

NUORISODIAKONIA PALVELUOHJAUKSEN NÄKÖKULMASTA

Satu Räihä

Opinnäytetyö, syksy 2011

Diakonia-ammattikorkeakoulu,

Diak Itä, Pieksämäki

Sosiaalialan koulutusohjelma

Kristillisen lapsi- ja nuorisotyön
suuntautumisvaihtoehto

Sosionomi (AMK) +

Kirkon nuorisotyönohjaajan

virkakelpoisuus

TIIVISTELMÄ

Räihä, Satu. Nuorisodiakonia palveluohjauksen näkökulmasta. Pieksämäki, syksy 2011, 83 s., 2 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak Itä Pieksämäki. Sosiaalialan koulutusohjelma, kristillisen lapsi- ja nuorisotyön suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK) + kirkon nuorisotyöntekijän virkakelpoisuus.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa tietoa nuorisodiakoniasta ja erityisesti sen yksilötyöstä. Tutkimuksessa selvitettiin; missä määrin nuorisodiakoniassa pätevät palveluohjauksen periaatteet ja lähtökohdat, mikä on nuorisodiakonian yksilötyön suhde muihin palveluihin ja missä määrin palveluohjaajan tehtävät ovat myös nuorisodiakoniaa tekevien tehtäviä. Yhtenä tavoitteena oli kartoittaa kirkon työn ja yhteiskunnallisen työn yhteneväisyyksiä ja eroja. Työelämäyhteistyökumppanina toimi Kirkkohallitus.

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat kirkon erityisnuorisotyöstä ja nuorisodiakoniasta vastaavat työntekijät. Aineisto kerättiin kyselylomakkeella, jossa oli sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä, Webropol-ohjelmaa käyttäen. Kyselyyn vastasi 60 (n=60) vastaanottajaa, vastausprosentti oli 62. Määrällinen aineisto analysoitiin Webropol-ohjelmalla ja kvalitatiivinen aineisto aineistolähtöistä sisällönanalyyysimenetelmää käyttäen.

Tässä tutkimuksessa käytetyn mittarin mukaan palveluohjauksen piirteet pitävät jokseenkin paikkansa myös nuorisodiakoniassa. Kirkollisuus näkyy työntekijöiden arvoissa, käytössä olevissa tiloissa ja uskossa Kristuksen läsnäoloon. Käytännössä työtä ei välttämättä yhteiskunnallisesta työstä erota. Kompastuskivenä voi olla kirkon työntekijöiden viranomaisista poikkeava asema, joka toisaalta on myös avuksi. Työ on vahvasti tekijänsä näköistä.

Asiasanat: nuorisodiakonia, kirkon erityisnuorisotyö, palveluohjaus, kvantitatiivinen tutkimus

ABSTRACT

Räihä, Satu. Youth diaconial work from case managements point of view. Pieksämäki, Autumn 2011, 83 p., 2 appendices. Diaconia University of Applied Sciences, Diak East Pieksämäki. Degree Programme in Social Services, Option in Christian Youth Work. Degree: Bachelor of Social Services.

The aim of this thesis was to produce information of youth diaconial work and especially of its individual work. In the survey it was resolved in what measures case managements principles and premises apply in youth diaconial work, what is youth diaconial work's relationship to other services and in what measures case managers duties are also youth diaconial workers duties. One mission was to chart the similarities and differences between church work and public work. Cooperation with working life was done with the office of the Church Council.

The subject group of this study was the employees who answer for church's special youth work and youth diaconial work. Responses were collected with Webropol-program with a questionnaire that included both structured and open questions. 60 responses (n=60) were received. The response rate was 62 %. The responses were analyzed with Webropol-program and by using data-driven content analysis method.

According to the meter used in this study the lineaments of case management stack up somewhat also in youth diaconial work. The fact youth diaconial workers are with the church shows in their values, in the premises being used and in faith in the Christ's presence. In practise the work seems similar to the work done by society. The stumbling block can be the church worker's status that differs from authorities, which on the other hand is also helpful. The work being done depends a lot in who's doing it.

Key words: diaconial youth work, church's special youth work, case management, kvantitative study

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 NUORISODIAKONIA	8
2.1 Arvot, motiivit ja periaatteelliset lähtökohdat	8
2.2 Työn raamit	9
2.3 Nuorisodiakonian muodot	14
2.3.1 Etsivä työ	14
2.3.2 Yksilö- ja perhetyö	14
2.3.3 Pienryhmätoiminta sekä vankila- ja kriminaalityö	16
2.3.4 Muu toiminta	18
3 NUORTEN PALVELUOHJAUS	20
3.1 Palveluohjaus	20
3.1.1 Lähtökohdat	20
3.1.2 Palveluohjaus henkilökohtaisena ja verkostojen kanssa tehtävänä työnä	22
3.2 Nuorten palveluohjauksen erityispiirteet	24
3.3 Tutkimuksia nuorten palveluohjauksesta	28
4 OPINNÄYTETYÖN TIEDONKERUU JA RAJAUS	31
5 TUTKIMUSASETELMA	33
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	34
6.1 Kohderyhmä	34
6.2 Tutkimusmenetelmät	34
6.3 Kyselylomake ja aineiston keruu	36
6.4 Tulosten käsittely	38
7 TULOKSET	40
7.1 Taustatiedot	40
7.2 Yksilötyön osuus nuorisodiakoniasta	41
7.3 Palveluohjaus nuorisodiakoniassa	41
7.3.1 Lähtökohdat	42
7.3.2 Henkilökohtainen työ	45
7.3.3 Muiden palveluntuottajien ja lähiverkoston kanssa tehtävä työ	50
8 TUTKIMUKSEN ARVIOINTIA	55
9 PALVELUOHJAUKSELLINEN NUORISODIAKONIA	59

9.1 Henkilökohtainen ja hengellinen työ.....	59
9.2 Verkostotyö	62
10 OPINNÄYTETYÖSTÄ ETEENPÄIN	66
LÄHTEET.....	68
Liite 1: Saatekirje	74
Liite 2: Kyselylomake	75

1 JOHDANTO

Nuorten hyvinvoinnista on merkittävä yhteiskunnallinen huoli. Pieni osa nuorista voi yhä huonommin eikä heidän tavoittamisensa ole helppoa. Vuonna 2011 uudistuneessa nuorisolaissa kunnat veloitetaan kehittämään nuorisotyötä moniammatillisissa tiimeissä ja tekemään etsivää nuorisotyötä. Laki mahdollistaa seurakunnan työntekijöiden kutsumisen näihin tiimeihin ja etsivä nuorisotyö on keskeinen osa kirkon erityisnuorisotyötä. Kirkko haluaa tukea osallisuutta ja nuorten hyvinvointia ja tekee yhteistyötä kuntasektorin työntekijöiden kanssa. Palveluja on, mutta niitä ei pidetä riittävinä ja nuoria tavoittavina.

Kirkko täydentää yhteiskunnallisia palveluja ja sen nuorisodiakonian tarkoituksena on auttaa eniten apua tarvitsevia nuoria. Kirjoitettua tietoa siitä mitä työntekijät erityisnuorisotyöksi tai nuorisodiakoniaksi luokiteltavassa yksilötyössä tekevät, ei kuitenkaan juuri ole. Tässä opinnäytetyössä tutkitaan nuorisodiakoniaa palveluohjauksen näkökulmasta. Palveluohjaus on Suomessa melko uusi työtapo, jonka kuvauksessa on yhteneväisyyksiä nuorisodiakonian kuvauksen kanssa, mutta nimitystä ei kirkon piirissä käytetä eikä yhteiskunnallisen ja kirkon työn sisältöjä ole juurikaan vertailtu. Onko nuorisodiakonia palveluohjauksellista?

Opinnäytetyön tekeminen käynnistyi syksyllä 2010. Aihe nousi keskustelusta, jossa sosionomi (AMK) + kirkon nuorisotyönohjaajaopiskelijat kyseenalaistivat kirkon nuorisotyönohjaajan tarpeen tuntee palveluohjausta. Ensin oli ajatuksena tehdä haastattelututkimus jossa olisi kartoitettu kirkon erityisnuorisotyönohjaajien kokemuksia palveluohjauksellisen työtteen käytöstä, mutta pian todettiin, ettei ole tutkittua tietoa siitä tehdäänkö erityisnuorisotyössä palveluohjauksellista työtä. Tässä tutkimuksessa kysyttiin kirkon nuorisodiakonia- ja erityisnuorisotyöntekijöiltä heidän kokemuksiaan palveluohjauksen periaatteiden ja tehtävien toteutumisesta omassa työssään. Niiden lisäksi selvitettiin palveluohjauksessa tärkeää työntekijän suhdetta verkostoon ja yksilötyön osuutta kaikesta työstä. Tutkimus selvittää tutkimusongelmia yksilötyötä 12–18-vuotiaiden kanssa tekevien työntekijöiden työssä.

Tutkimuksen pohjalla on ajatus siitä, että tieto kirkollisen ja yhteiskunnallisen työn yhteneväisyyksistä ja eroista auttaa puhumaan asioista samoilla nimillä. Tutkimuksella saadaan nykytilasta tietoa, jonka pohjalta voidaan myös arvioida sekä työn että koulutuksen kehittämishaasteita. Tärkeää on myös tiedon tuottaminen nuorisodiakoniasta, jota on tutkittu vain vähän.

2 NUORISODIAKONIA

Erityistä tukea tarvitsevien nuorten kanssa tehdään työtä seurakunnissa ja seurakuntayhtymissä monien eri työalojen piirissä. Se vastaa kirkkolaisissa säädettyyn kirkon tehtävään toteuttaa lähimmäisenrakkautta. Seurakunnat toteuttavat tätä tehtävää muun muassa kristillisestä kasvatuksesta, diakoniasta ja kristilliseen sanomaan perustuvasta palvelusta huolehtimalla. (Kirkkolaki 1993.) Tässä tutkimuksessa tarkasteltava nuorisodiakonia kattaa erityistä tukea tarvitsevien nuorten kanssa tehtävän työn sekä diakonia-työn että nuorisotyön piirissä tehtävänä työnä. Kirkon erityisnuorisotyöstäkin siis käytetään tässä tutkimuksessa nimitystä nuorisodiakonia, koska näistä päällekkäin käytetyistä termeistä sen koetaan paremmin kuvaavan työn ideaa. Nuorisodiakoniasta puhuttaessa on myös selvää, että kyseessä on kirkon tekemä työ. Se erottaa työn siitä erityisnuorisotyöstä, jota nykyään yhteiskunnankin puolella tehdään. Vaikka nuorisodiakonia on termeistä selvästi harvinaisempi, ei se kuitenkaan ole uusi. Nuorisodiakoniaa on käytetty 1950-luvulta tälle vuosituuhannelle asti kuvaamaan työtä haasteellisessa elämäntilanteessa olevien nuorten kanssa (Launonen 2004, 84; Nivala 2005).

Kirkkohallitus valmistelee kirkolliskokouksen asioita ja panee täytäntöön sen päätöksiä sekä antaa lausuntoja valtioneuvostolle. Lisäksi sen tehtävänä on kirkon yhteisen hallinnon, talouden ja toiminnan hoitaminen. Käytännössä virasto on jaettu eri osastoihin. Seurakuntien työn kehittäminen ja tukeminen sekä yhteyksien hoitaminen muuhun yhteiskuntaan kuuluu toiminnalliselle osastolle. Toiminnallinen osasto on jaettu yksiköihin, joissa hoidetaan eri toimialojen asioita. Nuorisodiakonia kuuluu Kasvatuksen ja nuorisotyön yksikköön, jossa nuorisodiakoniaa koskevia tehtäviä hoitaa erityisnuorisotyön työalasihteeri. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a.a; Kirkon keskushallinto i.a.)

2.1 Arvot, motiivit ja periaatteelliset lähtökohdat

Mitä sydän on täynnä, sitä suu puhuu (Luuk. 6: 45)

Kirkon erityisnuorisotyön strategia pohjaa nuorisodiakonian Jeesuksen ohjeisiin, erityisesti lähetykskäskyyn (Matt. 28: 18-20) ja rakkauden kaksoiskäskyyn (Matt. 22: 29), sekä

Jeesuksen esimerkkiin kohdata erityistä tukea tarvitsevia lapsia, nuoria ja heidän perheitään. Strategia linjaa nuorisodiakonian heitä etsiväksi, kohtaavaksi ja heidän arjessaan läsnäolevaksi työksi. Työ noudattaa kirkon kasvatustyön periaatteita lastensuojelu- ja muiden lakien tuomien velvoitteiden kanssa. Keskeiset periaatteet ovat luottamus, avoimuus ja yhteistyökykyisyys ja ne vaativat kirkon erityisnuorisotyönohjaajilta ammatillista tietotaitoa ihmissuhdetyössä ja kykyä yhteistyöhön yhteiskunnan tuki- ja palvelujärjestelmien kanssa. (Läsnäolon nuorisotyö 2007, 4-6.)

Työmuoto nousee kirkon perustehtävistä, jotka ovat julistus, palvelu ja yhteys, joista erityisesti palvelu on nuorisodiakonian pohjana. Sen toiminta-ajatus on yhteneväinen diakoniatyön kanssa, eli auttaa eniten apua tarvitsevia, tässä työmuodossa lasten ja nuorten parissa. Kristillisuus työn lähtökohdana näkyy työn sisällössä ja työntekijöiden toiminnassa. Nuorisodiakonian idea on siinä että nuoren rinnalle asetetaan ehdoitta, huolimatta siitä että nuori tekee ratkaisuja, joita työntekijä ei näe hyvinä. Vaikkei nuori palautuisi ”normaalin” piiriin, ei työntekijä häntä hylkää. Kaikki lapset ja nuoret nähdään Jumalan luomina ja lunastamina ja kirkko haluaa luoda heihin yhteyden tehden kristillistä kasvatustyötä virallisen lastensuojelutyön tukena ja rinnalla. Kontaktin nuoreen on oltava turvallinen ja luotettava. Nuoria halutaan tukea ja auttaa kokonaisvaltaisesti. (Läsnäolon nuorisotyö 2007, 4-5; Antti Lemmetyinen, henkilökohtainen tiedonanto 27.1.2011.)

