

Anniina Rauhala

Sähköistä kohtaamista

Etsivä nettityö, nuori asiakas ja osallisuus

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (AMK)

Sosiaalialankoulutusohjelma

Opinnäytetyö

05.04.2013

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Anniina Rauhala Sähköistä kohtaamista. Etsivä nettityö, nuori asiakas ja osallisuus 39 sivua + 1 liite Kevät 2013
Tutkinto	Sosionomi (AMK)
Koulutusohjelma	Sosiaaliala
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaaliala
Ohjaajat	Lehtori Jukka Törnroos Lehtori Arto Salonen
<p>Tämän monimenetelmällisen opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mistä syistä nuoret ottivat yhteyttä Nuorten Palvelu ry:n Etsivän nettityö-hankkeen vapaaehtoisin Löytäjiin, ja minkälaista ohjausta tai tukea heille vapaaehtoisten toimesta annettiin. Esitän opinnäytetyössä sen tuloksiin perustuen myös kehittämisehdotuksia Nuorten Palvelu ry:n Löytäjille järjestämään koulutukseen, ja tarkastelen nuorten asiakkaiden osallisuuden tilaa sekä sen vahvistamista Löytäjien taholta. Tutkimuskysymykset nousivat suoraan Etsivän nettityön tarpeista, ja tuloksia voidaan hyödyntää myös tulevien nuorille suunnattujen internet-palvelujen kehittämisessä.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimusote on kuvaileva, ja analyysimenetelminä käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Viitekehyksenä opinnäytetyössä käytettiin nuorten osallisuuden teoriaa. Opinnäytetyön aineisto koostui Etsivän nettityön Löytäjien kevään 2012 aikana valmiiseen kaavakepohjaan täyttämistä asiakasraporteista. Varsinaiseen analyysiin rajautui yhteensä 305 raporttia.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksista käy ilmi, että eniten esille nousseet syyt nuorten yhteydenottoihin liittyivät mielenterveyteen, seurusteluun ja seksuaalisuuteen, työhön ja opiskeluun, kotioloihin, kiusaamiseen ja yksinäisyyden kokemiseen sekä muihin ihmissuhteisiin, kuten kaveruus- ja ystävyys-suhteisiin. Löytäjien eniten hyödyntämiä ohjeita ja tukimuotoja olivat yleinen keskusteluapu, kannustus läheisten tukiverkoston hyödyntämiseen, ohjeistus ihmissuhde- ja vuorovaikutusasioissa, kannustus ja neuvonta työ- ja opiskeluasioissa sekä kannustus ongelmallisiksi koettujen asioiden puheeksiottoon koulussa tai hakeutuminen kouluterveydenhuoltoon.</p> <p>Nuorten osallisuuden haasteet näyttävät tuloksien valossa liittyvän osallisuuteen riittävästä terveydenhuollon ja sairaanhoidon palveluista, osallisuuteen toimivista ja hyvistä ihmissuhteista sekä osallisuuteen työstä ja koulutuksesta. Ilman laajempaa kontekstia näistä haasteista on kuitenkin vaikea vetää pitäviä johtopäätöksiä. Löytäjien tärkein keino nuorten osallisuuden tukemiseen oli virtuaalinen läsnäolo ja kuunteleminen, kannustava, hyväksyvä ja arvostava asennoituminen sekä nuorten esittämien haasteiden ja kysymyksien pohdittaminen vuorovaikutuksessa nuoren kanssa. Löytäjien koulutusta voisi tuloksien perusteella kehittää antamalla työkaluja asiakkaan ongelmien rajaukseen ja hänen toivomansa tuen määrittelyyn, sekä lisäämällä ohjausta koskien itsetuhoisen asiakkaan kohtaamista.</p>	
Avainsanat	etsivä nuorisotyö, osallisuus, verkkoperustainen nuorisotyö

Author Title Number of Pages Date	Anniina Rauhala Virtual Encounters. Online Outreach Youth Work, Young Clients and Participation. 39 pages + 1 appendice Spring 2013
Degree	Bachelor of Social services
Degree Programme	Social services
Specialisation option	Social services
Instructors	Jukka Törnroos, Senior Lecturer Arto Salonen, Senior Lecturer
<p>This Bachelor's thesis was conducted for Nuorten Palvelu association's online outreach youth work project using mixed study methods. The purpose of the thesis was to define young clients' motives for contacting the service, and the nature of support or advice given to them by the project's voluntary workers. Based on the results I then offered suggestions on how to further develop the volunteers' training. In addition, I studied the state of young clients' participation according to the results and the methods used to support it. The research problems of this thesis emerged from the needs of Nuorten Palvelu association, but the results can also be utilized in the development of future online services.</p> <p>The thesis was carried out with a descriptive approach, and the used analysis method was material-oriented content analysis. Theory of participation formed the theoretical frame for the thesis. Materials consisted of client report sheets filled out by voluntary workers during the spring of 2012; before analysis material was narrowed down to 305 reports.</p> <p>Results of the thesis show that the most frequent reasons to contact the services of online outreach youth work were related to the following: dating and sexuality, work and education, home and family-life, bullying and loneliness, and friendship. The general methods of support and advice offered by voluntary workers were affiliated with conversational support, encouragement for the client to utilize their social safety net, guidance with relationship issues, counseling for issues relating to work and education, encouragement to bring up problematic issues at school and recommendations for the client to contact student health care.</p> <p>The challenges with participation among young clients of online outreach youth work seemed to concern getting the needed health care services, having functioning and fulfilling relationships, and having access to work and education. For volunteers the most important methods of promoting young clients' participation seemed to be virtual presence and active listening, meeting the client in a supportive and acknowledging way and resolving the stated challenges in appreciative co-operation with the client. According to the results, the voluntary workers' training could be developed by giving them methods to help define the clients' core problems and their expectations concerning the service. Volunteers could also profit from further training on how to support a client with suicidal tendencies.</p>	
Keywords	outreach youth work, online youth work, participation

Sisällys

1	Johdanto	3
2	Opinnäytetyön työelämäyhteys ja tausta	4
2.1	Nuorten Palvelu ry	4
2.2	Etsivä nettityö- hanke	5
2.2.1	Löytäjät	6
2.2.2	NettiEtsivät	6
3	Nuorten syrjäytyminen nykypäivän haasteena	7
3.1	Nuorten työstä ja koulutuksesta syrjäytyminen tilastojen valossa	7
3.2	Laki nuorisolain muuttamisesta	8
3.3	Nuorisotakuu	9
4	Etsivä nuorisotyö	10
4.1	Etsivän työn perusta	10
4.2	Etsivän työn käytännöt	11
4.3	Etsivän työn tavoitteet	12
5	Verkkoperustainen nuorisotyö	12
5.1	Nuoret verkon käyttäjinä	13
5.2	Tunnistettavuus ja anonymiteetti	13
5.3	Verkkoperustainen nuorisotyö ja nuorisotyön teoria	14
6	Nuoren asiakkaan osallisuus	15
6.1	Nuoren osallisuus koulutuksesta ja työstä	16
6.2	Nuoren osallisuus yhteisöissä ja yhteiskunnassa	18
6.3	Nuoren osallisuus etsivässä nuorisotyössä	18
7	Aineisto ja analyysi	19
7.1	Aineiston kuvaus ja rajaaminen	19
7.2	Analyysimenetelmät	20
7.3	Analysointiprosessi	21
7.4	Eettinen tarkastelu	24

8	Tulokset	25
8.1	Miksi nuori ottaa yhteyttä Löytäjään?	25
8.1.1	Mielenterveyskysymykset yhteydenoton syynä	26
8.1.2	Seurustelu- ja seksuaalisuus­kysymykset yhteydenoton syynä	26
8.2	Miten Löytäjät tukevat ja ohjeistavat nuorta?	27
8.2.1	Yleinen keskusteluapu tuen muotona	29
8.2.2	Läheisten tukiverkoston hyödyntäminen tuen muotona	29
8.3	Nuoren kokemus autetuksi tulemisesta	30
9	Johtopäätökset	31
9.1	Asiakkaan osallisuuden haasteet ja tukeminen	31
9.2	Löytäjien työkalut osallisuuden tukemisessa	33
9.3	Ehdotuksia Löytäjien koulutuksen kehittämiseksi	34
10	Pohdinta	36
	Lähteet	38
	Liitteet	
	Liite 1. Etsivän nettityön Löytäjien keskusteluraportti	

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on Nuorten Palvelu ry:n Etsivä nettityö- hankkeen keräämän aineiston pohjalta selvittää, miksi nuoret ovat hakeutuneet Etsivän nettityön palvelun käyttäjiksi ja miten heitä on tuettu, neuvottu tai ohjattu eteenpäin. Edellä mainitut tutkimuskysymykset ovat nousseet suoraan Etsivä nettityö- hankkeen kehitys- ja tiedonsaantitarpeista. Saatuja tuloksia tarkastelen nuoren asiakkaan osallisuuden teorian kautta, sekä esitän niiden pohjalta ehdotuksia Etsivän nettityön vapaaehtoistyöntekijöiden koulutuksen kehittämiseksi.

Valitsemani aihe on erittäin ajankohtainen. Nuorten syrjäytyminen työstä ja koulutuksesta on haaste, johon on Suomessa lähdetty 2010-luvulla vastaamaan aina lainsäädännöllisellä tasolla saakka. Etsivä nuorisotyö eri ympäristöissään on selkeästi tunnistettu näissä uudistuksissa toimintamuodoksi, jonka avulla pyritään tavoittamaan nuoria jo ennen varsinaisen syrjäytymisriskin konkretisoitumista. Etsivä nettityö- hanke toimii osaltaan 1.1.2013 voimaan tuleen nuorisotakuun toteuttajana; nuorisotakuu on Suomen tämänhetkisen hallitusohjelman kärkihanke. Syrjäytymisen yhteiskunnallisten vaikutusten myötävaikutuksella myös sen aiheuttama inhimillinen pahoinvointi on noussut yleiseen keskusteluun.

Opinnäytetyön tulokset palvelevat Etsivän nettityön kehittämistä antamalla selkeän kuvan asiakaskunnan tarpeista. Tuloksia voidaan myös tulevaisuudessa soveltaa laajemmin nuorille suunnattujen internetpalvelujen kehittämisessä. Saadun tiedon avulla voidaan kehittää Etsivän nettityön vapaaehtoistyöntekijöiden koulutusta tarkemmin asiakasryhmän tarvetta vastaavaksi, sekä valmistaa kaikkia hankkeen työntekijöitä paremmin kohtaamaan asiakkaita. Myös hankkeen yhteistyöverkoston kehittämisen kannalta hankkeen työntekijöiden on hyvä tietää, mihin asiakkaita eniten vapaaehtoisten toimesta ohjataan.

Opinnäytetyöni on monimenetelmällinen, kuitenkin pääosin laadullisin menetelmin tehty aineistolähtöinen, tutkielmatyyppinen työ. Opinnäytetyössä käytettävä aineisto on koottu Etsivän nettityön vapaaehtoisten työntekijöiden toimesta käyttäen valmista lomakepohjaa, ja se koskee kevään 2012 aikana asiakkaina olleita nuoria. Aineisto on kerätty kehittämis- ja raportointitarkoituksiin asiakkaiden suostumuksella.

2 Opinnäytetyön työelämäyhteys ja tausta

Oma kiinnostukseni internetissä tapahtuvaan sosiaalityöhön syntyi kolmannen työelämäharjoittelujakson aikana, jolloin toimin Tukinet.net-sivuston verkkotukihenkilönä SOS-kriisikeskuksen kautta. Harjoitteluajanani koin käytännössä, kuinka laajoja mahdollisuuksia internet tarjoaa matalan kynnyksen sosiaalialan työlle tavoittavuutensa ja joustavuutensa ansiosta. Internet toimintaympäristönä tuottaa toisaalta myös uudentyyppisiä haasteita esimerkiksi tietoturvallisuuden näkökulmasta, ja on suhteellisen nuorena sosiaalityön kanavana erityisen arvioinnin ja kehityksen kohteena. Nämä seikat yhdistettynä ajankohtaiseen yhteiskunnalliseen keskusteluun nuorten syrjäytymisestä saivat minut tarttumaan Etsivä nettityö- hankkeen tarjoamaan opinnäytetyöaiheeseen.

2.1 Nuorten Palvelu ry

Opinnäytetyön yhteistyökumppani on Nuorten Palvelu ry. Nuorten Palvelu ry on vuonna 1969 perustettu uskonnollisesti ja poliittisesti sitoutumaton valtakunnallinen nuorisokasvatusjärjestö, joka toimii paikallisten jäsenjärjestöjen, omien toimipisteiden sekä hankkeiden ja projektien kautta haastavissa elämäntilanteissa olevien nuorten tukemiseksi. Nuorten Palvelu ry:n toiminnan kantavat arvot ovat vapaaehtoisuus, luottamuksellisuus, tasa-arvoisuus, vuorovaikutuksellisuus ja erilaisuuden kunnioittaminen. Alkuaikoina järjestön toimintaa rahoitti sosiaalivaltiovaltuutus, nykyisin Nuorten Palvelu ry:n päärahoittaja on Raha-automaattiyhdistys.

Nuorten Palvelu ry aloitti toimintansa Suomen Opiskelevan Nuorison Raittiusliiton jaostona, ja itsenäistyi omaksi järjestökseen vuonna 1970. Perustajiin kuului nuorison lisääntyvästä päihteidenkäytöstä huolestuneita nuoria sekä nuorten parissa työskenteleviä aikuisia, jotka pyörittivät yhdistyksen toimintaa vapaaehtoisvoimin. 70-luvun puolivälissä Nuorten Palvelu ry alkoi toteuttaa kaduille jalkautuvaa nuorisotyötä, ja seuraavan vuosikymmenen aikana alettiin kehittää etsivää nuorisotyötä ammatillisempaan suuntaan yhteistyössä nuorisotoimen kanssa. Vähitellen järjestön toimenkuva laajeni kenttätyössä ilmiäyneen tarpeen mukaisesti kattamaan päihteiden ongelmakäytön lisäksi nuorten elämän muutkin haasteet ja solmukohdat. Ensimmäinen palkattu työntekijä aloitti Nuorten Palvelu ry:ssä vuonna 1978, mutta vapaaehtoistyö on säilynyt nykypäivään saakka järjestön kantavana voimana. Vapaaehtoisten koulutukseen, tukemiseen ja osallistumismahdollisuuksiin panostetaankin järjestön sisällä voimakkaasti.

