen olo ja luoda ilmapiiri, jossa he kokivat voitavansa halutessaan kertoa haastavista kokemuksista tai ajatuksista. Tiedonkeruun lisäksi olennaista oli antaa nuorille kokemus, jossa heitä kuullaan ja he saavat positiivisen kokemuksen uuteen tilanteeseen uskaltamisesta. Voimavaraistavien työtapojen käyttäminen osana työpajoja oli tarkoitettu nimenomaan itsetunnon vahvistamiseen ja siihen, että nuoret löytäisivät itsestään omia voimavarojansa.

Työpajat toteutettiin ajalla 23.4-28.5.2019 niin, että tapaamisia oli yksi kerta viikossa ja tapaamisia oli yhteensä kuusi. Työpajan kestoksi oli suunniteltu 1,5 tuntia kerrallaan ja työpajoihin osallistui neljällä tapaamisella neljä nuora ja kahdella tapaamisella kolme nuorta. Yksi nuorista, jonka kanssa oli sovittu osallistumisesta osalle tapaamisista, jätti osallistumatta kokonaan työpajoihin. Osallistuvat nuoret olivat kaikki tyttöjä ja iältään 13–18-vuotiaita. Nuoret olivat iältään 13-vuotta, 14-vuotta, 15-vuotta ja 18-vuotta. Kaksi nuorista oli edelleen perhesosiaalityön asiakkaina ja kaksi nuorista ei enää ollut asiakkaina. Nuoret saivat osallistumisestaan työpajoihin valita palkkioksi joko neljä kappaletta elokuvalippuja tai Linnanmäen rannekkeen.



Kuvio 4: Työpajat

5.3.1 Ensimmäinen työpaja: tutustumista

Ensimmäisessä työpajassa tavoitteena oli ryhmän jäsenten tutustuminen toisiinsa mukavassa ja turvallisessa ilmapiirissä. Monelle nuorelle uuteen tilanteeseen ja uusien ihmisten tapaaminen on jännittävä tapahtuma ja halusin tehdä ensimmäisestä kerrasta mahdollisimman helposti lähestyttävän. Söimme hyvän välipalan ja keskustelimme nuorten mieltymyksistä välipaloja kohtaan ja siitä, mikä on terveellinen välipala. Käytimme tutustumisessa Mielenterveys voimaksi -kortteja (Suomen mielenterveysseura), joiden avulla jokainen sai kertoa itsestään jotain muulle ryhmälle. Lisäksi korteilla jokainen sai kertoa omista odotuksistaan ryhmää kohtaan. Nuoret kertoivat odottavansa mukavaa yhdessä oloa ja uusiin ihmisiin tutustumista. Yksi nuorista kertoi, ettei oikein tiedä mitä odottaa, sillä ei vielä tiedä mitä ryhmän toiminta tulee olemaan. Tilanne oli nuorille jännittävä, joka näkyi muun muassa siinä, että keskusteluun osallistuminen vaati kannustamista ja ohjaamista työntekijöiden toimesta. Korttien käytön jälkeen palasimme keskustelemaan ryhmän toiminnasta ja tarkoituksesta.

Ensimmäisellä kerralla kävimme läpi ryhmän toimintaan liittyviä perusasioita, kuten aikataulua ja tilaan liittyviä asioita. Käsittelimme mitä ryhmän toiminnalla tavoitellaan eli nuorten kokemusten kuulemista ja jakamista palveluiden asiakkaana. Kerroin nuorille, että tarkoituksena on kerätä tietoa, mutta samalla pitää yhdessä hauskaa ja tehdä kivoja asioita. Sovimme,

että ryhmässä on mahdollista kertoa itselleen tärkeistä asioista ja kokemuksista eikä niistä puhuta ryhmän ulkopuolelle. Toivoimme, että nuoret ilmoittavat aina, mikäli eivät pääse paikalle ja asioista saa kysyä, jos jokin jää mietityttämään.

Nuoret tulivat paikalle hyvissä ajoin ja odottivat jännittyneenä ryhmän alkamista. Nuoret eivät kommunikoineet oma-aloitteisesti keskenään ja keskustelun ylläpito sekä tutustuminen oli työntekijöiden vastuulla. Nuoret vastasivat kysymyksiin kysyttäessä ja tapaamisen loppua kohden alkoivat jo hieman rentoutua, mutta rentoa keskustelua ei syntynyt ensimmäisellä tapaamisella. Olin itse tiedostanut, että kyseinen tilanne saattaisi aiheuttaa aistimaani jännittyneisyyttä ja se on luonnollistakin. Toisaalta olin iloinen, että nuoret lähtivät mukaan keskusteluun aikuisten kannustamina ja heidän odotuksensa ryhmän toiminnasta vaikuttavat positiivisilta ja realistisilta.

5.3.2 Toinen työpaja: kohtaaminen

Toisella kerralla aloitimme tapaamisen vaihtamalla kuulumisia ja syömällä välipalan. Keskustelimme vappuun liittyvistä perinteistä ja nuorten lapsuuden muistoista liittyen perinteisiin. Kaikki saivat halutessaan jakaa omat tapansa viettää kyseistä juhlaa ja näin ollen myös jakaa toisilleen jotain itsestään. Nuorten kertomuksissa olivat läsnä perheenjäsenet sekä läheiset, joista nuoret kertoivat mielellään. Puheenaihe tuntui vaikuttavan positiivisesti nuorten olemissä tilassa, sillä kaikilla tuntui olevan jotain mukavaa kerrottavaa omista perinteistään. Keskustelu jatkui vapautuneemmin ja tunnelma oli rennompaa. Kävimme päivän aikataulu läpi ja ajatukset siitä, mitä olisi tarkoitus työstää.

Ruokailun jälkeen käytimme Pesäpuu ry:n Vahvuuskortteja, joista jokainen sai valita kahdesta kolmeen vahvuutta, joita koki omaavansa. Nuoret ja aikuiset jakoivat omat vahvuutensa ja niistä keskusteltiin jonkin verran, esimerkiksi siitä, miten vahvuus näkyy arjessa. Tämän jälkeen nuoret valitsivat kortin vahvuudesta, jota toivoisi vielä vahvistavansa tai harjoittelevansa lisää. Tässä vaiheessa keskusteltiin omiin heikkoihin kohtiin ja siihen, miten on tärkeää olla tietoinen siitä, mitä kohti on pyrkimässä. Keskustelimme itsetunnon merkityksestä ja siitä, että helposti ihminen on itseään kohtaan armoton ja kriittinen. Kannustettiin nuoria muistamaan valitsemansa vahvuudet ja nostamaan ne mieleen, jos on ollut huono päivä tai huomaa olevansa itsellensä ankara. Sisäisestä puheesta puhuttiin myös jonkin verran, että miten suuri merkitys sillä on esimerkiksi omalle hyvinvoinnille, että puhuu itsellensä kauniita asioita ja kannustaa itse itseään.

Korttien käytön jälkeen nuorille jaettiin postit-lappuja ja kynät. Halusin aluksi, että nuorille syntyy käsitys siitä, mitä kohtaamisella tarkoitetaan, jonka vuoksi asiasta keskusteltiin ensin yleisellä tasolla. Nuoria pyydettiin pohtimaan, mitä hyvä kohtaaminen on heidän mielestään.

Nuorten mielestä ensivaikutelmalla on suuri merkitys niin hyvässä kuin pahassa ja he totesivat ensivaikutelman olevan joskus myös väärä. Keskustelussa nuoret totesivat, että ihmisiin kannattaa tutustua ennen kuin tekee päätöksen, millainen hän on. Tässä kohtaa nuoret kertoivat omista kokemuksistaan esimerkiksi omassa kaveripiirissään, jossa ensivaikutelma olikin mennyt harhaan ja ihminen olikin ollut todella mukava, kun häneen oli tutustunut. Positiivisuus voi nuorten mukaan näkyä jo kävelytyylissä ja nuoret myönsivät, että ulkonäön kautta tehdään jo päätelmiä siitä, minkälainen joku ihminen saattaa olla. Eräs nuori kertoi, kuinka oman perhesosiaalityön työntekijän nähdessään oli ollut helpottunut siitä, ”ettei se ollutkaan mikään tantta” viitaten siihen, että työntekijä oli ollut nuorehko. Keskustelussa nuori totesi, että vanhempikin työntekijä olisi ollut luultavasti ihan hyvä, mutta reaktio oli tullut ensimmäisenä mieleen.

Seuraavaksi nuoret pohtivat mitä on hyvä kohtaaminen perhesosiaalityössä ja miten heitä on kohdattu työntekijöiden toimesta. Tärkeää olisi, että työntekijä yrittäisi ymmärtää nuoren elämää ja kertomaa, vaikka ei olisikaan omaa kokemusta kyseisestä tilanteesta. Työntekijän tulisi olla empaattinen ja pyrkiä asettumaan toisen asemaan eikä vain antaa neuvoja omasta näkökulmastaan ja joskus kuunteleminen auttaa jo paljon. Nuorelle voi antaa erilaisia neuvoja, mutta nuoren pitää antaa itse tehdä päätös siitä, miten toimii (taulukko 1).

Hyvä kohtaaminen (ylipäättänsä)	Hyvä kohtaaminen perhesosiaalityössä
esittäytyminen, kättely/halaus, kuunteleminen, hymy, positiivisuus, tervehtiminen, ystävällisyys, rehellisyys ja tervehdys.	mukava, kuuntelemisen osoittaminen, luotettavuus, kuunteleminen, avulias, vaihtoehtojen esittäminen/keksiminen, ymmärtäminen, asiakkaan olemus/puhetyyli, avarakatseisuus, nuoren kuunteleminen, helposti lähestyttävä, antaa ideoita/neuvoja nuorelle.

Taulukko 1: Hyvä kohtaaminen

Seuraavaksi keskustelimme huonosta kohtaamisesta ja mitä se tarkoittaa ylipäättänsä sekä perhesosiaalityön palveluissa (taulukko 2).

Huono kohtaaminen (ylipäättänsä)	Huono kohtaaminen perhesosiaalityössä
negatiivisuus, huomaamattomuus, vihainen ilme, negatiivisuus, negatiivisuus, puheen sävy ja ulkonäkö.	luottamuksen rikkominen, luottamus, kysymättä jättäminen, ei ymmärrä.

Taulukko 2: Huono kohtaaminen

Nuoret kokivat, että joskus ulkopuoliseksi jättäminen on huonoa kohtaamista. Tällä nuoret tarkoittivat sitä, että asioista ei kysytä tai nuoreen ei oteta kontaktia keskustelussa eli

puhutaan esimerkiksi vain vanhemmalle. Ulkonäkö nostettiin keskusteluun myös huonossa kohtaamisessa. Ulkonäöstä tehdään paljon päätelmiä toisesta ja esimerkiksi jonkun perusilme voi vaikuttaa tympeältä, vaikka ihminen ei olisikaan oikeasti tympeä. Nuoret osasivat hienosti pohtia stereotyyppien sekä ensivaikutelmien vaikutusta siihen, minkälainen kuva ihmisestä muodostuu hyvin nopealla tapaamisella.

Huonoista kohtaamisista perhesosiaalityössä nuoret pohtivat omia kokemuksiaan, mutta samalla keskusteluun tulivat myös ystävien kokemukset. Tämä etäännytti keskustelua nuorten omista kokemuksista, mutta he lähtivät hienosti keskustelemaan asiasta ja siitä syntyi hyvää pohdintaa myös liittyen perhesosiaalityön palveluihin. Nuoret kokivat, että työntekijä voi rikkoa luottamuksen kertomalla joitain nuoren kertomia asioita ja on yhteydessä toisiin viranomaisiin tai vanhempiin. Nostettu keskusteluun se, mikä on työntekijöiden velvollisuus lain puitteissa. Nuorten mielestä olisi hyvä, jos työntekijä puhuisi avoimesti omista aikomuksistaan ennen niiden tekemistä esimerkiksi, että on huolissaan nuoren kotiooloista ja sen vuoksi on yhteydessä toisiin viranomaisiin. Työntekijä ei saisi tehdä selän takana asioita, sillä se rikkoo luottamuksen eikä nuori enää sen jälkeen halua kertoa asioistaan, vaikka toinen olisikin auttanut. Yksi nuorista kertoi oman esimerkki tapauksensa, jossa ystävän kertomat asiat koulukuraattorille olivat edenneet toisille viranomaisille ilman, että kuraattori oli keskustellut asiasta ensin nuoren kanssa. Keskustelussa nuoret totesivat, että kyseinen tapa toimii rikkoo luottamuksen nuoren ja työntekijän välillä. Työntekijän ja myös nuoren tulee aina kysyä, jos jokin jää epäselväksi, että ymmärsikö asian oikein. Nuorta tulisi pyrkiä ymmärtämään eikä vain neuvomaan.

Kohtaamisesta keskusteltiin noin 45 minuuttia ja nuoret nostivat hyviä asioita keskusteluihin. Aikuisena kyselin lisäkysymyksiä ja ohjasin keskustelua, muuten nuoret tuottivat sisällön. Hyvää pohdintaa ja kyseenalaistamista syntyi esimerkiksi työntekijän roolista luottamuksen ja velvollisuuden ristiriidassa. Keskustelimme myös siitä, kuinka paljon nuoret tietävät, mitä laki velvoittaa työntekijältä. Pohdimme, kerrotaanko lain velvoitteista tarpeeksi avoimesti nuorille ja nuoret totesivat, että asiasta voisi puhua enemmänkin. Nuoret olivat kuitenkin samaa mieltä siitä, että työntekijän tulisi olla avoin sen suhteen, miten toimii, vaikka se olisikin epämieluisaa nuorelle.

Aihe herätti hyvin keskustelua ja nuorilta löytyi omia kokemuksia jaettavaksi. Ryhmässä toimiminen lähti hyvin käyntiin, mutta aikuisen vastuulle jää osallistaa kaikkia ryhmässä olevia keskusteluun ja varmistaa, että kaikille jää tilaa kertoa ajatuksensa. Tämän varmistamiseksi jaoin ajoittain puhevuoroja ja varmistin vielä erikseen jokaiselta nuorelta, halusiko joku vielä kertoa jotain aiheeseen liittyvää. Mikäli nuori ei halunnut kertoa johonkin aiheeseen mahdollisesti liittyviä kokemuksia, se oli nuoren oikeus.

5.3.3 Kolmas työpaja: osallisuus

Työpaja alkoi jälleen välipalan nauttimisella ja kuulumisten vaihtamisella. Nuorilta kyseltiin myös heidän ajatuksiaan kahdesta ensimmäisestä työpajasta sekä toiveita tuleville tapaamisille. Nuoret totesivat tapaamisten olleen mukavia ja he toivoivat toiminnallisempaa tekemistä ensi kerralle. Tiedusteltu tarkemmin mitä he toivovat ja ehdoteltu eri vaihtoehtoja, joista maalaaminen oli osalla toiveena.

Kolmannessa työpajassa työstimme osallisuuden teemaa. Palasimme ensimmäisen työpajan keskusteluun, jossa olimme keskustelleet siitä, mitä osallisuudella tarkoitetaan ja mitä se tarkoittaa perhesosiaalityön palveluissa. Muistutuksena pyysimme nuoria vielä kertomaan ääneen, mitä sana osallisuus toi heille mieleen. Nuoret kokivat osallisuuden olevan kuulumista johonkin ja sitä, miten nuori kuullaan ja nähdään. Kirjoitettu kyseiset asiat isolle lapulle seinälle ja jonka jälkeen lähdettiin keräämään nuorilta kokemuksia heidän kokemuksistaan osallisuudesta perhesosiaalityön palveluissa. Menetelmänä käytettiin samanlaista tapaa kuin edellisellä kerralla eli nuoret saivat laittaa ajatuksiaan post-it-lapuille, joiden kautta kävimme keskustelua.

Nuoret nostivat seuraavia asioita esille, joita he kokivat liittyvän osallisuuteen palveluissa (taulukko 3).

osallisuus toteutuu	osallisuutta estää	osallisuuden mahdollistaminen
ymmärtää nuorta, kuuntelu, katsekontakti, kyselemällä nuoren asioista ja kysytään asioista.	ei kuunnella (x2), ei ymmärretä (x2) ja olettaa asioita.	keskustelulla, mennään johonkin, paikka, tuki, kuuntelu ja olemalla avoimempi.