Seurakunnan työssä on oltava näky, että jokaisella on luovuttamaton ihmisarvo ja syntyi tänne millaiseksi tahansa, syntyy aina Jumalan luomana. Sakramentit kuuluvat kaikille. Ei myöskään ole yhtäkään menetettyä tapausta, vaikka todellisuudessa osa selviytyy vaikeista ajoista ja osa ei. Nuorisodiakoniassa uskotaan että sosiaalinen investointi kannattaa. Sen määrää ei kuitenkaan lasketa siten, että sen tulisi tuottaa jonkinlaista tulosta jossakin ajassa. Nuorten kanssa ei luovuteta. (Antti Lemmetyinen, henkilökohtainen tiedonanto 27.1.2011.)

2.2 Työn raamit

Nuorisodiakonian kerrotaan kohdistuvan sellaisiin lapsiin ja nuoriin, joiden voidaan olettaa olevan vaarassa syrjäytyä, tai jotka ovat jo syrjäytyneet (Kirkon tutkimuskeskus 2008, 149-150). Tarkoitus on löytää väliinpuotoajaryhmiä, joita ei ole autettu tai jotka

eivät kelpaa palveluiden piiriin (Tiina Kinnunen, henkilökohtainen tiedonanto 17.4.2011). Kirkon erityisnuorisotyön sihteerinä toiminut Juha Alstela määrittelee työn menevän ihmisten arkeen, kohtaavan ihmisiä ja tarvittaessa hakevan heille tukitoimia ja ohjaavan yhteiskunnan tarjoamaan apuun. Työssä halutaan tavoittaa erityistä tukea tarvitsevia nuoria, jotka eivät ehkä itse osaa hakea apua. (Kirkon tiedotuskeskus 2007.)

Kirkon odotetaan vaikuttavan yhteiskunnallisiin asioihin. Vuonna 2006 toteutetun kyselyn mukaan suomalaiset pitivät keskimäärin hyvin tärkeänä, että kirkko vaikuttaa yhteiskunnan sosiaalisiin ongelmiin. Hyvin tärkeää tai välttämätöntä vaikuttaminen lasten ja nuorten ongelmiin on 81 %:n, syrjäytymiseen 72 %:n, huumeongelmiin 69 %:n, perhe-elämän ongelmiin 68 %:n ja mielenterveysongelmiin 64 %:n mukaan. Kun huomioidaan myös vastaukset ”jonkin verran tärkeää”, kohoavat kaikki edellä mainitut 91–96 prosenttiin. Kansan tutkimuksessa luetelluista viidestätoista ajankohtaisesta yhteiskunnallisesta ongelmasta lasten ja nuorten ongelmia ja syrjäytymistä pidettiin tärkeimpinä vaikuttamisen kohteina. Suomalaisten mielestä kirkon mahdollisuudet vaikuttaa yhteiskunnallisiin asioihin ovat kuitenkin keskinkertaiset tai heikot. (Kansanen 2007, 49-56.)

Nuorisodiakonia tavoittaa työntekijämääräänsä nähden merkittävän määrän nuoria. Erityisnuorisotyön toimintaraportin ja tilastojen mukaan 90 kirkon työntekijää kävi vuoden 2009 aikana yhteensä 5331 henkilökohtaista keskustelua nuorten kanssa. Keskusteluja käytiin kahdenkeskisissä tapaamisissa ja erilaisissa päivystystilanteissa. Keskustelukertojen määrä on pysynyt melko samana viime vuodet, mutta nuorten määrä on vähentynyt ja alle 12-vuotiaiden kanssa käydyt keskustelut prosentuaalisesti lisääntyneet. Lisäksi palveluoperaatio Saappaan ja festivaalitoiminnan kautta asiakaskontakteja oli noin 14800, joista kuitenkin vain 112 nuoren kanssa oli jatkotapaaminen operaatioillan jälkeen. Tuhansia nuoria osallistui myös pienryhmätoimintaan, yökahvilatoimintaan, avointen ovien iltatoimintaan, leireille ja retkille. Lisäksi työntekijät toimivat muun muassa kouluissa, vankila- ja kriminaalityössä sekä lastensuojelun tukihenkilöinä. (Ojala 2010b, 5-23.)

Kirkon erityisnuorisotyön juuret ovat 1950-luvulla, jolloin nuorisotyönohjaajat alkoivat kiinnostua sellaisista kaduilla liikkuvista nuorista, jotka eivät osallistuneet järjestettyyn toimintaan (Alstela 1986, 5). Sotien jälkeisessä vaikeassa yhteiskunnallisessa tilanteessa

visioi Seurakuntaopiston johtaja Siirala nuorisotyön suunnaksi nuorisodiakoniaa, jossa nuorisotyö olisi yhteydessä diakoniaan ja sosiaalityön menetelmiin. Erityinen huoli oli turvattomassa asemassa olevista lapsista ja nuorista; erityisesti aviottomista lapsista, ”älyllisesti tai muuten vajaamittaisista” nuorista sekä ristiriitaisten kotien keskellä kasvaneista nuorista. (Launonen 2004, 84.) Huumausaineiden käyttö alkoi levitä nuorison keskuudessa, minkä seurauksena erityisnuorisotyön virkoja alettiin perustaa ja työ vaikiintui osaksi kirkon nuorisotyötä. 1970-luvun alussa erityisnuorisotyö alkoi tarkoittaa lähimmäiskeskeistä nuorisotyötä, jonka tavoitteena oli että ”nuori löytää merkityksen omalle elämälleen Jumalan luomana ja lunastamana”. Tämä työ kohdistui nuoriin, jotka olivat joutuneet vaikeuksiin tai joiden oletettiin olevan alttiita vaaratilanteille. (Alstela 1986, 5-6.)

Uutta työmuotoa ei otettu avosylin vastaan kirkon piirissä, koska se ei monen mielestä sopinut seurakunnan työksi. Erityisnuorisotyön toimiston naapurusto ei halunnut huumeuoria kulmilleen. Erityisnuorisotyötä tekevät pappi, sairaanhoitaja, diakoni ja psykologi kuitenkin jalkautuivat nuorten maailmaan. Jengien välisiin tapaamisiin ajettiin paikalle, seistiin keskellä ja soviteltiin. Nuoriin tutustuttiin ja heidän rinnallaan kuljettiin. Nuoret, joiden kanssa työtä tehtiin, olivat iältään kymmenestä yli kahdeksaentoista. Yleensä asiakkuus alkoi nuorena ja jatkui täysi-ikäisyyden yli. Nuoret olivat pudonneet koulutuksen piiristä ja jääneet palveluiden ulkopuolelle. Ne nuoret, joilla ei ollut yöpaikkaa, otettiin yöllä toimistolle tuoleille ja sohville nukkumaan. Erityisnuorisotyön tiloista poliisit eivät nuoria tulleet hakemaan. Se oli paikka, jossa ei tarvinnut kokea minkäänlaista uhkaa. Työntekijät eivät kuitenkaan toimineet viranomaisia vastaan, vaan hyvässä yhteistyössä nuorisopoliisin, huumevalvontaan sekä sosiaalitoimen kanssa. Sosiaalitoimen kanssa tehtiin yhteistyötä asuntoja ja erilaisia palveluja hakiessa. Lastensuojelun kanssa yhteistyö oli lähinnä sitä, että nuoren sijoituessa koulukotiin käytiin häntä sieläläkin tapaamassa, lastensuojeluilmoituksia ei tehty. Nuoria motivoitiin toimimaan elämässään, mutta heille ei annettu rahallista apua. Yhteiskunnan ulkopuolelle syrjäytyneet vaativat perään lähtemistä, jotta heidät saataisiin takaisin. Tuolloin kuitenkin puhuttiin ulkopuolelle jäämisestä, eikä syrjäytymiskäsitettä ollut. (Antti Lemmetyinen, henkilökohtainen tiedonanto 27.1.2011.)

1980-luvulla erityisnuorisotyössä pyrittiin sekä ongelmien ennaltaehkäisyyn että vaikeuksissa olevien nuorten etsimiseen. Sen käytännön toteutus oli erilaista riippuen paik-

kakunnasta. Yleisesti ottaen erityisnuorisotyöntekijöiden tehtävä oli välittää nuorille hyväksytyksi tulemisen kokemuksia ja toimia aikuisen mallina. Nuoria ahdistava hätä pyrittiin kohtaamaan ja heidän kanssaan yhdessä etsittiin ratkaisuja ongelmiin. Toisaalta haluttiin myös lisätä ihmisten vastuuta toisistaan ja vähentää tilanteiden siirtämistä ammattilaisille. Erityisnuorisotyöntekijät hankkivat kuitenkin tietoa oman alueensa nuorten tilanteesta tekemällä yhteistyötä koulun, poliisin ja sosiaaliviranomaisten kanssa, jotta erityistä tukea tarvitsevia nuoria olisi voitu parhaiten auttaa. (Alstela 1986, 5-6.)

Moni asia on nuorisodiakoniassa pysynyt samanlaisena. Alstelan mukaan työ painottuu erilaisiin toimintoihin eri seurakunnissa riippuen muista alueella käytettävissä olevista palveluista. Rajallisista resursseista johtuen on jatkuvasti mietittävä työn uudistamista, mahdollisuuksia yhteistyöhön, sekä karsittava eri toimintatahojen kanssa päällekkäisiä toimintoja. (Alstela 2008, 3.) Kinnunen näkee työn olevan eri puolilla samanlaista, mutta kuitenkin erilaista. Ihminen on samanlainen, mutta olosuhteet muuttuvat. Vivahteita tuovat paikkakunnan koko, ajankohtaiset asiat ja alueen kristillinen perinne. Suurella paikkakunnalla nuoren on helpompi livahtaa verkkojen läpi ja verkostoja voi olla työntekijänkin vaikeampi hallita. Pienellä paikkakunnalla eri toimijoilla on paremmat mahdollisuudet olla tietoisia toistensa toiminnasta, mutta asiakkaaksi tulemista voi estää leimaantumisen pelko. Kristillisellä perinteellä voi olla merkitystä siinä kuinka nuorisodiakoniaan työmuotona tai sen monimuotoiseen asiakaskuntaan suhtaudutaan alueella. (Tiina Kinnunen, henkilökohtainen tiedonanto 17.4.2011.) Alueellisia eroja tuovat myös nuorisokulttuurin ilmiasu eri paikkakunnilla ja kuka työtä tekee – toteutukseltaan työ on tekijänsä näköistä (Juha Alstela, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011; Grönholm 2008, 62).

Nuorisodiakonian asiakkaat ovat nuoria, jotka eivät liity järjestettyyn toimintaan, vaikka tarjontaa olisi (Juha Alstela, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011). Asiakkaat ovat monenlaisia, monimuotoisia, ja tarvitsevat erilaisia apuja. Vaikka työn kerrotaan kohdistuvan sellaisiin nuoriin, joita ei muilla keinoin auteta, on todellisuudessa asiakkaina myös nuoria, jotka tarvitsevat tuen useammasta paikasta. Työtä tehdään yhdessä muiden toimijoiden kanssa ajallisten resurssien puitteissa. Yhteinen näky ja tuttuussuhde helpottaa verkostotyöskentelyä. (Tiina Kinnunen, henkilökohtainen tiedonanto 17.4.2011.)

Työntekijän on tiedettävä, mistä oikea apu mihinkin tilanteeseen saadaan. Vaitiolovaatimukset vaikeuttavat tietojen jakamista. Molemmat osapuolet tarvitsevat nuoren suostumuksen tietojen luovuttamiseen. Monesti luottamuksen nuorten piirissä pelätään katoavan, mikäli asiasta lähdetään keskustelemaan toisten toimijoiden kanssa. Vertailukohtana on kuitenkin oltava lapsuuden suojeleminen. (Juha Alstela, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011.)

Strategian mukaan nuorisodiakonian erottaa sosiaalihuollosta sen yhteys sanaan ja sakramentteihin (Läsnäolon nuorisotyö 2007, 4). Sana ja sakramentit ovat läsnä työn hengessä, eivätkä niinkään näy konkreettisesti Raamatun lukemisena. Työssä halutaan näyttää toista todellisuutta, edes pieninä paloina. Nuorta kannatellaan. Hyvä kokemus, hyvä kosketus, se voi olla totta tässä elämässä. (Tiina Kinnunen, henkilökohtainen tiedonanto 17.4.2011.) Työ on seurakunnan toimintaa, seurakunnan tiloissa, joissa voi olla risti seinällä ja nuoret tietävät työntekijän työnantajan (Juha Alstela, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011). Käännyttämistä työ ei ole. Ensimmäinen on annettava ihmiselle leipää ja sitten vasta on sakramenttien vuoro. (Jukka Rakemaa, henkilökohtainen tiedonanto 28.1.2011.) Kristittyinä voi kuitenkin uskoa siihen että Kristus on kohtaamisessa läsnä (Antti Lemmetyinen, henkilökohtainen tiedonanto 27.1.2011).

Grönholm nostaa jalustalle välittämisen ja itsetunnon vahvistamisen vetäytyvien nuorten kanssa tehtävässä työssä (Grönholm 2008, 62). Kaiken pohjana onkin nuoren kohtaaminen ja hänen elämässään läsnä oleminen. Kinnunen avaa kohtaamista ihmisen nähdäksi tulemisena. Kohdattu on kiinni kopattu, nuori, joka ei vain lipsahda välistä. Siitä tulee tunne että minut on huomattu, tuo ihminen on kiinnostunut minusta ja minun asioistani. (Tiina Kinnunen, henkilökohtainen tiedonanto 17.4.2011.) Oleellisinta on kuuntelu. Työntekijän on myös laitettava itsensä likoon ja oltava läsnä itsenään omine ajatuksineen. Vasta nuoren kuuntelemisen ja hänen elämässään läsnä olemisen jälkeen voi häntä auttaa eteenpäin ja kaivaa hänen voimavarojaan esiin. (Jukka Rakemaa, henkilökohtainen tiedonanto 28.1.2011.)