Etsivän työn lisäksi vapaaehtoiset toimivat Nuorten Palvelu ry:ssä tukihenkilöinä, sekä osallistuvat järjestön projektitoimintaan. (Nuorten Palvelu ry:n historiikki)

2.2 Etsivä nettityö- hanke

Internetissä tehtävä nuorisotyö on viime vuosina jatkuvasti kasvattanut merkitystään nuorten lisääntyvän ja monipuolistuvan internetin käytön seurauksena. Nuorisotyötä tehdessä on tärkeää kohdentaa työ sinne, missä nuoret viettävät aikaansa, jotta voidaan tarjota matalan kynnyksen mahdollisuuksia yhteydenottoon oikeassa paikassa oikeaan aikaan. Ottamalla toimintaympäristöiksi nuorten suosimia online-yhteisöjä ja viestintäkanavia Nuorten Palvelun Etsivä nettityö-hanke hakeutuu nuorten omille revii-reille, ja saa tuotua palvelua helposti kohderyhmän tietoisuuteen. Nettityön etuna on myös sen laaja tavoitavuus ja valtakunnallisuus. Viestintäviraston markkinakatsauksen (1/2012, Kotitalouksien internetyhteydet) mukaan keskimäärin miltei 90 prosentilla Suomen kotitalouksista oli internetyhteys vuonna 2011, ja yhteyksien määrä on yhä kasvussa.

Etsivän nuorisotyön perinteelle rakentuva Etsivä nettityö on Nuorten Palvelu ry:n hallinnoima ja Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittama hanke, jonka pääasiallisena kohderyhmänä ovat 15 - 25-vuotiaat nuoret. Hankkeen tarjoaman palvelun tarkoituksena on olla nuorelle matalan kynnyksen tapa ottaa yhteyttä aikuiseen luottamuksellisesti ja nimettömänä, käyttäen hänelle tuttuja väyliä. Etsivä nettityö toimii tällä hetkellä nuorten suosiman yhteisö- ja kuvapalvelu IRC-gallerian kautta, Skype- keskusteluohjelman sekä sähköpostin välityksellä. Päivystys tapahtuu ilta-aikaan, jolloin nuoret viettävät usein aikaansa internetissä, ja muut tukea tarjoavat palvelut ovat ajankohdan vuoksi tavoittamattomissa. (Etsivä nettityö, 2010) Palvelu on käyttäjille maksutonta ja luottamuksellista.

Etsivän nettityön tehtävänä on olla tavoitettavissa, mikäli nuori itse haluaa ottaa yhteyttä palveluun. Lähtökohtana on nuoren aito kohtaaminen sekä nuoren oman äänen kuuleminen ja vahvistaminen. Etsivän nettityön asiakkaaksi tuleva nuori ja hänen yksilöllinen tilanteensa määrittelevät tuen laadun sekä asiakassuhteen keston: ohjauksen pituus vaihtelee yhdestä keskustelukerrasta kuukausia kestäviin tukisuhteisiin. (Etsivä nettityö-hankkeen toimintasuunnitelma 2013)

2.2.1 Löytäjät

Etsivän nettityön henkilöstö muodostuu koulutetuista työntekijöistä eli NettiEtsivistä, ja vapaaehtoistyöntekijöistä eli Löytäjistä. Löytäjät toimivat usein nuoren ensikosketuksena palveluun, mutta osa nuorista jää Löytäjien asiakkaaksi myös pidemmäksi aikaa. Nuoren tarvitessa pidempiaikaista tai erityistä tukea Löytäjä voi ohjata hänet NettiEtsiville, tai nuoren tarpeen ja halun mukaan myös sopivalle ulkopuoliselle taholle. Tällaisia tahoja ovat esimerkiksi nuorisotoimi, työpajat, opinto-ohjaajat ja terveydenhoitajat, päihdehuolto, terveydenhoito, sosiaalitoimi sekä poliisi.

Vapaaehtoiisiin Löytäjiin voi ottaa yhteyttä IRC-gallerian chat-palvelun kautta ennalta ilmoitettuina, säännöllisinä päivystysaikoina. Löytäjät ovat täysi-ikäisiä, nuorten kanssa toimimisesta kiinnostuneita ja vapaaehtoistyöhön tietoisesti sitoutuneita ja siihen koulutettuja aikuisia. Sosiaalisen median käyttötaito on toimintaympäristön vuoksi Löytäjille välttämätön, mutta muita erityistaitoja ei vapaaehtoisilta edellytetä. Alun koulutusjakson lisäksi Löytäjillä on mahdollisuus lisäkoulutukseen, sekä jatkuvaan ohjaukseen Etsivän nettityön työntekijöiltä. (Etsivä nettityö, 2010)

2.2.2 NettiEtsivät

NettiEtsivien asiakastyö painottuu Löytäjiä enemmän pitkäaikaisiin asiakassuhteisiin, ja he huolehtivat lisäksi myös vapaaehtoistyöntekijöiden ohjauksesta ja koulutuksesta. Etsiviin voi ottaa yhteyttä IRC-galleriassa, Facebookissa tai sähköpostitse koska vain, sekä Skypen ja IRC-gallerian chat-palvelun kautta tiettyinä päivystysaikoina. Tällä hetkellä Etsivässä nettityössä työskentelee kaksi Etsivää, joista yksi on koulutukseltaan yhteisöpedagogi ja toinen lähihoitaja.

NettiEtsivät käyttävät työssään motivoituneen chat-työn prosessimallia, jossa osoitetaan kiinnostuneisuus nuoren asiaan, tiedostetaan ja dokumentoidaan nuoren elämäntilanteeseen liittyviä käsityksiä ja myönteisiä voimavaroja, tuetaan nuoren omia kykyjä ja itseluottamusta sekä asetetaan työskentelylle pitkäjänteisiä tavoitteita (Etsivä nettityöhankkeen toimintasuunnitelma 2013). Työ on vahvasti asiakaslähtöistä, voimavarakeskeistä ja nuoren itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa.

3 Nuorten syrjäytyminen nykypäivän haasteena

Nuorten syrjäytyminen on tunnistettu yhdeksi aikamme merkittävimmistä epäkohdista, ja hoitamattomana sen laajamittaiset vaikutukset ulottuvat pitkälle tulevaisuuteen. Syrjäytymisen määritelmä ei ole yksiselitteinen, ja siihen liittyy sekä yhteiskunnallisia tuotavuusnäkökulmia että yksilön elämänlaatuun liittyviä inhimillisiä näkökulmia. Yksinkertaisimmillaan syrjäytyneiksi voidaan luokitella sellaiset työvoiman ja opiskelun ulkopuoliset nuoret, joilla ei ole peruskoulun jälkeistä koulutusta, kuten Tilastokeskuksen kehittämispäällikkö Pekka Myrskylä tässä luvussa käsittelemässäni analyysissä (2012: 1) esittää; tässä opinnäytetyössä pyrin pääosin käyttämään laajempaa määritelmää, jota avaan tarkemmin luvussa 6. Viittaan Myrskylän esittämään syrjäytymisen määritelmään tästä eteenpäin työelämästä ja koulutuksesta syrjäytymisenä erotukseksi muista määritelmistä.

Määritelmästä riippumatta on selvää, että varhaisen tuen palvelujen kehittäminen nuorten tukemiseksi haastavissa elämäntilanteissa ja elämän siirtymävaiheissa on ehdottoman tärkeää, jotta syrjäytyminen kyettäisiin estämään ajoissa. Etsivän nuorisotyön merkitys on noussut yhteiskunnallisessa keskustelussa esille yhtenä väylänä tämän tavoitteen toteuttamiseksi, mikä näkyy tehdyissä ja tekeillä olevissa uudistuksissa selkeästi. Yksi pysyvästi syrjäytynyt nuori maksaa yhteiskunnalle noin 1,2 miljoonaa euroa (Kärkkäinen 2011), joten myös taloudellisesta näkökulmasta katsoen syrjäytymiseen puuttuminen on kannattavaa, puhumattakaan siihen liittyvästä inhimillisestä kärsimyksestä. Verkkoperustainen nuorisotyö on nykyään yksi viidestä Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskuksen alueellisten palveluiden osaston toiminnan keskeisistä nuorisotyön ydinprosessista. Se kertoo siitä, että verkkoperustaiseen nuorisotyöhön uskotaan menetelmänä, johon kannattaa resursoida (Sinisalo-Juha - Timonen 2011: 26). Seuraavassa kuvaan tämän hetkistä tilannetta Suomessa nuorten syrjäytymisen osalta, sekä esittelen joitakin merkittäviä uudistuksia, joiden avulla tähän haasteeseen on pyritty ja pyritään vastaamaan.

3.1 Nuorten työstä ja koulutuksesta syrjäytyminen tilastojen valossa

Vuosittain peruskoulun päättää noin 60 000 nuorta, joista noin 55 000 jatkaa keskeytyksettä opintojaan toisen asteen oppilaitoksessa. Jokaisesta ikäluokasta jää siis noin 5000 nuorta ilman koulutuspaikkaa. Tämän lisäksi noin 25 prosenttia opiskelun aloittaneista keskeyttää ammatillisen koulutuksen, sekä noin 10 prosenttia lukion. (Nuorten

yhteiskuntatakuu 2012; 8) Vuonna 2010 työvoiman ja opiskelun ulkopuolisia, ilman peruskoulun jälkeistä koulutusta olevia 15-29 -vuotiaita nuoria oli Suomessa Tilastokeskuksen työssäkäyntitilaston mukaan 51 341, noin viisi prosenttia ikäryhmästä. Työ- ja opiskeluelämästä syrjäytyneiden ydinryhmän muodostavat kuitenkin ne nuoret, jotka eivät ole ilmoittautuneet työttömiksi työnhakijoiksi, ja näin ollen jäävät kaikkien tilastoiden ulkopuolelle. Tästä ”kadonneesta” ydinryhmästä ja heidän tilanteestaan on erittäin vaikea saada tietoa; he ovat myös työvoimapolitiittisten toimenpiteiden, kuten työvoimakoulutuksen tai työkokeilun ulottumattomissa. (Myrskylä 2012: 2) Näiden nuorten asemaa vaikeuttaa myös se, että vastuunjako etsivässä nuorisotyössä on edelleen epäselvää, ja asiaa koskeva lainsäädäntö uutta (Nuorison yhteiskuntatakuu 2012: 11).

Varhainen puuttuminen työelämästä ja koulutuksesta syrjäytymiseen on myös Myrskylän analyysin mukaan ehdottoman tärkeää. Noin 80% työ- ja opiskeluelämän ulkopuolelle jääneistä nuorista ei myöhemminkään suorita jatko-opintoja, ja mitä kauemmin tilanne jatkuu, sen epätodennäköisempää kouluttautuminen on. Peruskoulun jälkeinen aika on siis oleellinen siirtymäkohta nuoren elämässä, jolloin syrjäytymisen uhkaan olisi kyettävä vastaamaan. Kouluttamattomien nuorten osalta työelämästä ja koulutuksesta syrjäytyminen on jopa todennäköisempää, kuin pelkkä väliaikainen työttömyys. (Myrskylä 2012: 2, 9)

Työelämästä ja koulutuksesta syrjäytyminen ei ole pysyvä olotila. Niistä nuorista, jotka olivat vuoden 2005 Työ- ja elinkeinoministeriön tutkimuksen mukaan syrjäytyneitä, 60% oli vuonna 2010 tehdyn seurannan mukaan päässyt työ- tai opiskeluelämään. (Myrskylä 2012: 6) On siis selkeästi kyse ongelmasta, johon voidaan vastata, ei välttämättömästä ilmiöstä, joka täytyy hyväksyä osaksi yhteiskuntarakennetta. Pysyvästi työstä ja koulutuksesta syrjäytyminen koskee noin joka kolmatta syrjäytyneistä nuorista (Myrskylä 2012: 15). Täytyy myös muistaa, että osalle nuorista työn ja opiskelun ulkopuolelle jääminen on luonnollinen osa elämänkulkua; väliaikainen työttömyysjakso ei tee kenestäkään syrjäytyntä.

3.2 Laki nuorisolain muuttamisesta

Nuorisolaissa astui 1.1.2011 voimaan muutos, joka velvoittaa opetuksen tai koulutuksen järjestäjää ilmoittamaan kunnan etsivälle nuorisotyölle perusopetuksen päättäneestä, alle 25-vuotiaasta nuoresta, joka ei ole sijoittunut perusopetuksen jälkeisiin opintoihin, tai joka keskeyttää tai erotetaan ammatillisesta koulutuksesta tai lukiokoulu-

tuksesta. Laki velvoittaa myös puolustusvoimia ja siviilipalveluskeskusta ilmoittamaan etsivälle nuorisotyölle, jos alle 25-vuotias nuori keskeyttää tai vapautetaan palveluksesta. Ilmoitus nuoresta voidaan kuitenkin jättää tekemättä, mikäli katsotaan, ettei nuori ole edellä mainittujen palvelujen tai erityisen tuen tarpeessa. (Laki nuorisolain muuttamisesta 693/2010)

Tämä lainmuutos ja siinä määritelty monialainen yhteistyö pyrkii tavoittamaan mahdollisesti syrjäytymisvaarassa olevat nuoret ennaltaehkäisevän työn ja varhaisen tuen piiriin. Muutos velvoittaa kuntia ylläpitämään monialaista yhteistyötä nuorille suunnattujen palvelujen keskinäisen toimivuuden ja vaikuttavuuden parantamiseksi; kunnassa on oltava nuorten ohjaus- ja palveluverkosto, johon kuuluvat opetus-, sosiaali- ja terveys- ja nuorisotoimen sekä työ- ja poliisihallinnon edustajat. Etsivä työ on edelleen harkinnanvarainen nuorisotyön muoto; kunta voi järjestää tarpeelliset etsivän nuorisotyön palvelut itse, tai hankkia ne nuorten palveluja tuottavalta yhteisöltä. (Laki nuorisolain muuttamisesta 693/2010)

Nuorisolain uudistus laajensi etsivän työn kenttää, ja se on lain perusteluissa kohdistettu nimenomaan koulutuksesta ja työelämästä syrjäytymisen estämiseen. Lain yksi tarkoitus on saada kunnat selvittämään etsivää työtä tarvitsevien nuorten määrän alueellaan, ja reagoimaan saatuihin tuloksiin järjestämällä nuorille tarvittavat palvelut. (Kaarinen-Koutaniemi 2012: 29)

Kuten aiemmin toin esille, nuorisolain muutos on vielä tuore, eikä etsivän työn vastuunjako ole selkiytynyt. Etsivän työn järjestäminen on edelleen kuntien oman harkinnan varassa, eikä vakiintuneita käytäntöjä välttämättä ole olemassa; tämä asettaa haasteita etsivän nuorisotyön kehitykselle ja saattaa hidastaa palvelujen hyvän saatavuuden ja tarpeellisen laajuuden saavuttamista.