Taulukko 3: Osallisuus

Nuoret kertoivat keskustelussa, että työntekijän omalla olemisella ja kohtaamistaidoilla on suuri rooli siinä, miten nuori itse kokee oman osallisuutensa. Työntekijä voi joko mahdollistaa osallisuuden kokemukset tai estää niitä. Työntekijän kokema aito mielenkiinto nuoren asioihin ja elämäntilanteeseen koettiin osallisuutta lisäävänä asiana, sillä silloin nuorelle tulee myös halu kertoa asioistaan työntekijälle. Nuoren voi olla usein vaikea kertoa omista asioistaan ja ajatuksistaan, mutta työntekijän kannustava kyseleminen ja empaattinen työote kannustavat nuorta avautumaan. Nuoret nostivat paljon osallisuuden edistämisen vastapareja osallisuudesta estämisestä keskusteltaessa. Keskusteluissa nousi selvästi esille se, miten nuoren kokemus, että häntä ei kuulla tai ymmärretä oikein aiheuttaa sen, ettei nuori joko koe osallisuutta tai edes halua kokea sitä. Nuori saattaa jopa ulkoistaa itsensä työskentelystä, sillä ei koe tulevaisuutensa kuulluksi. Keskustelussa nuoret totesivat myös, että joskus asioita oletetaan,

esimerkiksi syitä sille, miksi ei käydä koulussa. Työntekijän tulisikin nuorten mielestä aina aloittaa niin sanotusti ”puhtaalta pöydältä” eikä olettaa asioita nuoren menneisyyden pohjalta.

Osallisuutta voidaan nuorten mielestä ottaa huomioon paremmin jatkossa. Avoimella keskustelussa ja luottamussuhteen luomisella voidaan mahdollistaa parempia osallisuuden kokemuksia. Luottamussuhteen luominen työntekijän ja nuoren välillä vie aikaa, toisten kohdalla vähemmän ja toisten kohdalla enemmän. Nuoret totesivat avoimuuden olevan vaikeampaa, mikäli työntekijä vaihtuu asiakasprosessin aikana, jolloin samat asiat joudutaan kertomaan usealle eri ihmiselle moneen kertaan. Monesti keskustelunaiheet työskentelyssä ovat nuorelle vaikeita ja käsiteltävät asiat haastavia, jolloin saman asian läpikäynti usean ihmisen kanssa voi turhauttaa nuorta. Kokemukset siitä, että asian työstäminen täytyy aloittaa aina alusta, olivat läsnä nuorten puheissa. Tämä tuli erityisesti ilmi niissä tapauksissa, joissa nuoren kanssa työskenneltiin eri viranomaisten toimesta esimerkiksi perhesosiaalityön ja koulun toimesta.

Nuoret ehdottivat, että usein voisi olla hyvä aloittaa työskentely jollain toiminnallisemmalla tavalla. Tällä tavoin työntekijä ja nuori voisivat ensin tutustua toisiinsa tekemällä jotain kivaa, jonka jälkeen voisi mennä esimerkiksi kahville juttelemaan paremmin niistä hieman vaikeimmista asioista. Tätä nuoret tarkoittivat paikalle eli sijainnin valinta tapaamiselle on merkityksellinen osallisuuden näkökulmasta. Nuoret totesivat, että kannattaa kysyä nuorelta itseltään, missä tämä haluaisi tavata ja itse ehdottaa erilaisia paikkoja tai tekemistä, joka voisi helpottaa keskustelua. Keskustelun lähtiessä liikkeelle on olennaista, että nuori kokee saavansa tukea ajatuksilleen työntekijältä.

5.3.4 Neljäs työpaja: voimaannuttava valokuvaus ja maalaaminen

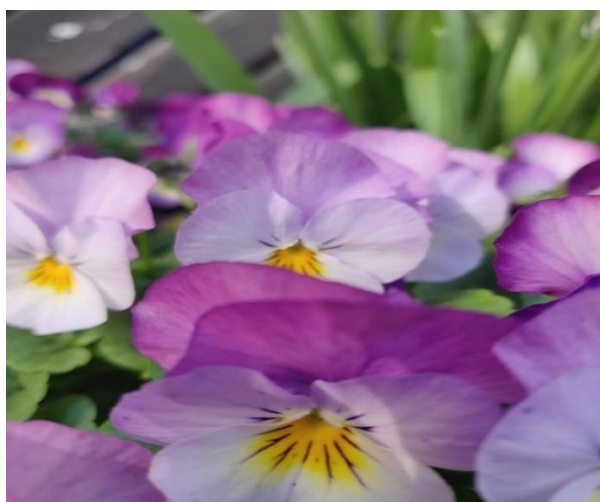
Neljäs työpaja oli suunniteltu edellisen kerran palautteen pohjalta ja suunniteltu selkeästi toiminnallisemmaksi. Menetelminä käytettiin valokuvausta sekä maalaamista. Tapaamisen aluksi kerrottu nuorille hieman voimaannuttavasta valokuvaamisesta, johon halusin valokuvauksen idean löyhästi perustaa. Käytin tukena Maailman ihanin tyttö -kirjaa, jossa voimaannuttava valokuvaaminen on Savolaisen kehittämä menetelmä, joka pohjautuu empowerment-käsitteeseen. Valokuvaamisella voidaan vahvistaa eri elämänalueisiin liittyviä teemoja ja pyrkiä löytämään voimavaroja, joita ei olla aikaisemmin huomattu. (Savolainen 2008, 196-197.)

Nuoret saivat selailla Maailman ihanin tyttö - kirjaa yhdessä ja todettu nuorille, että teema liittyy itsetuntoon ja taitoihin nähdä positiivista asioissa elämässään. Annettu nuorille ohjeistuksina valokuvaamiseen, että he ottaisivat ulkona kuvan, jonka he kokisivat kuvaavan heidän kokemustaan perhesosiaalityön palveluissa positiivisessa mielessä. Toivoimme, että nuoret kertovat kuvastaan jotain ja jakavat sitä kautta kokemuksiaan keskenään. Nuorilta varmistettiin, että heille sopi käyttää omaa puhelintaan kuvaamiseen ja he voisivat myös lähettää

kuvan toisen työntekijän työpuhelimeen myöhäisempää käyttöä varten. Tämä sopi kaikille nuorille. Nuoret saivat aikaa ulkona olemiseen 15 minuuttia, jonka jälkeen palattiin samaan tilaan.

Jokainen nuori sai omalla vuorollaan näyttää ottamaansa kuvaa ja kertoa hieman siitä, mitä otettu kuva kertoo juuri hänen kokemuksistaan perhesosiaalityön palveluissa. Lähdimme aluksi liikkeelle nimenomaan positiivisista kokemuksista, sillä ajattelin sen olevan helppo lähtökohta. Aikaisemmissa työpajoissa oltiin sivuttu aihetta kehittämisehdotuksista palveluissa, mutta nuorille aihe tuntui olevan vaikea eivätkä he pystyneet tuottamaan kysymykseen mitään vastauksia. Näin ollen lähdimme liikenteeseen positiivisesta näkökulmasta käsitellessämme palveluiden sisältöjä ja niiden mahdollisia kehittämisen kohteita.

Nuori 1: ”Tuntuu iloa, kun näkee orvokit, että joku auttaa, ettei olisi surullinen. Joku, jolle puhua ja kertoa omista ajatuksista, niin se auttaa. Ensin saatiin perheelle tukea, nyt enemmän kahden kesken, kun on kasvanut” (kuva 1).



Kuva 1 Nuori 1

Nuori 2: ”Positiivinen asia elämässä, kukat ja palvelut. Muuten on jäänyt hyvä tunne, paitsi alussa oli olo, että mitä tämä on ja tarvitsenko tätä” (kuva 2).



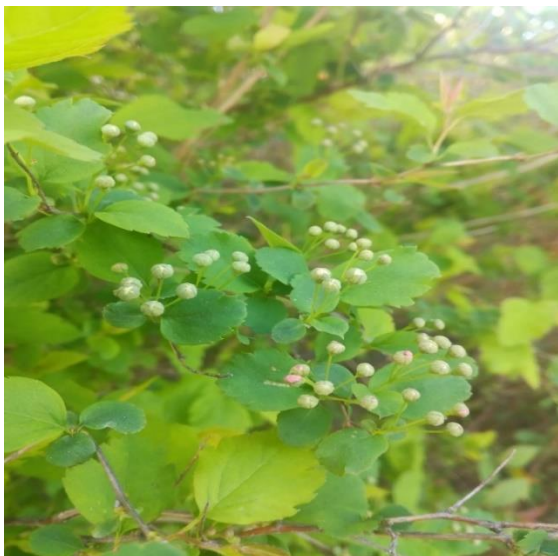
Kuva 2 Nuori 2

Nuori 3: ”Positiivinen tunne jäänyt ja keltainen on ilon väri. Jälkeenpäin on kokenut palvelut hyvänä asiana” (kuva 3).



Kuva 3 Nuori 3

Nuori 4: ”Rauhallisuus, että palvelut ovat tukeneet sitä, kun on yrittänyt olla rauhallinen eri tilanteissa” (kuva 4).



Kuva 4 Nuori 4

Keskustelua pyrittiin syventämään nuorten kanssa, mutta se osoittautui haasteelliseksi. Positiivisten asioiden jälkeen aloitettu keskustelua perhesosiaalityön palveluiden kehittämisen kohteista. Alustettu keskustelua siitä näkökulmasta, että samoin tavoin, kun olemme pohtineet positiivisia asioita, joita olette saaneet palveluista, niin nyt pohtisimme sitä, mitä voisimme tehdä paremmin. Nuorille aihe oli selkeästi hankala, ja keskustelu ei tuntunut lähtevän liikkeelle. Kysytty aiheesta kahteen kertaan muotoillen ajatuksia ja kysymystä uuteen muotoon, mutta nuoret totesivat, ettei heillä ole asiaan mitään sanottavaa ainakaan tällä hetkellä. Yksi nuorista totesi, ”ettei tuu ainakaan mitään mieleen”. Kannustettu nuoria kuitenkin pohtimaan aihetta, jos jotain tulisi mielen ensi kerran haastattelua varten. Todettu, ettei ole olemassa vääriä vastauksia ja kaikki ehdotukset ovat tervetulleita eikä kukaan loukkaannu palautteesta. Itse koin, että tässä vaiheessa en jää jankkaamaan asiaa vaan jatkoin työpajan vetämistä seuraavassa asiassa.

Kuvaamisen jälkeen aloitimme vesiväreillä maalaamisen. Maalaamisessa pyydettiin nuoria maalaamaan jotain, minkä he kokevat voimavarana omassa arjessaan ja elämässään. Kannustettu myös siihen, että maalauksesta kerrotaan muille ryhmäläisille jotain, kun se on valmis.

Nuori 1: Maalasi voimaannuttavana paikkana mökkilaiturinsa. Nuori koki mökin olevan voimaannuttava paikka, jossa ollaan aina kivalla porukalla tekemässä kivoja juttuja.

Nuori 2: Maalasi eri sävyjä vaaleanpunaisesta ja lilasta. Nuori kertoi niiden olevan hänen lemppiväriänsä ja ne rauhoittavat ja antavat iloa.

Nuori 3: Maalasi erivärisiä kukkia värikkäälle taustalle. Nuori kertoi odottavansa kesää, jolloin olisi loma ja saisi olla perheensä kanssa.

Nuori 4: Maalasi auringonlaskun, sillä ne ovat kauniita ja saa niistä iloa arkeensa.



Kuva 5 Maalaukset

Nuoret innostuivat maalaamisesta ja osa halusi maalata vielä toisenkin kuvan, jonka vuoksi maalauksia tuli määrällisesti enemmän kuin mitä nuoria oli paikalla (kuva 5). Maalatessa taustalla soi rauhallinen musiikki, ja jokaiselle annettiin mahdollisuus keskittyä oman työnsä tekemiseen. Keskustelut maalauksista olivat mielenkiintoisia, ja nuoret avautuivat hienosti omista voimavaroistaan ja tilanteista, joissa voisivat tarvita muistutusta niistä. Keskustelu tuntui sujuvan omalla painollaan, ja nuoret olivat mielissään maalaamista, josta joku jopa ihmetteli, kuinka innostui maalaamaan useamman kuin yhden kuvan. Kyseinen teema oli selkeästi helpompi nuorille tarttua toimeen kuin aikaisempi. Maalatessa teemaa voimavara ei ollut rajattu mihinkään tiettyyn kontekstiin vaan, nuoret saivat vapaasti poimia haluamansa ajatuksen omasta arjestaan toisin kuin valokuvatessa teema oli rajattu perhesosiaalityön palveluihin.

Nuorten puheista tuntui tulevan esille se, miten tärkeinä he kokivat omat perheensä. Vanhempien ja sisarusten kanssa vietetty aika toistui usein puheissa arvokkaana ja voimaannuttavana asiana. Keskusteluissa nostettu esiin myös se, että hyvien, positiivisten asioiden huomaaminen ja tiedostaminen on tärkeää arjessa. Varsinkin silloin, kun tuntuu, etteivät asiat suju niin kuin toivoisi tai kaipaa toisen tukea ja turvaa. Kannustettu nuoria pohtimaan omia voimavarojaan ja löytämään niitä arjesta, sillä niiden tiedostamisella voi olla kantava voima vaikeina päivinä. Lähtiessään nuoret tuntuivat olevan hyväntuulisia.

5.3.5 Viides työpaja: ryhmäteemahaastattelu

Viidennessä työpajassa tein ryhmälle teemahaastattelun, paikalla oli neljä nuorta. Haastattelun teemat olivat perhesosiaalityön palveluverkon näyttäytyminen nuorille, työskentelyn kokemukset ja osallisuus sekä kehittämis ehdotukset (liite 5). Haastattelun kysymykset oli luotu tutkimuskysymysten pohjalta ja perustuivat osallisuuden teoriaan sekä työntekijän roolin merkitykseen asiakastyössä. Olimme keskustelleet tulevasta haastattelusta muutamalla lauseella aiemmista työpajoissa ja haastattelusta oli lisäksi mainittu infokirjeessä, joka oli mennyt nuorille kotiin ennen työpajojen alkua. Haastattelutilanne oli nuorille uusi, ketään ei oltu haastateltu aiemmin niin, että haastattelu olisi tallennettu. Puusan (2011, 78) mukaan haastateltavat voivat kokea haastattelutilanteen jännittävänä ja erityisesti tallentaminen voi olla uusi kokemus. Haastateltavat saattavat antaa vastauksia, joita he kokevat haastattelijan haluavan. Haastattelutilanne oli nuorille jännittävä ja varmasti osaltaan senkin vuoksi keskustelu oli hidastempoisempaa kuin aiemmin. Kaikki nuoret eivät myöskään ottaneet yhtä paljon osaa keskusteluun kuin aikaisemmillä kerroilla, jonka päättelin johtuvan nimenomaan kyseisestä tilanteesta.

Olimme tapaamisen aluksi tuttuun tapaan nauttineet välipalan, jonka aikana olimme vaihtaneet kuulumisia. Kuulumisten vaihtaminen ja tuttujen rutiinien toistaminen tälläkin tapaamisella olivat mielestäni keinoja rentouttaa nuoria ja pyrkiä tekemään tilanteesta mahdollisimman luonnollinen.

Olin itse valmistautunut haastatteluun valmistamalla kysymysrunгон tutkimuskysymysten pohjalta. Haastattelun kysymykset pyrkivät tuottamaan tietoa nimenomaan tutkimuskysymyksiin ja lisäksi oli perehtynyt aiheen teoriaan ja kirjallisuuteen. Haastattelutilanteessa tein tietoa työskentelyä sen eteen, että kuuntelin, olin aidosti läsnä sekä rohkaisin haastateltavia. Puusan (2011, 79) mukaan haastattelijan on hyvä pyrkiä luomaan luottamuksellinen ilmapiiri ja pysähtyä kuuntelemaan aidosti sitä, mitä haastateltavat kertovat. Tarvittaessa on tärkeää, että ryhmän jäsenet pystyvät tarkentamaan toistensa ajatuksia, niin haastattelijan kuin haastateltavien kesken.

Haastattelu kesti 32 minuuttia, jonka aikana käytiin läpi valmisteltu teemahaastattelun runko. Haastattelu litteroitiin, jotta käytyyn keskusteluun oli helpompi palata useamman kerran haastattelutilanteen jälkeen. Litteroitua tekstiä kyseisestä haastattelusta syntyi yhteensä kuusi sivua. Haastattelussa nuoret tarvitsivat runsaasti rohkaisua sekä aikaa pohtia mahdollisia vastauksiaan. Uusi tilanne oli varmasti nuorille jännittävä, jonka vuoksi vastauksia ei myöskään aina tullut kysytyihin kysymyksiin. Haastattelun lomassa pidettiin pitkiä taukoja kysymysten jälkeen, jolloin nuoret saivat pohtia vastauksiaan. Olin toivonut haastattelutilanteessa ryhmän jäsenten välistä vuorovaikutusta ja keskustelua, mutta se jäi pieneksi. Nuoret eivät ottaneet paljoakaan kontaktia toisiinsa tai kommentoineet toistensa kommentteja tai

näkemyksiä vaan pyrkivät olemaan kontaktissa suoraan haastattelijaan eli minuun. Haastattelun päätyttyä sammutin tallennuslaitteen, jonka jälkeen nuoret tuntuivat rentoutuvan.