2.3 Nuorisodiakonian muodot

2.3.1 Etsivä työ

Ja sitokaa jalkineiksenne alttius julistaa rauhan evankeliumia (Ef. 6: 15)

Nuorisodiakonia etsii apua tarvitsevia nuoria. Ehkä tunnetuin kirkon etsivän työn muoto on nuorten avustus- ja sielunhoitotyötä toteuttava Saapas. Lemmetyisen ja Rakemaan kertomasta ymmärtää Saappaan kuvaavan työtä sekä konkreettisesti että symbolisesti. Saapas-toiminnan nähdään alkaneen Keimolassa järjestetyistä festivaaleista, missä eivät alttiuden kengät riittäneet, vaan mutaan oli lähdettävä saappaat jalassa. Tuolloin myös perustettiin ensimmäinen selviämisasema kun nuoria kuljetettiin kirkkoon nukkumaan. Etsivä työ ei ole siistiä sisätyötä, vaan se vaatii heittäytymään, suuntaamaan sinne missä nuoret ovat ja tarttumaan niihin asioihin joita vastaan tulee. (Antti Lemmetyinen, henkilökohtainen tiedonanto 27.1.2011; Jukka Rakemaa, henkilökohtainen tiedonanto 28.1.2011.) Saapasta toteutetaan festivaaleilla, joilla painottuu ensiaputyöskentely, katupartiontina nuoria etsien ja heidän kanssaan keskustellen, sekä uutena työtapana Net-tiSaappaana Saappaan tavoitteita nuorten suosimilla yhteisöllisen median sivuilla toteuttaen (Nuorten Keskus i.a.).

Tavat etsiä nuoria ovat jossain määrin muuttuneet. Lemmetyinen kuvaa 70-luvun etsivää työtä puistoihin menemisenä aidanraoista ryömien ja huumausaineita käyttävien nuorten porukoihin liittyen. Etsivän työn kautta tulivat myös yksilötyön asiakkaat. (Antti Lemmetyinen, henkilökohtainen tiedonanto 27.1.2011.) Nykyään etsivää työtä tehdään katurien lisäksi myös harrastusten parissa, kouluissa ja kerhoissa (Juha Alstela, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011).

2.3.2 Yksilö- ja perhetyö

Kehotamme teitä, veljet: ojentakaa kurittomia, rohkaiskaa arkoja, tukekaa heikkoja ja olkaa kaikkia kohtaan kärsivällisiä (1.Tess. 5: 14)

Yksilötyötä tehdään monin eri tavoin; tavaten ja keskustellen, toiminnallisien menetelmin sekä sähköpostin tai vaikka Tekstaritupun välityksellä (Kinnunen 2008, 125-127; Messi – ohjaus- ja toimintakeskus nuorille ja nuorille perheille i.a.a; Messi – ohjaus- ja toimin-

takeskus nuorille ja nuorille perheille i.a.b). Yksilötyössä ja perhetyössä ei ole kaavaratkaisuja. Tilanteet ovat yksilöllisiä ja jokainen perhe on erilainen. Myös henkilökemiat vaikuttavat. On kysyttävä, mikä juuri kyseessä olevalle henkilölle tai perheelle toisi avun. Tilanteet ovat hankalia, mutta ihmiset ovat ihmisiä. Inhimillisiä. Nuori voi leimaantua käyttäytymään niin kuin hänen odotetaan käyttäytyvän. Nuorisodiakoniassa katsotaan ihmistä eikä diagnooseja, vaikka nekin on tiedettävä sillä kun kokonaisvaltainen kuva nuoresta on totuudenmukainen saa häntä paremmin tuettua. Työntekijän työ on löytää nuoresta vahvuudet, joiden varaan on parempi rakentaa kuin ongelmien. Tärkeä osa työtä on nuoren motivointi. (Tiina Kinnunen, henkilökohtainen tiedonanto 17.4.2011.) Voimavarat muutokseen ovat nuorella itsessään, mutta työntekijän tehtäväksi jää auttaa niitä pääsemään esiin (Jukka Rakemaa, henkilökohtainen tiedonanto 28.1.2011).

On kuultava mitä nuori sanoo ja tartuttava siihen. Nuoren puolesta ei asioita voi tehdä eikä hänen toiveitaan saa turhentaa, vaan toiveet ovat lähtökohta työskentelylle. (Jukka Rakemaa, henkilökohtainen tiedonanto 28.1.2011.) Nuori on oman elämänsä asiantuntija. Hän rakentaa itse omaa elämäänsä ja muodostaa itse omat toiveensa ja unelmansa. Lähtökohtaisesti on kysyttävä missä nuori ajattelee työntekijän voivan auttaa. Työntekijä voi pohtia yhdessä nuoren kanssa mistä tämän tilanteessa on kyse sekä auttaa ja tukea mikäli nuori ei jostakin saa kiinni. On annettava aikaa ja sallittava kompurointikin. Ei ole kuitenkaan tarkoitus toteuttaa tai täyttää kaikkea mitä nuori haluaa. Nuorelle voi antaa tietoa ja palautetta toiminnasta; ”tuollaisessa tilanteessa on normaalia reagoida noin”. Samoin on tärkeää tuoda rajat aikuisen näkökulmana asioihin ja kertoa mikä ei ole hyväksyttävää. (Tiina Kinnunen, henkilökohtainen tiedonanto 17.4.2011.) Nuorisodiakonian tehtävä on myös vastuuttaa, saada nuori miettimään tekojaan ja tuomita pahat teot (Jukka Rakemaa, henkilökohtainen tiedonanto 28.1.2011).

Nuoresta muodostetaan aina kokonainen kuva. Etenemisen on tapahduttava nuoren vauhdissa, koska on kyse hänen elämästään. Nuoren on oltava valmis muutokseen ja rakentamaan uutta. Hyvätkin muutokset ovat pelottavia. Nuorta motivoidaan toimimaan tavallisuuden näkökulmasta – voi kannattaa hankkia koulutus tai töitä, vaikkei niin jostain syystä haluaisi tehdä. Yhteiskunnassa myös odotetaan kouluttautumista ja työntekoa ja ne ovat yhteydessä itsetuntoon. (Tiina Kinnunen, henkilökohtainen tiedonanto 17.4.2011.) Nuorilla on oikeudet palveluihin. Sen lisäksi että nuoria on niihin motivoitu, on motivoitu myös oppilaitoksia ottamaan nuoria sisään. (Antti Lemmetyinen, henkilö-

kohtainen tiedonanto 27.1.2011.) Kun nuori rakentaa elämän raameja kuntoon, voi hänelle olla tärkeää saada mieltä asioita Jumalastakin. Nuorisodiakonian kautta mahdollistuu myös seurakuntayhteys. (Tiina Kinnunen, henkilökohtainen tiedonanto 17.4.2011.)

Kotikäyntejä tehdään nuoren luvalla tai vanhempien pyynnöstä. Keskeistä on tukea vanhempien kasvatustyötä ja nuorten ymmärtämistä, nuoren ja vanhempien välistä poitiivista vuorovaikutusta. Monesti nuorten vanhemmatkin ovat vaikeassa elämäntilanteessa ja niiden vanhempien tavoittaminen, joita eniten haluaisi tavoittaa, on vaikeinta. Nuorisodiakoniassa toimitaan aikuisena nuoren rinnalla. Nuoren kanssa tai häntä vastaan ei liitouduta, vaan toimitaan yhdessä muiden aikuisten kanssa hänen hyväkseen, hänen valtuutuksellaan. Työntekijä voi myös pyrkiä vaikuttamaan siihen että yhteistyötä päästään tekemään esimerkiksi ujuttamalla nuorelle ajatuksen vanhempien tapaamisesta. Nuoren valtuutus tarvitaan, jotta työ tukisi nuoren kasvua eikä estäisi sitä. Nuoren on koettava tarvitsevänsä apua. (Juha Alstela, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011.)

2.3.3 Pienryhmätoiminta sekä vankila- ja kriminaalityö

Minä olin vankilassa ja te tulitte minun luokseni (Matt. 25: 36)

Hän vie minut vihreille niityille, hän johtaa minut vetten ääreen, siellä saan levätä (Ps. 23: 2).

Nuorisodiakoniatyön alkuaikoina kriminaalityö oli työalan ydinalueita. Kouluissa pidettiin tietoiskuja ajankohtaisista asioista ja ennen kaikkea kaduilla liikkuviin nuoriin tutustuttiin ja heidän elämässään oltiin läsnä pitkiäkin aikoja. Niitä jotka joutuivat vankilaan, käytiin sielläkin tapaamassa ja vankilasta vapautuneita pyrittiin auttamaan esimerkiksi asunnon saamisessa. Moni halusi irti entisestä ja siinä haluttiin tukea esimerkiksi tekemällä yhdessä jotain lauantai-iltana, kun riski sivuraiteille ajautumisesta oli suurempi. Tärkeää oli että nuorilla oli mielekästä tekemistä palvelujärjestelmän piirissä. (Antti Lemmetyinen, henkilökohtainen tiedonanto 27.1.2011.) Edelleen tuttuja nuoria käydään tapaamassa vankiloissa. On tärkeää luoda silta siviiliin ja vankilan välille ja keskustella siviiliin siirtymiseen liittyvistä asioista, ennen kuin nuori vapautuu. (Juha Alstela, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011.)

Vankilatyössä oleellista on armo ja anteeksianto. Vankilaan tuomituksi tuleminen on kuin polttoleima, jonka Jumalan anteeksianto kuitenkin pyyhkii pois. Ihminen muistaa, mutta Jumala ei muistele. (Antti Lemmetyinen, henkilökohtainen tiedonanto 27.1.2011.) Nuorisodiakoniassakaan ei ole tarkoitus katsoa vankia vankina, vaan ihmisenä (Tiina Kinnunen, henkilökohtainen tiedonanto 17.4.2011). Vankiloissa pidetään kotipaikkaryhmiä, joissa keskustelun aiheet vaihtelevat seksin ja Jumalan välillä – tarkastelun kohteena ovat kaikenlaiset elämän kysymykset. Työntekijä on olemassa, läsnä, kuunnellen, niin vankila-aikana kuin sen jälkeenkin. Nuoriin on otettava aktiivisesti kontaktia. (Jukka Rakemaa, henkilökohtainen tiedonanto 28.1.2011.) Vankiloista ovat lähteneet liikkeelle myös niin sanotusti erilaiset jumalanpalvelukset. Esimerkiksi Jaakko Löytty oli mukana värittävässä jumalanpalveluksissa, jotka vankiloissa keräsivät väkeä, vaikkei siellä jumalanpalveluselämään muuten aktiivisesti osallistuttu. Messun jälkeen ennen selleihin paluuta pidettiin myös yhteisöllisyyttä luovat kirkkokahvit. (Antti Lemmetyinen, henkilökohtainen tiedonanto 27.1.2011.)

Rikosseuraamuslaitoksen kanssa tehdään yhteistyötä ja seurakunnasta voi lähteä ohjaaja esimerkiksi leireille. Jotkut pitävät leirejä ja retkiä vartijoille, jotkut vangeille, myös niin että vankien perheet ovat mukana. (Juha Alstela, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011.) On otettava huomioon, ettei vankeus kosketa vain vankia, vaan myös hänen läheisiään ja siksi on tärkeää huomata perheet, joista isä tai äiti on vankeudessa. Lapsille voi olla merkityksellistä löytää paikka, jossa perheen tilanteesta voi puhua. (Tiina Kinnunen, henkilökohtainen tiedonanto 17.4.2011.)

Pienryhmätoiminnan tavoitteena on tukea nuoria kasvussa vastuulliseen, itsenäiseen elämään sekä sosiaaliseen suoriutumiseen (Ojala 2011, 6). Ne antavat nuorille mahdollisuuden voimaantua ja lisäävät elämänhallinnallisia taitoja (Aarnio & Lallinaho 2010, 29-30; Grönholm 2008, 56, 60-61.) Alstela kertoo ryhmien toimivan välineinä muulle keskustelulle, tarkoitus on, että nuoret tulevat kuulluksi ja voivat työstää yhteisiä kokemuksia ohjaajan johdolla. Nuoret kerääntyvät yhteisen toiminnan ympärille ja voivat kokea yhteisöllisyyttä. Ryhmät, esimerkiksi autopajatoiminta, tarjoavat paikan minne mennä ja uusia kavereita kyseenalaisten sosiaalisten verkostojen tilalle. Autopajatoimintaa järjestetään kaupunkien ja ammattikoulujen kanssa yhteistyössä. Sen on tarkoitus olla nuoria motivoiva toiminta, johon valitaan tällaisen ryhmän tarpeessa olevat. Ryh-

mästä saa myös vertaistukea. (Aarnio & Lallinaho 2010, 28-30; Juha Alstela, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011; Grönholm 2008, 51-60.)

Vertaistuki on ainutlaatuinen tuki. Kinnunen kuvaa lasten kokevan valtavan merkityksellisenä tilanteen, jossa he tapaavat muita samassa tilanteessa olevia lapsia. On helpottavaa huomata, ettei ole ainut maailmassa, jolle on käynyt näin. Kyse ei ole terapiasta eivätkä ohjaajat ole terapeutteja. Joidenkin kohdalla ryhmätoiminnalla ja ryhmän tuella voi toki olla terapeuttisia vaikutuksia. Joillekin ryhmä antaa kokemuksen siitä että asiasta on lupa puhua ja jotkut ottavat monia isoja harppauksia eteenpäin – ryhmän anti on yksilöllinen. Ohjaajat huolehtivat siitä, etteivät ryhmään osallistuvat jää tyhjän päälle. Tarvittaessa lapsen tai nuoren kanssa jatketaan työskentelyä yksilötyönä tai häntä ohjataan terapiaan. (Tiina Kinnunen, henkilökohtainen tiedonanto 17.4.2011.)

2.3.4 Muu toiminta

”Ketuilla on luolansa ja taivaan linnuilla pesänsä, mutta Ihmisen Pojalla ei ole, mihin päänsä kallistaisi” (Luuk. 9: 58)

Nuorisodiakonian piirissä merkittäviä toimintaympäristöjä ovat edellisissä kappaleissa mainittujen lisäksi avointen ovien kahvilat, internet, retket ja leirit sekä koulut. Lisäksi nuorisodiakoniatyöntekijät kouluttavat vapaaehtoisia toimijoita nuorisodiakoniatyöhön. Vapaaehtoisia voidaan pitää merkittävänä resurssina työmuodolle, joskin vapaaehtoisten määrä on jatkuvasti laskenut. Tällä hetkellä heitä on alle tuhat. (Ojala 2011, 2, 5)

Avointen ovien kahvilat ovat alkaneet erityisnuorisotyön työmuotona, mutta nykyään niitä järjestetään paljon myös perusnuorisotyön osana (Ojala 2011, 3). Riippumatta järjestäjästä toimivat nämä kahvilat nuorisodiakonian puolesta, keräten nuoria pois kaduilta järjestetyn toiminnan piiriin. Erityisnuorisotyön toimintaraportin ja tilastojen mukaan kahvilatoiminta on vähitellen hiipumassa, mutta uudeksi työympäristöksi on noussut Internet, jota käyttää 66 % seurakunnista nuorisodiakonian välineenä. Internetissä työtä tehdään niin Facebookissa, sähköpostilla kuin keskustelupalstoillakin. (Ojala 2011, 9, 13.)