3.3 Nuorisotakuu

1.1.2013 voimaan tulleen nuorisotakuun mukaan jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle tarjotaan työ-, harjoittelu- opiskelu, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi joutumisesta. Nuorisotakuuseen kuuluu myös koulutuspaikan takaaminen jokaiselle peruskoulun päättäneelle. Nuorisotakuulla tavoitellaan nuorisotyöttömyyden ja nuorten syrjäytymi-

sen ehkäisyä, ja sitä pyritään toteuttamaan viranomaisten, elinkeinoelämän, järjestöjen ja nuorten yhteisvastuuna. (Nuorisotakuu, 2013)

Kaikkien nuorten saaminen osalliseksi työstä ja koulutuksesta on kunnianhimoinen hanke, ja kertoo osaltaan nuorison syrjäytymisen uhan todellisuudesta ja sen yhteiskunnallisten seurauksien vaikuttavuudesta. Nuorisotakuu on tämänhetkisen hallitusohjelman kärkihanke, ja täten hallituksen erityisen seurannan ja panostuksen kohteena; nuorisotakuun takana ovat sekä työ- ja elinkeinoministeriö, opetus- ja kulttuuriministeriö että sosiaali- ja terveysministeriö (Nuorisotakuu, 2013). Hallitus on varannut nuorisotakuun toteuttamiseen 60 miljoonan euron vuotuisen määrärahan (Nuorison yhteiskuntatakuu 2012: 6).

4 Etsivä nuorisotyö

Nuorisolain (72/2006) mukaan etsivän nuorisotyön tehtävänä on tavoittaa tuen tarpeessa oleva nuori ja auttaa hänet sellaisten palvelujen ja muun tuen piiriin, joilla edistetään hänen kasvuaan ja itsenäistymistään sekä pääsyään koulutukseen ja työmarkkinoille. Etsivää nuorisotyötä tehdään ensisijaisesti perustuen nuoren itsensä antamiin tietoihin ja hänen omaan arvioonsa tuen tarpeesta. Tätä etsivän nuorisotyön määrittelyä käytän lähtökohtana myös tässä opinnäytetyössä.

4.1 Etsivän työn perusta

Etsivän työn perustana on ihmiskäsitys, jonka mukaan jokaisella ihmisellä on sama, kiistämätön arvo elämäntilanteesta tai taustasta riippumatta, ja häntä tulee kohdella tämän arvon mukaisesti. Tämä universaalin ihmisarvon ajatus on kirjattu sekä Suomen perustuslakiin, että YK:n ihmisoikeuksien julistukseen. (Kaartinen-Koutaniemi 2012: 20)

Etsivässä työssä yhtäläisen ihmisarvon turvaaminen näkyy paitsi ihmisen koskemattomuuden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamisena, myös siitä huolehtimisena, että jokaiselle tukea tai yhteisiä palveluja tarvitsevalle taataan mahdollisuus niiden saamiseen. Asiakas määrittää itse suhteensa etsivän työn tekijään, ja suhde on aina vapaaehtoinen; asiakkaalle ainoastaan tarjotaan mahdollisuus ottaa tukea vastaan. Asiakasta ei myöskään leimata tai tyyпитellä mihinkään valmiiseen kategoriaan, vaan hänet kohdataan yksilöllisesti hänen omilla ehdoillaan. Etsivän työn keskipisteessä on aina asiakas, ei koskaan työntekijä. (Kaartinen-Koutaniemi 2012: 21) Työntekijän on kyettävä-

vä kohtaamaan asiakas omana ainutkertaisena itsenään, ilman ennakkoluuloja tai odotuksia.

Koska etsivä työ perustuu asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen, ei hänen elämänkulkuaan tai häntä itseään pyritä tietoisesti muuttamaan ulkopuolelta annettuun, tavoiteltavaksi katsottuun suuntaan; työllä pyritään sen sijaan tukemaan asiakkaan mahdollisuuksia ja voimavaroja itse muuttaa elämäänsä siihen suuntaan, jonka hän katsoo hyväksi ja oikeaksi. Etsivässä työssä asiakasta ei myöskään koskaan määritellä ”toivottomaksi tapaukseksi”, vaan työ jatkuu niin kauan, kuin asiakas itse sen kokee tarpeelliseksi. (Kaartinen-Koutaniemi 2012: 22) Tästä vapaudesta huolimatta etsivä työ on kuitenkin tavoitteellista työtä, vaikka tavoitteiden toteutumista ei välttämättä voikaan mitata konkreettisilla mittareilla.

4.2 Etsivän työn käytännöt

Etsivässä työssä pyritään kohtaamaan niitä ihmisiä, jotka ovat jääneet heille tarpeellisten palvelujen ulkopuolelle, tai ovat muuten vaarassa jäädä osattomiksi heille kuuluvista mahdollisuuksista. Yksi etsivän työn käytännön aspekteista onkin jalkautuva palveluohjaus ja palveluista tiedottaminen; mikäli ihminen on jollain tavalla jäänyt yhteiskunnan ulkopuoliseksi, saattaa hänen tietoutensa omista oikeuksistaan ja mahdollisuuksistaan olla hataralla pohjalla. Palvelut pyritään räätälöimään mahdollisimman yksilöllisesti asiakkaan tarpeita vastaaviksi, jotta ne olisivat käytettävissä asiakkaalle sopivalla tavalla. (Kaartinen-Koutaniemi 2012: 23)

Kohderyhmän tavoittaminen tarkoittaa etsivässä työssä jalkautumista sinne, missä asiakkaat ovat. Näin tavoitetaan ne mahdollisesti palvelujen tarpeessa olevat ihmiset, joita ei näy sosiaalialan virastoissa tai toimistoissa. Koska kohtaaminen tapahtuu asiakkaan omalla maaperällä, se tapahtuu myös asiakkaan omilla ehdoilla. Etsivässä työssä kohtaamisessa on läsnä tietty epävirallisuus johtuen pakotteiden ja seuraamusten puuttumisesta; tämän piirteen ansiosta työntekijä ja asiakas voivat kohdata tasavertaisemmin, kuin virallisessa asiakastapaamisessa. Työ pohjautuu molemminpuoliseen luottamukseen, ja sen vaikuttavuus piilee usein siinä, kuinka asiakas kokee tullessa kuuluksi ja kohdatuksi, ei siinä, mitä palveluja hänelle on ehkä tarjottu. (Kaartinen-Koutaniemi 2012: 24) Kuulluksi ja vakavasti otetuksi tuleminen voi olla asiakkaalle itessään käännteentekevä kokemus.

4.3 Etsivän työn tavoitteet

Etsivään työhön liittyy kolmesta suunnasta tulevia tavoitteita, jotka kaikki on huomioitava työtä suunniteltaessa ja toteuttaessa: asiakkaan omat tavoitteet, työntekijän tavoitteet sekä työtä resursoivan yhteiskunnan tavoitteet. Etsivän työn puitteet riippuvat pitkälti yhteiskunnallisista tavoitteista, mutta työn asiakaskeskeinen luonne tekee nuorten omien tavoitteiden selkiyttämistä ja tukemisesta yhden työntekijän tärkeimmistä tehtävistä. (Kaartinen-Koutaniemi 2012: 26)

Etsivä työ pyrkii tukemaan nuorta niin, että hän kykenee itse löytämään ja määrittelemään omat tavoitteensa, ja näkemään mikä muutossuunta voisi lisätä hänen hyvinvointiaan. Kun tavoitteet asetetaan mielekkäiksi ja saavutettaviksi, saadaan aikaan onnistumisen kokemuksia, jotka puolestaan houkuttavat tavoittelemaan seuraavaa onnistumista. Työntekijä on läsnä sanoittamassa muutoksen mahdollisuutta, ei tarjoamassa valmiita ratkaisuja. (Kaartinen-Koutaniemi 2012: 27) Nuori päättää viime kädessä aina itse, mitkä tavoitteet tai toimet hän ottaa toteutettavakseen.

Vaikka asiakkaan tavoitteet lähtevät aina yksilöstä, kentällä työskentelevien ja heidän taustaorganisaatioidensa kannalta etsivä työ ei ole vailla omaa tarkoitusta. Tämä sisäinen ristiriita tulisi havaita, ja sitä tulisi käsitellä kaikissa etsivää työtä tekevissä organisaatioissa. Yhteiskunnan kannalta yksi etsivän työn lähtökohta on taloudellinen perustelu: etsivää työtä rahoitetaan, koska sillä voidaan tuottaa säästöjä. Puhtaasti taloudellisesta näkökulmasta etsivän työn tarkoituksena on saada nuoret pois sosiaalipalvelujen piiristä ansiotyöhön maksamaan veroja ja kuluttamaan. Tämä taloudellinen perustelu mahdollistaa humaaniin ihmiskäsitykseen perustuvan asiakastyön, jonka välittömänä tavoitteena on nuoren elämän ongelmakohtista johtuvien haittojen vähentäminen. Etsivä työ voi olla tuloksekasta, vaikka sillä ei saavutettaisikaan nuoren työllistymistä tai koulutuspaikkaa. Mikäli jonkinlaista osallisuuden kasvua on tapahtunut, tai nuori on saanut hyvän ja turvallisen kokemuksen työntekijän kanssa, sen voidaan katsoa olevan etsivän työn näkökulmasta hyvä ja tärkeä lopputulos. (Kaartinen-Koutaniemi 2012: 27-28)

5 Verkkoperustainen nuorisotyö

Internet on nuorisotyön toimintaympäristönä monella tapaa ainutlaatuinen. Verkkoperustainen nuorisotyö ei kuitenkaan ole varsinaisesti muusta nuorisotyöstä erillinen työ-

muoto, vaan perinteisen nuorisotyön luonteva jatke: uusi toimintaympäristö vaatii uusia toimintamalleja ja lähestymistapoja, mutta työn perimmäinen luonne säilyy samana. Seuraavassa esittelen verkkoperustaisen nuorisotyön erityispiirteitä yleisellä tasolla, keskittyen kuitenkin etsivän työn kannalta olennaisiin asioihin.

5.1 Nuoret verkon käyttäjinä

Nykypäivän 13-17-vuotiaat muodostavat ensimmäisen niin sanottujen diginatiivien sukupolven: he ovat kasvaneet digitaalisen maailman ja laitteiston ympäröiminä. Näille nuorille internet edustaa luontevaa toimintaympäristöä, jonka avulla kyetään erottautumaan vanhempien edustamasta edellisestä sukupolvesta. Nuoret myös toimivat vanhempia sukupolvia enemmän verkon sisältöjen tuottajina ja muokkaajina. (Joensuu 2011: 14) Tämän toiminnan luonnollisena seurauksena syntyy uudenlaisia nuorisokulttuureja, joihin liittyvien ilmiöiden tuntemus on nuorten kanssa työskenteleville tärkeää. Nuorisotyöntekijöiden on ymmärrettävä, kuinka nuoret näkevät ja kokevat internetin ja hyödyntävät verkkoympäristöä toiminnassaan, jotta verkkoperustainen nuorisotyö todella tavoittaisi kohderyhmänsä ja tulisi osaksi nuorten arkea.

Internet on vakiintuneille käyttäjilleen muiden toimintaympäristöjen jatke, ei muusta maailmasta erillään oleva kokonaisuus. Verkossa oleva sisältö heijastaa sen ulkopuolista maailmaa, ja toisin päin. Sosiaalisesta näkökulmasta nuori hakee internetistä pitkälti samoja asioita, kuin hän tosielämässäänkin kaipaa; ystävyyttä, rakkautta, samanhenkistä yhteisöä. Verkosta etsitään oman minäkuvan ja maailmankuvan rakennusaineita, vaihdetaan mielipiteitä sekä annetaan ja saadaan vertaistukea. Jatkuvassa muutoksessa oleva nuorisokulttuuri on entisestään eriytynyt mielenkiinnon kohteiden ja harrastusten mukaan omiksi alaryhmikseen, mutta verkko toimintaympäristönä yhdistää kaikkia tämän päivän nuoria. (Joensuu 2011: 15)

5.2 Tunnistettavuus ja anonymiteetti

Internetissä tapahtuvan nuorisotyön anonymiteetti on yksi nettityön etuja. Anonymiteetti vaikuttaa siihen, kuinka avoimesti nuoret puhuvat asioistaan valitsemansa henkilön kanssa; nettiperustaisessa kohtaamisessa nuoren huoli häneen kohdistuvista odotuksista ja rajoitteista vähenee. Jos nuori kokee tilanteensa häpeälliseksi tai muuten vaikeaksi käsitellä, on asioita helpompi purkaa internetissä kuin kasvotusten. Tämän vuoksi nuori saattaa kertoa työntekijälle hyvinkin henkilökohtaisia asioita jo lyhyen koh-

taamisen aikana. (Huttunen-Merikivi 2012: 47) Päätös anonymiteetista ei kuitenkaan ole pelkästään nuoren, vaan myös sen palvelun, jota hän käyttää. Täyden anonymiteetin ja tunnistettavuuden välillä on eri asteita, jotka riippuvat kunkin palvelun rakenteesta.

Käyttäjiltään pelkän nimimerkin vaativat palvelut sitovat nekin nuoren käymät keskustelut tiettyyn virtuaali-identiteettiin, jos käytetty nimimerkki on aina sama. Palvelu voi vaatia rekisteröitymisen omalla nimellä, tai nimimerkki täytyy sitoa johonkin todelliseen henkilöllisyyteen pohjaavaan nettiyhteisöön, kuten Facebookiin. Täyden anonymiteetin mahdollistavia palveluja ovat sellaiset, joissa luodaan uusi nimimerkki jokaista keskustelua varten. (Huttunen-Merikivi 2012: 47-48) Tällöinkin käyttäjä on periaatteessa jäljitettävissä esimerkiksi poliisin keinoin ja resurssein. Kun riittävät rikoksen tunnusmerkit tai lastensuojelun ilmoitusvelvollisuus täytyvät, voivat viranomaiset selvittää asiakkaan identiteetin tehdyn ilmoituksen perusteella (Kaartinen-Koutaniemi 2012: 63).

Anonymiteetti ei ole nettiperustaisessa työssä ehdoton, vaan sen turvin nuorta rohkaistaan tutustumaan palveluun ja sen pelisääntöihin. Tunnusteltuaan työntekijän ja palvelun luotettavuutta nuori voi oma-aloitteisesti kertoa itsestään tietoja, joiden perusteella hänet voidaan tunnistaa mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten. (Huttunen-Merikivi 2011: 48) Tämän vuoksi on erittäin tärkeää tehdä nuorelle selväksi keskustelun luottamuksellisuuden lisäksi myös työntekijän vaitiolovelvollisuuden rajat.