Haastattelun päätyttyä kyselin nuorilta heidän ajatuksiaan ja tunteuksia, joita haastattelu oli herättänyt. Tällä halusin antaa nuorille mahdollisuuden purkaa kokemusta tilanteesta ja siitä mahdollisesti heränneitä tunteita. Yksi nuorista kertoi kokeneensa tilanteen jännittävänä, kun tiesi, että keskustelu nauhoitetaan. Muut nuoret kohauttelivat olkiaan ja totesivat, ettei tilanne herättänyt sen erikoisempia ajatuksia. Nuorilta tiedusteltiin vielä, oliko heillä kysymyksiä liittyen haastatteluun tai nauhoitettuun aineistoon. Nuorilla ei ollut herännyt kysymyksiä asiaan liittyen, mutta muistutin nuoria, että asioista voi kysellä myös jälkikäteen joko puhelimitse kollegalta tai sähköpostitse minulta.

Haastattelun päätyttyä nuoret alkoivat vielä spontaanisti jatkamaan keskustelua aiheesta. Keskustelimme lopuksi vielä siitä, miten nuorten keskuudessa lastensuojelu ja perhesosiaalityö menevät monesti sekaisin. Keskustelu lähti liikkeelle omalla painollaan, ja tuntui siltä, että haastattelun päätyminen rentoutti nuoria sen verran, että he halusivat vielä pohtia joi-tain asioita. Pohdimme sitä, miten tärkeää olisi, että nuorilla olisi oikeanlaista tietoa palveluista, ja miten se voisi madaltaa osaltaan niihin hakeutumista. Nuorilta ehdotuksina tuli, että kouluihin voitaisiin mennä kertomaan palveluista ja otettaisiin esimerkiksi kokemusasiiantuntija mukaan. Nuoret pohtivat, voisiko tällaisessa infotilaisuudessa tehdä ryhmätöitä ja enemmän osallistavaa tekemistä nuorille, kuin että vain luennoidaan palveluista.

Keskustelimme yhdessä kokemuksista siitä, minkälaisia ennakkoluuloja nuorilla on erilaisia palveluita kohtaan. Nuorten kokemusten mukaan mielipide on sellainen, että vain ne, joilla menee todella huonosti hakeutuvat palveluihin. Keskusteltu siitä, miten toimia, jos nuori on kaverista huolissaan ja miten voisimme työntekijöinä silloin helpottaa palveluihin hakeutumista. Nuorten mukaan netin kautta on helppoa hakeutua palveluihin, mutta voisi olla vielä lisää paikkoja ja hetkiä, joissa kohdata kasvotusten. Nuorilta kysyttiin mitä mieltä he olisivat ryhmätoiminnan lisäämisestä perhesosiaalityön palveluissa. Nuoret totesivat, että eihän siitä haittaakaan olisi, että yritettäisiin koota yhteen sellaiset nuoret, joilla on samankaltaisia haasteita. Nuoret pohtivat, voisiko sieltä saada uusia kavereita ja tunteen, ettei ole yksin omien haasteiden kanssa.

5.3.6 Kuudes työpaja: yhteinen lopetus ja palaute

Nuoret saivat itse valita haluamansa lautapelin, jota pelasimme yhdessä (Alias). Nuoret tuntuivat jännittävän hieman pelaamista ja osa kertoikin, ettei yleensä pärjää kyseisessä pelissä. Kannustettu nuoria ja todettu, että tarkoituksena ei ole voittaa vaan pitää yhdessä hauskaa. Peliä pelatessa huomasi, että nuoret rentoutuivat ja olivat innoissaan pelaamisesta. Peli sai aikaan naurua ja kaikki ottivat hienosti osaa pelaamiseen. Pelin päätyttyä nuoret itsekin

totesivat; olipa hauskaa. Hieman haasteellisen pelin pelaaminen antoikin nuorille onnistumisen kokemuksen, jossa epävarmuudesta huolimatta muodostui uusi, positiivinen kokemus.

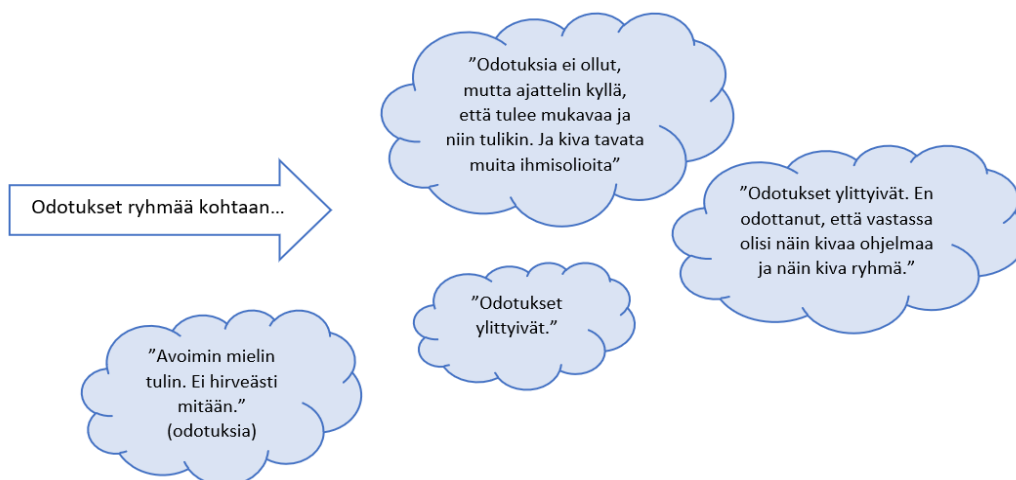
Pelaamisen jälkeen teimme yhdessä kortit, joihin jokainen kirjoitti kaikille pienen positiivisen palautteen tai asian, jonka oli kokenut toisesta. Jokainen koristeli aluksi oman korttinsa, jonka jälkeen se kiersi kaikilla palautetta varten. Tähän työvaiheeseen nuoret käyttivät aikaa ja halusivat selkeästi antaa toisillensa palautetta. Omia kortteja luettiin myös hymy huulilla.

Korttien jälkeen nuoret täyttivät palautelomakkeen (liite 4), jonka täyttämiseen olimme varanneet hyvin aikaa. Nuoret käyttivätkin lomakkeen täyttämiseen hyvin aikaa ja kyselivät, mikäli halusivat varmistaa ymmärtäneensä jonkin kysymyksen lomakkeessa oikein. Palautelomakkeista sain palautetta työpajojen toiminnasta, jota käytän arvioidessani niiden onnistumista. Alla taulukossa nuorten antamaa palautetta (taulukko 4), jonka jälkeen olen avannut avoimia palautteita enemmän (kuvio 5-8).

Koin ryhmän..	Tapaamisten määrä	Tapaamisten kesto (90min)	Koin tullee kuulluksi	Koin, että pystyin vaikuttamaan perhesosiaalityön kehittämiseen	Miten nuoria voitaisiin jatkossa osallistaa kehittämiseen?
3 x kivana, 1x mahtavana, 1x hauskana	2x sopivasti, 2x liian vähän	4 x sopiva kesto	4 x kyllä	2 x kyllä, 2 x en tiedä	4 x ryhmätoiminnan kautta

Taulukko 4: Palautteiden yhteenveto

Nuoret saivat antaa avointa palautetta koskien heidän odotuksiaan ryhmän toimintaa kohtaan (kuvio 5). Tarkoituksena oli saada nuorilta tieto siitä, minkälaisena he olivat kokeneet toiminnan sekä oliko toiminnasta mahdollisesti ollut jonkinlaisia ennako-odotuksia.



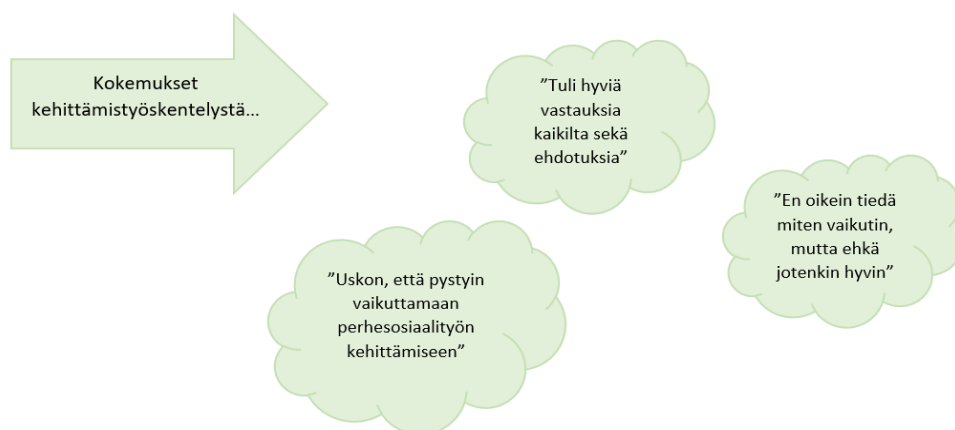
Kuvio 5: Odotukset ryhmästä

Ryhmän toiminnassa keskustelimme paljon kuulluksi tulemisesta ja nuorten kokemuksista aiheesta. Alla nuorten kokemuksia ryhmän toiminnassa kuulluksi tulemisesta (kuvio 6).



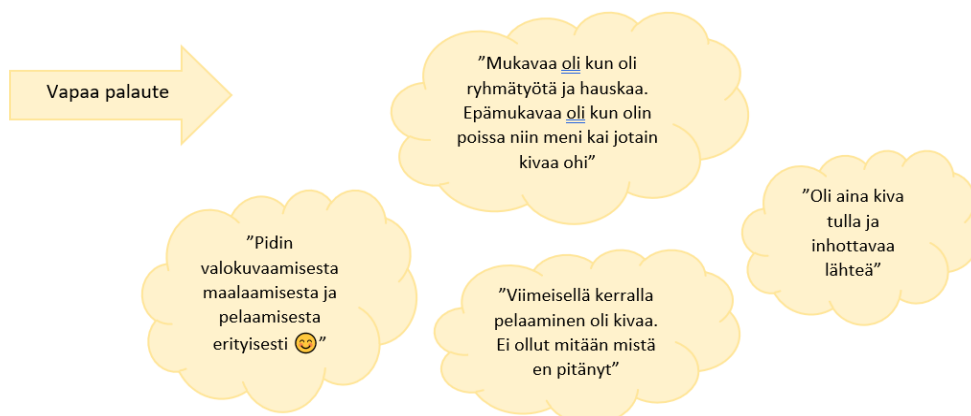
Kuvio 6: Kokemukset kuulluksi tulemisesta ryhmässä

Nuorten kokemukset vaikuttamisesta ja siitä minkälaisia kokemuksia ryhmässä toimiminen on heille antanut, oli seuraava aihe, mistä pyydettiin palautetta (kuvio 7). Ryhmän toiminnasta ja sen tavoitteista oli keskusteltu nuorten kanssa niin, että tiedoilla pyritään kehittämään perhesosiaalityön toimintaa.



Kuvio 7: Kokemukset vaikuttamisesta kehittämistoiminnassa

Lopuksi kerättiin vapaa palautetta ryhmän toiminnasta. Tähän nuoret saivat kertoa omat mielipiteensä toiminnasta, niin hyvät kuin huonot (kuvio 8).



Kuvio 8: Vapaa palaute

Palautteita lukiessa huomaa, miten tärkeää nuorille oli, että työskentely tapahtui ryhmässä ja useampana kertana. Mikäli työskentely olisi tapahtunut yhden nuoren kanssa kerrallaan, kahden kesken tapahtuvana toimintana, olisivat palautteet voineet olla hyvin erilaisia. Lisäksi eräs nuori kertoi suullisesti, kuinka hän oli ensin ollut epävarma ryhmään osallistumisesta ja oli aikonut perua tulonsa. Nuori oli kuitenkin päätenyt keskustelemaan asiasta äitinsä kanssa, joka oli rohkaissut nuorta osallistumaan toimintaan. Nuori pohti, että oli hyvin tyytyväinen, että uskalsi tulla paikalle ja mennä omalle epämukavuusalueelle, sillä palkintona oli hieno uusi kokemus ja uusia tuttavuuksia. Nuori kertoi myös, että oli tämän kokemuksen myötä alkanut pohtimaan omia toimintatapojaan ja erityisesti sitä, miten helposti peräännyy uusista asioista, kun ne saattavat aluksi tuntua hieman epämukavilta. Kokemus oli antanut nuorelle rohkeutta tulevaisuudessa mennä uusiin tilanteisiin ja ponnistaa omalle epämukavuusalueelle.

Palautelomakkeiden palauttamisen jälkeen pidin pienen puheen, jossa kiitin kaikkia nuoria ja kerroin omasta, positiivisesta kokemuksestani ryhmän vetäjänä. Nuorille jaettiin heidän valitsemansa palkkiot, jonka jälkeen kaikki hyvästeltiin ja vielä kiitettiin osallistumisesta.

6 Tulokset

Tämän toimintatutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten nuoret arvioivat saamiaan palveluita kokemustensa kautta Espoon perhesosiaalityön asiakkaina sekä minkälaisia ajatuksia nuorilla on palvelujen kehittämisen suhteen ja miten nuoret ovat kokeneet oman osallisuutensa palveluissa. Perehdyin aineistoon käymällä läpi prosessin aikana kertynyttä materiaalia, jota oli syntynyt eri muodoissa ja tein siitä analyysin.

Aineiston analyysia ja sen käsittelyä ovat ohjanneet tutkimuskysymykset, joiden pohjalta tutkimusaineistoa pyrittiin keräämään. Tutkimuksella pyrittiin selvittämään siis, minkälaisia kokemuksia perhesosiaalityön asiakkaina olleet nuoret ovat saaneet palveluista ja miten he

arvoivat palveluita. Lisäksi haluttiin selvittää mitä nuoret toivoisivat kehitettävän palveluissa ja miten nuorten osallisuus on näkynyt asiakkuuksissa sekä miten osallisuutta voitaisiin jatkossa parantaa kehittämistoiminnassa.

Seuraavissa kappaleissa käsitellään tutkimuksesta saatuja tuloksia. Ilmiöstä on luoto yleinen kuvaus, joka on syntynyt analyysin kautta. Tutkimuskysymyksiin on saatu vastauksia materiaalista, johon kuuluivat ryhmäteemahaastattelu, havainnointi, tutkimuspäiväkirja sekä muu materiaali, jota on tuotettu nuorten kanssa osana työpajoissa tapahtunutta työskentelyä.

6.1 Palvelujen arviointi

Nuorilta kysyttiin, minkälaista tukea he ovat saaneet perhesosiaalityön palveluissa. Nuoret erittelivät kokemuksiaan sen kautta, mitä he olivat konkreettisesti kokemuksiensa mukaan saaneet eivätkä esimerkiksi sen perusteella, minkälainen kirjallinen päätös kyseisestä palvelusta oli tehty. Keskusteluissa nousi esiin erilaisia teemoja liittyen siihen, mitä kukin nuori oli kokenut saavansa, mutta vastauksissa oli yksi yhdistävä tekijä ja se oli, että nuoret olivat kokeneet tullessa kohdatuiksi. Vuorovaikutuksessa oleminen kuului vahvasti osaksi vastauksia, sillä tehdäänhän työskentelyä ihmisten kesken.

Nuoret kokivat saaneensa palveluissa mahdollisuuden turvalliseen aikuiseen, jonka kanssa pysyy keskustelemaan asioista. Keskustelutuki palvelun muotona toistui nuorten vastauksissa. Keskusteluissa nuoret kertoivat puhuneensa työntekijän kanssa perheeseen, ystäviin ja kouluun liittyvistä asioista. Keskustelutuesta koettiin olleen hyötyä sitä kautta, että taakkaa omista asioista ei ollut täytynyt kantaa yksin, vaan sen oli päässyt jakamaan luotettavan aikuisen kanssa. Keskustelut työntekijän kanssa määriteltiin niin vaikeista asioista puhumiseen kuin perus arkeen liittyvien kuulumisten vaihtamiseen. Aina keskustelun ei siis tarvinnut sisältää haastavia aiheita vaan kuulumisten vaihto antoi jo nuorelle tunteen, että joku on kiinnostunut hänen ajatuksistaan ja voinnistaan.