Vaikka leirejä voidaan pitää seurakuntien vahvuutena, on niiden määrä nuorisodiakonian piirissä laskussa. Nuorisodiakoniatyöntekijät menevätkin myös sinne, missä nuoret ovat,

mistä kouluysteistyö on hyvä esimerkki. Nuorten koulunkäyntiä vaikeuttavat henkilökohtaiset kysymykset ovat lähtökohtana yhteistyölle. Useimmiten yhteistyötä tehdään yläkoulujen kanssa, mutta myös ammatillisten oppilaitosten, alakoulujen ja lukioiden kanssa. (Ojala 2011, 10-11.)

3 NUORTEN PALVELUOHJAUS

Palveluohjauksen tarkoituksena on palveluiden hajanaisuuden haittojen lieventäminen, yksilöllisten tarpeiden tunnistaminen ja palveluiden järjestäminen niiden mukaan. Palveluohjauksessa asiakkaalle nimetään henkilökohtainen vastuhenkilö tukemaan asiakasta ja hänen läheisiään palvelujen valinnassa, jolloin palvelujen tarve ja päätökset tehdään lähellä käyttäjää, hänen tilannettaan seuraten. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2008a.) Yksilökohtaisen palveluohjauksen tarpeen voidaan nähdä nousevan muuttuneesta yhteiskunnallisesta tilanteesta, sosiaali- ja terveydenhuollossa tapahtuneesta siirtymästä asiakaslähtöisyyteen sekä sosiaaliturvalainsäädännön monimutkaisuudesta. Palveluohjaus käsitteenä on kuitenkin ollut jäsentymätön ja sen eri ulottuvuudet on ollut vaikea tiivistää yhteen. Nyt siitä on muotoutumassa kattokäsite, jonka alle mahtuvat erilaiset asiakkaat omine tarpeineen, palveluohjauksen eri työotteet, palveluntuottajat sekä auttajatahot erilaisine tukimuotoineen ja palveluineen. (Hänninen 2007, 11-14.)

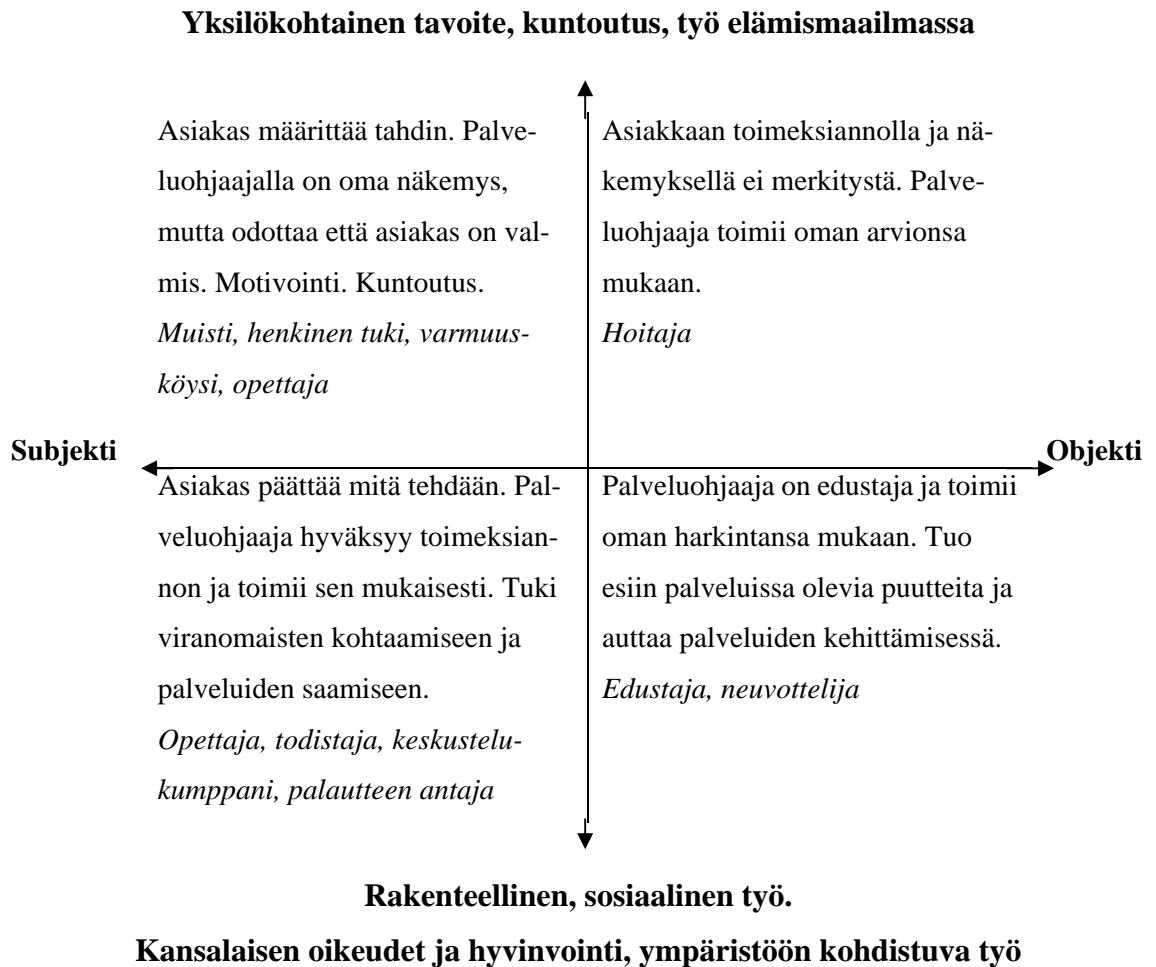
Tässä luvussa esitellään tutkimuksen taustana oleva käsitys siitä, mitä palveluohjaus on. Huomio keskittyy palveluohjauksen keskeisiin periaatteisiin ja työn eri osa-alueisiin, ei niinkään siihen miten palveluohjauksen tehtäviä hoidetaan. Luvussa tarkastellaan mitä erityispiirteitä nuoret asiakasryhmänä tuovat palveluohjaukseen ja mistä palveluohjauksen tarve heidän kohdallaan nousee.

3.1 Palveluohjaus

3.1.1 Lähtökohdat

Asiakaslähtöisyyttä voidaan pitää palveluohjauksen kulmakivenä. Palveluohjauksen olisikin alettava asiakkaan aloitteesta ja palveluohjauksen käynnistämiseksi ratkaiseva tekijä olisi hyvä olla asiakkaan tilanne hänen itsensä määrittämänä. Työote ja työtehtävät määrittyvät, kun palveluohjaaja on tutustunut asiakkaaseen. Palveluohjaus on jokaisen asiakkaan kohdalla erilaista. Siinä ei pyritä muuttamaan asiakasta, eikä ongelmien nähdä olevan lähtöisin asiakkaasta. Keskeistä on asiakkaan voimavarojen löytäminen ja niiden saaminen käyttöön asiakkaan mahdollisimman itsenäistä elämää tukemaan sekä raken-

teisiin vaikuttaminen siten, että ne eivät aiheuttaisi asiakasryhmälle ongelmia. Asiakas on palveluohjaajan toimeksiantaja ja työtä tehdään hänen ehdoillaan, joskin työotteita on erilaisia ja palveluohjaaja voi olla kuvion 1 mukaisesti yhtä hyvin asiantuntija, kumppani kuin opaskin. Asiakaslähtöisyys korostuu myös viranomaisyhteistyön rakentamisessa. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 38; Socialstyrelsen 2005, 38-41; Suominen & Tuominen 2007, 13-25; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2008b.)



KUVIO 1. Palveluohjauksen nelikenttä (Socialstyrelsen 2005, 38-41).

Suomisen mukaan palveluohjaustyö perustuu muun muassa henkilökohtaisen ja pitkäaikaisen suhteen luomiseen (Suominen 2010, 46). Palveluohjauksessa tavoitellaan asiakkaan tarpeiden täyttymistä ja hänen tavoitteidensa toteutumista. Palveluohjaus pyrkii auttamaan asiakasta pääsemään tilanteeseen, jossa hän pystyy itse asettamaan tavoitteita ja toimimaan niiden saavuttamiseksi. Palveluohjauksen aloittamistakin voidaan siten pitää tarpeettomana silloin, kun asiakas tietää, mitä tarvitsee ja kykenee toimimaan sen

saadakseen. Toisaalta palveluohjaus on sitäkin, että asiakas vain konsultoi palveluohjaajaa tarvittaessa. Palveluohjaaja toimii asiakkaan tukena ja rinnallakulkijana tämän tilanteen kehittyessä. (Eloranta 2006, 63; Suominen & Tuominen 2007, 13-16.)

Palveluohjaaja ei voi olla joka asian asiantuntija, mutta hänen on oltava palvelujärjestelmän asiantuntija. On tunnettava palvelut ja asiakkaan oikeudet niihin, jotta voi hankkia asiakkaalle sellaista apua joka auttaa pääsemään tavoitetilanteeseen. Yksinkertaisissakin ongelmissa, jotka kuuluvat selvästi vain jollekin yhdelle palveluntuottajalle, voidaan tarvita joku joka auttaa palvelun saamisessa. Palveluohjaajan on oltava ”sisällä” palveluntuottajien verkostossa olematta kuitenkaan viranomainen. On tärkeää, että palveluohjaajalla on hyvät suhteet palveluntuottajiin, sillä yksi palveluohjauksen tarkoitus on nimenomaan helpottaa palveluiden yhteensovittamista. Palveluohjaus on asiakkaan asiassa, mutta pyrkii järjestämään palvelut myös yhteiskunnan kannalta tehokkaalla tavalla. (Suominen & Tuominen 2007, 32, 53; Ala-Nikkola & Sipilä 1997, 5, 8)

3.1.2 Palveluohjaus henkilökohtaisena ja verkostojen kanssa tehtävänä työnä

Palveluohjaaja työskentelee kuvion 1 mukaisesti ammattilaisena sekä ihmisen arjessa, ”elämismaailmassa”, että palvelujärjestelmässä, ”systeemimaailmassa”. Hänen on pystyttävä heittäytymään asiakkaan maailmaan ja vuorovaikutussuhteeseen sekä osattava pelata palvelujärjestelmässä. Elämismaailmassa palveluohjaaja jalkautuu kohtaamaan asiakkaan, auttamaan tarvittavien arjen taitojen opettelussa ja asioiden hoitamisessa, vahvistamaan asiakkaan osallisuutta tämän omassa yhteisössä, aktivoimaan asiakkaan lähipiiriä auttajina sekä tekee palvelujärjestelmää ymmärrettäväksi asiakkaalle. Systeemimaailmassa hän järjestää asiakkaalle tämän tarvitsemia palveluja sekä huolehtii että palveluntuottajat ovat tietoisia toistensa toiminnasta ja asiakkaan kokonaisvaltaisesta tilanteesta. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996; Pietiläinen 2003, 31; Suominen & Tuominen 2007, 22; Suominen 2010, 44-49.)

Palveluohjauksen sisältö riippuu asiakkaasta, asiakkaan lähiverkostosta, palveluohjaajasta ja palveluntuottajista. Palveluohjauksessa ei ole oleellista että tehdään kaikki asiat, joita palveluohjaukseen voi kuulua, vaan että tutustutaan asiakkaaseen, selvitetään mitä hän elämältään haluaa ja millaista apua hän tarvitsee ja on valmis hakemaan tavoitteisiin päästäkseen. Varsinainen työskentely aloitetaan sen pohjalta millainen kuva asiakkaasta

muodostuu. Palveluohjaaja auttaa pilkkomaan tavoiteltavat asiat konkreettisiksi, saavutettavissa oleviksi välitavoitteiksi. (Hyttinen 2001, 14; Suominen & Tuominen 2007, 73-74.) Erilaiset palveluohjauksen mallit kertovat, miten palveluohjaus asiakkaiden erilaisista tarpeista lähtien näyttäytyy monenlaisena. Palveluohjauksen ei tarvitse pitäytyä yhden mallin rajoissa, vaan saman asiakkaankin kohdalla voidaan ja täytyy toimia eri tavoin asiakkuuden eri vaiheissa tarpeiden muuttuessa.

Palveluohjauksen mallit jakautuvat sen mukaan millainen rooli palveluohjaajalla on suhteessa asiakkaaseen ja palvelujen järjestämiseen. Toisessa ääripäässä työ on hyvin intensiivistä rinnalla kulkemista ja arjen opettelua, toisessa taas lähinnä konsultointia. Konsultoivassa työssä voi riittää yksikin tapaamiskerta ja palveluohjaaja on tärkeä tiedonantajana. Käytännössä palveluohjauksen malleja on monia, eikä työ ole selkeästi jonkin tässä esitellyn mallin mukaista, vaan se voi keskittyä johonkin pienempään osaan tai olla näiden mallien yhdistelmä. Seuraavat palveluohjauksen mallit on jaettu kolmeen Suominen ja Tuominen tapaan. Perinteistä tai yleistä palveluohjausta on kun palveluohjaaja toimii palvelujärjestelmän asiantuntijana, järjestää tarvittavia palveluja ja hoitaa niiden yhteensovittamisen. Voimavaralähtöisessä palveluohjauksessa asiakkaan itsemääräämisoikeus korostuu ja työskentely perustuu asiakkaan asettamiin tavoitteisiin ja hänen voimavarojensa käyttöön saamiseen. Asiakkaan ja työntekijän välisellä luottamuksellisella suhteella on keskeinen rooli ja palveluohjaaja toimii asianajajana puolustuen asiakkaan oikeuksia sekä neuvoen häntä. Intensiivisestä palveluohjauksesta puhutaan kun palveluohjaaja ohjaa vaikeassa elämäntilanteessa olevaa asiakasta tämän arjessa tukien ja motivoiden häntä. Tällöin palveluohjaajalla on asiakasta hoitava ja kuntouttava rooli. (Eloranta 2006, 63; Pietiläinen 2003, 30-31; Suominen & Tuominen 2007, 31-33.)