5.3 Verkkoperustainen nuorisotyö ja nuorisotyön teoria

Nuorisotyön teoria ja käytäntö ovat Suomessa olleet pitkälti vieraita toisilleen, eikä nuorisotyötä ole sen moninaisuudesta johtuen voitu määritellä kuuluvaksi yhden tietyn tieteenalan alle. Tämä vaikeuttaa osaltaan nuorisotyön sijoittamista sen toiminnan kentille, ja saattaa myös hämärtää nuorisotyön merkitystä. Nuorisotyön teoriasta puhuttaessa täytyykin hyväksyä se tosiseikka, että teoria voi tässä yhteydessä tarkoittaa myös kokemuksen kautta sisäistettyjä, hyväksi havaittuja käytäntöjä, eikä pelkästään tieteellisesti perusteltua käsitteenmäärittelyä. (Sinisalo-Juha - Timonen 2011: 24)

Käytännöllisessä nuorisotyön teoriassa menetelmäkäsitys pohjautuu nähtyyn nuorisotyön tehtävään, sekä siihen, millaisin keinoin tuon tehtävän katsotaan olevan toteutettavissa. Menetelmäkäsitys voi olla tarkka toimintakaavio, tai löyhä toimintakehys, jossa luotetaan työntekijän ammatillisuuteen ja ammattitaitoon. Esimerkiksi Etsivä nettityö-

hankkeessa nähdään verkkokeskustelu menetelmänä kohdata nuori, kun taas vaikkapa nuorille suunnattu pelimuotoinen valistusmenetelmä voidaan nähdä ennaltaehkäisevänä työnä. (Sinisalo-Juha - Timonen 2011: 27)

Nuorisotyön arvoperusta on hyvin moninainen; eri nuorisotyön tahojen toimintaa ohjaavat eri arvot. Käytännön nuorisotyössä arvot ovat usein julkilausuttuja, ja voivat perustua esimerkiksi yleismaailmallisiin ihmisoikeussopimuksiin tai kaupungin tai kunnan määrittelemiін arvoihin, arvolatautuneiden yhdistysten kohdalla jopa uskontoon tai poliittiseen suuntaukseen. Verkkoperustaisen nuorisotyön tueksi Nuorille suunnatun verkko-työn foorumi on julkaissut verkkotyön eettiset periaatteet, joissa käydään läpi sekä nuoren asiakkaan että työntekijän oikeuksia ja velvollisuuksia. (Sinisalo-Juha - Timonen 2011: 26) Nuoren toimintaympäristön ollessa kyseessä on tällainen ohjenuora välttämätön palvelujen laadun takaamisen apuväline.

Nuorisotyön käsitteen jäsentelyssä keskeistä käytännön kannalta on, että nuorisotyöntekijä itse pysähtyy tarkastelemaan omia vaikuttimiaan, motiivejaan ja tavoitteitaan. Myös eri nuorisotyötahojen toimintaa ohjaavien ajatusten ja arvojen julkituominen on tärkeää; jos tiedetään, mihin pyritään ja miksi, voidaan toimintaa suunnitella tehokkaasti. (Sinisalo-Juha - Timonen 2011: 27) Nuorisotyötä tehdään käytännössä työntekijän kautta, joten reflektiivinen työote auttaa kehittämään sekä henkilökohtaista työtapaa, että palvelua kokonaisuutena.

6 Nuoren asiakkaan osallisuus

Osallisuus ja syrjäytyneisyys ovat käsitteinä toisilleen pitkälti vastakkaiset. Osallisuus viittaa ihmisen ja yhteiskunnan suhteeseen, ja mahdollisuuteen kiinnittyä elämänlaadun ja -hallinnan kannalta keskeisiin yhteisöihin ja toimintajärjestelmiin (Hämäläinen 1999: 106). Syrjäytyminen taas voidaan nähdä prosessina, jossa siteet edellä mainittuihin instituutioihin ja järjestelmiin löyhtyvät; syrjäytyminen voi olla osattomuutta esimerkiksi riittävästä toimeentulosta, koulutuksesta, työstä, yhteiskunnallisesta osallistumisesta ja tyydyttävistä ihmissuhteista (Hämäläinen 1999: 91). Osallisuuden eri muotoja voi kuitenkin olla läsnä myös niiden ihmisten elämässä, jotka ovat syrjäytyneet työstä ja koulutuksesta, joten yhteiskunnan määrittelemä syrjäytyminen ei välttämättä tarkoita täydellistä osattomuutta. Osattomuuden estämiseksi tulisi keskittyä myös ihmisten mahdollisuuksien vahvistamiseen kuulua työn ja opiskelun ulkopuolisiin yhteisöihin (Hämäläinen 1999: 90).

Tässä luvussa keskityn osallisuuden käsitteen määrittelyyn ja sen näkymiseen elämän eri osa-alueilla sekä erityisesti nuorisotyössä. Hyödynnän osallisuuden ilmiön esittelyssä myös sosiaalipedagogista viitekehystä. Sosiaalipedagoginen näkökulma on omiaan keskustelussa, joka liittyy yksilön oman paikan löytämiseen, syrjäytymisen ehkäisyyn ja elämänhallinnan tukemiseen, joten se soveltuu mainiosti etsivän nuorisotyön tarkastelun välineeksi.

6.1 Nuoren osallisuus koulutuksesta ja työstä

Yhteiskunnallisen eriarvoisuuden on 1960-luvulta lähtien uskottu vähenevän yleistä koulutustasoa nostamalla ja koulutusoloja parantamalla. Koulutus ohjaa vahvasti yksilön elämää lapsuudesta lähtien: se määrittää yhteiskunnallista asemaa, sekä lisää tai rajoittaa tarjolla olevia mahdollisuuksia. Heikko koulumenestys ja syrjäytyminen koulutuksesta ennakoivat nykypäivän ammattitaitoa ja kognitiivista suorituskkyä painottavassa yhteiskunnassa myös työelämästä syrjäytymistä. Näin ollen ennaltaehkäisevässä työssä on oleellista painottaa työllistymistä edistävää koulutusta; työn ulkopuolelle jääminen on potentiaalinen alku kokonaisvaltaisemmalle syrjäytymisen kierteelle. (Hämäläinen 2000: 30) Nuorten osallisuuden edistämässä ja syrjäytymisen estämisessä sosiaalipedagoginen käytäntö keskittyy yhteiskunnan tuottavuusnäkökulman sijaan siihen, miten osallisuus koulutuksesta, ja jatkossa työelämästä, voi parantaa yksilön elämänlaatua. Nämä kaksi näkökulmaa eivät ristiriitaisuudestaan huolimatta kuitenkaan sulje toisiaan pois, vaan pyrkivät kumpikin ehkäisemään syrjäytymistä omista tarkoituspelistään käsin. (Hämäläinen 2000: 30).

Kuten edellä toin ilmi, koulutuksesta syrjäytyminen johtaa usein työelämästä syrjäytymiseen, mikä taas synnyttää sosiaalisia ongelmia sekä kasvattaa syrjäytymisen riskiä muilla elämänalueilla; tämän syrjäytymiskiirteen estäminen tai katkaiseminen on yksi nykypäivän tärkeimmistä sosiaalipedagogisista tehtävistä. Syrjäytymisuhan alla elävien nuorten auttamisessa ei kuitenkaan ole sosiaalipedagogisesta näkökulmasta mielekää keskittyä pelkästään työmarkkinoille pääsemistä helpottavien tietojen ja taitojen opettamiseen, vaan myös yleiseen elämänhallinnan ja itsenäistymisen tukemiseen. (Hämäläinen 2000: 12-13) Elämänhallinnan tukeminen elämänkaaren eri vaiheissa on yksi sosiaalipedagogiikan perusteemoista, ja yhteiskunnallisia ilmiöitä, jollaisena syrjäytymisenkin voidaan nähdä, tarkastellaan nimenomaan yksilön kasvumahdollisuuksien näkökulmasta (Hämäläinen 1999: 60-61). Nuoren osattomuudesta koulutuksen ja työn

suhteen tulisi pyrkiä tekemään väliaikainen ilmiö hänen elämänsä kulussa, ja kannustaa nuorta oman polun löytämiseen ja itsensä kehittämiseen. Kaikenlainen pakottaminen ja väkisin sopeuttaminen on ristiriidassa sosiaalipedagogisen ajattelun kanssa: ihmisen tulisi kiinnittyä yhteiskuntaan oman elämänsä aktiivisena tekijänä, ei objektina. (Hämäläinen 2000: 37; Hämäläinen 1999: 79)

Lasten ja nuorten opiskelunvalmiuksien ylläpitäminen on osaltaan koulu yhteisöjen pedagoginen tehtävä, mutta opiskeluhaluukkuus riippuu pitkälti myös koulun ulkopuolisista tekijöistä, kuten kotioloista ja vanhemmista. Sosiaalipedagogiikan näkökulmasta katsottuna tulisi syrjäytymisen estämiseksi siis pyrkiä kohottamaan nuoren omaa opiskelumotivaatiota, ja aktivoimaan häntä itsensä kehittämiseen sekä ammatillisesti että inhimillisenä yksilönä. Joskus alhainen opiskeluhaluukkuus voi johtua erilaisista oppimisvaikeuksista: nuorella saattaa olla huono kuva itsestään oppijana, hän ei ole saanut tarvitsemaansa tukea tai osannut hakeutua hänen tarpeisiinsa sopivaan koulutukseen. (Hämäläinen 2000: 33-34)

Heikko koulumenestys voi vaikuttaa vahvasti nuoren itsetuntoon, ja hän saattaa omaksumaan epäluuloisen asenteen koulujärjestelmää ja koko yhteiskuntaa kohtaan. Oppimisvaikeuksiin liittyvät häpeän ja epäonnistumisen tunteet altistavat nuoren opintojen keskeyttämiselle, ja niiden käsittelyyn tarvitaan useimmiten ammattiapua. Sosiaalipedagoginen interventio ei kuitenkaan keskity pelkästään nuoren aktivoimiseen ammatti- ja koulutusuralla, vaan pyrkii auttamaan nuorta siinä henkilökohtaisessa todellisuudessa, jossa hän juuri nyt elää. Etsimällä keinoja tuoda oppiminen ja opiskelu nuoren arkitodellisuuteen voidaan auttaa nuorta näkemään ne osana elämänsä kulkuaan. Nuorta ei koskaan syyllistetä hänen elämänsä mahdollisista ongelmista, vaan häntä kannustetaan tunnistamaan ja ratkaisemaan niitä. (Hämäläinen 2000: 37-39) Niin kauan kuin nuori näkee, että opiskelu ei ole häntä varten eikä hän opiskelua varten, ei mikään ulkopuolinen voima pysty häntä koulutuksen hyödyistä vakuuttamaan. Tällaisen nuoren kohdalla kyse on siis myös identiteettityöstä nuoren omilla ehdoilla.

Nuorten koulutuksesta ja työstä syrjäytymiseen liittyy usein nuoren passivoitumista, joka voi olla elämänhallinnalle haitallista ja johtaa päihteiden ongelmakäyttöön ja sosiaaliseen eristyneisyyteen. Kannustaminen mielekkäisiin harrastuksiin ja vapaa-ajan toimintaan voi tukea nuoren itsetuntoa, ja estää tuhoisien alemmuudentunteiden kehittymistä. (Hämäläinen 2000: 38) Nuori voi toimia osallisena itselleen merkityksellisissä

yhteisöissä, vaikka hän ei olisikaan tällä hetkellä osallinen koulutuksesta tai työelämästä: oman elämänsä toimija voi olla myös yhteiskunnan marginaalin tuntumassa.

6.2 Nuoren osallisuus yhteisöissä ja yhteiskunnassa

Kuten aiemmin totesin, osallisuus voidaan määritellä myös mahdollisuudeksi osallistua yhteisöjen toimintaan ja vaikuttaa yhteiskunnalliseen päätöksentekoon. Lasten ja nuorten kohdalla osallisuuden toteuttamista on tarjota mahdollisuuksia keskustella heille itselleen tärkeistä asioista, tehdä muutosaloitteita ja tuoda niitä aikuisten tietoon. Osallisuutta voidaan siis käytännössä tukea kotona, koulussa ja harrastuksissa kuuntelemalla ja kunnioittamalla lasten ja nuorten mielipiteitä. Yhteiskunnallisella tasolla osallisuutta pyritään edistämään sellaisilla toimenpiteillä, jotka voidaan määritellä myös syrjäytymisen ehkäisemiseksi. (Nivala 2010: 19-20) Syrjäytymisen ehkäiseminen on siis samalla osallisuuden tukemista.

Ihmisen ja yhteisön välillä osallisuuden käsite kytkeytyy vahvasti kokemuksellisuuteen; ihminen kokee kuuluvansa yhteisöön, olevansa osallisena siitä. Tarjoamalla kokemuksia turvallisuudesta, välittämisestä ja hyväksynnästä edistetään yhteisön jäsenen osallisuutta ja rakennetaan yhteenkuuluvuutta. Erityisesti lasten ja nuorten kohdalla on olennaista näyttää, että he ovat osallisia yhteisön voimavaroista, ja niitä käytetään heidän hyvinvointinsa edistämiseen. (Nivala 2010: 20)

Yhteiskunnallisella tasolla nuoren osallisuus liittyy kiinteästi koulutukseen ja työhön, mutta myös sosiaalisen vuorovaikutuksen verkostoihin ja kulttuurin sekä politiikan areenoille. Työstä ja koulutuksesta syrjäytymisen lisäksi nuoren osallisuutta uhkaavat siis myös sosiaalisten suhteiden puute, kokemus kulttuurisesta irrallisuudesta ja välinpitämättömyys yhteiskunnalliseen hyvinvointiin vaikuttavista kysymyksistä. (Nivala 2010: 20-21) Ei siis ole välttämättä ylireagointia huolestua nuorten vähäisestä kiinnostuksesta politiikkaan; se voi kertoa nuoren vähäisestä uskosta omiin vaikutusmahdollisuuksiinsa, joka taas saattaa johtaa elämänhallinnan tunteen horjumiseen.

6.3 Nuoren osallisuus etsivässä nuorisotyössä

Etsivä nuorisotyö on jo peruslähtökohdiltaan osallisuutta tukevaa toimintaa. Osallisuuden ja osallistumisen edistäminen etsivässä työssä liittyy sekä syrjäytymisen ehkäisyyn että nuorten itsenäisen toiminnan edistämiseen (Kiilakoski – Taiponen 2011: 75). Etsi-

västä työstä hyötyvät ovat palvelujen tarjonnan ja käytön ulkopuolella, joko joutuneet tai itse asettuneet yhteiskunnan normaalin toimintatilan ulkopuolelle. Tämä rajoittaa heidän oikeuttaan osallisuuteen ja heille kuuluviin palveluihin. Tällaisen ulkopuolisuuden laatu ja syvyys vaihtelevat toki kohderyhmän sisällä suuresti, mutta yhteisen ulkopuolisuuden käsitteen tarkoitus on suojata etsivän työn asiakkaita tarkemmilta määritelmiltä, jotka voivat itsessään helposti muuttua syrjäyttämisen välineiksi. (Kaartinen-Koutaniemi 2012: 58) Asiakkaan luokittelu hänen ongelmansa mukaan määrittää hänet negatiivisella tavalla, ja vaikeuttaa ihmisen näkemistä ongelmien takana.

Etsivän työn prosessi liikkuu kahdessa ulottuvuudessa: osattomuudesta osallisuuteen ja ohuesta kontaktista syvään kontaktiin. Joissakin tapauksissa jo ohut kontakti voi riittää asiakkaan osallisuuden nähtävään kasvuun, kun taas toisissa edes syvä ja pitkäaikainen kontakti ei aikaansaa olennaista osattomuuden vähenemistä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita kontaktin merkityksettömyyttä tai tuloksettomuutta. (Kaartinen-Koutaniemi 2012: 70) Kohtaamisesta voi jäädä nuoren mieleen positiivinen jälki, joka nousee esille vasta myöhemmässä elämänvaiheessa.