Joku, jolle puhua ja kertoa omista ajatuksista, niin se auttaa. (Nuori 4)

Varmaa hyötyä siin että saa keskustella luotettavalle aikuiselle ja purkaa niinku stressiä ja huolia sille ettei tarvii niinku yksin kantaa niitä kaikkia. (Nuori 2)

Osa nuorista kertoi saaneensa keskustelutukea koko perheelle, mutta työskennelleensä myös työntekijän kanssa kahden kesken. Kahden keskiset keskustelut koettiin tärkeinä ja niissä korostuivat työntekijän ja nuorten välisen henkilökemian toimivuuden merkitys. Työntekijöiden persoonat ja kyky kohdata nuori arvostavalla tavalla olivat läsnä nuorten puheissa. Helposti lähestyttävät työntekijät tunnuttiin huomaavan helposti ja heidän kanssaan nuorilla tuli kuultu olo. Nuoret kokivat, että työntekijät olivat olleet avuliaita ja mukavia. Myös rehellisyys ja luotettavuus nostettiin työntekijöille kuuluviin piirteisiin. Avarakatseisuudella nuoret kokivat olevan hyötyä, sillä näin ollen työntekijä pystyisi näkemään asioita nuoren

näkökulmasta. Työntekijän toivottiin olevan kykyä muistella omaa nuoruuttaan ja sen kautta pyrkivän ymmärtämään nuorten maailmaa niin, ettei näkökulmana olisi vain aikuisten ajatusmaailma.

Keskustelutuen lisäksi nuoret nostivat vielä aiheeseen liittyen erikseen kokemukset siitä, että heitä oli neuvottu ja annettu ideoita, miten toimia tietyissä haastavissa tilanteissa. Vaihtoehtojen esittäminen työntekijän toimesta koettiin positiivisena asiana, kunhan nuorilla oli lopulta itse valta valita miten he toimivat tilanteessa. Ajoittain työntekijän neuvot saattoivat olla hyvin konkreettisia, kuten vuorokausirytmiiin liittyviä ohjeistuksia ja välillä taas eri vaihtoehtojen esittämistä siihen liittyen, miten nuori voisi toimia kaverisuhteissa ja mitä voisi huomioida eri tilanteissa. Kokemukset olivat, että usein työntekijä antoi nuorelle uuden näkökulman, josta pohtia asioita ja pystyi ulkopuolisena harjoittelemaan nuoren kanssa taitoa asettua toisen ihmisen paikalle. Nuoret olivat kokeneet työskentelyn tukevan myös tunteiden käsittelyyn liittyviä kuten tunteiden tunnistamista ja niiden hallintaa.

Niin tavallaan apua saamista ja ideoita. (Nuori 3)

Jotain ohjeita miten pääsis, miten alkais väsyttää illalla vaikka. (Nuori 1)

Rauhallisuus, että palvelut ovat tukeneet sitä, kun on yrittänyt olla rauhallinen eri tilanteissa. (Nuori 1)

Kokemuksista nousi esiin myös epäilykset palvelun tarpeellisuudesta, jota koettiin erityisesti työskentelyn alkaessa. Kokemukset siitä, että nuorella ei ole tarkkaa tietoa mitä työskentely tulee sisältämään, aiheuttivat sen, ettei nuori kokenut aina palvelua tarpeellisena alusta asti. Nuorten kokemuksien perusteella palvelua tarjottiin yleensä aikuisten toimesta, joko vanhempien tai toisten viranomaisten. Ajatus palvelun vastaanottamisesta saattoi olla hieman vastarintainen, mutta monesti työntekijän kohtaaminen ja palvelusta kertominen helpottivat työskentelyn aloittamista. Palvelun tarpeellisuus kuitenkin huomattiin, kun aikaa oli kulunut jonkin aikaa ja työskentely oli päässyt alkamaan kunnolla. Jälkeenpäin nuoret kertoivat kokeneensa perhesosiaalityön työskentelyn hyödyllisenä ja positiivisena asiana.

Muuten on jäänyt hyvä tunne, paitsi alussa oli olo, että mitä tämä on ja tarvitseanko tätä. (Nuori 4)

Perhesosiaalityön palvelukokemuksista keskusteltaessa nuoret nostivat esille myös kokemuksiinsa siitä, kun heistä on tuntunut, ettei heitä ymmärretä tai he eivät tule kohdatuiksi. Haastetta saattoivat aiheuttaa esimerkiksi se, että työntekijä ei ole täysin ymmärtänyt, mitä nuori on halunnut sanoa. Tämä on aiheuttanut väärinkäsityksiä työskentelyssä, sillä työntekijä on saattanut jättää kysymättä ja varmistamatta asioista nuorelta. Nuoret kokivat, että varsinkin luottamussuhteen luomisen kannalta, olisi todella tärkeää, että työntekijällä olisi aito halu saada selville mahdollisimman realistinen kuva nuoren tilanteesta. Se ei kuitenkaan onnistu, mikäli työntekijä esimerkiksi rikkoo luottamuksen. Luottamuksen rikkomisella nuoret

tarkoittivat esimerkiksi toisille viranomaisille tai vanhemmille kertomista asioista, joita nuori oli kertonut työntekijälle. Nuoret tuntuivat ymmärtävän työntekijän lakia velvoittavat seikat, mutta toivoivat työskentelyyn avoimuutta työntekijän toimesta eli että asioista puhuttaisiin nuorelle, ennen asian viemistä eteenpäin.

6.2 Kehittämisen kohteet

Kehittämisen kohteiden pohdinta oli nuorille haasteellista ja he toivat keskusteluissa esille, että olivat tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. Nuorten kanssa käytiin keskustelua erilaisista haasteista, joita nuoret yleensä voivat kohdata, mutta toisen asemaan asettuminen oli hankalaa osalle.

Mä oon ihan tyytyväinen. (Nuori 2)

En mä osaa samaistua tommoseen. (Nuori 4)

Kehittämisen kohteista keskusteltaessa nuoret nostivat keskusteluun heidän kokemuksensa siitä, että perhesosiaalityön palveluiden asiakkaina he olivat kokeneet tullessa leimatuiksi. Leimaantumisen nuoret tarkoittivat sitä, että esimerkiksi kavereille ei kerrottu asiakkuudesta, sillä kavereiden ennakkoluulot palveluita kohtaan olivat negatiivisia. Nuorten kokemusten mukaan kaverit kokivat, että vain todella huonosti menevillä oli asiakkuus sosiaalipuolen palveluihin. Nuorten ystävillä ei ollut selkeää kuvaa perhesosiaalityön matalan kynnyksen palveluista ja monesti palvelut liitettiin yhteen lastensuojelun työskentelyn kanssa. Nuorille kuva työskentelystä oli syntynyt kunnolla asiakkuuden alettua, mutta ennen sitä heilläkään ei ollut selkeää ajatusta siitä, mitä perhesosiaalityö palvelut ovat ja miksi ne ovat matalan kynnyksen palveluita.

Leimaantumisen ja tiedon lisäämisen näkökulmasta nuorilta syntyi ehdotus, että kouluihin mentäisiin enemmän kertomaan perhesosiaalityön palveluista. Tiedon lisääminen vähentäisi omalta osaltaan leimaantumisen kokemuksia, sillä nuoret osaisivat paremmin hahmottaa mistä perhesosiaalityön palveluissa olisi kyse. Lisäksi hakeutuminen palveluihin helpottuisi ja ymmärrys niitä kohtaan, jotka olisivat jo asiakkaina, lisääntyisi. Nuorten toiveena oli, että kyseiset infotilaisuudet olisivat toiminnallisia eikä pelkästään palveluista kertomista aikuisten toimesta. Tilaisuuksista tehtäisiin vuorovaikutuksellisia, joissa voitaisiin tehdä esimerkiksi ryhmätöitä ja paikalla voisi olla nuori kokemusasiantuntija kertomassa ajatuksistaan.

Toiminnallisuuden lisääminen palveluissa nousi yhdeksi kehittämisen kohteeksi palveluissa. Nuoret toivoivat, että erityisesti asiakkuuden alkaessa ja luottamussuhteen muodostuessa voisi olla hyödyllistä pyrkiä käyttämään enemmän toiminnallisia menetelmiä. Nuoret ehdottivat erilaisia aktiviteetteja, kuten pelaamista tai kävelyä, sen sijaan, että vain istuttaisiin ja työntekijä kyselee nuorelta asioista. Tämä helpottaisi tutustumista työntekijään ja tekisi vaikeidenkin aiheiden käsittelystä hieman helpompaa.

Mul tulee vähän mieleen se paikka, et se et esim. eka ois jotain sellasta aktiiviteettia, et ne kävis vaik tekee jotai ja sen jälkeen menis vaik kahville tai jotain ja sit rauhas juttelis. (Nuori 2)

Palveluita kehitettäessä tulisi arvioida myös ryhmätoiminnan lisäämistä sekä pohtia sitä, miten saisimme nuorille enemmän paikkoja, jossa kohdata työntekijöitä kasvotusten jo ennen asiakkuuden alkamista. Ryhmätoiminnan järjestämisestä nuoret kokivat, että esimerkiksi samojen haasteiden kanssa painivia nuoria voitaisiin yrittää saada samaan ryhmään työstämään asioita. Haasteeksi koettiin vaikeus saada nuoria kokoon ja nuoret kokivat, että osallistuminen ryhmän toimintaan vaatisi rohkeutta kohdata uusia ihmisiä ja uusia tilanteita. Haasteet tiedostaen nuoret kuitenkin totesivat, että sitä voitaisiin yrittää.

Just pyydettäis kaikki kokoon ja juteltaisi sitä ni mitä siinä tavallaan hävii. (Nuori2)

Viimeisessä työpajassa kerättiin palautetta siitä, minkälaisin keinoin nuoria voitaisiin osallistaa tulevaisuudessa perhesosiaalityön kehittämistyöhön. Vaihtoehtoina vastauksiin olivat ryhmätoiminnan kautta, haastattelemalla palvelun päättyessä, lähettämällä kyselylomake nettissä tai joku muu. Kaikki nuoret olivat vastanneet kyselyyn, että nuoria tulisi osallistaa kehittämistoimintaan ryhmätoiminnan kautta. Vastaukset jo itsessään kertovat, että nuorten kokemus ryhmässä toimimisesta oli ollut positiivinen ja samankaltaista toimintaa kaivattaisiin tulevaisuudessa lisää.

Kehittämis ehdotuksiksi muodostuivat siis toiminnallisuuden lisääminen asiakastyössä esimerkiksi ryhmätoimintaa lisäämällä ja käyttämällä enemmän toiminnallisia työvälineitä osana tapaamisia sekä leimaantumisen vähentäminen lisäämällä tietoa palveluista. Kodin ulkopuolelle tapahtuvat aktiviteetit kuten kävely tai kahvilla käyminen työntekijän kanssa koettiin mielekkäinä keinoina toteuttaa työtä. Tiedon lisäämistä nuoret toivoivat toteutettavan esimerkiksi kouluissa jalkautumalla luokkiin ja toteuttamalla toiminnallisia tuokioita, joissa voitaisiin hyödyntää myös nuoria kokemusasiantuntijoita.

6.3 Osallisuuden kokemukset

Osallisuuden kokemukset perhesosiaalityön palveluissa nostettiin tuloksiin omaksi kappaleeksi siitä syystä, että aiheesta syntyi sen verran materiaalia, että koin tulosten olevan merkityksellisiä opinnäytetyön kokonaisuuden kannalta. Vaikka osallisuuden kokemukset olivat kokemuksia palveluista, niin näiden kahden aiheen eriyttäminen oli mielestäni perusteltu päätös. Osallisuutta nuoret määrittelivät sen kautta, miten heitä oli kuultu ja nähty palveluissa. Osallisuus koettiin myös johonkin kuulumiseksi ja tässä kontekstissa nuoret tarkoittivat palvelua ja suhdetta työntekijän kanssa.

Ennen kaikkea osallisuus koettiin siinä, miten nuori oli kohdattu ja miten häntä varten oltiin oltu läsnä työntekijän toimesta. Nuorten kokemusten mukaan heidän osallisuuttaan oli tuettu

kuuntelemalla, kyselemällä, antamalla ymmärretyksi tulemisen kokemuksia sekä olemalla kontaktissa. Aidolla läsnäololla työntekijä oli antanut nuorelle kokemuksen kuulluksi tulemisesta ja siitä, että häntä ymmärretään. Työskentelyn tavoitteista ja sen sisällöstä oli puhuttu työskentelyn alkaessa nuoren kanssa ja mielipidettä asioihin oli kysytty sekä kuultu.

Esittää sit jotain tarkentavia kysymyksiä siihen liittyen, et tavallaan huomaa sen, et se on tajunnu ja kuullu sen mitä sä oot kertonu. (Nuori 2)

Tarkotan sitä, niinku et onks teidän mielipidettä esimerkiksi kysytty asioihin ja onks teidän niinku teidän kanssa keskusteltu siitä, et mitä se työskentely sisältää ja mitä te lähette tekemään. (Haastattelija)

Juu. (Nuori 1)

Osallisuuden toteutumisen esteenä olivat monesti haasteet vuorovaikutuksessa. Nuori kokee, että häntä ei kuulla tai häntä ei ymmärretä. Keskusteluissa nousi esiin se, että työntekijä ei aidosti kuuntele mitä nuori yrittää kertoa tai ei pyri ymmärtämään. Nuoret kokivat, että asioiden oletaminen voi monesti olla osallisuuden esteenä, sillä silloin työntekijä kokee jo tietävänsä nuoresta jotain eikä nuorelle jää tilaa kertoa omaa kokemustaan, joka voi olla erilainen. Ajoittain kokemukset siitä, että työntekijä ei ole aidosti läsnä tai työntekijällä on kiire, estävät osallisuuden kokemukset.

Jos se vaik koko ajan tuijottaa ikkunasta ulos tai kattoo pelkkää sitä vihkoon ni eihän se oo hirveen sellanen kuultu olo tuu sillee. (Nuori 2)

Osallisuuden tukeminen ja parantaminen saivat nuoret kertomaan omista kokemuksistaan siitä, miten ajan antaminen ja yhdessä tekeminen ovat heille tärkeitä asioita. Osallisuuden tukemisessa koettiin, että työntekijän tulisi pyrkiä olemaan nuorelle aikuinen, jonka kanssa avoin keskustelu on mahdollista. Kuuntelu ja keskustelun käyminen ovat hetkiä, jolloin nuori saa kokemuksen siitä, onko aikuinen paikalla häntä varten. Yksinkertaiset vuorovaikutukseen liittyvät asiat nousivat nuorten kokemuksista useita kertoja tärkeiksi ja oleellisiksi elementeiksi osallisuudesta puhuttaessa, kuten katsekontaktin ottaminen ja hymyily. Avoimen keskustelun luominen edellytti luottamussuhteen muodostumista ja nuoret kokivat suhteen luomisen vaikeutuvan, mikäli työntekijä vaihtuu useasti. Tärkeää oli, että työntekijä antaa nuorelle aikaa ennen kuin aletaan keskustelemaan niin sanotuista vaikeista asioista.

Siis kattoo silmiin, ihan vaa niinku puhuu sua kohti ja niinku sillee et ottaa huomioon, et säki oot siinä. (Nuori 2)

Varmaan se et kysyis ihan jotain arkisia asioita, ettei menis heti niihin vaikeisiin asioihin. (Nuori 3)

Osallisuudesta keskusteltaessa nuoret kokivat, että työntekijän tehtävänä on myös tukea nuorta silloin, jos ollaan tilanteessa, että paikalla on monta aikuista. Tilanteet, joissa istutaan palaverissa ja paikalla on monta eri viranomaista saman nuoren asioissa, ovat nuorelle monesti stressaavia kokemuksia. Tällöin nuorelle on tärkeää, että hänelle läheisin työntekijä,

tässä tapauksessa perhesosiaalityön sosiaaliohjaaja varmistaa, että nuoren mielipide tulee kuulluksi tilanteessa esimerkiksi varmistamalla nuorelta, onko asia ymmärretty oikein.

Toiminnallisuus nousi osallisuuden kokemuksissa esiin, sillä nuoret pohtivat yhdessä tekemisen lisäävän osallisuutta. Yhdessä tekeminen saattoi olla jonnekin paikkaan menemistä yhdessä eli kodin ulkopuolella toimimista. Toiminnallisuus tuki luottamussuhteen muodostumista ja antoi nuorelle yhteisiä kokemuksia sekä muistoja työntekijän kanssa. Osallisuuden kannalta oli olennaista, että toiminnallisissa keinoissa kuultiin nuoren mielipidettä ja pohdittiin yhdessä sitä, mitä voitaisiin tehdä.

Yhteenvetona voidaan todeta, että keskeisinä tuloksina olivat nuorten positiiviset kokemukset keskustelutuesta, leimaantumisen pelko palveluiden asiakkaina, toiminnallisuuden lisääminen asiakastyössä sekä aikuisen kyky tukea nuoren osallisuutta olemalla läsnä oleva aikuinen. Mahdollisuus avoimeen keskusteluun työntekijän kanssa perustuu nuorten kokemusten mukaan hyvin luotuun luottamussuhteeseen.