Luottamuksellinen suhde työntekijän ja asiakkaan välillä on keskeinen tekijä palveluohjauksessa ja sen luominen on yksi palveluohjaajan tehtävä. Suhteen perusta on kohtaamisessa, jossa asiakas nähdään ja hyväksytään siinä missä hän on sellaisena kuin hän on, kokonaisvaltaisesti eikä vain ongelmiansa summana. Suhteessa ei ole asetelmaa, jossa palveluohjaaja tietäisi asiakasta paremmin, vaan työskentely etenee dialogissa. Työntekijä ja asiakas voivat luoda yhteisen ymmärryksen jakamalla kumpikin omaa tietoaan. Luottamuksellinen ammatillinen ja kuitenkin henkilökohtainen suhde ei siis ole vain nyökyttelyä ja seesteistä samanmielisyyttä, vaan siihen kuuluu mahdollisuus olla eri

mieltä. Työntekijällä on hyvä olla taitoa olla menemättä mukaan kaikkeen mitä asiakas sanoo sekä taito olla luokittelematta asiakkaita. On myös oleellista huolehtia siitä että vastuuttaa asiakasta ja pitää hänestä kiinni oikeassa suhteessa ja oikeaan aikaan. (Mönkkönen 2007, 38-40, 52-56, 63-70, 86-87, 92-94; Suominen & Tuominen 2007, 79-80; Suominen 2010, 16-19; Särkelä 2001, 31-42.)

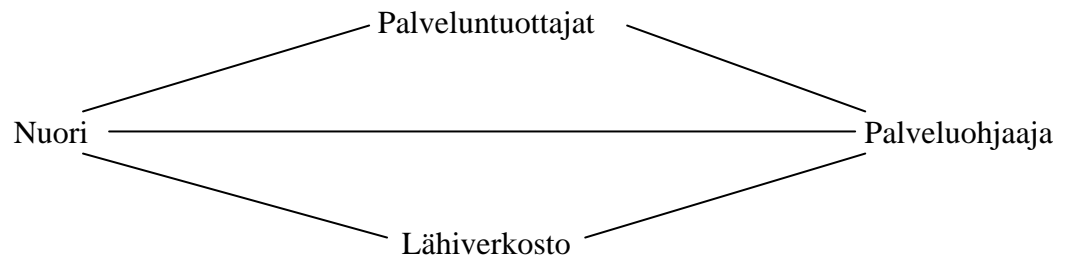
Palveluohjaajan tehtävänä olla sekä palvelujärjestelmän edustaja asiakkaan kumppanina että asiakkaan edustaja palveluntuottajien yhteistyökumppanina. Palveluohjaaja kartoittaa asiakkaan tarpeita, arvioi ja seuraa palveluiden riittävyttä ja tarpeellisuutta sekä neuvoa ja auttaa asiakasta palvelujen hankinnassa. Palveluohjaaja tukee asiakasta tämän tarpeet ja voimavarat huomioiden. Hänen tehtävänsä on myös auttaa palveluiden kordinoinnissa. Yksittäisen asiakkaan lisäksi palveluohjaajan on hyvä tuntee asiakasryhmä siten että voi välittää sen tarpeista viestiä palveluntuottajille ja vaikuttaa asiakasryhmän entistä parempaan huomioimiseen rakenteellista työtä tehdessä. (Hytinen 2003, 86; Pietiläinen & Seppälä 2003, 51; Suominen & Tuominen 2007, 22-24; Suominen 2010, 120-121.)

3.2 Nuorten palveluohjauksen erityispiirteet

Nuorella tarkoitetaan nuorisolaissa alle 29-vuotiaita (Nuorisolaki 2006/72), kirkon nuorisotyössä 14–17-vuotiaita tai laajassa merkityksessä 7-29-vuotiaita (Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a.b) kun taas kehityspsykologiassa nuoruusikä on määritetty esimerkiksi 12–22-vuotiaisiin (Aalberg & Siimes 2007, 15). Tässä tutkimuksessa nuorilla tarkoitetaan 12–18-vuotiaita. Määrittely perustuu erityisnuorisotyön toimintaraportin ja tilastojen jakoon, jossa määritetään alle 12-vuotiaat lapsiksi, 12–14-vuotiaat varhaisnuoriksi, 14–18-vuotiaat nuoriksi ja sitä vanhemmat nuoriksi aikuisiksi (Ojala 2010b, 10).

Nuorten palveluohjausta tarkastellessa on huomioitava, että nuori on väistämättä osa perhettä, joka vaikuttaa merkittävästi nuoren elämään ja jossa vanhemmilla on vastuu nuoresta. Nuoren kanssa työskennellessä on otettava myös muu perhe huomioon. Lisäksi kavereiden merkitys korostuu nuoruudessa. Siksi palveluohjausta kuvaamaan nähdään tässä tutkimuksessa kolmiota asiakas-palveluohjaaja-palveluntuottajat paremmin kuvion

2 mukainen neliö, jossa on osansa myös yksityiselle verkostolle (Suominen & Tuominen 2007, 22).



KUVIO 2. Palveluohjauksen toimijat (Suominen & Tuominen 2007, 22).

Nuoruusiässä tapahtuu erityistä psyykkistä kasvua ja persoonallisuusrakenteiden muo-
toutumista. Kehityksellinen tavoite on saavuttaa itsenäisyys omalla toiminnallaan.
Nuoruuden kehitystehtävinä onkin irrottautuminen vanhemmista ja uuden aikuisemman
suhteen luominen heihin, muuttuvan ruumiinkuvan ja seksuaalisuuden jäsentäminen sekä
ikätovereiden apuun turvautuminen. Fysiologisten muutosten kauden aikana nuori voi
olla hämmentynyt ja epävarma sekä haluta olla huomaamaton. Irrottautuminen van-
hemmista tuo yksin jäämisen uhan, jota kavereihin turvautumisella paikataan. Ryhmään
kuuluminen on välttämätöntä. Sillä on merkitystä nuoren identiteetin rakentumisessa,
impulssien hallinnan oppimisessa ja itsevarmuuden kasvamisessa. Ryhmä tuo turvaa
ilmaista itseään. Kapinallisuudella ja dramatisoinnilla hallitaan epävarmuutta. Nuoruus-
teen kuuluvassa taantumassa työestetään uudelleen lapsuuden toiveita ja traumoja ja sitä
pidetään mahdollisuutena korjata lapsuuden häiriöitä. Nuoruus voidaan jakaa varhais-
nuoruuteen 12-14-vuotiaana, varsinaiseen nuoruuteen 15-17-vuotiaana ja jälkinuoruus-
teen 18-22-vuotiaana. (Aalberg & Siimes 2007, 34, 67-73, 81-82, 85.)

Varhaisnuori elää ristiriidassa itsenäistymistarpeen ja sen aiheuttaman halun palata
riippuvuuteen välillä. Vanhemmat nähdään tuolloin itsenäistymispyrkimysten esteinä,
heitä arvostellaan ja heidän kanssaan kiistellään. Nuori toimii hyvin itsetietoisesti, etsii
yksilöllisyyttään ja arvoja ja normeja itselleen, eikä usko vanhempien voivan ymmärtää
häntä. Hän tarvitsee tuekseen perheen ulkopuolisia aikuisia ja nuoria, kun hänen on
vaikea itse itseään ymmärtää. Varsinaisessa nuoruudessa nuori on alkanut sopeutua
muuttuneeseen kuvaan itsestään ja keskeisen sijan saa seksuaalinen kehitys. Ikätoverit
ovat keskeisessä roolissa persoonallisuuden kehittämisessä ja heidän kanssaan ryhmässä

uskalletaan käydä läpi seksuaalisuuteen liittyviä asioita. Nuori myös testaa kelpaako hän kehittyvänä naisena tai miehenä. Hän toimii aktiivisesti ja kantaa ottavasti suhteessa ympäristöönsä. Jälkinuoruudessa nuori hahmottaa kokemuksensa yhdeksi kokonaisuudeksi naisena tai miehenä olemisesta. Nuori pystyy tarkastelemaan vanhempiaan neutraalisti, kyky empatiaan ja toisten huomioonottamiseen lisääntyy. Hän ei sijoita itseään enää vain perheensä, vaan myös yhteiskunnan jäseneksi. Tässä vaiheessa tehdään myös tulevaisuuteen merkittävästi vaikuttavia päätöksiä ammatinvalinnasta ja perheen perustamisesta. (Aalberg & Siimes 2007, 68-72.)

Nuoruuden lyhytjännitteisyys ja hetkessä eläminen ovat ristiriidassa aikuisten vaatimusten ja yhteiskunnan odotusten kanssa (Aalberg & Siimes 2007, 83). Monien samaan aikaan tapahtuvien muutosten; persoonallisuuden kasvun, koulun päättymisen tai vaihtumisen, sitä kautta kaveripiirin hajaantumisen, mahdollisen työelämään siirtymisen sekä kotoa muuttamisen yhtäaikaisuus luovat erityisen riskin oman elämänsä kelkasta putoamiseen. Nuoruuteen kuuluva normaali kapinointi ja irtaantuminen on kuitenkin eri asia kuin syrjäytyminen.

Syrjäytymistä voidaan tarkastella ihmisen omasta kokemuksesta käsin tai yhteiskunnan objektiivisia mittareita käyttäen. On oleellista kysyä mistä ihmisen nähdään syrjäytyvän; hyvinvoinnista siten kuin se yleisesti käsitetään vai hyvinvoinnista ihmisen itsensä kokemana, yhteiskunnan palveluverkostosta vai sosiaalisista verkostoista. Ei ole myöskään itsestään selvää pidetäänkö syrjäytymisenä vain osattomuutta yhteiskunnasta vai myös näkymättömyyttä sen tilastoissa. (Suurpää ym. 2009, 4.) Elämänhallintaa voidaan pitää syrjäytymisen vastakohtana ja syrjäytyminen voi olla jäämistä tai joutumista elämänhallinnan kannalta keskeisten toiminta-alueiden ulkopuolelle (Lämsä 2009, 29, 132).

Tässä opinnäytetyössä syrjäytyminen käsitetään osattomuutena. Tämä osattomuus voi koskea niin sosiaalisia verkostoja, palveluja kuin suomalaisessa yhteiskunnassa normaaleiksi koettuja koulutusta ja työtä. Keskeistä on että ihminen itse kokee olevansa jotakin elämänhallintaa ajatellen tärkeää asiaa vailla. Voidaan myös pohtia missä määrin syrjäytymisessä on kyse siitä että asiantuntijat määrittävät nuoren syrjäytyneeksi ja nuori sosaalistuu siihen asemaan, kun sitä työntekijöiden toimesta ylläpidetään (Mönkkönen 2007, 50-52, 73). Samalla on otettava huomioon, ettei esimerkiksi mielenterveyden ongelmista kärsivä välttämättä itse osaa tilannettaan realistisesti hahmottaa.

Syrjäytymistä voidaan mitata tarkastelemalla ihmisen vaikutusmahdollisuuksia sekä suhdetta työhön, koulutukseen, perheeseen ja muuhun sosiaaliseen verkostoon (Lämsä 2009, 195). Yhden osa-alueen osattomuus ei välttämättä tarkoita syrjäytyneisyyttä, keskeisempää on se, miten osattomuus ihmiseen vaikuttaa. Monesti ongelmat kasautuvat samoille ihmisille ja kasautuminen saa aikaan vaikeuksia. Esimerkiksi Karjalaisen ja Blomgrenin tutkimuksessa nuorten palveluohjauksesta todettiin niillä nuorilla, joilla oli monia ongelmia, olevan erityistä vaikeutta saavuttaa asettamia tavoitteita (Karjalainen & Blomgren 2004, 61).

Elämänhallintaa tukemaan, terveyttä ylläpitämään ja sairauksien hoitoon nuorille on tarjolla samoja palveluja kuin muillekin kuntalaisille. Osaan palveluista on subjektiivinen oikeus, osa palveluista on määrärahasidonnaisia, jolloin niihin on oikeus vain kunnan niihin varaamien resurssien puitteissa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005, 5). Yleisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden lisäksi kunnilla on erityisiä nuorisotyön velvoitteita.

Kunnan nuorisotyöhön ja -politiikkaan kuuluvat nuorten kasvatuksellinen ohjaus, toimintatilat ja harrastusmahdollisuudet, tieto- ja neuvontapalvelut, nuorisoyhdistyksien ja muiden nuorisoryhmien tuki, liikunnallinen, kulttuurinen, kansainvälinen ja monikulttuurinen nuorisotoiminta, nuorten ympäristökasvatus sekä tarvittaessa nuorten työpajapalvelut ja etsivä nuorisotyö tai muut paikallisiin olosuhteisiin ja tarpeisiin sopivat toimintamuodot. (Nuorisolaki 2006.)

Nuorisotyön ammattilaisten kasvattajuutta ei ole ohjeistettu. Vaarana on että nuorisotyö jää vain tukemaan talouden tuottavuutta. Nuorisotyöntekijät kuitenkin uskovat nuoriin aktiivisina toimijoina, jotka voivat itse vaikuttaa elämäänsä. Mikäli nuorilla ei halua siihen ole, on nuorisotyön tarkoitus nimenomaan saada tahto esiin ja tukea nuorta saamaan elämänsä hallintaan. (Soanjärvi 2011, 100-104.) Anneli Pohjola on artikkelissaan jakanut nuorisotyötä ja sosiaalityötä yhdistävän käytännön työn kentän hyvinvointia tukevaan ja ongelmia ennaltaehkäisevään kenttään sekä erityistä ohjausta tarvitsevia nuoria tukevaan kenttään. Erityistä tukea tarvitsevien nuorten kanssa tehtävän työn hän näkee vastaavan samoihin tavoitteisiin sosiaalityön kanssa ja kysyykin, voidaanko tässä puhua yhteisestä kentästä. Lisäksi hän toteaa nuorisotyön ja sosiaalityön kenttien yhtenevän poliittisella tasolla kun tavoitellaan lasten ja nuorten hyvinvointia. Epäselvää on

kuitenkin kuinka aktiivisesti rakenteellista työtä tehdään ja ketkä sitä tekevät. (Pohjola 2009, 29-34.)