7 Aineisto ja analyysi

7.1 Aineiston kuvaus ja rajaaminen

Opinnäytetyön aineisto koostuu vapaaehtoisten Löytäjien täyttämistä keskusteluraporttikaavakkeista (liite 1.), jotka koskivat kevään 2012 aikana asiakkaina olleita nuoria. Kaavakkeeseen kirjataan päivämäärä, Löytäjän nimi, nuoren nimimerkki, nuoren ikä ja sukupuoli, nuoren tilanne, nuoren mielentila, nuoren tukiverkostot ja hoitosuhteet, annetut ohjeet tai muu tuki sekä mahdolliset muut huomiot. Jokaisessa keskustelussa ei tule ilmi koko kaavakkeen täyttämiseen vaadittavaa informaatiota, joten monissa kaavakkeissa jokin kohta on jäänyt kirjaamatta. Tämän opinnäytetyön tavoitteisiin nähden tärkeät kohdat aineistosta, kuten nuoren tilanne ja hänelle annetut ohjeet, ovat kuitenkin lähes poikkeuksetta kirjattuina.

Koska aineisto on usean eri henkilön kirjoittamaa ja perustuu tekstipohjaiseen keskusteluun, se on sisällöltään ja laadultaan vaihtelevaa. Edellä mainittujen opinnäytetyön kannalta tärkeiden kohtien kirjauksen voidaan kuitenkin katsoa olevan pätevää aineistoa, sillä niihin ei liity liikaa kirjaajan omaa tulkintaa: nuori itse määrittelee keskustelun

aiheen ja mahdollisen ongelmatilanteensa, Löytäjä kirjaa sen ylös ja kertoo miten tilanteeseen reagoi. Nuoren mielentilaa koskeviin kirjauksiin päätin ottaa kriittisemmän näkökannan niiden suuren tulkinnanvaraisuuden vuoksi, enkä vedä johtopäätöksiä pelkästään niihin pohjautuen.

Suoritin opinnäytetyön aineiston rajauksen omalla tietokoneellani yhdistämällä erilliset raporteista tehdyt Word-tiedostot yhdeksi tiedostoksi, josta poistin tunnistetiedot (nimi-merkki, ikä, paikkakunta) sekä tutkimuskysymysten kannalta epäolennaiset tiedot, kuten sellaiset keskustelut, joissa nuori oli katkaissut chat-yhteyden sanomatta mitään. Lopulliseen analyysiin rajautui 305 raporttia. Tallensin tämän tiedoston ainoastaan Nuorten Palvelu ry:ltä saamaani USB-muistiin, ja huolehdin salassapidon toteutumisesta tulostaessani tiedoston yhtenä kappaleena analysointia varten oppilaitoksessani.

7.2 Analyysimenetelmät

Analyysitapaa valitessa pääperiaatteena on valita sellainen analyysimenetelmä, joka tuottaa parhaiten vastauksen tutkimuskysymyksiin (Hirsjärvi-Remes-Sajavaara 2012: 224). Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset olivat yhteistyökumppanin tarpeista johtuen kuvailevalle tasolle jääviä, joten sovelsin tulosten saamiseksi aineistolähtöistä sisällön-analyysia, luokittelua ja kvantifiointia eli laadullisen aineiston määrällistä analyysia. Aineistosta lähtevä luokittelu tai koodaus on yksi mahdollisuus kvalitatiivisen aineiston määrälliseen aineistolähtöiseen analyysiin, ja sen tarkoituksena on tuottaa aineistoa kuvaavia käsitteitä; kerätty aineisto koodataan sen yksiköiden ominaisuuksien perusteella eri kategorioihin (Eskola-Suoranta 1998: 170). Yhdistin samaa tarkoittavat tai samaan aihepiiriin kuuluvat maininnat aineistosta nousseiden luokkien alle, sekä saoin tulokset numeromuotoon ja taulukoin ne, jotta lukija saisi selkeän käsityksen kunkin luokan yleisyydestä. Tällainen tapausten laskeminen ja taulukointi ei varsinaisesti tee analyysista kvantitatiivista, vaan se on kätevä tapa esitellä aineistoa ja osoittaa sen systemaattinen käyttö (Alasuutari 1999: 193). Käytän kuitenkin opinnäytetyöstäni kuvausta monimenetelmällinen, sillä kvantifiointi oli suuressa osassa tutkimuskysymyksiin vastaamisessa.

Tutkimuskysymysten kuvailevasta luonteesta johtuen halusin myös antaa tilaa aineistosta nouseville, aihetta syventäville huomioille. Analyysin pysäyttäminen kvantifiointiin saattaa jättää aineistosta paljon hyödyntämättä (Eskola-Suoranta 1998: 166). Aineiston määrän ja monipuolisuuden huomioon ottaen olisi ollut harmillista, mikäli sitä olisi käy-

tetty ainoastaan kahden tekijän, nuoren yhteydenoton syyn ja Löytäjän tuen tai ohjeistuksen, kuvailemiseen. Laadullisen aineiston rikkaus on pitkälti erilaisten analyysitapojen runsaudessa; käytännössä eri analyysitavat kietoutuvat usein toisiinsa, ja aineiston analyysiin voi käyttää useita eri tapoja (Eskola-Suoranta 1998: 162-163). Tähän seikkaan nojautuen annoin itselleni luvan kiinnittää huomiota myös sellaisiin aineistosta nouseviin seikkoihin, jotka antaisivat lisäinformaatiota johtopäätöksiä ja kehitysehdotuksia ajatellen. Koska opinnäytetyön resurssit eivät olisi sallineet koko mittavan aineiston kattavaa syvempää analyysia tai tutkimuskysymysten syventämistä, tulin siihen tulokseen, että yksittäisten ilmiöiden poimiminen aineistosta ja niiden analysointi olisi tässä tapauksessa suotava vaihtoehto.

7.3 Analysointiprosessi

Suunnitelmissani oli alun perin välttää aineiston tulostamista paperille edes osittain, mutta huomasin tämän pian käytännössä mahdottomaksi toteuttaa. Aineisto koostui yli kolmesta sadasta erillisestä Word-tiedostosta, eikä niiden analysointi sellaisenaan olisi onnistunut. Saadakseni hyvän kokonaiskuvan aineistosta päätin yhdistää kaikki tarvitsemani tiedot erillisistä raporteista yhdeksi tiedostoksi, ja tulostaa sen varsinaista analysointia varten.

Tiedostoa koostaessani poistin raporteista kaikki asiakkaan ilmeisimmät tunnistetiedot sekä sellaisen materiaalin, jonka tiesin jo tässä vaiheessa epäolennaiseksi opinnäytetyön tavoitteiden kannalta. Otsikoin yksittäiset raportit numerojärjestyksessä nimikkeellä Nuori 1., Nuori 2., ja niin edelleen; saman nuoren kanssa käytyjen erillisten keskustelujen raportit erotin toisistaan esimerkin Nuori 3: yhteydenotto 1., Nuori 3: yhteydenotto 2. mukaisesti. Itse raporttien tekstiin jäi jonkin verran viittauksia nuoren sukupuoleen, sillä monet Löytäjät viittasivat raporteissaan asiakkaaseen sanoilla ”tyttö” tai ”poika”; kaikkien näiden viittausten poistaminen yli kolmesta sadasta raportista olisi vienyt niin paljon aikaa, että en nähnyt sitä järkeväksi. Koska ajatuksenani oli tehdä myös puhtaasti aineistolähtöistä, ennalta määrittelemätöntä analyysia aineistosta mahdollisesti nousevista mielenkiintoisista kysymyksistä, poistin ainoastaan sellaista tietoa, jonka epäolennaisuuden kykenin selkeästi näkemään; esimerkiksi jos Löytäjä oli jo muualla tekstissä maininnut nuoren sanoneen tuntevansa itsensä ahdistuneeksi ja masentuneeksi, jätin pois maininnan ”masentuneella mielellä, ahdistunut” nuoren mielialan kuvauksesta. Pois jääneet osiot olivat siis lähinnä saman, jo muualla ilmi tulleen asian

toistoa. Rajasin pois myös sellaiset keskustelut, joissa nuori katkaisi chat-yhteyden alkuunsa sanomatta mitään.

Itse analysointiprosessin alustamisen aloitin jo aivan opinnäytetyön tekemisen alkuvaiheessa saatuaani aineiston Nuorten palvelu ry:ltä. Silmäilin läpi kaikki raporttitiedostot saadakseni tuntuman siihen, mitä luokkia aineistosta mahdollisesti nousisi varsinaista analyysia aloittaessani. Kävin raportit pinnallisesti uudestaan läpi rajatessani aineistoa ja koostaessani niitä yhdeksi tiedostoksi. Päätin jakaa luokittelun tutkimuskysymysten mukaan kahteen erilliseen kertaan, jotta analysointiprosessin selkeys säilyisi; ensimmäisellä syvällisellä läpikäyntikerralla luokittelin nuorten yhteydenoton syitä ja esille nousseita ongelmia, toisella taas Löytäjän nuorelle antamia ohjeita ja tuen laatua.

Varsinaisen analyysin alkaessa olin päätenyt ensimmäisen tutkimuskysymyksen osalta kahdeksaan pääluokkaan:

1. kotiolot ja perhe
2. seurustelu ja seksuaalisuus
3. päihteet
4. mielenterveys ja itsetuhoisuus
5. työ ja opiskelu
6. muut ihmissuhteet
7. kiusaaminen ja yksinäisyys
8. kuolema ja kriisit

Analyysin aikana päädyin lisäämään alkuperäisiin luokkiin vielä neljä uutta:

9. fyysinen terveys ja kehitys
10. itsenäistyminen
11. kuulumiset ja juttelun tarve
12. väkivalta ja rikokset

Näiden lisäksi kirjasin ylös myös yksittäisiä aiheita, jotka eivät sopineet mihinkään luokkaan.

Toisen tutkimuskysymyksen osalta luokitteluprosessi oli ensimmäistä vaativampi, ja sai lopullisen muotonsa vasta analyysin loppuvaiheessa. Päädyin seuraaviin seitsemään toista luokkaan:

1. yleinen keskusteluapu ja kuuntelu
2. kannustus läheisten tukiverkon hyödyntämiseen
3. ohjaaminen kouluterveydenhuoltoon
4. ohjaaminen yleiseen terveydenhuoltoon tai erikoissairaanhoidon
5. kannustus ja neuvonta opiskelu- ja työasioissa
6. kannustus puheeksiottamiseen koulussa
7. kannustus vapaa-ajan toimintaan
8. ihmissuhdeneuvonta
9. terveys- ja seksuaalineuvonta
10. päihdeneuvonta
11. ohjaaminen NettiEtsiville
12. ohjaaminen muuhun palveluun
13. olemassa olevien hoitokontaktien hyödyntäminen
14. vaihtoehtoisen toiminnan etsiminen
15. voimavarojen etsiminen
16. asumiseen liittyvä neuvonta
17. turvallisuusneuvonta

Luokkien määrä tuntui aluksi liialliselta, mutta koin, etten kyennyt yhdistelemään niitä enempää aiheuttamatta tuloksien kannalta tärkeän tiedon mahdollista hukkumista. Näiden luokkien ulkopuolelle ei jäänyt yksittäisiä tapauksia.

Itse analyysin suoritin yliviivaustusseilla väri- ja kuviokoodien avulla. Annoin jokaiselle luokalle oman värin tai kuvion, ja kävin aineiston läpi järjestelmällisesti etsien ja luokitellen ensimmäisellä kerralla nuorten esille tuomia mainintoja yhteydenoton syistä ja mahdollisista ongelmista. Kirjasin ylös myös sellaisia esille tulleita aiheita, jotka eivät sopineet yhteenkään olemassa olevaan luokkaan. Koko aineiston läpikäytyäni laskin jokaisen luokan alle merkityt maininnat, jotta saisin kuvan niiden esiintymisen yleisyydestä. Jotkin mainitut syyt kirjasin useamman kuin yhden luokan alle; esimerkiksi riitaisa päihderiippuvainen vanhempi yhteydenoton aiheena saattoi kontekstista riippuen kuulua sekä kotiolot ja perhe, päihteet että väkivalta- luokkiin. Joillakin nuorilla oli kirjattuna useampi yhteydenottokerta, joista osassa keskustelun aihe oli sama. Huomioin kuitenkin kaikki raportit erikseen; samalla nuorella saattoi olla jokaisella keskustelukerralla tukenaan eri Löytäjä, ja tarkoituksena oli kuitenkin saada käsitys esille nousseiden aiheiden yleisyydestä lähinnä Löytäjien näkökulmasta.

Toisella kierroksella luokittelin Löytäjien antamaa tukea ja ohjeistusta. Jos Löytäjä ei ollut raportissaan tarkemmin kertonut, kuinka ohjasi nuorta, luokittelin kohtaamisen luokan yleinen keskusteluapu ja kuuntelu- alle, mikäli keskustelussa oli raportista päätellen ehditty käsitellä nuoren esille tuomia aiheita. Häirikkökeskustelijat ja ne nuoret, jotka lähtivät keskustelusta ennen kuin Löytäjällä oli mahdollisuutta vuorovaikutukseen, jätin kokonaan huomiotta.

Analyysin aikana huomasin, että osassa raporteista oli mainittu nuoren kiittäneen Löytäjää, tai muuten suorasti ilmaisseen tyytyväisyytensä saamaansa tukeen ja kokeneensa tulleen autetuksi. Merkitsin myös nämä kohdat raporteista ylös, ja palasin niihin saatua vastauksia varsinaisiin tutkimuskysymyksiin. Kävin merkityt raportit läpi etsien niistä yhteisiä tekijöitä, jotka voisivat auttaa kehitysehdotuksien antamisessa Löytäjien koulutukseen; jos nuori on ilmaissut tyytyväisyytensä Löytäjän toimintaan, silloin on selkeästi saavutettu toivotunlaisia tuloksia. Kiinnitin huomiota myös raporteissa toistuviin sanoihin ja sanontoihin, jotka kertoivat Löytäjien asennoitumisesta asiakkaaseen ja keskustelun yleisestä sävystä.

7.4 Eettinen tarkastelu

Eettiseltä kannalta katsottuna tärkein aineiston käsittelyyn liittyvä tekijä oli aineiston salassapito sekä asiakkaan yksityisyyden suoja. Vaikka asiakkaat esiintyvät aineistossa nimimerkeillä, aineistoon kokonaisuudessaan sisältyi sellaisia tietoja, joiden perusteella asiakkaan saattaisi voida tunnistaa. Tässä opinnäytetyössä näkyvä osuus aineistosta ei kuitenkaan asettanut asiakkaan yksityisyyden suojaa vaaraan; aiheen rajaus asiakkaiden palveluun hakeutumisen syihin ja heille annettuun tukeen ja ohjaukseen ei sisällä sellaista henkilökohtaista informaatiota, joka saattaisi johtaa yksittäisten asiakkaiden tunnistamiseen.