7 Johtopäätökset

Opinnäytetyön aihe on lähtenyt liikkeelle osana Espoon kaupungin asiakasosallisuuden kehittämisen työryhmää, jossa pohditaan uusia keinoja saada kaupungin asukkaita osallistumaan enemmän sekä pyritään siirtämään tietoa jo olemassa olevista työvälineistä aiheeseen liittyen. Lisäksi lähtökohtana on ollut uteliaisuus päästä kuulemaan nuorten kokemuksia perhesosiaalityön palveluissa niin osallisuuden kuin kehittämisen kohteiden näkökulmasta. Nuorten omat arviot siitä, mikä on ollut heidän kokemustensa perusteella hyvää kohtaamista ja mitä meidän tulisi vielä tulevaisuudessa tehdä paremmin, ovat olleet pohjana tutkimukselle. Tässä opinnäytetyössä on haluttu antaa aikaa ja tilaa kuulla nuorten kokemuksia sekä luoda tila, jossa osallisuus ja voimavaraistuminen ovat osa työskentelyä.

Opinnäytetyössä olen halunnut löytää keinoja kehittää työelämää keräämällä uutta tietoa, jonka pohjalta kehittämistä ja uusia käytänteitä voidaan luoda. Osa opinnäytetyön jatkokehittämisen kohteita onkin sen pohtiminen, voisiko toteutettu työtapa olla osa vuosittaista toimintaa, jossa asiakkailta kerätään palautetta ryhmätoiminnan keinoin. Nuorten antaman palautteen perusteella kyseinen tapa kerätä kokemustietoa voisi toimia hyvin ainakin nuorilta kerättävässä palautteessa.

Opinnäytetyö on tuottanut uutta tietoa perhesosiaalityön palveluiden kehittämistä varten, mutta toimintatutkimuksessa ilo on siinä, että pyrkimyksenä on myös rikkoa raja-aita, joka sijaitsee tutkimuksen ja käytännön välissä. Toimintatutkimuksessa nojataan siihen, että tiedonkeruun lisäksi tapahtuu kanssakäymistä käytännön kanssa, joka osaltaan mahdollistaa osallistumisen voimaantumiseen ja muutokseen. (Kaukko & Kiilakoski 2018, 243.) Juuri kyseisellä

ajatuksella olen pyrkinyt toteuttamaan opinnäytetyöni, sillä tietoa kerätessäni olen käyttänyt nuorten kanssa käytännön työvälineitä, joita voisin hyödyntää perustyössä.

Opinnäytetyötä tehdessäni haasteeksi alussa muodostui nuorten kokoaminen työpajoihin. Osaltaan haaste oli motivoida kollegoita hankkimaan suullisia lupia ryhmän kokoamista varten, mutta toki haaste oli myös nuorten saaminen lopulta ryhmään. Puhelimessa tapahtunut ensikontakti madalsi mahdollisesti osaltaan tulemistä ryhmään ja sitoutuminen toimintaan tapahtui kunnolla vasta ensimmäisten tapaamisten kautta. Omalta osaltaan sitoutumista toimintaan tapahtui myös luvattujen palkkioiden kautta, jonka saamiseksi läsnäolo oli edellytys. Halusin palkkiolla olevan symbolinen merkitys nimenomaan arvostuksen kautta, sillä se oli konkreettinen keino kertoa nuorille, että heidän tuottamaansa tietoa ja antamaa aikaa arvostettiin. Asiakkaiden paikalle saaminen voi olla usein haaste, joka esiintyi myös Palsasen ja Kääriäisen (2016, 192) tutkimuksessa. Oikeanlainen markkinointi ja todellinen asiakaslähtöisyys esimerkiksi toiminnan sisällön suunnittelussa vaikuttavat osaltaan asiakkaiden haluun tulla paikalle.

Prosessia arvioidessani lähdin pohtimaan nuoren kokemia osallisuuden kokemuksia osana tämän opinnäytetyön toteutusta Hartin (1997, 41; 43–44) tikapuumallin mukaisesti. Opinnäytetyön työskentelyn sisältöä ja lähtökohtia pohtiessani tarkastelin Hartin osallisuuden tikkaita ja totesin työskentelyn olleen neljännen tai viidennen tason osallisuutta. Neljännen tason piirteissä näkyy nuorten ymmärrys työskentelyn prosessista, konsultaatiosta ja se, että nuorten esittämät mielipiteet otetaan vakavasti. Viidennellä tasolla nuoret otetaan mukana prosessiin ja heidän ääntä kuullaan. Nuorten ehdotusten ei aina tarvitse olla toteuttavissa, mutta olisi tärkeää, että nuoret huomaavat ja ymmärtävät sen, miksi niitä ei aina ole realistista toteuttaa. Koen työpajojen työskentelyn olleen näiden kahden tason välillä, sillä nuorille kerrottiin avoimesti tutkimuksen prosessi ja heidän mielipiteensä ja kokemuksensa muodostivat aineiston ja sen kautta tulokset. Nuorten ääntä kuultiin ja heille annettiin mahdollisuus ideoida työpajojen sisältöjä.

Hartin tikapuumallia käyttäen voin pohtia, miten nuorten osallisuuden kokemuksia oltaisiin voitu viedä ylemmille tasoille eli esimerkiksi niin, että nuoret aloittaisivat omatoimisesti kehittämiprojektin tai yhteistyössä aikuisten kanssa. Kyseinen tavoite voi olla haasteellinen saavuttaa, sillä niin kuin Gretscher (2018, 261) kirjoittaa, nuoret ovat harvoin itse-aloitteisia kehittämistoiminnan suhteen, sillä heillä ei ole välttämättä tietoa siitä, miten asioita voitaisiin tehdä toisin. Näin ollen kehittämistoiminnan vieminen eteenpäin tulisi olla ainakin alkuun aikuisten vastuulla, ennen kuin uutta toimintakulttuuria saataisiin juurrutettua.

Tämän tutkimuksen tuloksista voidaan todeta, että nuoret, jotka ovat olleet perhesosiaalityön asiakkuudessa, ovat kokeneet palveluista olevan heille hyötyä. Vuoden 2019 terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen tekemässä kouluterveyskyselyssä ilmeni, että 8. ja 9. luokkalaisista sekä

lukion tai ammattioppilaitoksen 1. ja 2. vuoden opiskelijoista noin joka kymmenes (11-12%) koki itsensä yksinäiseksi. Tyttöjen kokemus yksinäisyys on yleisempää poikiin verrattuna ja luku on pysynyt samana vuodesta 2017. (THL - kouluterveyskysely 2019, 2.) Opinnäytetyöni tuloksissa nuoret jakoivat kokemuksiaan, joissa he olivat kokeneet saaneensa palveluissa itselleen perheen ulkopuolisen aikuisen, jonka kanssa kohdata aidosti ja rehellisesti. Nuoret tuntuivat arvostavan jo sitä, että aikuinen on kiinnostunut hänen kuulumisistaan eikä aina vaadittu keskustelua niin sanotusti vaikeista asioista. Yksinäisyyden ollessa läsnä nuorten arjessa on tarve kohtaamiselle yhä vahvemmin olemassa. Vaikka mahdollisuus aikuiskontakteihin on nuorelle tärkeä asia, koen silti, että erityisesti meidän tulisi jatkossa pohtia, miten mahdollistaisimme nuorille tilaisuuksia, joissa kohdata toisia nuoria.

Nuoret kertoivat kokevansa leimaantumisen pelkoa ollessaan perhesosiaalityön palveluiden asiakkaina. (Gretschel 2018, 266) toteaa tutkimuksessaan nuorisotalojen kehittämisen tiimoilta, että ajoittain nuorille toimijuuden ottaminen on riski, sillä positiivisen kokemuksen sijaan saatettiin leimautua eli aktiivinen osallistuminen saattoi aiheuttaa kiusaamista muiden nuorten tasolta. Nuoret itse ehdottivat, että leimaantumisen pelkoa voitaisiin lieventää jakamalla tietoa ja lisäämällä ymmärrystä palveluista toiminnallisilla keinoin ja kenties nuoria kokemusasiiantuntijoita hyödyntäen. Kyseisin keinoin voitaisiin vaikuttaa siihen, ettei palveluita enää ajateltaisi vain niiden palveluiksi, joilla menee todella huonosti vaan nimenomaan matkailan kynnyksen palveluiksi, joiksi ne on tarkoitettu. Känkäsen, Kekkosen ja Gisslerin (2019, 3) mukaan palveluiden avunsaantia nuorille vaikeuttavat tiedon puute, pelko leimautumisesta ja häpeästä, puute luottamuksessa, jäykät palvelurakenteet, aikuismaiset tavat kohdata sekä kokemukset siitä, että nuori ei tule kohdatuksi ja kuulluksi. Samankaltaista leimaantumisen ja ulkopuolisuuden pelkoa purkivat nuoret Palsasen ja Kääriäisen (2016, 197) tekstissä. Tiedon lisääminen nuorten keskuudessa voisi siis osaltaan vähentää leimaantumisen pelkoa ja madalltaa palveluihin hakeutumisen kynnyksestä nuorten keskuudessa.

Nuoret kokivat, että työntekijät saattavat olettaa heistä asioista, jotka eivät pidä paikkaansa tai nuorten menneisyyden annetaan määritellä nykytilannetta. Känkänen ym. (2019, 3) toteaa tutkimuksessaan, että ammattilaisen asenteet, joista vaistotaan kielteisyys tai stereotyyppinen ajattelutapa, vaikeuttavat nuorten avun saamista. Usko selviytymiseen on tärkeää nuorten osalla avun tarpeen hetkellä ja silloin keskittyminen nuoren ongelmiin ja heikkouksiin vähentää uskoa selviytymisestä. Omasta tai läheisen huonosta olosta kertominen voi olla häpeän ja pelon vuoksi haasteellista ja usein estää avun piiriin hakeutumisen. Tästä voidaan päätellä, että aikuisen avoin kohtaaminen nuoren kanssa ilman ennakko-oletuksia on yksi keinoista, joilla helpottaa nuorten hakeutumista palveluihin ja lisää uskoa asioiden paranemiseen.

Tutkimuksissa on todettu, että nuoret kokevat luottamuksellisen asiakassuhteen muodostumisen haasteeksi erityisesti silloin, jos työntekijä vaihtuu useasti tai ammattilaisesta aistii kiireen tuntua. Nuorten toiveena olisi saada tiheämpiä tapaamiskertoja, jotta heille tärkeitä

asioita ehdittäisiin käsitellä kunnolla. Lisäksi nuorilla on kokemuksia siitä, että heidän avun-
tarvettaan tai ongelmiaan on vähätelty tai sivuutettu. Lähes poikkeuksetta nuorilla on toive
muodostaa pysyvä, luottamuksellinen suhde edes yhteen aikuiseen. (Känkänen ym. 2019, 3.)
Kyseisiä teemoja nuoret toivat esille omissa kokemuksissaan, joka vahvistaa osaltaan opinnäy-
tetyön tuloksia. Nuoret kokivat työntekijän vaihtumisen vaikeuttavan luottamuksen luomista
sekä jakoivat kokemuksiaan tilanteista, jolloin samoja asioita on joutunut kertomaan useaan
otteeseen työntekijän vaihtumisen vuoksi. Työpaikoilla tulisi kiinnittää huomiota myös henki-
löstön jaksamiseen ja työhyvinvointiin, jotta voitaisiin pyrkiä vähentämään vaihtuvuutta ja
kiireen tuntua työssä.

Perhesosiaalityön palveluiden työskentelystä saatu tuki on koettu nuorten toimesta merkityk-
selliseksi, vaikka työskentelyyn liittyy omat haasteensa. Ihmisten välillä tapahtuva kommuni-
kointi on aina monen asian summa ja vuorovaikutuksen onnistuminen on kiinni monesta asi-
asta. Loppujen lopuksi nuoret kertoivat positiivisiksi kokemuksiksi ne hetket, kun työntekijä
oli työskentelyllään antanut tunteen aidosta kohtaamisesta, jossa he tulivat kuulluiksi. Tämä
koettiin myös osallisuutta tukevaksi toiminnaksi. Känkänen ym. (2019, 4) toteavatkin, että
nuorten odotukset ammattilaisille ovat yksinkertaisia; rinnalla olemista, luottamuksen luo-
mista, kunnioitusta ja kuuntelua sekä osallisuutta heitä koskevissa asioissa. Pajamäki ja Okker
(2018, 70) sekä Palsiainen ja Kääriäinen (2016, 195) totesivat nuorten tarpeiden olevan yksin-
kertaisuudessaan juurikin kohtaamiseen liittyviä. Tulisikin pohtia, miten pystymme myös tule-
vaisuudessa vastaamaan tähän tarpeeseen tulla kohdatuksi nuorten taholta.

Opinnäytetyössäni halusin tarjota nuorille vertaistuen mahdollisuuden, sillä koin sen olevan
keino lisätä voimaantumisen kokemuksia, osallisuutta sekä vähentää tunnetta yksin olemi-
sestä. Toimiminen vertaisryhmissä elämän eri osa-alueilla vahvistaa nuoren osallisuutta ja
kiinnittymistä (Känkänen ym. 2019, 4). Opinnäytetyössäni nuorista koottu ryhmä mahdollisti
vertaistuen ja ryhmätoiminnan toteutumisen, joka vaikutti toimivan hyvin nuorten kanssa toi-
miessa. Samankaltaisia tuloksia saatiin ryhmätoiminnasta myös Palsasen ja Kääriäisen (2016,
199) tutkimuksessa, jossa nuoret olivat toivoneet ryhmämuotoista työskentelyä yhdeksi sosi-
aalityön menetelmäksi sen onnistuneen kokemuksen vuoksi. Jatkossa perhesosiaalityön palve-
luissa tulisikin pohtia keinoja, joilla ryhmätoimintaa olisi mahdollista lisätä, sillä nuorten pa-
lautteen perusteella he olivat kokeneet ryhmätoiminnan mieluisena ja se nähtiin yhtenä kei-
nona lisätä osallisuutta.

Nuoret toivoivat toiminnallisuuden lisäämistä palveluissa ryhmätoiminnan kautta ja lisäksi
ryhmätoiminta koettiin hyvänä keinona kerätä asiakaskokemuksia. Palautteiden pohjalta jäin
pohtimaan vastasivatko nuoret palautteisiin ryhmätoiminnan olevan mieluisin vaihtoehto pa-
lautteen keräämiselle, koska heillä oli nyt olemassa kokemus kyseisestä tavasta. Olisivatko
nuorten vastaukset olleet erilaisia, mikäli heillä olisi ollut kokemus erilaisesta tavasta kerätä
palautetta juuri ennen palautelomakkeen täyttöö? Mielenkiintoista olisikin jatkossa kerätä

nuorilta asiakaskokemuksia eri tavoin, jonka jälkeen voitaisiin paremmin vertailla mikä tapa toimii parhaiten nuorten mielestä ja kuinka vahvasti siihen vaikuttaa heidän oma kokemuksensa heidän kanssaan käytetystä tavasta.

Jälkikäteen nuorten antama palaute työpajoista oli pääosin positiivista ja ryhmätoiminta oli koettu mielekkääksi tavaksi toimia. Nuorten antama palaute yllätti itsenikin, sillä olin havaintojeni perusteella muodostanut kuvan nuorista, joilta tiedon kerääminen oli osoittautunut haasteelliseksi. Se, että toiminnasta annettiin positiivista palautetta, eikä tuotu esille kielteisiä näkemyksiä, ei suoraviivaisesti tarkoita, etteikö niitä olisi olemassa. Merkityksellisempää on se, kuinka pitkälle myönteiset kokemukset kantavat. (Palsanen, Kääriäinen 2016, 200.) Samalla pohdin, saivatko nuoret työpajoista toivomiani voimaantumisen ja vaikuttamisen kokemuksia. Känkänen ym. (2019, 5) totesivat, että palveluita kehitettäessä tulee kuulla nuoria ja yksi keino toteuttaa tätä on ottaa selvää nuorten palvelukokemuksista. Haastavaa onkin, että kuinka nuorten rekrytointia voitaisiin tulevaisuudessa helpottaa niin, että osallistuminen samankaltaisiin toimintoihin olisi etuoikeus ja mahdollisuus. Sillä on mielestäni selvää, että suoraan asiakkailta kerätyn tiedon ja kokemuksien kautta pystymme luomaan palveluista asiakaslähtöisempiä ja parantamaan osallisuuden kokemuksia, jonka kautta myös yhteiskuntaan kulumisen kokemukset lisääntyvät.

Osallisuuden kokemusten mahdollistaminen on oma haasteensa yhteiskunnassa. Nuoret kertoivat omista kokemuksistaan osallisuuteen liittyen perhesosiaalityön palveluissa ja monesti kokemukset koskivat onnistuneita vuorovaikutustilanteita ja kokemusta läsnäolosta. Suomessa nuorten osallisuutta on pyritty takaamaan luomalla erilaisia lakeja, joita kuntien tulisi noudattaa toiminnassaan (Oranen 2019). Espoon lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmassa on myös kirjattu ylös tavoite nuorten osallisuuden lisäämisestä. (Espoon lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2017-2021). Tasavertaiset mahdollisuudet tulla osaksi yhteiskuntaa halutaan pyrkiä tarjoamaan kaikille, mutta yhä useammin joudumme toteamaan, että tavoitteet karkaavat kauemmaksi, kun toiminta jää puheiden tasolle eikä todellisuus kohtaa käytäntöä. (Määttä 2017, 307.) Koen itse tärkeänä, että keskustelua nuorten osallisuudesta käydään tulevaisuudessakin ja heille myös luodaan mahdollisuuksia kokea osallisuutta käytännössä.