Nuorten palveluohjaus osin lakisääteistettiin vuonna 2011 voimaan tulleessa nuorisolain uudistuksessa. Lain mukaan kunnissa on oltava nuorten ohjaus- ja palveluverkosto, joka kehittää ja yhteensovittaa nuorten palveluja, palveluihin ohjautumista ja niiden välillä siirtymistä sekä eri viranomaisten välistä yhteistyötä. Lisäksi lakiuudistus mahdollistaa entistä laajemman tietojen luovuttamisen etsivään nuorisotyöhön, jolloin palveluihin ohjautumisen voidaan olettaa olevan helpompaa. (Nuorisolaki 2006.) Nuorisolaki tukee lastensuojelulakia, joka ohjaa viranomaisia tekemään sekä lasta että perhettä tukevaa lastensuojelutyötä ja kehottaa varhaiseen puuttumiseen ja tarvittaviin palveluihin ohjaamiseen. Laki velvoittaa huomioimaan myös lapsen uskonnollisen taustan. Lapsen ja nuoren omat mielipiteet ja toiveet on huomioitava. Lastensuojeluilmoituksen tekeminen on kaikkien lasten kanssa työskentelevien, myös seurakunnan työntekijöiden, tehtävä ”jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää lastensuojelun tarpeen selvittämistä”. (Lastensuojelulaki 2007.)

3.3 Tutkimuksia nuorten palveluohjauksesta

Nuorten palveluohjausta on kokeiltu siten, että asiakkuuden on määrittänyt jokin tietty ongelma. Nuorten palveluohjaus on kohdennettu esimerkiksi nuorille työttömille tai autistisille nuorille. (Karjalainen & Blomgren 2004; Kauas-hanke 2002; Linnossuo 2004.) Myös kunnan nuorisotyön etsivää työtä on nimitetty palveluohjaukseksi (Ojala 2010a). Palveluohjauksen asiakkuuden määräytymistä sen perusteella millaisia vaikeuksia asiakkaalla on voidaan pitää tarkoituksenmukaisena, koska palvelut on järjestetty niiden mukaan. Palveluohjaajan kokemus asiakasryhmästä on oleellinen menetelmien ja muutosprosessin tuntemisen kannalta (Suominen 2010, 94). Kokemusta on silloin oltava sekä kehitysvaiheesta että asiakkaan hyvinvoinnin esteenä ja mahdollistajina olevista tekijöistä.

Nytku-hankkeessa kohderyhmänä olivat 17–25-vuotiaat, vajaakuntoisiksi ja syrjäytymisvaarassa oleviksi luokitellut työttömät nuoret. Hankkeessa palveluohjaus toteutettiin

Ala-Nikkolan ja Sipilän palveluohjauksen prosessikuvausta mukailevasti. Nytkun palveluohjausta arvioivassa tutkimuksessa todettiin nuorten eteenpäin ohjaamisen olevan ongelmallista, palvelujen yhteensovittamisen olleen hankalaa ja vaikeuksia seuranneen siitä, etteivät nuorten ongelmat sopineet minkään yksittäisen palveluorganisaation piiriin. Erityisesti mielenterveyspalveluihin kiinnittymisen todettiin olevan vaikeaa nuorille. Sen sijaan työllistymisestä ja kuntouttavasta työstä vastaavan urasuunnittelun nuoret kokivat hyväksi. Urasuunnittelijoiden kanssa nuorilla oli myös palveluohjauksellinen suhde ja kontakti häneen oli merkittävä, muttei yksin riittävä. Tutkimusraportissa tuodaan esiin nuorten kokeneen merkityksellisenä sen, etteivät virastot ole kasvottomia, vaan joku välittää oikeasti. Nuoret olisivat myös tarvinneet enemmän psykososiaalista tukea kuin oli mahdollista järjestää. Moni nuori ohjattiin johonkin palveluun ja monen nuoren olotila parani hankkeen aikana, mutta hankesuunnitelman mukainen ohjautuminen koulutukseen tai työhön ei suurimmalle osalle nuorista hankkeen aikana kuitenkaan ollut mahdollista. Jatko-ohjautuminen palveluihin hankkeen jälkeen tökki johtuen nuorten vaikeasta tilanteesta, vaikeudesta integroitua palveluihin sekä sopivien kokonaisvaltaisten palveluiden puutteesta. (Linnossuo 2004, 26-48.)

Nytku-hankkeesta tehdyn tutkimuksen pohjalta tehtiin suositukset nuorten kuntoutustarpeen arvioinnin jatkamisesta, uuden työ- ja toimintakykyyn liittyvät arvioinnit, kurssit ja aktivointitoimenpiteet saman katon alle sijoittavan palvelumallin kehittämisestä nuorille, sekä normaalisuusperiaatteen kunnioittamisesta nuorten palveluissa. Viimeiseen koettiin tarvittavan pitkäjänteistä nuorten motivointia ja luottamuksen herättämistä palvelujärjestelmää ja siinä toimivia ihmisiä kohtaan sekä mainittiin nuorten palveluissa tarvittavan sekä virallista että välittävää, arjessa rinnalla kulkevaa tahoja. (Linnossuo 2004, 59-60.)

Nuotta-hankkeessa kehitettiin nuoren kokonaisvaltaisen tilanteen huomioivaa sektorirajat ylittävää työtä. Hankkeeseen valittiin 17–24-vuotiaita nuoria, joiden koettiin olevan heikosti motivoituneita koulutukseen ja työntekoon ja siksi syrjäytymisuhan alaisia. Projektilla haluttiin henkilökohtaisella tasolla lisätä nuorten vastuunottoa ja elämänhallintaa sekä parantaa heidän tilannettaan koulutuksen ja työn suhteen. Lisäksi haluttiin kehittää moniammatillinen yhteistyömalli sekä sosiaalitoimen ja työhallinnon yhteinen työparimalli, minkä lisäksi projektilla haluttiin vähentää alueella asuvien pelkästään toimeentulotuella elävien nuorten määrää. Tuotettavalla toimintamallilla haluttiin paikata

palvelujärjestelmän ongelmakohtia hyödyntäen jo olemassa olevia palveluja. (Karjalainen & Blomgren 2004, 17-19.)

Nuotta-projektin tuloksina nuorten elämänhallinta lisääntyi, kun taas esimerkiksi raha-asioiden hoitamisen ja ammatinvalinnan selkiytymisen tavoitteet eivät toteutuneet kovin hyvin. Nuotan tuki itsenäistymiseen ja ratkaisujen tekoon ei liene ollut riittävää. Eri ikäluokkien ja sukupuolten välillä sekä nuorten lähtökohtaisella moniongelmaisella oli eroja mekanismien toimivuuden suhteen. Opiskelevat nuoret saavuttivat erityisiä elämänhallinnan tavoitteita muita nuoria paremmin. Kotikäynneillä todettiin olevan negatiivisia vaikutuksia ammatillisten tavoitteiden saavuttamiseen, mutta positiivisia yleisen elämänhallinnan suhteen, kun taas verkostoyhteistyöllä oli negatiivisia vaikutuksia yleiseen elämänhallintaan. Projektin keskeyttämisen merkittävin syy oli motivaation puute ja keskeyttäneistä nuorista seuranta-aikana 12 prosentilla todettiin virallisten tietojen mukaan olevan mielekästä tekemistä. Projektin päättäneistä nuorista aktiivista, mielekästä tekemistä oli seuranta-aikana 60 prosentilla. Projektin keskeyttäneet nuoret olivat useammin lähtökohdiltaan moniongelmaisia. Tarkasteltaessa toiminnan vaikuttavuutta jatkotekemisen kannalta, voidaan todeta projektilla olleen kuitenkin positiivinen vaikutus projektin päättäneiden nuorten elämänhallintaan riippumatta siitä oliko heillä kasautuneita ongelmia taustalla. Palautekyselyssä nuoret olivat tyytyväisiä yhteistyöhön ohjaajien kanssa ja pitivät keskusteluja työntekijöiden kanssa merkityksellisimpinä oman edistymisensä kannalta. Työntekijöiden tarjoamaa henkistä tukea, neuvontaa ja apua kiiteltiin. (Karjalainen & Blomgren 2004, 54-68, 73-79.)

4 OPINNÄYTETYÖN TIEDONKERUU JA RAJAUS

Opinnäytetyö aloitettiin perehtymällä aiemmin kirjoitettuun tietoon palveluohjauksesta ja kirkon erityisnuorisotyöstä. Palveluohjauksen osalta lähteinä käytettiin lähinnä suomalaista kirjallisuutta, koska palveluohjauksen oltiin ymmärretty olevan erilaista eri maissa. Ulkomaiseen kirjallisuuteen perustuvan Ala-Nikkolan ja Sipilän (1996) artikkelin palveluohjauksen prosessi on ollut pohjana huomattavan monessa suomalaisessa palveluohjaustutkimuksessa ja artikkelissa kirjoittajilla on ollut kokemus suomalaisesta järjestelmästä. Ruotsin sosiaalihuollon julkaisussa oleva kaavio taas jäsensi hyvin palveluohjauksen muotoa henkilökohtaisen ja rakenteellisen työn sekä asiakkaan subjektiivisuuden ja objektiivisuuden muodostamassa nelikentässä.

Kirkon erityisnuorisotyötä koskevaa kirjallista tietoa oli mielestäni vaikea löytää. Siksi yksi tiedonkeruutapa oli opinnäytetyön ohjaajan suosituksesta ja hänen ehdotuksiaan haastateltaviksi hyödyntäen nuorisodiakoniatyössä eri aikoina työskennelleiden henkilöiden kanssa keskusteleminen. Henkilökohtaisia tiedonantaja käytettäessä erotettiin tekstissä selvästi ketkä mitään mieltä ovat olleet. Vaikka se vaikeuttaa hieman tekstin luettavuutta, pidettiin ratkaisua eettisesti parempana. Tällöin työntekijöiden ei tarvitse vastata sellaisista asioista, joita eivät ole sanoneet ja toisaalta tekstin luotettavuudenkin kannalta on hyvä että asiat ovat tarkistettavissa. Henkilökohtaiset tiedonannot antaneille myös lähetettiin tarkastettavaksi tiedonannoista kirjoitettu teksti, jotta lopullisessa raportissa ei olisi tutkijan väärin tulkitsemia asioita. Opinnäytetyössä käytettiin nuorisodiakonian osalta myös vanhoja kirjallisia lähteitä, koska uudempia ei ollut saatavilla.

Nuoruuden ja nuorten syrjäytymisen tarkasteleminen ilmiönä tuntui oleelliselta, jotta kirkastuisi se mikä aiheuttaa tarpeen nuorten palveluohjaukselle ja kirkon erityisnuorisotyölle sekä mitä nuorten palveluohjauksessa on erityisesti huomioitava. Tarpeellista oli myös kartoittaa nuorten palveluiden järjestämistä. Syrjäytymisen ja palveluohjauksen tarpeen voidaan nähdä johtuvan palvelujärjestelmän pulmien lisäksi myös kehitysvaiheeseen liittyvästä problematiikasta. Tiedon jäsentymistä ja siten myös opinnäytetyön etenemistä vaikeutti se että sekä kvantitatiivinen tutkimus, palveluohjaus että nuorisodiakonia olivat tutkijalle aiheina lähtökohtaisesti jokseenkin vieraita.

Opinnäytetyön haluttiin olevan tarpeellinen ja käyttökelpoinen. Kirkon erityisnuorisotyötä tutkivana opinnäytetyön tekemiseen ja aiheen täsmentymiseen haettiin apua Kirkkohallituksen Kasvatuksen ja nuorisotyön yksikön erityisnuorisotyön työalasihteeriltä. Myöhemmin Kirkkohallituksen kanssa sovittiin työelämäyhteistyöstä opinnäytetyöhön liittyen. Kirkkohallitukselta saatiin lähdemateriaalia, neuvoja sekä sovittiin työalasihteerin testaavan lomaketta ennen sen lähettämistä kohderyhmälle. Tarkoitus oli myös välittää kysely kohderyhmälle Kirkkohallituksen kautta.

Tutkimuksessa päädyttiin tarkastelemaan vain nuorisodiakonian lähtökohtia ja työn näyttäytymistä palveluohjauksen periaatteellisista lähtökohdista ja palveluohjaajan tehtävistä käsin. Tutkimuksesta päätettiin rajata pois palveluohjauksen tehtävien toteutumisen edellytyksien selvittämisen, esimerkiksi työntekijän saaman tuen työllensä, koska koettiin että siinä olisi ollut aineksia omaan opinnäytetyöhönsä. Kirkon työntekijöiden mahdollisuuksia toimia viranomaisverkostossa päädyttiin tarkastelemaan siis lähinnä siinä määrin kuin verkostossa toimiminen kuuluu palveluohjaukseen palveluohjaajan tehtävänä.

5 TUTKIMUSASETELMA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa tietoa nuorisodiakoniasta. Kirkon erityisnuorisotyötä/nuorisodiakoniaa ei ole juurikaan tutkittu, ja jotta koulutus voisi vastata sen tarpeisiin, työtä voitaisiin kehittää ja tutkia sen vaikuttavuutta, on tiedettävä mitä eri työmuodot pitävät sisällään ja millaista työ on olemukseltaan. Työn kehittämisen kannalta on myös tärkeää tietää, miten yhteneväistä kirkon työ on yhteiskunnallisen työn kanssa, miten kirkon työntekijät tekevät yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa ja mikä merkitys kirkolla työnantajana on työn arjen kannalta. Tieto yhteneväisyyksistä ja eroista auttaa puhumaan asioista samoilla nimillä ja toisaalta ymmärtämään myös eri toimijoiden erityisyyden. Nuorisodiakoniassa vaikuttaisi olevan palveluohjauksen piirteitä, mutta arvelut ja todellisuus eivät aina kohtaa. Tämä opinnäytetyö pyrkii kuvaamaan nuorisodiakoniaa palveluohjauksen näkökulmasta. Opinnäytetyössä kartoitetaan nuorisodiakonian ja yhteiskunnallisen palveluohjauksen yhteneväisyyksiä ja eroja sekä kirkon nuorisodiakoniatyöntekijän toimintaa palvelujärjestelmässä.