Aineiston salassapidon varmistumiseksi käsittelin varsinaista aineistoa ainoastaan yksityisellä tietokoneellani, enkä tallentanut niitä omiin tiedostoihini; näin estettiin aineiston päätyminen ulkopuolisten näkyville. Opinnäytetyöprosessin lopuksi aineisto palautettiin Nuorten Palvelu ry:lle, aineiston pohjalta tehdyt tiedostot poistettiin yksityiseltä tietokoneeltani ja niistä tehdyt tulosteet tuhottiin asianmukaisesti.

8 Tulokset

Seuraavassa esittelen aineiston analyysin tulokset sekä vastaukset kumpaankin tutkimuskysymykseen omiksi alaluvuikseen jaettuna sekä sanallisesti, että taulukkomuodossa. Saadun tiedon käyttötarkoitukset huomioiden esitän ensiksi aineistosta eniten esiin nousseet luokat, sitten muut luokat esiintymiskertojen määrän perusteella järjestettynä. Erittelen kahden suurimman luokan sisältöä omissa alaluvuissaan molempien tutkimuskysymyksien osalta, sekä avaan pienempiä luokkia siinä määrin, kuin niiden otsikoiden kuvaavuus sitä mielestäni vaati.

8.1 Miksi nuori ottaa yhteyttä Löytäjään?

Aineistosta nousi yhteydenottojen syinä selkeästi esille kaksi suurta kokonaisuutta: mielenterveys ja itsetuhoisuus sekä seurustelu ja seksuaalisuus. Mielenterveys ja itsetuhoisuus- luokkaan kuuluivat kaikki mielenterveyden häiriöt, itsetuhoisen käyttäytyminen, itsemurha-aiheet ja itsemurhayritykset sekä pitkäkestoiselta vaikuttavan ja ahdistusta aiheuttava stressi. Seurustelu ja seksuaalisuus- luokan alle kuuluivat kaikki parisuhteeseen liittyvä problematiikka, seurustelukumppanin puutteeseen liittyvät huolet sekä seksiin ja seksuaalisuuteen liittyvät kysymykset.

Seuraavaksi yleisimpiä luokkia olivat työ ja opiskelu, kotiolot ja perhe, kiusaaminen ja yksinäisyys, muut ihmissuhteet sekä päihteet. Työ ja opiskelu- luokkaan kuuluivat kaikenlaiset ongelmat opinnoissa ja työssä, työttömyys, sekä opiskelu- tai työpaikan haakuun tai vaihtamiseen liittyvät kysymykset. Kotiolot ja perhe- luokan alle sijoittuivat nuoren ongelmat vanhempien tai sisarusten kanssa, vanhempien ja sisarusten keskinäiset ongelmat, nuoren hyvinvointiin negatiivisesti vaikuttavat vuorovaikutussuhteet sekä jonkin perheenjäsenen vahingollinen käyttäytyminen. Kiusaaminen ja yksinäisyys- luokkaan kuuluivat fyysinen ja henkinen koulukiusaaminen, muu kiusaaminen ja tahallinen pahan puhuminen sekä nuoren erikseen mainitsema yksinäisyyden kokemus. Muihin ihmissuhteisiin kirjasiin riidat ja ongelmatilanteet ystävien, kavereiden ja lähiperheeseen kuulumattomien ihmisten kanssa, sekä huolen näihin luokkiin kuuluvien ihmisten hyvinvoinnista. Päihteet- luokkaan kuuluivat sekä nuoren oma että nuoren lähipiirissä tapahtuva päihteiden käyttö, sekä kysymykset koskien päihteiden käyttöä ja sen lopettamista.

Huomattavan määrän mainintoja saivat myös kuolema ja kriisit, kuulumiset ja juttelun tarve, fyysinen terveys ja kehitys sekä väkivalta ja rikokset. Yhden tai kaksi mainintaa yhteydenoton aiheena saivat raha-asiat, uskonto sekä itsetunto-ongelmat, joihin ei liittynyt varsinaisten luokkien alle kuuluvia muita ongelmia.

8.1.1 Mielenterveyskysymykset yhteydenoton syynä

Erilaisia mielenterveyden häiriöitä sairastavat ja itsetuhoiset nuoret ottavat hyvin luultavasti terveitä nuoria herkemmin yhteyttä Etsivän nettityön kaltaiseen palveluun, joten tältä osin ei tuloksista voida suinkaan vetää johtopäätöksiä koko Suomen nuorison tilasta. Sanoisin kuitenkin, että tuloksien antamaa kuvaa käyttäjäkunnasta voidaan hyödyntää myös tulevaisuudessa uusia nuorten online-palveluja suunniteltaessa, kun miettään henkilöstöltä tai vapaaehtoisilta vaadittavia valmiuksia. Monet nuorista olivat raporttien mukaan maininneet, että tämän kaltaisista ongelmista puhuminen on helpompaa ulkopuoliselle kuin läheiselle ihmiselle; tämän vuoksi Löytäjien reagoiminen nuoren avunpyyntöön mielenterveysasioissa on avainasemassa määriteltäessä nuoren halukkuutta kertoa ongelmistaan myös tulevaisuudessa.

Mielenterveys ja itsetuhoisuus-luokan alle asettuvista yhteydenotoista suurin osa koski nuoren diagnosoitua tai itse koettua masennusta tai ahdistuneisuutta, sekä itsensä vahingoittamista kuten viiltelyä. Myös nuorten kokemat itsetuhoiset ajatukset tulivat esille monissa raporteissa. Muita aineistosta nousseita syitä olivat nuorten syömishäiriöt, ahdistusta aiheuttava ja kasautuva stressi, paniikkihäiriö ja sosiaalisten tilanteiden pelko. Vanhempien mielen sairaudet ja niiden vaikutus perhe-elämään sekä huoli ystävän henkisestä voinnista puhuttivat myös nuoria.

8.1.2 Seurustelu- ja seksuaalisuus-kysymykset yhteydenoton syynä

Aikuisuuden porteilla seisovan nuoren ajatuksista suuri osa keskittyy luonnollisesti uuden ja kiehtovan aihepiirin, eli ihastumisen, seurustelun ja seksuaalisuuden, ympärille. Intiimit ihmissuhteet ja niiden kaipuu näkyi selvästi nuorten yhteydenotoissa, samoin kuin erotilanteet. Nuoret kaipasivat sekä konkreettisia neuvoja että kuuntelijaa; seksiin ja seksuaalisuuteen liittyviin kysymyksiin nuoret olivat usein vailla selkeää, yksiselitteistä vastausta, kun taas vaikkapa ihastuksen lähestyminen ja eron jälkeinen ikävä herättivät kokonaisvaltaisempia keskusteluja, joissa Löytäjän rooli oli toimia rohkaisijana ja näkökulmien tarjoajana.

Tämän luokan alle mahtui koko nuoren elämän kirjon ihanuus ja kurjuus, ihmetyksestä puhumattakaan. Yleisimmin esille nousseita aiheita olivat seksin harrastamisen aloittamiseen liittyvät käytännön seikat sekä sen nostattamat tunteet ja ajatukset, ihastuminen ja ihastuksen kohteen lähestyminen, kumppanin kaipuu, kaukosuhteet, ongelmatilanteet suhteessa ja erilaiset erotilanteet. Selkeästi seksuaaliterveyteen liittyvät kysymykset kirjasin fyysinen terveys ja kehitys- luokan alle.

Taulukko 1. Löytäjien asiakkaiden yhteydenoton syyt luokittain

Yhteydenoton syy	Mainintojen määrä
Mielenterveys/itsetuhoisuus	103
Seurustelu/seksuaalisuus	92
Työ/opiskelu	58
Kotiolot/perhe	46
Kiusaaminen/yksinäisyys	41
Muut ihmissuhteet	39
Päihteet	36
Kuolema/kriisit	21
Kuulumiset/juttelun tarve	20
Väkivalta/rikkokset	19
Fyysinen terveys/kehitys	16
Itsenäistyminen	10
Yhteydenottojen kokonaismäärä	305
Mainittujen syiden kokonaismäärä aineistossa	501

8.2 Miten Löytäjät tukevat ja ohjeistavat nuorta?

Vapaaehtoisten Löytäjien nuorille antaman tuen ja ohjeistuksen laatua tarkastellessani aineistosta nousi tälläkin kertaa kaksi ylivoimaisesti yleisintä luokkaa: yleinen keskusteluapu ja kuuntelu sekä kannustus läheisten tukiverkoston hyödyntämiseen.

Yleinen keskusteluapu- luokan alle kirjasin kaikki keskustelut, joissa ei annettu konkreettisia ohjeita, tai joissa erikseen mainittiin keskusteluavun antaminen tuen muotona. Kannustus läheisten tukiverkoston hyödyntämiseen- luokkaan kirjasin Löytäjän anta-

man rohkaisun puhua tai uskoutua mieltä vaivaavista asioista vanhemmalle, sisaruk-
selle, lähisukulaiselle tai ystävälle; usein tätä edelsi raporttien perusteella keskustelu
siitä, kenet lähipiirissään nuori tuntee helpoimmin lähestyttäväksi tai luotettavimmaksi,
tai kuka voisi auttaa häntä juuri siinä asiassa, joka oli nuorelle ajankohtainen.

Seuraavaksi yleisimpiä tuen tapoja olivat ihmissuhdeneuvonta, kannustus ja neuvonta
opiskelu- ja työasioissa, kannustus puheeksiottoon koulussa, ohjaaminen koulutervey-
denhuoltoon, ohjaaminen NettiEtsiville, terveys- ja seksuaalineuvonta, sekä kannustus
vapaa-ajan toimintaan.

Ihmissuhdeneuvonta- luokkaan kirjatut tuen muodot koskivat niin perhe-, ystävyys- kuin
parisuhteitakin. Neuvonta ei ollut yksiselitteistä ohjeistusta, vaan keskustelua ja vaihto-
ehtojen pohtimista yhdessä; Löytäjä saattoi kylläkin antaa neuvoja kommunikaation
parantamiseksi ja tuoda esille toisen osapuolen mahdollista näkökulmaa. Kannustus
puheeksiottoon koulussa liittyi yleensä kiusaamiseen tai opiskeluvaikeuksiin, joista
kannustettiin puhumaan opettajan tai kuraattorin kanssa. NettiEtsiville ohjattiin sellaiset
nuoret, jotka tuntuivat tarvitsevan pidempiaikaista ja tiiviimpää tukea Etsivältä nettityöl-
tä. Vapaa-ajan toimintaan kannustaminen liittyi harrastuksien ja muun vapaa-ajan toi-
minnan etsimiseen tai jatkamiseen; Löytäjä saattoi myös käydä eri vaihtoehtoja läpi
nuoren kanssa, tai tarjota linkkivinkkejä nuorelle mieluisan tekemisen löytämiseen.

Muut esille nousseet luokat olivat ohjaaminen yleiseen terveydenhuoltoon, päihdeneu-
vonta, ohjaus muuhun palveluun, olemassa olevien hoitokontaktien hyödyntäminen,
vaihtoehtoisen toiminnan etsiminen, voimavarojen etsiminen, turvallisuusneuvonta ja
asumiseen liittyvä neuvonta. Muista palveluista puhuttaessa nousivat esille tahot kuten
poliisi, sosiaalitoimi, velkaneuvonta ja päihdepalvelut. Jo olemassa olevia hoitokontak-
teja pyrittiin hyödyntämään siten, että nuorta rohkaistiin puhumaan hänen esille tuomis-
taan asioista myös hoitavan tahon kanssa, pyytämään tarvittaessa tiiviimpää tukea tai
ottamaan yhteyttä uudestaan entuudestaan tuttuun tahoon, johon kontakti oli aiemmin
katkennut. Vaihtoehtoisen toiminnan etsiminen liittyi haitallisen käytöksen, kuten väki-
valtaisuuden tai itsensä vahingoittamisen, hallintaan; Löytäjä mietti nuoren kanssa,
miten hän voisi omalla toiminnallaan vaikuttaa tilanteeseen niin, ettei vahingolliseen
käyttäytymiseen tarvitsisi turvautua. Turvallisuusneuvonta puolestaan liittyi nettitutta-
vuuksien tapaamiseen ja vastuulliseen käyttäytymiseen.

8.2.1 Yleinen keskusteluapu tuen muotona

Yleisen keskusteluavun antaminen ja kuuntelu oli toki raporttien perusteella osana useimmissa Löytäjien ja nuorten keskusteluissa, mutta sen roolin suuruus vaihteli yhteydenoton syyn ja nuoren itsensä ilmituomien tarpeiden mukaan. Tämän luokan alle kokosin ainoastaan ne yhteydenotot, joissa keskustelu ja kuuntelu olivat raportin mukaan pääosassa, ja siitä huolimatta luokka oli selkeästi kaikista yleisin; on siis perusteltua sanoa, että keskusteluapu ja nuoren kuunteleminen ovat Etsivän nettityön työkaluista oleellisimpia.

Raporteissa Löytäjät käyttivät paljon ilmaisuja kuten ”rohkaisin / kannustin nuorta”, ”pohdimme / mietimme yhdessä” ja ”valoin uskoa itseen / tulevaisuuteen”; keskusteluista välittyi tasavertainen yhteistyön tunnelma ja rohkaiseva asenne. Nuoren annettiin itse määrittellä keskustelun aihe, vaikka Löytäjä raporttien perusteella saattoikin kysellä tarkentavia tai keskustelua eteenpäin vieviä kysymyksiä. Useampi nuorista oli maininnut, että tuntemattomalle ihmiselle on helpompi puhua vaikeista asioista, ja oli kiva kun joku kuunteli heitä.

8.2.2 Läheisten tukiverkoston hyödyntäminen tuen muotona

Vanhemmat ja perhe ovat, tai niiden tulisi olla, nuoren tärkein tukipylväs. Kaverien ja ystävien merkitys kasvaa nuoruusiässä, mutta luotettavan aikuisen läsnäoloa eivät ikätoverit kykene täysin korvaamaan. Mikäli Löytäjän ja nuoren keskustelussa ei tullut ilmi sellaisia seikkoja, jotka olisivat kertoneet vanhemman tai vanhempien olevan sopimattomia tähän tehtävään, oli neuvona monessa nuorta vaivaavassa asiassa puhuminen vanhemman kanssa. Usein nuori epäröi kertoa vanhemmalleen huolistaan, koska ei halua huolestuttaa; tästä keskustelemalla Löytäjä pystyi rohkaisemaan nuorta avautumaan.

Joissakin keskusteluissa tuli ilmi, että vanhempi saattaa olla nuoren silmissä turvaton vaihtoehto lähestyä esimerkiksi alkoholi- tai mielenterveysongelman takia. Tällöin sopiva henkilö saattoi löytyä muualta perheestä; sisaruksista, isovanhemmista tai muista sukulaisista. Myös ystävät näyttelevät tärkeää roolia nuoren tukiverkostossa, ja joistakin asioista nuori kokikin raporttien perusteella helpommaksi kertoa ystävilleen, kuin vanhemmille. Löytäjät korostivat usein nuorelle sitä, että hänen ei tulisi jäädä yksin

ongelmiensa kanssa; tärkeintä on löytää joku läheinen, jolle puhua, oli se sitten perheenjäsen tai ystävä.