Osallisuuden kokemuksissa nuoret toivat esille kuulluksi tulemisen merkityksen esimerkiksi niin, että työntekijä oli kysynyt nuoren mielipidettä koskien työskentelyn sisältöä. Nuoren tulee olla tietoinen itseään koskevista asioista ja tämän vuoksi esimerkiksi asiakassuunnitelmat tulisi laatia yhdessä asiakkaan kanssa. Työskentelyn sisällöstä ja tavoitteista tulisikin aina keskustella nuoren kanssa ja kuulla hänen toiveitaan, näin sitouttaminen onnistuu todennäköisemmin ja nuoren autonomiaa kunnioitetaan. (Muukkonen 2008, 149). Tasavertaisen työskentelytavan huomioiminen on yksi keino astua pois päin valta-asetelmasta, johon mennään helposti nuoren ja aikuisen työskennellessä. Tasa-arvoisuuden ja kohdatuksi tulemisen

mahdollistavat luottamuksellisen suhteen luominen, joka syntyy aidon dialogin ja vuorovaikutuksen kautta (Palsiainen & Kääriäinen 2016, 195).

Osallisuutta ajatellessa voidaan käsitettä arvioida myös kriittisesti esimerkiksi pohtimalla, kuinka paljon osallisuuden tukeminen ja osallistuminen nähdään ylhäältä määriteltävänä asiana, joka mahdollistetaan ulkopäin vai kuinka paljon siinä annetaan mahdollisuus ihmisille rakentaa yhdessä jotain uutta. Mikäli puitteet osallisuudelle luodaan, niin huomioidaanko niissä se, mikä on ihmisille mieluinen tapa toimia ja osallistua? Onko toiminnassa tilaa kriittisille näkemyksille ja innovatiivisille ajatuksille? (Nivala & Ryyänen 2013, 17.)

Määttä (2017, 309) pohtii tekstissään nuorten asemaa hallinnollisessa suunnittelussa. Ketä kutsutaan mukaan suunnitteluun, minkälaisiin rooleihin ja ketä taas jätetään ulkopuolelle. Samaa asia voidaan pohtia kaupunkien palvelujen kehittämisen suhteen, miettimällä kuinka usein asiakkaat tuodaan tarpeeksi lähelle kehittämisen kohdetta ja heitä todella kuullaan. Pohdintaa herättävät myös asiakkaiden täyttämät asiakaspalautteet ja kysymys siitä, minkälainen vaikutus palautteilla on esimerkiksi palvelujen kehittämisen näkökulmasta. Tulevaisuuden kehittämistoiminnan kannalta olisi tärkeää pohtia minkälaisia pysyviä rakenteita halutaan luoda osaksi palveluita, jotta asiakaslähtöinen kehittämistoiminta ja osallisuus toteutuvat. Ennen kaikkea kehittämistyö asiakkaiden kanssa yhdessä antaa niin asiakkaille kuin työntekijöille kykyä nähdä itsensä uusin silmin. Se laajentaa työntekijän omaa näkemystä suhteessa työhön, omaan osaamiseensa ja asiakkaiden elämäntilanteisiin. (Palsanen & Kääriäinen 2016, 198.)

Tarkastellessani tutkimusprosessia voin todeta, että on asioita, joita olisi voitu tehdä toisin. Haastattelurungon käsittely ja sen viimeistely oltaisiin voitu tehdä perusteellisemmin ja tarkemmin. Metodologista osaamista olisi voinut vahvistaa ennen opinnäytetyön toteuttamisesta ja erilaisten menetelmien käyttöön liittyen aineiston keruuseen olisi voitu paneutua paremmin. Opinnäytetyön tekeminen yksin voi aiheuttaa sen, että sokeutuu omalle tekstille ja aineistolle, ja tämän vuoksi yhä useamman lukijan ulkopuoliset kommentit ovat olleet tarpeen.

Ennen opinnäytetyön aiheen päättämistä olin todennut haluavani toteuttaa opinnäytetyöni niin, että pääsisin itse kunnolla kosketuksiin asiakkaiden kokemusten kanssa ja lisäksi halusin antaa asiakkaille elämyksen, jossa he saisivat jotain mukaansa kokemusten muodossa. Toimintatutkimus oli keino oppia itse uutta ja samalla haastaa omaa osaamistani. Toimintatutkimuksen menetelmiin liittyvät oppimiskokemukset sekä työn kehittämiseen liittyvät kokemukset ovat hyödyttäneet minua oman työni näkökulmasta katsottuna. Vaikka tutkimuksen toteuttamisessa on näin jälkikäteen pohdittuna vielä parantamisen varaa, niin tämän opinnäytetyön toteuttaminen tarjosi minulle kokemuksen siitä, miten palveluiden kehittämistä voidaan lähteä toteuttamaan asiakaslähtöisesti.

Kehittämisen kohteista keskusteltaessa nuorille oli haasteellista tuottaa omia mielipiteitään ja pohtia uusia tapoja toimia tai tarjota palvelua. Tiedon saaminen vaati useammassa työpaikassa aiheen työstämistä ja asian nostamista keskusteluun useaan otteeseen. Useimmiten nuoret kertoivat kokeneensa olevansa palveluun tyytyväisiä ja sen vuoksi oli vaikeaa pohtia, mitä voitaisiin tehdä paremmin. Keskusteluissa pyrittiin ajoittain myös pohtimaan asiaa siitä näkökulmasta, että mikäli nuori olisi tietynlaisessa tilanteessa, mikä voisi auttaa. Jonkin verran kyseinen toimintatapakin aiheutti haastetta, sillä nuorilla oli vaikeuksia samaistua kuviteltuun asetelmaan, jossa heillä olisi esimerkiksi tietynlaista kuviteltua problematiikkaa. Prosessista syntyi kuitenkin kaksi selkeää kehittämissuositusta, joita olivat toiminnallisuuden lisääminen työskentelyssä sekä tiedon lisääminen palveluista esimerkiksi jalkautumalla sinne missä nuoret ovat. Toiminnallisuuden lisäämisellä tarkoitetaan työntekijän kanssa kahden kesken tehtävää työskentelyä sekä esimerkiksi ryhmätoiminnan lisäämistä palveluissa. Tiedon lisääminen esimerkiksi kouluissa madaltaisi palveluihin hakeutumisen kynnyksiä sekä vähentäisi nuorten kokemusta leimaantumisen palveluiden käyttäjinä. Toiveeni on, että tulevaisuudessa pystymme kehittämään kyseisiä osa-alueita perhesosiaalityön palveluissa ja näin vastaamaan nuorten toiveisiin.

Tulevaisuudessa olisi mielenkiintoista tutkia sitä, minkälaisia kokemuksia työntekijöillä sekä asiakkaille on toiminnallisten menetelmien käytöstä osana työskentelyä ja verrata kokemuksia. Näin voitaisiin saada parempi kuva siitä, minkälaisia työmenetelmiä tulisi kehittää lisää ja mihin suuntaan osallisuuden takaamiseksi. Asiakkaiden osallistaminen toiminnallisten työmenetelmien kehittämiseen voisi olla mielenkiintoinen kohta tehdä yhteistyötä työntekijöiden kanssa ja yksi tapa saavuttaa parempia asiakassuhteita tulevaisuudessa.

7.1 Eettisyys tutkimuksessa

Tutkimuksen eettisyys alkaa jo aiheen valinnasta. Aihetta valitessa eettisyyteen kuuluu pohdinta siitä, miksi tutkimukseen on ryhdytty ja kenen ehdoilla tutkimuksen aihe valitaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 154.) Aiheen valinta syntyi osana Espoon kaupungin asiakasosallisuuden kehittämisryhmää tekijän toimesta. Kehittämisryhmän tapaamisissa pohdittiin uudenlaisia keinoja osallistaa asiakkaita, jolloin aloin miettiä, voisinko toteuttaa opinnäytetyöni kyseisessä kontekstissa. Mielestäni asiakkaiden osallisuus aiheena oli mielenkiintoinen, jonka seurauksena alettiin käydä keskustelua perhesosiaalityön esimiehen ja asiakasosallisuuden kehittämisryhmän asiantuntijan kanssa siitä, miten voisin toteuttaa opinnäytetyöni aiheeseen liittyen.

Tutkimuksen lähtökohtana tulisi aina olla ihmisarvon kunnioittaminen. Ihmisellä tulee olla mahdollisuus päättää, osallistuuko hän tutkimukseen. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta hankitaan yleisesti kirjallisesti ja tällöin osallistujalla tulee olla kaikki mahdollinen tieto siitä, mitä suostuminen tarkoittaa. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2007, 25.) Tutkimukseen osallistujilta ja heidän huoltajiltaan pyydettiin osallistumisesta kirjalliset suostumukset.

Lisäksi yhteydenottoon ennen työskentelyn aloittamista mahdollisilta osallistujilta pyydettiin suulliset luvat, jotka kirjattiin tietojärjestelmään. Tutkimukseen osallistumisen sisällöstä ja sen tavoitteista kerrotaan osallistujille ja huoltajille avoimesti sekä rehellisesti. Tutkimustiedot ovat luottamuksellisia ja osallistajat jäävät nimettömiksi.

Opinnäytetyöhön liittyviä laillisia ja ohjeistuksiin liittyviä seikkoja, kuten suullisen luvan kirjaaminen tietojärjestelmään, pohdittiin etukäteen ja niistä keskusteltiin niin kollegoiden, esimiehen kuin kehittämisryhmään osallistujien kanssa. Keskustelujen avulla pystyin huomioimaan ja ottamaan selvää asioista, jotka olisi muuten voinut olla haasteellisia huomioida työskentelyssä eettisyyden ja luotettavuuden näkökulmasta. Opinnäytetyölle myös haettiin ja saatiin tutkimuslupa Espoon kaupungin sivistystoimelta kaupungin tutkimuslupakäytäntöjen mukaisesti.

Tutkimuksen eettisyyteen kuuluu hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen. Hyvään käytäntöön kuuluu tutkimuksen tekijän rehellisyys, huolellisuus sekä tarkkuus tutkimusta tehdessä. Tutkimuksen tuloksia julkaistessa tulee huomioida avoimuus ja se, että käytetyt tutkimus-, tiedonhankinta- ja arviointimenetelmät ovat tieteellisen tutkimuksen kriteerit täyttäviä. (Tuomo & Sarajärvi 2018, 150.) Opinnäytetyön tekijä huolehti tutkimusaineistojen huolellisesta säilyttämisestä, etteivät ne joudu väärin käsiin ja hävitti ne tutkimuksen päätyttyä. Raportti on pyritty kirjoittamaan mahdollisimman avoimeksi niin tiedonhankinnan kuin analyysin osalta ja tekstissä on pyritty pohtimaan prosessia kriittisesti.

Nuorten tutkimuksessa monet eettisyyteen liittyvät asiat tulevat monimutkaisemmiksi. Tutkijan tulee pohtia monia asioita aina suostumuksista mahdollisiin suojelun tarpeisiin. Tutkijalta vaaditaan epävarmuuden sietämistä, sillä aina valitusta toimintatavasta ei voi olla varma. Tavoitteena on kuitenkin toimia eettisesti kestäväällä tavalla ja pyrkiä muita kunnioittavaan toimintaan. (Laukkanen, Pekkarinen & Vilmilä 2018, 93.) Tutkimuksen tekeminen on aina oma prosessinsa, mutta erityisesti nuorten kanssa tehtävässä tutkimuksessa tulee huomioida monia eettisyyteen ja lakiin perustuvia seikkoja. Pyrkimyksenä tässä tutkimuksessa on ollut toimia eettisesti oikein nuorten kanssa tapahtuvassa työskentelyssä muun muassa huomioimalla kirjallisiin suostumuksiin liittyvät seikat sekä kertomalla prosessin ajan avoimesti tavoitteista.

Eettisesti tarkasteltuna nuorten kanssa tehtävät tutkimukset tuovat tarpeen tarkastella prosessia vielä tarkemmin. Brooks ja te Rielen (2013, 214) tutkimuksessa todettiin, että eettinen pulma nuoria tutkittaessa saattaa syntyä nuorten kanssa luoduissa suhteissa. Suhteissa olisi tärkeää huomioida aikuisen ja nuoren välinen valta-asetelma ja sen tasapainossa pysyminen. Ajoittain tasapainon löytäminen voi olla haasteellista, sillä hyvän suhteen luominen on edellytys esimerkiksi mielipiteiden vaihdon vuoksi. Tutkijana voi olla haasteellista luoda läheinen suhde tutkittaviin ja samalla huomioida oma roolinsa tutkijana. Läheisen suhteen luominen tutkittaviin voi vaikeuttaa analyysin kriittistä prosessointia. Tiedostan, että kyseisen

seikan huomiointi oli haasteellista ajoittain opinnäytetyön työskentelyn aikana. Nuorten kanssa toimiminen vaati ajoittain itsellensä sen muistuttamista, että olen paikalla keräämässä tietoa asioista ja minun tulisi toimia opinnäytetyöni tavoitteiden mukaisesti. Nuorten antaman tiedon kriittinen tarkastelu vaati tietoista työskentelyä, sillä heidän kanssaan toimineena halusin toki uskoa heidän sanomisensa suoralta kädeltä, mitä en voinut omassa asemassani kuitenkaan täysin tehdä.

Saman aiheen eettisyydestä kirjoittavat myös Laukkanen ym. (2018, 91–92) kun tutkijan rooli hämärtyy tutkittaville ja tutkimussuhteen laatua tulee pohtia. Toiminnan lopettaminen on pohdittava eettisesti kestäväällä tavalla niin, että se tapahtuu turvallisesti ja on luonteva osa prosessia. Pohdin aihetta prosessin aikana, sillä työskentelyyn osallistui minulle jo entuudestaan tutut kaksi nuorta. Olin pohtinut teemaa etukäteen ja erityisesti sitä, miten asia tulisi vaikuttamaan työskentelyyn. Erityisesti pohdin, miten kyseinen asetelma vaikutti mahdollisesti saatuihin tuloksiin. Olisivatko nuoret antaneet erilaisia vastauksia, mikäli en olisi tuntenut heitä entuudestaan? Vai antoiko jo aikaisemmin muodostettu suhde heille luottamusta kertoa asioista avoimemmin, kuin tuntemattoman ihmisen kanssa? Havaintojeni perusteella kyseiset nuoret pystyivät työpajoissa puhumaan myös sellaisista asioista, jotka olisivat voineet olla olevan haasteellisia, kuten kehittämisen kohteet. Sitä en toki voi tietää, mitä mahdollisesti jäi vielä sanomatta ja vaikuttiko aikaisempi luotu suhde heidän kykyynsä sanoa asioita ääneen niin kuin he olivat niitä kokeneet. Todennäköistä on kuitenkin, että kyseisten nuorten osallistuminen työpajoihin oli helpompaa alussa nimenomaan sen vuoksi, että paikalla oli ainakin yksi aikuinen, jonka he tunsivat etukäteen.

Eettisyyttä voidaan huomioida kaiken aineiston keräämisen kanssa, mutta erityisesti halusin nostaa tähän pohdintaan eettisyyden haastattelutilanteessa. Honkatukia (2018, 161–162) kuvailee, kuinka tutkija voi ennen haastattelua tavata nuoria useita kertoja ja viettää aikaa heidän kanssaan. Haastatteluissa nuoret voivat olla lyhytsanaisia ja tutkijan pitää käyttää mielikuvitustaan pyrkiessään houkuttelemaan nuoria laajentamaan keskustelua. Kyseinen tilanne tuli hyvin esiin haastattellessani nuoria. Nuoria piti motivoida ja kannustaa ottamaan osaa haastatteluun, jota tein muun muassa kertomalla, ettei asioihin ole oikeita tai vääriä vastauksia. Tavoitteena oli kuulla nuorten kokemuksia ja sen vuoksi pyrin kertomaan nuorille sen, että heillä oli jo kaikki tieto olemassa.