Tutkimusongelmaksi muodostui: *Missä määrin nuorisodiakoniassa tehdään palveluohjauksellista työtä?* Vastauksia haettiin kysymällä seuraavia asioita:

- 1) Missä määrin palveluohjauksen periaatteet ja lähtökohdat toteutuvat kirkon erityisnuorisotyössä/nuorisodiakoniassa?
- 2) Mikä on kirkon erityisnuorisotyön/nuorisodiakonian suhde muihin palveluihin yksilötyössä?
- 3) Missä määrin kirkon erityisnuorisotyötä/nuorisodiakoniaa tekevät hoitavat palveluohjaajan tehtäviä?
- 4) Miten kirkko työnantajana näkyy yksilötyössä ja vaikuttaa toimimiseen palvelujärjestelmässä?

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

6.1 Kohderyhmä

Tutkimuksessa käytettiin palveluohjausta vertailukohtana selvittäessä yksilötyön lähtökohtia ja sisältöä. Tutkimuksessa haluttiin myös tarkastella millä vastaajasta riippuvilla tekijöillä on merkitystä tulosten kannalta. Koska kohderyhmän perusjoukossa arvioitiin olevan vain vähän yli 100 otantayksikköä, päädyttiin tässä tutkimuksessa kokonaistutkimukseen. Kokonaistutkimusta pidetään järkevänä kun perusjoukko on esimerkiksi alle 100 otantayksikköä tai kun otoskooksi tulisi yli puolet otantayksiköiden määrästä (Holopainen & Pulkkinen 2002, 30). Kohderyhmään valittiin sekä diakoniatyöntekijöitä että nuorisotyönohjaajia, koska kirkon toiminta-ajatus on kuitenkin molemmille sama ja oleellista ajateltiin olevan se että tutkimuksessa tarkasteltavan työn kohderyhmä on sama; erityistä, yksilöllistä tukea tarvitsevat nuoret.

Vastaanottajien yhteystiedot saatiin käymällä läpi Suomen evankelis-luterilaisen kirkon Internet-sivuilla olevat seurakuntien ja seurakuntayhtymien omat Internet-sivut. Seurakuntien omilta Internet-sivuilta käytiin läpi henkilöstön yhteystiedot sekä nuorisotyön ja diakoniatyön sivut. Kysely välitettiin sähköpostitse niille työntekijöille, joiden edellä mainituilla sivuilla kerrottiin tekevän erityisnuorisotyötä tai nuorisodiakoniaa sekä työntekijöille joiden kerrottiin vastaavan erityisnuorisotyöstä tai nuorista diakoniatyössä. Kohderyhmään kuului siten sekä nimikkeellä erityisnuorisotyönohjaaja, nuorisodiakoni, diakoniatyöntekijä että nuorisotyönohjaaja toimivia henkilöitä. Yksi vastaanottaja lisättiin, kun tiedettiin hänen työtoverinsa kertomana hänen painottavan toimintansa nuorisodiakoniaan.

6.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimus toteutettiin triangulaationa, eri tutkimusmenetelmiä yhdessä hyödyntäen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 228). Tätä tutkimusta lähdettiin rakentamaan kvantitatiivisista lähtökohdista käsin. Kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta voidaan sanoa tilastolliseksi tutkimukseksi. Sen avulla saadaan tietoa, joka voidaan esittää lu-

kumäärinä ja prosenttiosuuksina ja sillä voidaan selvittää asioiden välisiä riippuvuuksia. Kvantitatiivisella tutkimuksella saadaan kartoitettua olemassa oleva tilanne ja sillä voidaan vastata kysymyksiin Mitä? Kuinka paljon? Missä? Kuinka usein?. Kvantitatiiviseen tutkimukseen päädyttiin, koska haluttiin kartoittaa kuinka hyvin palveluohjauksen periaatteet ja tehtävät pitävät paikkansa nuorisodiakonian yksilötyössä yleistettävissä olevaa tietoa tuottaen. (Heikkilä 2008, 16-17.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on tärkeää perehtyä hyvin tutkittavaan aihepiiriin ennen aineistonkeruuta. Tutkimus aloitettiin tutkittaviin ilmiöihin perehtymällä ja niistä saatavan tiedon jäsentämisellä. Aiemmista tutkimuksista tehdyt johtopäätökset, teoriat, hypoteesit ja käsitteiden määrittely ohjaavat kysymysten asettelua ja olivat siten keskeisessä asemassa tutkimuksen onnistumisen kannalta. Aineiston keruun suunnittelemisella määrälliseen mittaamiseen sopivaksi on myös oma osansa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 136.) Tässä päädyttiin käyttämään Likertin asteikkoa, jotta vastaajat saivat valittua asteikolta parhaiten omaa käsitystään vastaavan vaihtoehdon (Heikkilä 2008, 53). Tärkeää on myös aineiston siirtäminen tilastollisesti käsiteltävään muotoon sekä tilastollista analysointia seuraava päätelmien teko (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 136). Tutkittavan ilmiön on oltava tarpeeksi täsmentynyt, jotta se voidaan riittävän hyvin määrittää mittausta varten (Kananen 2008, 10). Tämän tutkimuksen ongelmakohdaksi olikin palveluohjauksen monimuotoinen määritelmä, joka tähän on määrittynyt tutkijan keskeiseksi ymmärtämistä seikoista.

Tutkimuksessa oli myös kvalitatiivinen osuus avoimien kysymysten muodossa. Sekamuotoisia kysymyksiä käytettiin, kun arveltiin, ettei oltu osattu ottaa huomioon kaikkia mahdollisia vaihtoehtoja (avoin vaihtoehto muu, mikä?) kysymyksissä 4, 10 ja 16 (Heikkilä 2008, 52). Kvalitatiivisesti oli myös lähestyttävä kysymyksiä siitä, miten nuoret ohjataan käyttämään muita palveluja ja miten kirkko työntajana vaikuttaa työhön. Näiden kysymysten analysoinnissa käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysimenetelmää.

6.3 Kyselylomake ja aineiston keruu

Palveluohjauksesta kirjoitetun tiedon pohjalta määritettiin palveluohjauksen keskeiset periaatteet ja tehtävät, jotka jaettiin jokainen omaksi kysymykseksi. Tutkimuksessa tarkasteltiin myös kuinka paljon yksilötyötä ja yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa tehdään ja kuinka intensiivistä yhden nuoren kanssa tehtävä työ keskimäärin on työtunneissa mitattuna. Koska haluttiin kartoittaa yhteiskunnan ja kirkon tekemän työn yhteneväisyyksiä ja eroja, kysyttiin myös miten työnantaja vaikuttaa toimintaan. Kun kysely lähetetään kohderyhmälle, kyselyn ohjeiden merkitys korostuu. Merkityksellistä tutkimuksen onnistumisen kannalta on kysymysten asettelu siten että ne ovat yksiselitteisiä olematta kuitenkaan johdattelevia. (Valli 2007, 102.) Vastausten tarkkuutta voidaan pitää kyseenalaisena ja väärinymmärryksen mahdollisuutta suurena. Oleellista on että kysymykset mittaavat sitä mitä niillä on tarkoituskin mitata. (Heikkilä 2008, 20, 29.)

Kyselylomake rakennettiin siten että alussa oli helppoja kysymyksiä ja lopussa vaativampia. Vaativien kysymysten lomassa oli myös helppoja kysymyksiä, jotta saatiin toteutumaan loppuvaiheen jäähdyttely. Ikä pyydettiin valitsemaan ikäryhmästä, jolloin sen kertomisen voitiin olettaa olevan helpompaa. Kysymykset pyrittiin muotoilemaan siten että ne olisivat mahdollisimman henkilökohtaisia, jotta vastaaminen tuntuisi luonnolliselta ja vastaajille tulisi kokemus siitä että heistä ollaan kiinnostuneita. (Hirsjärvi ym. 2007, 198; Valli 2007, 103-105.) Lomake pyrittiin pitämään mahdollisimman lyhyenä, joskin oleellisina pidettyjä asioita ei karsittu siksi että lomakkeesta olisi saatu pituutta pois.

Kysely jakautui viiteen osaan. Ensimmäisessä osassa kysyttiin taustatietoja vastaajasta. Kysymykset kohdistuivat ikään, sukupuoleen, työhistoriaan ja koulutukseen ja kysymyksiin oli valmiit vastausvaihtoehdot. Toisessa ja kolmannessa osassa oli vain väittämiä, joihin oli valmiit vastausvaihtoehdot. Näissä osissa vastausvaihtoehdot olivat viisivaiheisena Likert-asteikkona: ei pidä lainkaan paikkaansa, ei juurikaan pidä paikkaansa, jossain määrin pitää, jossain määrin ei pidä paikkaansa, pitää jokseenkin paikkansa sekä pitää täysin paikkansa. Vastauksilla saatiin kartoitettua missä määrin vastaajien arvion mukaan palveluohjauksen periaatteet ja tehtävät pitävät paikkansa myös heidän työssään. Toisen osan kysymyksiin oli jaettu palveluohjauksen periaatteet ja lähtökohdat, joiden toteutumisen paikkansapitävyyttä omassa työssä kysyttiin. Kol-

mannessa osassa kukin kysymys vastasi yhtä palveluohjauksen tehtävää. Osassa selvitettiin kuinka hyvin väite palveluohjauksen tehtävän toteutumisesta vastaajan työssä pitää vastaajien mielestä paikkansa.

Neljännessä osassa oli sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä. Osa käsitteli kirkon erityisnuorisotyönohjaajien suhdetta muihin palveluntuottajiin. Tätä suhdetta kartoitettiin kysymällä kirkon erityisnuorisotyönohjaajien/nuorisodiakonien asiakkaiden ohjautumista nuorisodiakonian piiriin, yhteistyökumppaneita, vastaajan kuulumista nuorisotyön moniammatilliseen verkostoon sekä heidän kokemustaan siitä, miten nuoren palveluiden järjestämisessä huomioidaan kirkon erityisnuorisotyö. Viimeisessä osassa kartoitettiin yksilötyön osuutta työntekijöiden koko työnkuvasta, yhden nuoren kanssa toimimiseen käytettyä aikaa, miten työssä näkyy kirkon toimiminen työnantajana sekä kuinka usein yksilötyössä työskenneltiin myös lähiverkoston tai muiden palveluntuottajien kanssa. Tässä osassa oli eniten avoimia kysymyksiä, mutta ne eivät mielestäni kuitenkaan olleet kovin vaativia, vaan vastaamisen voitiin olettaa olevan helppoa.

Kysymysten oikeanlainen asettelu ja vastausvaihtoehtojen sopivuus pyrittiin varmistamaan lomakkeen esitestauksella ja testaajien palautetta hyödyntäen tehdyillä muutoksilla. Muutama kysymys muotoiltiin toisin, jotta ne olisivat paremmin ymmärrettävissä ja jotkin kysymykset jäivät pois päällekkäisyyksien vuoksi. Vastausvaihtoehdot ”kuinka usein” ja ”kuinka usein” -kysymyksiin selkiytettiin siten, että ne olivat täsmällisempiä.

Tutkimus päätettiin toteuttaa Webropol-kyselynä. Webropol-ohjelmalla pystyy Internetissä luomaan ja välittämään verkkokyselyjä. Sähköinen kyselylomake sopi tutkimukseen, koska vastaukset oli saatava nopeasti, voitiin kysyä monia asioita ja kysymykset saatiin välitettyä kaikille vastaajille täsmälleen samalla tavalla ja vastaajat saattoivat vastata nimettömänä. Kaikilla kohderyhmään kuuluvilla voitiin olettaa olevan sähköpostiosoite, jonka kautta heidät voi tavoittaa, tutkittavia oli paljon ja vastausprosentin sähköisessä kyselyssä voitiin olettaa tällä kohderyhmällä olevan suurempi kuin posti-kyselyssä. Sähköisessä kyselyssä pitkän kyselylomakkeen käyttömahdollisuus on hyvä, mutta silti kysymysten määrän lisääntyessä kato lisääntyy, joten lomakkeesta pyrittiin tekemään mahdollisimman tiivis. Avoimiin kysymyksiin jätetään helposti vastaamatta, mistä syystä niitä käytettiin tässä tutkimuksessa vain, kun ei ollut mielekästä käyttää valmiita vastausvaihtoehtoja. (Heikkilä 2008, 18-20; Hirsjärvi ym. 2007, 188-191.)

Saatekirjeessä kerrottiin tutkimuksen tarkoitus ja tärkeys, määriteltiin lyhyesti käsitteitä sekä kerrottiin tutkimuksen palauttamiseen liittyviä asioita. Webropolin käyttö Kirkkohallituksen kautta ei suljettua kyselymuotoa käyttäen ollut mahdollista, joten kysely lähetettiin suoraan kohderyhmälle. Kirkkohallituksen kautta laitettuna olisi ollut mahdollista käyttää siellä olevia yhteystietoja ja lähettävä taho olisi voinut olla kyselyyn vastaamiseen motivoiva tekijä. Koska kysely lähetettiin suoraan kohderyhmälle, painotettiin saatekirjeessä Kirkkohallituksen erityisnuorisotyön työalasihteerin toivetta kyselyyn vastaamisesta. Saatekirjeen muotoilussa tehtiin yhteistyötä yhteistyökumppanin kanssa. Kyselyyn annettiin aikaa vastata ensin kaksi viikkoa, jonka jälkeen vastaamattomille laitettiin muistutusviesti. Toinen ja viimeinen muistutusviesti laitettiin tästä viikon kuluttua.

Kyselyn lähettämisen jälkeen löydettiin vielä kaksi erityisnuorisotyönohjaajaa lisää, jolloin kysely lähetettiin myös heille. Yksi vastaanottaja ei kokenut kuuluvansa kohderyhmään, mutta välitti kyselyn työtoverilleen, jota ei alkuperäisessä listassa ollut. Kysely ei välittynyt neljälle vastaanottajalle, vaikka ilmoituksen saavuttua osoitteiden tarkistettiin olleen oikeita. Yhden vastaanottajan kohdalla tosin osoite luettiin väärin vielä tarkistaessakin, ja hänelle lähti viesti vasta muistutusviestien lähdettyä. Lopulta kyselyn sai 97 vastaanottajaa. Kyselyyn vastasi 60 henkilöä ja vastausprosentti oli täten noin 62 %.