Taulukko 2. Löytäjien antamat ohjeet ja tuki luokittain

Ohjeistus/tuen tapa	Mainintojen määrä
Yleinen keskusteluapu/kuuntelu	72
Kannustus läheisten turvaverkoston hyödyntämiseen	67
Ihmissuhdeneuvonta	47
Kannustus ja neuvonta opiskelu- ja työasioissa	30
Kannustus puheeksiottoon koulussa	30
Ohjaaminen kouluterveydenhuoltoon	26
Ohjaaminen NettiEtsiville	22
Terveys- ja seksuaalineuvonta	20
Kannustus vapaa-ajan toimintaan	17
Olemassa olevien hoitosuhteiden hyödyntäminen	17
Ohjaaminen muuhun palveluun	15
Ohjaaminen yleiseen terveydenhuoltoon	12
Vaihtoehtoisen toiminnan etsiminen	8
Voimavarojen etsiminen	4
Asumiseen liittyvä neuvonta	4
Turvallisuusneuvonta	3
Yhteydenottojen kokonaismäärä	305
Annettujen ohjeiden/tuen tapojen mainintojen kokonaismäärä aineistossa	394

8.3 Nuoren kokemus autetuksi tulemisesta

Aineistosta nousi esiin myös yksi yhteinen tekijä nuorten ilmaisemassa tyytyväisyydessä hänen Löytäjältä saamaansa tukeen. Kahta poikkeusta lukuun ottamatta kaikki keskustelut, joissa nuoren kerrottiin kiittäneen Löytäjää tai ilmaisseen suoraan keskustelusta olleen apua, liittyivät yhteen, melko selkeästi rajattuun ongelmaan tai aiheeseen. Keskustelut olivat luonteeltaan sekä ratkaisukeskeisiä että keskusteluapuun ja kuunteluun keskittyviä. Poikkeustapauksista toinen käsitteli ratkaisun etsimistä kahteen erilliseen ongelmaan, ja toinen keskittyi keskusteluapuun laaja-alaisessa ongelmatilanteessa. Näistä poikkeuksista huolimatta sanoisin, että havainnon perusteella voi tehdä johtopäätöksiä; tarkoitus on löytää keino, jonka avulla asiakkaan tyytyväisyyden todennäköisyyttä voidaan lisätä, ei osoittaa että tyytyväisyys vaatii toteutuakseen juuri tämän havaitun ominaisuuden.

9 Johtopäätökset

Tässä luvussa esitän johtopäätöksiä perustuen käyttämäni aineistoon ja analyysin tuloksiin heijastaen niitä osallisuuden viitekehykseen. Esitän myös ehdotuksia vapaaehtoisten Löytäjien koulutuksen kehittämiseksi, jotta koulutus vastaisi mahdollisimman tarkasti nuorten asiakkaiden tarpeisiin ja tukisi heidän osallisuuttaan kokonaisvaltaisella tavalla.

9.1 Asiakkaan osallisuuden haasteet ja tukeminen

Etsivän nettityön nuorten asiakkaiden osallisuuden haasteet näyttävät tuloksien valossa liittyvän yleisimmin osallisuuteen riittävästä terveydenhuollon ja sairaanhoidon palveluista, osallisuuteen toimivista ja hyvistä ihmissuhteista sekä kotona että kodin ulkopuolella sekä osallisuuteen työstä ja koulutuksesta. Pelkästään Etsivän nettityön palveluihin hakeutumisen syistä on kuitenkin vaikea vetää kokonaisvaltaisia johtopäätöksiä nuoren elämänlaadusta: jokaisen nuoren tilanne on yksilöllinen, eikä osoitetusta ongelmasta käy ilmi, kuinka paljon hän itse kokee kyseisen asian vaikuttavan elämäänsä.

Mielenterveyden ongelmat ja itsetuhoisuus ovat monisyisiä ilmiöitä, jotka saattavat olla olemukseltaan epäselviä myös niiden kokijalle. Joidenkin nuorten kohdalla raporteista pystyi näkemään, että he olivat jääneet osattomiksi heille tarpeellisista palveluista tiedon puutteen vuoksi, tai koska he eivät olleet osanneet tuoda tarpeitaan esille; tällöin osattomuuteen voidaan puuttua yksinkertaisesti antamalla tietoa ja ohjeita palvelujen piiriin hakeutumisesta. Mikäli nuori kuitenkin jo oli palveluiden piirissä, mutta näki ne toimimattomiksi tai hänelle turhiksi, tai oli tietoinen palveluista, mutta kieltäytyi käyttämästä niitä, tilanteen tulkitseminen ei ole enää niin yksioikoista. Voiko nuori olla osaton sellaisista palveluista, joiden piirissä hän jo on, tai jotka hän itse kokee itselleen tarpeettomiksi? Kuten luvussa 6 toin ilmi, osallisuus käsitteenä liittyy vahvasti kokemuksellisuuteen (Nivala 2010: 20) Mikäli osattomuus, kuten osallisuuskin, pohjautuu yksilön itsensä kokemukseen, ei ole mielekästä lähestyä osattomuuden oletuksella sellaista nuorta, joka ei koe sitä olevansa. Tällainen lähestymistapa olisi myös etsivän työn asiakaslähtöisen ja itsemääräämisoikeutta korostavan luonteen vastaista. Kuten kaikessa sosiaalityössä, etsivässä työssäkin on vaarana liian nopea käytännön toimiin ryhtyminen, jolloin osallisuuden tukemisessa elintärkeä itse ihmisen kohtaaminen ja kuuleminen voi jäädä liian vähälle huomiolle (Kaartinen-Koutaniemi 2012: 81). Nuoren epäluuloisuus palveluita kohtaan tai tarjotun avun vastustaminen voivat olla osa mie-

lenterveyteen liittyvää oireilua tai tulosta aiemmin saaduista huonoista kokemuksista. Tällöinkin voi olla osallisuuden tukemisen kannalta hedelmällisempää ensin tarjota nuorelle hyvä kokemus kuulluksi tulemisesta ja rakentaa luottamusta, kuin tuoda esille hoidon piiriin hakeutumista nuoren mahdollisesti painostavaksi tai mitätöiväksi kokeamalla tavalla. On nuoren oma päätös, ryhtyykö hän toimimaan vai ei; jos hänen voimavarojaan ja osallisuuden tunnettaan on kyetty kontaktin kautta vahvistamaan, nuori saattaa rohkaistua ottamaan yhteyttä omaehtoisesti niihin palveluihin, jotka hänelle kuuluvat. (Kaartinen-Koutaniemi 2012: 63)

Osattomuus hyvistä ihmissuhteista on yleensä kokemuksellisesti todellinen; jos nuori jää paitsi sosiaalisista suhteista, se tapahtuu useimmiten vastentahtoisesti ja koetaan asiana, johon halutaan muutosta. Toisaalta tämä kokemus voi olla nuoren kohdalla murrosikään kuuluvaa oireilua, joka saa aikaan tunteen irrallisuudesta ja yksinäisyydestä, vaikka ympärillä olisikin läheisiä ihmisiä. Niin tai näin, nuoren kokemusta ei pidä sivuuttaa, eikä sen todenperäisyyttä lähteä arvioimaan.

Etsivän nettityön nuorilla asiakkailla suurin osa ihmissuhdehuolista liittyi joko pari- tai ystävyys-suhteisiin ja niiden puutteeseen. Tähän elämänalueeseen voi vaikuttaa onnen ja sattuman lisäksi vain yksilö itse, mikä tekee ohjauksesta ja neuvonnasta ihmissuhdeasioissa herkkyyttä vaativaa työtä. Nuorta täytyisi kannustaa uskaltamaan ja toimimaan, ja välittää selkeästi myös viesti siitä, että hän, kuten kaikki muutkin, on hyväksymisen arvoinen omana itsenään. Osallisuutta ihmissuhdeasioissa tuetaankin usein parhaiten tukemalla itse ihmistä, rakentamalla tervettä itseluottamusta ja omanarvontuntoa.

Kokemuksena osallisuus on oman itsen ja omien mahdollisuuksien näkemistä suhteessa laajempaan kokonaisuuteen (Kiilakoski – Taiponen 2011: 76); nuoren näkemys itsestään toimijana vuorovaikutuksen ihmissuhdekentällä voidaan siis nähdä yhtenä osallisuuden mittarina. Vuorovaikutustaitoja voidaan harjaannuttaa antamalla nuorelle kannustavaa palautetta aidoissa tilanteissa, joten hänet kohtaavan aikuisen tulisi muistaa huomata ja osoittaa nuorelle hänen onnistumisensa ja vahvuutensa. Konkreettisilla neuvoillakin on paikkansa, mikäli nuori on valmis kokeilemaan niitä käytännössä; ihmissuhdetaidot karttuvat toki loppujen lopuksi kokemuksen kautta.

Opiskelusta ja työstä osattomaksi jäämiseen on lukuisia syitä, joita ei pysty yksilön taustoja tietämättä edes sivistyneesti arvailemaan. Osa näistä voi johtua nuoren koke-

masta osattomuudesta, osa taas nuoren tietoisesta valinnasta. Näiden kahden raja on kuitenkin usein häilyvä. Kaikki etsivän työn asiakkaat eivät ole halukkaita hakeutumaan koulutukseen tai töihin, tai ainakaan keskustelemaan mahdollisuudesta heti; silloin nuorelle on annettava aikaa, ja palattava asiaan myöhemmin nuoren suostumuksella (Kaartinen-Koutaniemi 2012: 82). Toiset nuoret taas tarvitsevat vain pientä rohkaisua ja yhteistä toiveiden sanoittamista löytääkseen heille mieluisan suunnan elämän urapolulta.

Moni etsivän työn asiakkaista on sillä tavoin uupunut, ettei heiltä voi heti odottaa omaaloitteisuutta ja vastuun ottamista (Kaartinen-Koutaniemi 2012: 82). Tätä uupumusta voidaan nimittää myös subjektiuden puutteeksi, jolloin nuori ei usko omiin mahdollisuuksiinsa saavuttaa haluamia asioita tai vaikuttaa elämänsä kulkuaan. Miksi siis edes unelmoida jostain tietystä koulutuksesta tai ammatista, jos siihen ei kuitenkaan tule koskaan yltämään? Tämä on sellainen kysymys, jonka voisi kuvitella tulevan vastaan usein etsivää työtä tehtäessä.

Puutteellinen subjektiivisuus on suurena esteenä osallisuuden saavuttamiselle ylipäänsä, ei vain opiskelu- ja työasioissa. Näissä se kuitenkin näkyy todella selkeästi passiivisuutena ja aloitekyvyn puuttumisena. Etsivän työn tarkoituksena on tuottaa nuorelle oivallus siitä, että hän on itse vastuussa unelmiensa saavuttamisesta ja elämänsä haltuun ottamisesta, ja myös kykenee siihen (Kaartinen-Koutaniemi 2012: 82). Etsivä työ voi auttaa nuorta etsimään omia unelmiaan, löytämään keinoja niiden toteuttamiseksi ja asettamaan tavoitteet niiden mukaisiksi. Mikäli nuori ei ole halukas lähtemään osalliseksi koulutukseen tai työelämään, voidaan hänen kanssaan pyrkiä löytämään muita tärkeitä unelmia toteutettavaksi.

9.2 Löytäjien työkalut osallisuuden tukemisessa

Kuten tuloksista kävi ilmi, Löytäjien tärkein työkalu on yksinkertaisesti nuoren kuunteleminen ja hänen kanssaan keskusteleminen hänen määrittelemistään aiheista. Nuoren kohtaaminen ja mielenkiinnon osoittaminen hänen jakamiinsa asioihin on jo itsessään sellaista osallisuutta vahvistavaa toimintaa, jonka vaikuttavuutta ei sovi vähätellä. Löytäjänä toimivan ihmisen ei tarvitse olla sosiaalialan asiantuntija tai osata soveltaa työhönsä uusimpia menetelmiä ja teorioita: riittää, kun hän osaa olla toiselle ihmiselle ihminen, ja kohdata hänet arvostavalla tavalla. Kun ihminen kokee vuorovaikutuksessa tulevaisuutensa otetuksi vakavasti, voidaan puhua osallisuuden toteutumisesta (Kiilakoski -

Taiponen 2011: 76). Nuori täytyy ensin nähdä ja tarvittaessa tehdä näkyväksi, jotta hänen tunteensa, ajatuksensa ja tarpeensa saavat tarvitsemansa tilan ja huomion.

Kuten aiemmin olen tuonut ilmi, osallisuuden perusajatus on ihmisen kokemus itsestään osana jotain laajempaa kokonaisuutta. Ilman häntä ympäröivää sosiaalista turva-verkkoa ihminen on haavoittuvainen, ja osattomuuden kokemus ihmissuhteissa on yksi ihmiselämän rajoittavimmista ja koskettavimmista. Läheisten muodostaman tukiverkon hyödyntäminen on ehdoton taito silloin, kun elämässä kohtaa vastoinkäymisiä. Nuori on elämässään juuri siinä kriittisessä vaiheessa, kun itsenäistyminen ja riippuvaisuus riitelevät keskenään, ja olo saattaa tuntua joukossakin yksinäiseltä. Moni aikuinen on jo saattanut unohtaa miltei jokaisen nuoruudessaan kokeman tunteen siitä, ettei kukaan voi ymmärtää, tai ainakin suhtautuu siihen vähättelevän huvittuneesti. Nuoren kokemuksen vähättely ainoastaan vahvistaa sitä, ja vakuuttaa häntä siitä, ettei omia tunteitaan tai ajatuksiaan kannata jakaa. Luottamuksen kehittämisessä tärkeää on antaa nuorelle tilaa ilmaista sekä negatiivisia että positiivisia tunteita tuomitsematta. Nuori saattaa testata hänet kohtaavaa aikuista pitkäänkin, mikäli hän on kokenut elämässään paljon pettymyksiä. (Huhtajärvi 2008: 448). Löytäjän vahvistus sille, että nuoren kokemat tunteet ovat arvokkaita ja ne otetaan vakavasti, voi rakentaa pohjaa nuoren osallisuudelle tärkeistä ihmissuhteista tulevaisuudessa. Tätä mahdollisuutta ei kenenkään nuorten kanssa työskentelevän tulisi ohittaa, sillä jo yhdellä turvallisella kontaktilla aikuiseen voi olla nuorelle suuri merkitys.