7.2 Luotettavuus tutkimuksessa

Tutkimuksen luotettavuuden arviointi on osa tutkimusprosessia. Luotettavuuden arvioinnissa voidaan käyttää erilaisia tutkimus- ja mittaustapoja. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkijan tarkka kertomus siitä, miten tutkimus on toteutettu sen kaikissa vaiheissa. Erityisesti tarkkuus tutkimuksen toteutuksesta tulisi näkyä haastattelu- ja havaintotutkimusten olosuhteiden kerronnasta ja aineistoanalyysin luokittelujen työstämisen avaamisessa. Tulosten tulkinta vaatii tutkijalta kykyä pohtia omien tulkintojensa perustaa. (Hirsjärvi ym. 2007,

226–228.) Tutkimuksen toteutuksen vaiheista ja tuotetusta tiedosta on kerrottu tutkimuksen toteuttaminen -kappaleen alla. Haastattelutilanteen olosuhteita ja havaintoja on kirjattu samaan paikkaan ja aineiston analyysi prosessi löytyy aineiston analyysi -kappaleen alta. Tutkimuksessa osa nuorista oli aktiivisempia ja helpommin lähestyttäviä kuin toiset. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta onkin tärkeää huomioida se, että kaikkien osallistuvien ääni tulee kuuluville ja tämä on pyritty huomioimaan raporttia kirjoitettaessa.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa on olennaista pohtia sitä, miten tutkimuksen tuloksiin on päädytty. Tutkimuskysymyksiin on vastattu analysoimalla tutkimuksen aikana kerätty materiaali teorialähtöisellä sisällönanalyysillä. Nuoret arvioivat palveluita omien kokemustensa kautta pääsääntöisesti positiivisiksi kokemuksiksi ja nostivat erityisesti saadun keskustelutuen sekä kohdatuksi tulemisen esiin. Kokemuksista löytyi myös hetkiä, jolloin nuoret eivät olleet kokeneet tullessa kuulluiksi tai ymmärretyiksi ja nämäkin kokemukset on tuotu esiin. Kehittämisen kohteiksi nuoret toivoivat toiminnallisuuden lisäämistä sekä uusien palvelumuu-
tojen kuten ryhmätoiminnan lisäämistä. Tiedottamisen sekä nuorten tietoisuuden lisääminen perhesosiaalityön palvelujen sisällöistä nähtiin myös tarpeellisena kehittämisen kohteena. Osallisuudesta nuoret tuottivat kokemuksia läsnäolosta, luottamuksen luomisesta ja yhdessä tekemisestä. Haasteena osallisuuden toteutumiseksi koettiin työntekijöiden vaihtuvuus sekä puutteet läsnäolossa ja vuorovaikutuksessa.

Haastattelutilanne antaa mahdollisuuden käydä keskustelua haastateltavien kanssa ja tutkijalle tilanne antaa mahdollisuuden tehdä muistiinpanoja esimerkiksi kehonkieleen liittyvistä huomioista. (Aaltio & Puusa 2011, 161–162.) Haastattelutilanteessa pystyin nuorten asennoista päättämään, että heitä jännitti tilanteessa. Osa nuorista saattoi vältellä katsekontaktia ja kysymyksiä esitellessä saattoi suunnata katseensa tiiviisti maahan sitä sieltä nostamatta. Sanattomaan viestintään liittyvät huomiot on jätetty litteroidun aineiston ulkopuolella. Sen sijaan kirjasin havaintoni ylös tutkimuspäiväkirjaani ja ajoittain saatoimme keskustella niistä kollegani kanssa. Näitä sanattomia viestejä olen käyttänyt tukena tehdessäni tulkintaa sanallisesta viestinnästä. Esimerkiksi mikäli nuoren antama sanallinen viesti oli epäselvä, saatoin pohtia, miten nuori oli läsnä muuten kertoessaan asiasta.

Laadullisesta tutkimuksesta puhuttaessa voidaan ymmärtämisen tasoja pohtia kaksisuuntaisesti. Toisaalta voidaan tarkastella sitä, miten esimerkiksi tutkimuksen tekijä ymmärtää tutkimukseen osallistuvia tutkittavia. Toisaalta voidaan pohtia, miten ymmärrettävä tutkimuksen tekijän tekemä raportti on. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 76.) Pyrkimyksenä opinnäytetyössä oli lisätä ymmärrystä nuorten kokemusmaailmasta ja päästä heidän kanssaan aitoon vuorovaikutukseen. Omalla toiminnallani olen pyrkinyt syventämään nuorten käytyjä keskusteluja niin, että nuorilta saatu tieto ei jäisi vain pintaraapaisuksi vaan heidän jakamansa kokemukset antaisivat todellisen kuvan siitä, minkälaisena he ovat kokeneet perhesosiaalityön palvelut.

Tutkimusta ja sen luotettavuutta arvioitaessa nostetaan usein esille käsitteet validiteetista ja reliabiliteetista. Näillä käsitteillä tarkoitetaan sitä, miten tutkittava ilmiö on saatu operatio-
nalisoitua ja saatettua empiiriseen muotoon. Validiteettia tarkasteltaessa pohditaan, miten
luotettava tutkimus on sisäisesti eli ollaanko tutkittu sitä ilmiötä, mitä on alun perin pitänyt-
kin ja kuinka tarkasti. Reliabiliteetilla tarkoitetaan sitä, että kuinka todennäköisesti päästäi-
siin uudelleen samoihin tuloksiin, mikäli tutkimus toistettaisiin samanlaisena uudestaan. Ky-
seisten käsitteiden käyttö on hieman ongelmallista laadullisesta tutkimuksesta puhuttaessa,
sillä reliabiliteetista puhuttaessa puhutaan ihmisten yksilöllisestä ja kontekstisidonnaisesta
käytöksestä, jota olisi epätodennäköistä toistaa samalla tavalla saaden samanlaiset tulokset.
(Aaltio & Puusa 2011, 154–155.)

Validiteetti jaetaan sekä ulkoiseen että sisäiseen validiteettiin. Ulkoisella validiteetilla tarkoi-
tetaan sitä, miten yleistettävä tutkimus on muihin tutkittuihin tapauksiin verrattuna. (Aaltio
& Puusa 2011, 155.) Nuorten kokemuksia tutkittaessa voidaan todeta, että kokemukset ovat
yksilöllisiä eikä tuloksia voi tällöin yleistää koskevan kaikkia nuoria. Ruusuvoori, Nikander ja
Hyvärinen (2010, 28) tosin toteavat, että laadullisessa analyysissä käytettäessä jäsennystavat
ovat aina jossain määrin jaettuja, eivätkä täysin yksilöllisiä. Tämän perusteella yleistettävyy-
den periaatetta voitaisiin hyödyntää jollakin tavoin, sillä on varmasti olemassa teemoja, jotka
uusiutuvat nuorten osallisuuden tai kohtaamisen kokemuksissa.

Sisäistä validiteettia pohdittaessa tarkastellaan sitä, onko tutkittu sitä, mitä alun perinkin oli
tarkoitus tutkia. Tässä tutkimuksessa on tutkimuskysymysten kautta tutkittu sitä, mitä oli
alun perin tarkoituskin tutkia. Tuloksilla vastattiin asetettuihin tutkimuskysymyksiin, mutta
samalla korostettiin osallisuuteen liittyviä kokemuksia, jota nousivat tärkeäksi osaksi kokonai-
suutta. Aaltio & Puusan (2011, 157) mukaan laadullisen tutkimuksen laatua arvioitaessa on
hyvä muistaa, että tutkimuksen tavoitteena tulisi olla saada tutkittavien käsityksistä ja koke-
musmaailmasta mahdollisimman hyvä kuva. Kyseiseen tavoitteeseen olen pyrkinyt tutkimuk-
sessa tuomalla nuorten ääntä ja kokemuksia esille sellaisena, kun he ovat niitä tuottaneet.

Luotettavuutta tarkastellessa tulee pohtia aineiston kokoa ja riittävyttä. Vilka (2015, 150)
toteaa, että laadullisessa tutkimuksessa tarkastellaan enemmän aineiston laatua kuin kokoa.
Aineiston tavoitteena on lisätä ymmärrystä esimerkiksi jostain ilmiöstä eikä siinä tavoitella
yleistettävyyttä samoissa määrin kuin määrällisissä tutkimuksissa. Nuorten ryhmän koko oli
varsin pieni; neljä tyttöä. Vaikka nuorten määrä oli pieni, koin, että luotettavuuden kannalta
saatiin kerättyä tarpeeksi materiaalia, jotta siitä voitiin tehdä analyysi ja saada aikaan tulok-
sia. Luotettavuutta olisi lisännyt, mikäli nuorten joukko olisi ollut isompi määrällisesti ja mi-
käli joukossa olisi ollut myös poikia. Tällä kertaa ryhmään ei valitettavasti saatu osallistumaan
poikia, mikä tekee tuloksista vähemmän yleistettävät.

Aineiston laatua pohdittaessa Vilka (2015, 150–151) toteaa Eskola ja Suorantaa (2000) mukailleen, että tutkimusaineiston laajuutta pohdittaessa, tulisi arvioida, millaisella aineistolla tutkimusongelmasta saataisiin kattava kuvaus. Aina ei ole mielekästä muodostaa tutkimusaineistoa yhden materiaalin kuten haastattelujen perusteella, jolloin eri aineistoja kannattaisi yhdistellä, jolloin tulkinnasta tulee laajempi. Kyseistä ajattelutapaa on hyödynnetty, kun olen pohtinut oman opinnäytetyöni aineistonkeruuta. Aineisto muodostuu neljän nuoren tuottamasta materiaalista, mutta sitä on kerätty erilaisia menetelmiä käyttäen, joista on muodostettu kokonaisuus.

Tutkimusta tehdessä koin, että omasta taustastani perhesosiaalityön työntekijänä oli hyötyä. Koin, että työn tuoma ymmärrys auttoi suhtautumaan nuorten kokemuksiin ja helpotti ymmärtämään nuorten tuottamaa tietoa. Auttoi suhtautumaan nuorten kokemuksiin ja tieto organisaatiosta auttoi keräämään tietoa oikeista asioista.

Tutkimusta lähdetään tekemään löytääkseen uutta ja saamaan ymmärrystä jonkin uuden ilmiön äärellä, josta tieto välittyy muulle yleisölle raportin muodossa (Aaltio & Puusa 2011, 153). Nuorilta saatu kokemustieto on avannut osaltaan ymmärrystä sen suhteen, miten nuoret näkevät ja arvioivat perhesosiaalityön palvelut. Perhesosiaalityön palveluiden ollessa suhteellisen uusi palvelu, on mielestäni tärkeää, että sen toimivuudesta ja kehittämisen kohteista pyritään saamaan tietoa käyttäjiltä itseltään. Toivon, että tekemäni opinnäytetyö antaa osaltaan äänen nuorten kokemuksille ja meille työntekijöille mahdollisuuden kehittää palveluita niin, että aidon kohtaamisen mahdollisuudet ovat tulevaisuudessakin läsnä.

Lähteet

Painetut

Aaltio, I. & Puusa, A. 2011. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat - Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Vantaa: JTO-kustannus, 153-166.

Aaltonen, S., Berg, P., & Ikäheimo, S. 2015. Nuoret luukulla - Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Helsinki: Unigrafia.

Ahola, M. 2017. Vaikuttaminen kokemuksellisen asiantuntijuuden ytimenä. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi - Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa. Tallinna: Raamatutrukikoja, 286-307.

Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Tampere: Juvanes Print.

Aula, M. 2011. Lapsen paras aikuisen velvollisuutena. Teoksessa Forsberg, H., Ritala-Koskinen, A. & Törrönen, M. (toim.) Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia. Juva: Bookwell Oy, 24-38.

Gissler, M. & Forsell, M. 2018. Lasten ja nuorten sosiaali- ja terveystalveiden käyttö. Teoksessa Gissler, M., Kekkonen, M. & Känkänen, P. (toim.) Nuoret palveluiden pauloissa - Nuorten elinot-vuosikirja 2018. Helsinki: THL, 20-33.

Gretschel, A. 2018. Toimintatutkija piuhaja kytkemässä: nuorisotyö nuorten yhteiskunnallisen vaikuttamisen areenana. Teoksessa Kiilakoski, T. & Honkatukia, P. (toim.) Miten tutkia nuoria ja nuorisotyötä. Tampere: Vastapaino, 261-273.

Hart, R. 1997. Children's participation. The theory and practise of involving young citizens in community development and environmental care. New York: Unicef.

Heikkinen, H. & Rovio, E. & Syrjälä, L. 2010. Toiminnasta tietoon - Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Vantaa: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hokkanen, L., Nikupeteri, A. & Laitinen, M. 2017. Kokemusasiantuntijuus järjestöllisenä vaikuttamisena. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi - Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa. Tallinna: Raamatutrukikoja, 265-285.

Honkatukia, P. 2018. Haastattelu nuorisotutkimuksen metodina. Teoksessa Kiilakoski, T. & Honkatukia, P. (toim.) Miten tutkia nuoria ja nuorisotyötä. Tampere: Vastapaino, 149-170.

Hyväri, S. 2017. Luottamuksen rakentuminen kokemusasiantuntijoiden ja viranomaisten välillä. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi - Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa. Tallinna: Raamatutrukikoja, 181-205.

Hämäläinen, J. 2013. Syrjäytymisen kallis hinta. Teoksessa Hämäläinen, J. (toim.) Sosiaalipedagoginen aikakauskirja. Vuosikirja 2013, 14. vuosikirja. Tampere: Juvanes Print, 5-8.

Hänninen, K. 2014. Työpajanuorten kokemus ja unelma työelämästä. Teoksessa Gessler M., Kekkonen, M., Känkänen, P., Muranen P. & Wrede-Jäntti, M. (toim.) Nuoruus toisin sanoen. Nuorten elinolot 2014. Tampere: Juves Print, 122-133.

Kallio, K., Stenvall, E., Bäcklund, P. & Häkli, J. 2013. Arjen osallisuuden tukeminen syrjäytymisen ehkäisemisen välineenä. Teoksessa Reivinen, J. & Vähäkylä, L. (toim.) Ketä kiinnostaa? Lasten ja nuorten hyvinvointi ja syrjäytyminen. Helsinki: Gaudeamus oy, 69-87.

Kaukko, M. & Kiilakoski, T. 2018. Tutkimus on toimintaa. Teoksessa Kiilakoski, T. & Honkatukia, P. (toim.) Miten tutkia nuoria ja nuorisotyötä. Tampere: Vastapaino, 243-273.

Kivistö-Pyhtilä, T., Hoppania, E., Kallio, M., Kivioja, A., Korkala, M., Korpela, M., Kuusela, T., Niemi-Weckström, A., Lehto, M. & Savolainen, N. 2017. Kokemusasiantuntijuus lastensuojelun kehittämisessä. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi - Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tallinna: Raamatutrukikoja, 222-244.

Kohonen, K & Tiala, T. 2002. Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Helsinki: Sisäasiainministeriö.

Korkiamäki, R. 2014. Jos mä nyt voisin saada ystäviä - Ulkopuolisuus vertaisuuhteissa nuorten kokemana. Teoksessa Gessler M., Kekkonen, M., Känkänen, P., Muranen P. & Wrede-Jäntti, M. (toim.) Nuoruus toisin sanoen. Nuorten elinolot 2014. Tampere: Juves Print, 38-50.

Laukkanen, T., Pekkarinen, E. & Vilmilä, F. 2018. Nuorisotutkimuksen etiikka. Teoksessa Kiilakoski, T. & Honkatukia, P. (toim.) Miten tutkia nuoria ja nuorisotyötä. Tampere: Vastapaino, 75-97.

Mattelmäki, T. 2015. Johdanto. Teoksessa Jyrämä A. & Metteri, T. (toim.) Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Unigrafia Oy, 27.

Metteri, A. 2003a. Asiakkaan näkökulma ja kokemus. Kohtuuttomat tilanteet toimintatutkimuksen kohteena. Teoksessa Metteri, A. (toim.) Asiakkaan ääntä kuunnellen. Kitkakohdista kehittämis ehdotuksiin. Helsinki: Edita, 16-23.

Metteri, A. 2003b. Osallistava toimintatutkimus kansalaiskeskeisen kehittämisen menetelmänä. Luottamus, vastavuoroisuus ja verkostot. Teoksessa Metteri, A. (toim.) Asiakkaan ääntä kuunnellen. Kitkakohdista kehittämis ehdotuksiin. Helsinki: Edita, 156-175.

Muukkonen, T. 2008. Lapsikeskeisyys sosiaalityön läpäisevänä periaatteena. Teoksessa Muukkonen T. (toim.) Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. Socca ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 17. Helsinki: Socca, 145-162.

Mäkelä, J. 2011. Osallisuuden merkitys nuoren kehitykselle. Teoksessa Nurmi, S. & Rantala, K. (toim.) Näyn ja kuulun. Lapsen etu ja osallisuus. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy, 11-23.

Määttä, M. 2018. Nuorisohallinnon tutkimus - esimerkkinä kuntien ja valtion ohjelmatyö. Teoksessa Kiilakoski, T. & Honkatukia, P. (toim.) Miten tutkia nuoria ja nuorisotyötä. Tampere: Vastapaino, 307-326.