Löytäjänä toimivan aikuisen on tunnistettava omien tietojensa ja taitojensa rajat. Toimivan maalaisjärjen ja aikuisikään ehtineen ihmisen elämäkokemuksen avulla kykenee kyllä vastaamaan moniin nuorten esittämiin kysymyksiin, mutta jos vastausta ei Löytäjältä itseltään löydy, koulutuksessa saatujen resurssien avulla pystyy nuoren ohjaamaan sinne, mistä vastauksen voi saada. Jotta nuori ei tuntisi itseään pompoteltavan taholta toiselle, voidaan vastausta etsiä yhdessä internetin loputtomista tietovarannoista. Tällöin Löytäjä voi toimia tiedon luotettavuuden arvioitsijana, ja ohjata nuorta oikean tiedon lähteille.

9.3 Ehdotuksia Löytäjien koulutuksen kehittämiseksi

Kuten opinnäytetyön tuloksista kävi ilmi, nuorten tyytyväisyydellä Löytäjältä saamaansa tukeen ja yhteydenoton aikana ilmi tulleiden ongelmien tai vaikeiksi koettujen aiheiden määrällä oli selkeä yhteys. Tämä tuntuu loogiselta tulokselta; toki yksittäisen pulman

käsittelyyn on helpompi paneutua, ja jopa löytää tarvittaessa jonkinlainen ratkaisuehdotus, kuin monimutkaisen ongelmavyöhdin setvimiseen. Miten siis toimia tilanteessa, jossa nuoren tilanne on monimutkainen ja huolia monenlaisia?

Saadun tuen laadulla ei raporttien mukaan sinänsä ollut merkitystä, kiitosta saaneiden keskustelujen joukossa oli sekä konkreettisiin ohjeisiin että kuuntelemiseen ja keskusteluapuun keskittyneitä keskusteluja. Löytäjän tulisi antaa nuoren määrittellä keskustelun kulku ja tuoda ilmi asiat, joita hän haluaa käsitellä: entä jos nuori ei tee toiveitaan ja tarpeitaan tiettäväksi niin, että Löytäjä kykenisi vastaamaan niihin?

Jotta nuoren monimutkaista tilannetta saataisiin selkiytettyä ja nuoren autetuksi tulemisen ja osallisuuden kokemusta vahvistettua, voisin ehdottaa Löytäjille työkaluiksi nuoren odotuksien selvittämistä sekä ongelman rajaamista. Nuori saattaa ottaa yhteyttä Löytäjään saadakseen puhua vaikeiksi kokemistaan asioista ulkopuoliselle; hän kaipaa etupäässä vain kuuntelijaa ja voi kokea, ettei häntä ja hänen tarpeitaan huomioida, jos Löytäjä alkaakin tarjota neuvoja tai toimintaehdotuksia. Sama pätee toisin päin: konkreettisia neuvoja kaipaava nuori voi hyvin kokea, että hänen asiaansa oteta todesta, jos Löytäjä ei reagoi hänen odottamallaan tavalla. Usein nämä odotukset käyvät ilmi itsestään keskustelun aikana, mutta mikäli nuori ei oikein itsekään tiedosta toiveitaan tai ei muuten osaa tuoda niitä esille, voisi olla parasta kysyä asiaa nuorelta suoraan: ”Haluaisitko yhdessä miettiä, mitä tälle asialle voisi tehdä? Jos se tuntuu hankalalta, voidaan toki vain jutella! Puhuminen auttaa monesti jo paljon, ei tarvitse olla yksin asian kanssa.” Tärkeintä tässä tilanteessa olisi mielestäni kysymyksen esittäminen niin, että kumpikin vaihtoehto arvioidaan mahdollisimman tasavertaiseksi toisen kanssa, jotta nuori tuntee voivansa valita täysin vapaasti. ”Pallon heittäminen” nuorelle palvelisi myös nuoren osallisuutta tukevana tekijänä; hän voi itse suoraan vaikuttaa vastaanottamansa tuen laatuun ja kohtaamisen sääntöihin.

Monien haasteiden keskellä kamppaileva nuori voi tuntea itsensä avuttomaksi ja turhautua, koska ei tunne saavansa apua. Myös Löytäjän saattaa olla vaikea saada kokonaiskuvaa monitahoisesta tilanteesta, jäsentää sitä tai tietää, mistä aloittaa. Tällöinkin vastausta voisi lähteä hakemaan nuorelta itseltään: ”Kuulostaa siltä, että sinulla on aika paljon mielen päällä! Olisiko siinä mitään ideaa, jos mietittäisiin mikä näistä asioista olisi sellainen, josta haluaisit aloittaa tämän tilanteen selvittämisen? Kun löytää yhden langanpäähän, niin sotkuisimmaltakin tuntuva solmu voi lähteä aukeamaan.” Tällainen tilanteen erittely ja pohtiminen saattaa auttaa nuorta jäsentämään tilannetta, ja saada

sitä enemmän hallintaan. Mikäli nuori onnistuu valitsemaan yhden asian, jota käsitellä pidemmälle Löytäjän kanssa, on paljon todennäköisempää, että keskustelulle saadaan positiivinen ja nuoren kannalta onnistunut päätös.

Nuorten Etsivään nettityöhön hakeutumisen syiden perusteella voisin myös esittää, että Löytäjien koulutukseen lisättäisiin ohjausta itsetuhoisen ihmisen kohtaamisesta. Tämä taito vaikuttaisi tuloksien perusteella olevan Löytäjille todella usein tarpeen, ja se ei välttämättä tule luonnostaan aikuisuuden mukana. Ohjaus tästä vaikeasta aiheesta saattaisi tukea sekä Löytäjien jaksamista että parantaa heidän valmiuksiaan vapaaehtoistyöntekijöinä, ja sitä kautta auttaisi paremmin myös itsetuhoista nuorta asiakasta.

10 Pohdinta

Keskustelu nuorten syrjäytymisen uhan laajuudesta, vaikutuksista ja ehkäisykeinoista käy edelleen julkisuudessa vilkkaana. Aiheesta on julkaistu tämän opinnäytetyöprosessin aikana lukuisten artikkelien ja tv-dokumenttien lisäksi ainakin yksi kokopitkä elokuva, ja aiheeseen on ottanut osaltaan kantaa myös Suomen istuva presidentti. Tämä kiinnostus nuorten hyvinvointiin on noussut lähinnä syrjäytymisen yhteiskunnallisista vaikutuksista. Kansan ikäjakaman muutos, työurien pidentämisen tarve ja epävakaa taloustilanne ovat tämän hetken ja lähitulevaisuuden tosiasioita: nuoret täytyisi saada pois yhteiskunnan rahapussilta, töihin, kuluttajiksi, maksamaan veroja ja tulevia eläkeitä. Nuorten syrjäytymisen huomiointi yhteiskunnallisena ongelmana ja sen aikaansaamat toimenpiteet ulottuvat onneksi myös nuoriin yksilötasolla, mutta lähtökohdat ovat silti kylmissä numeroissa ja yhteiskuntarakenteiden ylläpidossa. Itse juuri valmistuvana sosiaalialan ammattilaisena soisin, että keskustelun syy-seuraussuhteita pyritäisiin kääntämään toisin päin: yksilön kokonaisvaltaista hyvinvointia tukemalla voidaan vaikuttaa koko kansakunnan hyvinvointiin ja tasapainoon, niin elämänlaadun kuin taloudenkin kannalta.

Mietin pitkään, pitäisikö minun jättää sanojen ”syrjäytynyt” ja ”syrjäytyminen” käyttö kokonaan pois opinnäytetyöstäni niihin yhdistettyjen negatiivisten merkityksien vuoksi. Syrjäytymisen käsitteeltä oli kuitenkin lähdekirjallisuutta hyödyntäessä miltei mahdotonta välttyä, eivätkä mahdolliset korvaavat käsitteet, kuten marginalisaatio tai yhteiskunnan ulkopuolisuus, ole suurelle yleisölle kovinkaan tuttuja. Syrjäytymisen selkeä vastakkaisuus osallisuuden käsitteelle antoi myös mahdollisuuden kummankin käsitteen selkeään ja ymmärrettävään määrittelyyn. Pyrin kuitenkin tietoisesti tuomaan opinnäy-

tetyössäni esille, että myös yhteiskunnallisesta näkökulmasta syrjäytyneenä nähty ihminen voi olla osallisena hänelle merkityksellisistä asioista, ja toimia subjektina omien päämääriensä toteuttamiseksi.

Arvioidessani opinnäytetyöprosessiani jälkeinpäin on sanottava, että tekisin monta asiaa toisin, jos lähtisin työhön näillä tiedoilla ja kokemuksella, jotka minulla nyt on. Opinnäytetyö haki pitkään lopullista muotoaan, ja matkassa oli paljon näin jälkiviisaana turhiksi näkemiäni mutkia. Pyrin avaamaan prosessia mahdollisimman selkeästi, vaikka jokaista pientä yksityiskohtaa koskevaa punnitsemista ja pyörittelyä en lukijaa säästääkseni tuonutkaan ilmi. Itse tuloksien luotettavuus on mielestäni hyvällä tasolla ja analysointimenetelmien käyttö aineistoon ja tutkimuskysymyksiin nähden perusteltua. Aivan viime hetkillä tosin huomasin tehneeni luokitteluvaiheessa yhden ajatusvirheen: voimavarojen etsimistä ei olisi pitänyt erottaa omaksi luokakseen Löytäjien tuen tapoja analysoidessani. Voimavaralähtöinen työskentely erottui selkeästi taustalla läpi koko aineiston, vaikka sitä ei erikseen ollut mainittu, ja sen roolin suuruudesta Löytäjien työssä saa pelkästään tulostaulukkoa katsomalla väärän käsityksen. Tämän seikan huomioon ottaen olen lopulliseen tuotokseen kokonaisuutena kuitenkin oikein tyytyväinen, ja uskon tuloksista voivan olla konkreettista hyötyä yhteistyökumppanilleni.

Vaikka minusta ei ehkä tämän prosessin myötä tullut kummoista tutkijaa, koen kasvaneeni täyttämään ne ammatilliset ja henkilökohtaiset vaatimukset, jotka itselleni opintojen alussa asetin. Tämän opinnäytetyön valmiiksi saattamisen myötä voin lähteä luotavaisin ja uteliain mielin kohti työelämän haasteita.

Lähteet

Alasuutari, Pertti 1999: Laadullinen tutkimus. Vastapaino. Vaajakoski.

Eskola, Jari – Suoranta, Juha 1998: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Jyväskylä.

Etsivä nettityö-hankkeen kotisivut. <www.etsivanettityo.fi> Verkkodokumentti. Luettu 18.12.2012.

Hirsjärvi, Sirkka – Remes, Pirkko – Sajavaara, Paula 2012: Tutki ja kirjoita. Tammi. Hämeenlinna.

Huhtajärvi, Pia 2008: Ammatillinen etsivä työ. Artikkeliteoksessa Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Hoikkala, Tommi - Sell, Anna (toim.), s. 446-457. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Helsinki.

Huttunen, Tero – Merikivi, Jani 2011: Nuorten kohtaaminen verkossa. Artikkeliteoksessa Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Merikivi, Jani - Timonen, Päivi - Tuuttila, Leena (toim.), s. 42-54. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, Humanistinen ammattikorkeakoulu (HUMAK), Helsingin kaupungin nuorisosiainkeskus. Helsinki.

Hämäläinen, Juha 1999: Johdatus sosiaalipedagogiikkaan. Kuopion yliopisto. Kuopio.

Hämäläinen, Juha 2000: Sosiaalipedagoginen strategia koulutuksesta ja työstä syrjäytyneiden nuorten auttamiseksi. Snellman-instituutin arkistojulkaisu 1/2000. Kuopio.

Joensuu, Mika 2011: Nuoret verkossa toimijoina. Artikkeliteoksessa Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Merikivi, Jani - Timonen, Päivi - Tuuttila, Leena (toim.), s. 14-22. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, Humanistinen ammattikorkeakoulu (HUMAK), Helsingin kaupungin nuorisosiainkeskus. Helsinki.

Kaartinen-Koutaniemi Jaakko (toim.) 2012: Etsivässä työssä. Nuorten keskus. Porvoo.

Kiilakoski, Tomi – Taiponen, Janne 2011: Osallisuus ja osallistuminen verkkoperustaisessa nuorisotyössä. Artikkeliteoksessa Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Merikivi, Jani - Timonen, Päivi - Tuuttila, Leena (toim.), s. 75-89. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, Humanistinen ammattikorkeakoulu (HUMAK), Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus. Helsinki.

Kärkkäinen, Henrik 2011: Nuori putoaa putkesta - lasku 1,2 miljoonaa. Verkkootikkeli. Taloussanomien. Julkaistu 18.4.2011. Luettu 31.1.2013.

<<http://www.taloussanomien.fi/tyo-ja-koulutus/2011/04/18/nuori-putoaa-putkesta-lasku-12-miljoonaa/20115003/139>>

Myrskylä, Pekka 2012: Hukassa - Keitä ovat syrjäytyneet nuoret? EVA-analyysi no. 19. Verkkójulkaisu. <www.eva.fi/wp-content/uploads/2012/02/Syrjailyminen.pdf> Luettu 07.01.2013.

Nivala, Elina 2010: Lapsen oikeuden osallisuuden perustana. Artikkeliteoksessa Lasten ja nuorten osallisuuden tukeminen lastensuojelutyössä. Tanskanen, Ilona - Timonen-Kallio Eeva (toim.), s. 18-25. Turun Ammattikorkeakoulu.

Nuorten Palvelu ry:n historiikki pähkinänkuoressa. Verkkodokumentti. n.d.

<<http://nuortenpalvelu.fi/Historia>>

Luettu 18.12.2012.

Nuorten yhteiskuntatakuu 2012. Verkkodokumentti. Työ- ja elinkeinoministeriö, työllisyys- ja yrittäjyysosasto.

<http://www.nuorisotakuu.fi/files/34024/Nuorten_yhteiskuntatakuu_2013_-raportti.pdf>

Luettu 13.2.2013.

Sinisalo-Juha, Eeva – Timonen, Päivi 2011: Verkkoperustaisen nuorisotyön määrittelyä ja teoriaa. Artikkeliteoksessa Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Merikivi, Jani - Timonen, Päivi - Tuuttila, Leena (toim.), s. 23-35. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, Humanistinen ammattikorkeakoulu (HUMAK), Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus. Helsinki.

Viestintävirasto: Markkinakatsaus 1/2012, Kotitalouksien internetyhteydet.

<www.ficora.fi/attachments/suomimq/65H1aJmvo/Markkinakatsaus_1_2012.pdf>

Luettu 18.12.2012.

ETSIVÄ NETTITYÖ – LÖYTÄJIEN KESKUSTELURAPORTTI

Löytäjän nimi	Päivämäärä
Nimi/nimimerkki	Ikä ja sukupuoli
Nuoren tilanne? (Mahdollinen ongelma, koulutus- /työtilanne, asuuko vanhempien luona, yksin, tukiasunnossa)	
Millaisella mielellä hän oli?	
Millainen tukiverkosto nuorella on, onko hoitosuhteita?	
Millaisia ohjeita nuorelle annettiin?	
Muita huomioita	