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä - Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Niskala, A., Kairala, M. & Pohjola, A. 2017. Asiakkaan aseman ja toimijaroolin muutos. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi - Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tallinna: Raamatutrukikoja, 7-12.

- Nivala, E. & Ryyänen, S. 2013. Kohti sosiaalipedagogista osallisuuden ideaalia. Teoksessa Härmäläinen, J. (toim.) Sosiaalipedagoginen aikakauskirja. Vuosikirja 2013, 14. vuosikirja. Tampere: Juvenes Print, 9-42.
- Olli, J. 2014. Tulla kuulluksi omana itsenään - Vammaisten lasten ja nuorten toimijuuden tukeminen. Teoksessa Gessler M., Kekkonen, M., Känkänen, P., Muranen P. & Wrede-Jäntti, M. (toim.) Nuoruus toisin sanoen. Nuorten elinolot 2014. Tampere: THL, 152-160.
- Oranen, M. 2013. Osallisuus osaksi arkea. Hastrup, A., Hietanen-Peltola, M., Jahnukainen, J. & Pelkonen, M. (toim.) Lasten, nuorten ja lapsiperheiden palveluiden uudistaminen - Lasten Kaste-kehittämistyöstä pysyväksi toiminnaksi. Tampere: Juvenes Print, 122-126.
- Pajamäki T. & Okker, A. 2018. ”Pitäis jaksaa, uskaltaa luottaa ja odottaa” -nuorten kokemuksia palveluista. Teoksessa Gissler, M., Kekkonen, M. & Känkänen, P. (toim.) Nuoret palveluiden pauloissa - Nuorten elinolot-vuosikirja 2018. Helsinki: PunaMusta Oy, 70-81.
- Pajulammi, H. 2014. Lapsi, oikeus ja osallisuus. Helsinki: Talentum.
- Palsanen, K. & Kääriäinen, A. 2016. Asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoiminnallisen työskentelyn merkitykset ja seuraukset. Teoksessa Satka, M., Julkunen, I., Kääriäinen, A., Poikela, R., Yliruka, L. & Muurinen, H. (toim.) Käytäntötutkimuksen taito. Helsinki: Unigrafia, 184-205.
- Pekkarinen, E. 2006. Lastensuojelun ryhmätoiminta murrosikäisten tyttöjen kokemana. Teoksessa Forsberg, H., Ritala-Koskinen, A. & Törrönen, M. (toim.) Lapset ja sosiaalityö. Kohtauksia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia. Juva: Bookwell Oy, 99-127.
- Perttula, J. & Latomaa, T. 2011. Kokemuksen tutkimus - merkitys, tulkinta, ymmärtäminen. Tampere Juvenes Print.
- Perälä, M., Halme, N & Kanste, O. 2013. Johtaminen, palvelut ja lapsiperheiden hyvinvointi. Teoksessa Reivinen, J. & Vähäkylä, L. (toim.) Ketä kiinnostaa? Lasten ja nuorten hyvinvointi ja syrjäytyminen. Tallinna: Gaudeamus, 121-134.
- Pohjola, A. 2017. Asiakkaan pitkä tie palveluihin vaikuttajaksi. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi - Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudessa. Tallinna: Raamatutrukikoja, 308-325.
- Puusa, A. 2011. Haastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä. Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat - Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Vantaa: Hansaprint, 73-87.
- Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet - Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Tampere: Tammer-Paino.
- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 9-36.
- Ryan, R. & Deci, E. 2018. Self-determination theory. Basic psychological needs in motivation, development and wellness. New York: The Guilford press.
- Rönkkö, L. & Rytönen, T. 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Savolainen, M. 2008. Maailman ihanin tyttö. Helsinki: Blink Entertainment Oy.

- Suvanto, M. 2014. Tutkimuksellinen kehittämistyö opinnäytetyönä. Teoksessa Suvanto, M. (toim.) Uusia malleja työelämän kehittämiseen. Tutkimuksellinen kehittämistyö ylempi AMK-tutkinnossa. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu, 13-15.
- Tiilikainen, T. 2008. Lapset työskentelyn osallistujina. Teoksessa Muukkonen T. (toim.) Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. Socca ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 17. Helsinki: Socca, 123-144.
- Toivonen, V-M. & Kiviaho, M. 2011. Tässä suhteessa - erilaisuus, yhteys ja yhteistyö. NLP-vuorovaikutuskirja. Helsinki: Hakapino Oy.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Uusitalo-Malmivaara, L. 2004. Positiivisen psykologian voima. Helsinki: PS-kustannus.
- Vaajakallio, K. & Mattelmäki, T. 2013. Yhteissuunnittelu avaa uusia näkymiä julkisella sektorilla. Teoksessa Keinonen, T., Vaajakallio, K. & Honkonen, J. (toim.) Hyvinvoinnin muotoilu. Keuruu: Otava Kirjapaino Oy, 59-74.
- Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Juva: Bookwell Oy.
- Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Vaajakoski: Gummerus.
- Vilpas, B. & Tast, S. 2011. Osallisuutta ja näkkileipää. Kehittämisen ja käytännön tutkimuksen rajapinnalla. Teoksessa Mäkitalo, A-R., Nevanen, S., Ojala, M., Tast, S., Venninen, T. & Vilpas, B. (toim.) Löytöretkellä osallisuuteen - Kehittämistä ja tutkimista päiväkodin arjessa II. Soccan ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 26. Helsinki: Socca, 145 - 157.

Sähköiset

- Brooks, R. & te Riele, K. 2013. Exploring ethical issues in youth research: an introduction. Young, 21 (3), 211-216. Viitattu 26.9.2019. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1103308813488816>.
- Espoon kaupungin lapsiperheiden palveluiden omavalvontasuunnitelma. 2018. Viitattu 9.7.2019. <https://www.espoo.fi/download/noname/%7BFE25C802-8886-4ABD-9FBB-4EBC7A959F48%7D/108240>
- Espoon kaupungin lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2017-2021. Viitattu 9.7.2019. https://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahU-KEwi15oHSkbgvAhXRw8QBHXfFC-wQFjAAegQIABAC&url=https%3A%2F%2Fwww.espoo.fi%2Fdownload%2Fnoname%2F%257B204E742F-5E53-452D-8F31-CDE846E2CDD9%257D%2F101282&usg=AOvVaw2el-mVR88tQ_WtynHhnrFR
- Euroopan nuorisoportaali. Yhteiskunnallinen osallisuus ja syrjäytyminen Suomessa. 2013. Viitattu 9.7.2019. https://europa.eu/youth/fi/article/37/2029_fi
- Kostilainen, H. & Nieminen, A. 2018. (toim.) Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Viitattu 16.9.2019 https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak_Tyoelama_13_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Känkänen, P., Kekkonen, M. & Gissler, M. 2019. Viitattu 4.10.2019. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137925/URN_ISBN_978-952-343-310-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lasten oikeuksien sopimus. Viitattu 27.11.2019. <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/sopimus-kokonaisuudessaan/>

Nuorisolaki 1285/2016. Viitattu 27.11.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161285#L6P24>

Oranen, M. 2019. Lasten osallisuus. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 10.9.2019. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lapsen-osallisuus>

Pöyry-Lassila, P. 2017. Palveluiden yhteiskehittäminen ja yhteistuottaminen. Viitattu 24.10.2019. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/151784/Poyry-Lassila.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Rytkönen, M., Kaunisto, M. & Pietilä, A-M. 2017. Health Education Journal - How do primary healthcare and social services enable young people's participation? EBSCO Business Source Elite. Viitattu 9.7.2019. <http://web.a.ebscohost.com.nelli.laurea.fi/ehost/detail/detail?vid=9&sid=2f7784ca-9946-4172-920b-31d8a1042fea%40sessionmgr4006&bdata=JnNpdGU9ZWZwhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#AN=125123696&db=s3h>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 27.11.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki%2010#L2P10>

THL - lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma. 2019. Viitattu 5.9.2019. https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/johtamisen_tueksi/mika_ohjaa_toimintaa/lasten_ja_nuorten_hyvinvointisuunnitelma.

THL - kouluterveyskysely. 2019. Viitattu 2.10.2019. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138562/Tilastoraportti_33_Kouluterveyskysely.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Julkaisemattomat

Paasivirta, A. 2018. Asiakaskokemus työryhmän esittely. 13.3.2019. Espoon kaupunki. Espoo.

Kuviot

Kuvio 1: Osallisuuden tikapuut	10
Kuvio 2: Osallisuuden kannalta oleelliset toimet	13
Kuvio 3: Asiakaspalautteen antamisen kehä (Paasivirta 2018)	28
Kuvio 4: Työpajat	37
Kuvio 5: Odotukset ryhmästä	49
Kuvio 6: Kokemukset kuulluksi tulemisesta ryhmässä	50
Kuvio 7: Kokemukset vaikuttamisesta kehittämistoiminnassa	50
Kuvio 8: Vapaa palaute	51

Taulukot

Taulukko 1: Hyvä kohtaaminen	39
Taulukko 2: Huono kohtaaminen	39
Taulukko 3: Osallisuus	41
Taulukko 4: Palautteiden yhteenveto	49

Liitteet

Liite 1: Tiedote työpajoista	76
Liite 2: Suostumuslomake nuorelle	77
Liite 3: Lupalomake huoltajalle	78
Liite 4: Palautelomake	79
Liite 5: Teemahaastattelun kysymykset	81

Liite 1: Tiedote työpajoista



Hei!

Tervetuloa mukaan kehittämään Espoon kaupungin perhesosiaalityön palveluita!

Mahtavaa, että juuri Sinä olet päättänyt lähteä mukaan kertomaan omista kokemuksista perhesosiaalityön asiakkaana. Kokemuksesi ja tietosi ovat meille tärkeitä, sillä niiden kautta pyrimme tekemään palveluistamme vielä parempia.

Palveluiden kehittäminen on osa Espoon kaupungin asiakasosallisuuden kehittämisryhmän toimintaa. Tapaamisista valmistuu lisäksi YAMK-opinnäytetyö Laurea ammattikorkeakouluun. Projektissa järjestämme työpajoja, joissa pääset kertomaan ja keskustelemaan kokemuksistasi muiden nuorten kanssa. Tapaamme asukastila Kylämajassa, os. Matinkatu 7. Työpajoja järjestetään seuraavasti:

tiistai 23.4 klo:16.30-18

maanantai 29.4 klo:16.30-18

tiistai 7.5 klo:16.30-18

tiistai 14.5 klo:16.30-18

tiistai 21.5 klo:16.30-18

tiistai 28.5 klo:16.30-18

Tarjolla on aina terveellinen välipala. Arvostamme osallistumistasi ja haluammekin korvata antamasi panoksen tarjoamalla Sinulle osallistumisesta joko 4kpl leffalippuja TAI Linnanmäki-rannekkeen. Voit itse päättää haluamasi palkkion.

Tarkoituksena on yhdessä pohdiskellen ja tehden viettää yhdessä aikaa. Sinun ei tarvitse osata tai tietää mitään etukäteen, riittää, että tulet paikalle!

LÄMPIMÄSTI Tervetuloa!

Ryhmän vetäjät,

Hannele Hietanen

Aino-Maria Ervelä



Liite 2: Suostumuslomake nuorelle



Hei!

Olen Hannele Hietanen ja opiskelen Laurea ammattikorkeakoulussa sosionomin ylempää ammattikorkeakoulu tutkintoa. Olen tekemässä opinnäytetyötä liittyen 12–17-vuotiaiden nuorten kokemuksiin osallisuudesta perhesosiaalityön palveluissa. Kerättyjen tietojen avulla kehitetään palveluiden sisältöjä perhesosiaalityössä. Palveluiden kehittäminen on osa Espoon kaupungin asiakasosallisuuden kehittämisryhmän toimintaa.

Opinnäytetyön toiminnallinen osuus toteutetaan työpajoissa, joissa yhdessä keskustellen ja tehden käydään läpi osallisuuden teemoja. Yhtenä kertana toteutetaan myös ryhmähaastattelu.

Antamasi tiedot ovat ehdottoman luottamuksellisia ja osallistuminen vapaaehtoista. Tietoja ei käytetä muuhun, kuin tämän opinnäytetyön tekemiseen. Aineiston laajuudesta johtuen ryhmähaastattelu nauhoitetaan ääninauhalle. Nauhoitettu aineisto käännetään tekstimuotoon ja analysoidaan. Aineiston käsittelyssä kaikki haastatteluissa esiintyvät tunnistetiedot, kuten esimerkiksi haastateltavien tai muiden henkilöiden, nimet poistetaan. Kun aineistoa ei enää tarvita, se tuhotaan asianmukaisesti. Tutkimustulosten julkaisu tapahtuu siten, ettei ketään yksittäistä henkilöä voi niistä tunnistaa.

Allekirjoittamalla annat suostumuksesi tutkimukseen osallistumisesta.

Päiväys

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Liite 3: Lupalomake huoltajalle

Huoltajan suostumuslomake



Hei!

Olen Hannele Hietanen ja opiskelen Laurea ammattikorkeakoulussa sosionomin ylempää ammattikorkeakoulu tutkintoa. Olen tekemässä opinnäytetyötä liittyen 12–17-vuotiaiden nuorten kokemuksiin osallisuudesta perhesosiaalityön palveluissa. Kerättyjen tietojen avulla kehitetään palveluiden sisältöjä perhesosiaalityössä. Palveluiden kehittäminen on osa Espoon kaupungin asiakasosallisuuden kehittämisryhmän toimintaa.

Opinnäytetyön toiminnallinen osuus toteutetaan työpajoissa, joissa yhdessä keskustellen ja tehden käydään läpi osallisuuden teemoja. Yhtenä kertana toteutetaan myös ryhmähaastattelu.

Nuorten antamat tiedot ovat ehdottoman luottamuksellisia ja osallistuminen vapaaehtoista. Tietoja ei käytetä muuhun, kuin tämän opinnäytetyön tekemiseen. Aineiston laajuudesta johdun ryhmähaastattelu nauhoitetaan ääninauhalle. Nauhoitettu aineisto käännetään tekstimuotoon ja analysoidaan. Aineiston käsittelyssä kaikki haastatteluissa esiintyvät tunnistetiedot, kuten esimerkiksi haastateltavien tai muiden henkilöiden, nimet poistetaan. Kun aineistoa ei enää tarvita, se tuhotaan asianmukaisesti. Tutkimustulosten julkaisu tapahtuu siten, ettei ketään yksittäistä henkilöä voi niistä tunnistaa.

Allekirjoittamalla annat huollettavalle suostumuksesi tutkimukseen osallistumisesta.

Päiväys

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Liite 4: Palautelomake

Palautelomake

Koin ryhmän... (valitse 1)

- tylsänä
- kivana
- mahtavana
- mikä muu? _____

Minkälaisia odotuksia minulla oli ryhmän toiminnasta? Toteutuivatko odotukset?

Mitä mieltä olit tapaamisten määrästä?

- tapaamisia oli liikaa
- tapaamisia oli liian vähän
- tapaamisia oli sopivasti

Entä tapaamisten kestosta (1,5h)?

- liian pitkä kesto
- liian lyhyt kesto
- sopiva kesto

Koin tulleen kuulluksi

- kyllä
- ei

- en tiedä

Miksi?

Koin, että pystyin vaikuttamaan perhesosiaalityön kehittämiseen osallistumalla ryhmään

- kyllä
- ei
- en tiedä

Miksi?

Miten nuoria voitaisiin jatkossa osallistaa perhesosiaalityön palveluiden kehittämiseen? (valitse mieluisin vaihtoehto)

- ryhmätoiminnan kautta
- haastatteleamalla palvelun päättyessä
- lähettämällä kyselylomakkeen netissä
- joku muu, mikä? _____

Ruusut ja risut - mikä oli kivaa ja mistä en pitänyt

Kiitos osallistumisesta!

Liite 5: Teemahaastattelun kysymykset

- Perhesosiaalityön palveluverkon näyttäytyminen nuorille
 - Minkälaista tukea saitte?
 - Minkälaisesta tuesta koitte olevan hyötyä?
 - Minkälainen tuki ei ollut hyödyllistä?

- Työskentelyyn osallistuminen (kokemukset) ja osallisuus
 - Tulitteko kuulluksi työskentelyssä? Miten?
 - Miten tulisitte paremmin kuulluksi?
 - Millaiseksi koitte oman osallisuutenne työskentelyssä?
 - Minkälaisia kokemuksia teillä on kohtaamisesta perhesosiaalityön palveluissa?
 - Millä tavoin kuvailisit hyvää kohtaamista työntekijän kanssa? Entä mikä ei ole ollut hyvää kohtaamista?

- Kehittämisehdotukset perhesosiaalityön palveluiden parantamiseksi
 - Minkälaisesta tuesta ajattelisitte olevan hyötyä tulevaisuudessa palveluissa samankaltaisessa tilanteessa olevalle nuorelle?
 - Mitä voisimme tehdä paremmin?