6.4 Tulosten käsittely

Tuloksia alettiin käsitellä, kun viimeisen muistutusviestin välittämisestä oli kulunut viikko, helmikuussa 2011. Webropolista saatiin suoraan vastausten jakaumat ja ristiintaulukoinnit. Sen lisäksi, että oltiin kiinnostuneita yksittäisiin kysymyksiin liittyvistä tuloksista, tarkasteltiin vastauksia myös suhteessa vastaajien ikään, työnantajaan (seurakunta/seurakuntayhtymä), sukupuoleen, erityisnuorisotyön työhistoriaan ja koulustaustaan. Tulosten raportoinnissa tuotiin esiin vain huomiota herättäviä riippuvuuksia. Näitä nousi vain joistain kysymyksistä ja vain suhteessa ikään, peruskoulutukseen sekä työkokemukseen. Palveluohjauksen täydennyskoulutuksessa oli käynyt vain kaksi vastaajaa. Jottei vastauksia voisi yhdistää kyseisiin henkilöihin, ei heidän vastauksiaan ole erikseen tutkittu. Kahden vastauksen perusteella ei myöskään voida vetää kovin yleis-

tettäviä johtopäätöksiä. Näistä syistä myöskään opistoasteen diakonitutkinnon sekä sairaanhoitaja (AMK) + diakonissan tutkinnon suorittaneiden vastauksia ei ole omana ryhmänään tuotu esiin.

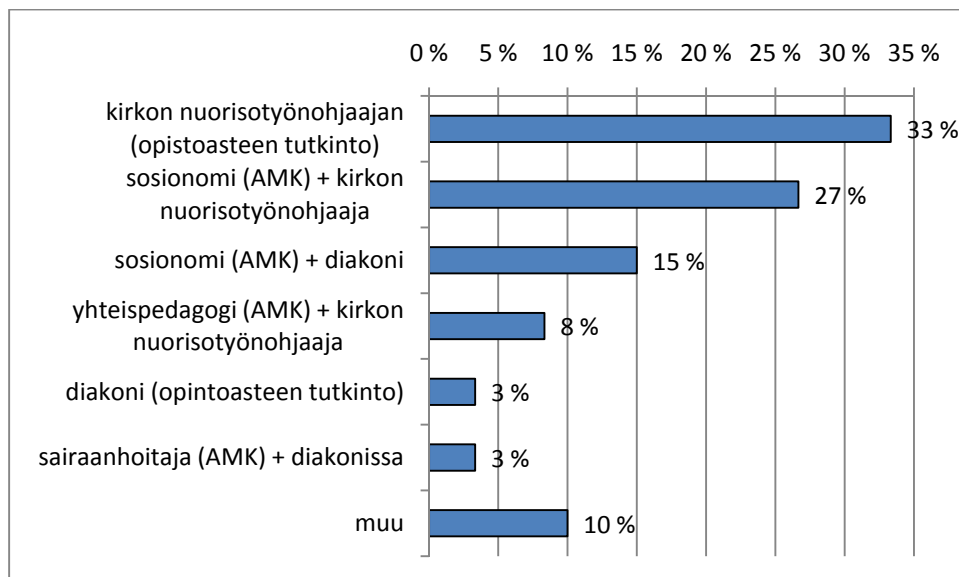
Avoimet kysymykset, jotka koskivat palveluihin ohjaamista sekä kirkollisuuden vaikutusta työhön, käsiteltiin aineistolähtöisesti sisällönanalyysimenetelmällä. Näin muodostettiin palveluihin ohjaamisessa viisi luokkaa. Tulokset kirkollisesta painotuksesta työssä päätettiin sisällyttää rakenteellisesti osaksi henkilökohtaista ja verkostojen kanssa tehtävää työtä. Tähän päädyttiin siksi, että työn arjessa ei ole erikseen kirkollista osuutta ja muuta toimintaa, vaan hengellisyys ja työntekijän kirkollinen tausta on läsnä aina.

7 TULOKSET

7.1 Taustatiedot

Vastaajista (n=60) naisia oli 31 (52 %) ja miehiä 29 (48 %). Vastaajat (n=59) olivat 20–59-vuotiaita siten, että suurin yksittäinen ryhmä oli 30–39-vuotiaat, joita vastaajista oli 46 %, 20–29-vuotiaita oli 22 %, 40–49-vuotiaita 17 % ja 50–59-vuotiaita 15 %. 62 % vastaajista (n=60) ilmoitti työskentelevänsä seurakunnassa ja 38 % seurakuntayhtymässä.

Vastaajista 72 prosentilla oli kirkon nuorisotyönohjaajan pätevyys ja 30 prosentilla diakoniatyöntekijän pätevyys. Koulutustausta selviää tarkemmin kuviosta 3. Kohtaan ”muu” vastanneilla oli lähinnä taustallaan useampia kelpoisuuksia. Kirkkohallituksen järjestämän pitkän erityisnuorisotyön koulutuksen oli käynyt 25 (42 %) vastaajaa ja palveluohjauksen täydennyskoulutusta 2 (3 %) vastaajaa (n=58).



KUVIO 3. Vastaajien koulutustausta (n=60).

Alle 5 vuotta työskennelleiden osuus oli lähes puolet (40 %), 5–9 vuotta työskennelleitä oli 28 %, 10–14 vuotta työskennelleitä 17 %, 20–24 vuotta työskennelleitä 5 % ja 25–29 vuotta työskennelleitä 10 % vastaajista. 15–20 vuotta työskennelleitä ei vastaajissa ollut, mikä voinee johtua siitä, ettei heitä välttämättä juuri olekaan, sillä ei voida olettaa seu-

rakunnillakaan olleen varaa 1990-luvun alun laman aikana palkata uusia työntekijöitä. Myöskään yli 30 vuotta työskennelleitä ei vastaajissa ollut.

7.2 Yksilötyön osuus nuorisodiakoniasta

Nuorisodiakoniassa tehdään paljon muutakin työtä kuin yksilötyötä, jota tämä työ erityisesti koskee. Lisäksi osalle kyselyn vastaanottajista nuorisodiakonia on vain yksi osa kaikesta työstä. Vastaajia pyydettiin arvioimaan viikoittaista yksilötyöhön keskimäärin käyttämänsä tuntimäärää. Niiden vastausten kohdalla, joissa vastaaja oli ilmoittanut luku-luku -tuntimäärän, laskettiin lukujen keskiarvo, jota käytettiin vastausten yhteenvedon tekemisessä. Vastanneiden (n=55) yksilötyöhön viikoittain käytetyt tunnit vaihtelivat näin ollen 0,5 tunnin ja 17 tunnin välillä. Keskimäärin yksilötyöhön käytettiin viikossa 5 tuntia 20 minuuttia.

Vastaajista (n=57) 51 % ilmoitti asiakkaita olevan kerrallaan 1–2, 37 % 3–4 ja loput vastaukset jakaantuivat tasaisesti vaihtoehdoille 5–6, 6–7, 8–9 ja yli 10. Vanhemmilla vastaajilla oli selvästi useampia nuoria kerrallaan asiakkaana kuin nuoremmilla. Vuodessa yhdellä työntekijällä oli arvioidun tiedon mukaan keskimäärin 11 yksilötyön asiakasta. Vastausten (n=56) arvioitu vuosiasiakasmäärä vaihteli yhden ja 40 asiakkaan välillä. Vastaajilla jotka käyttivät viikossa yksilötyöhön alle 5 tuntia oli vuodessa keskimäärin 7 asiakasta, 5-9 tuntia viikossa käyttävillä keskimäärin 16, 10-14 tuntia käyttävillä keskimäärin 15 ja yli 15 tuntia tai enemmän käyttävillä keskimäärin 30 yksilötyön asiakasta. Moni kertoi, etteivät resurssit riitä yksilötyöhön.

7.3 Palveluohjaus nuorisodiakoniassa

Tässä alaluvussa tulokset on jaettu palveluohjauksen lähtökohtien (kuvio 4) ja palveluohjauksen tehtävien (kuvio 6) toteutumista selittäviin alalukuihin. Palveluohjauksen tehtävien toteutumista on tarkasteltu erikseen henkilökohtaisena ja verkostotyönä. Luvussa tarkastellaan sekä strukturoitujen että avointen kysymysten tuloksia.

7.3.1 Lähtökohdat

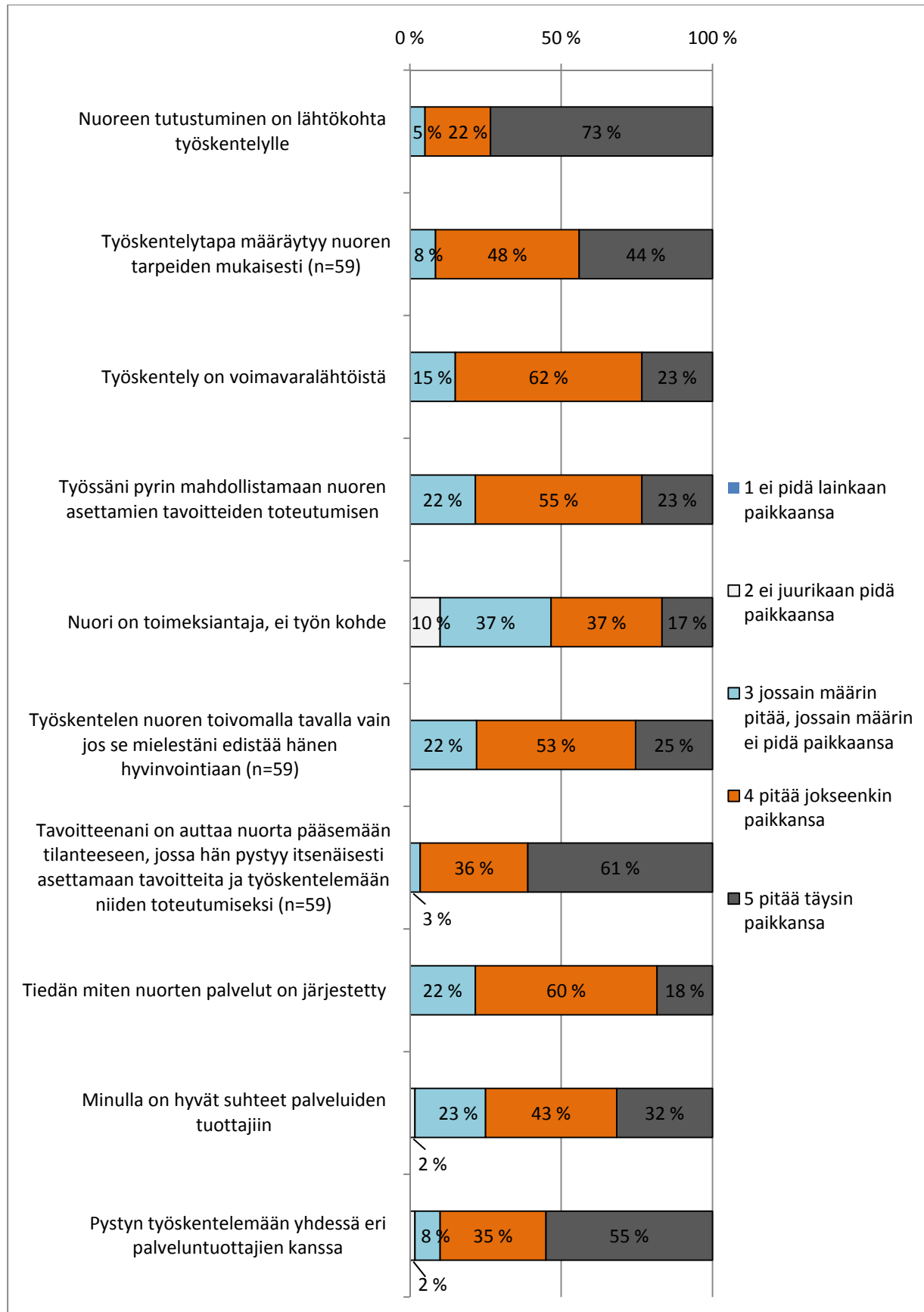
Vastaajia pyydettiin ottamaan kantaa työn periaatteita ja lähtökohtia koskevien väittämien toteutumiseen omassa työssään. Vastaajat pitivät nuoreen tutustumista työskentelyn lähtökohtana. Väite piti täysin paikkansa 73 %:n ja jokseenkin paikkansa 22 %:n mukaan. Melko hyvin piti paikkansa myös väite työskentelytapojen määräytymisestä nuoren tarpeiden mukaisesti. Vastaajista (n=59) 44 % vastasi väittämän pitävän täysin paikkansa ja 48 % valitsi vaihtoehdon pitää jokseenkin paikkansa. Voimavaralähtöisenä työskentelyä piti 23 % ja jokseenkin voimavaralähtöisenä 62 % vastaajista.

Nuoren asettamien tavoitteiden toteutumisen pyrki mahdollistamaan 23 % vastaajista, väittämää jokseenkin paikkansa pitävänä piti 55 % ja jossain määrin paikkansapitävyyden puolesta ja jossain määrin vastaan oli 22 % vastaajista. Tähän liittyy myös kysymys siitä tekeekö työntekijä aina työtä nuoren toivomalla tavalla. Työtä tekee nuoren toivomalla tavalla vain, mikäli se työntekijän mielestä edistää nuoren hyvinvointia täysin 25 %, jokseenkin 53 % ja jossain määrin kyllä, jossain määrin ei 22 % vastaajista (n=59). Työntekijöiden tavoitteena oli auttaa nuorta pääsemään tilanteeseen, jossa tämä pystyy itse asettamaan tavoitteita ja työskentelemään niiden toteutumiseksi. Vastaajista 61 %:n mielestä väittämä piti täysin paikkansa ja 36 %: mielestä jokseenkin paikkansa.

Väittämän ”Nuori on toimeksiantaja, ei työn kohde” vastauksissa oli melko paljon hajontaa. Yhtä suuren osan vastauksista, 37 %, saivat vaihtoehto, jonka mukaan väite pitää jokseenkin paikkansa ja vaihtoehto, jossa väite jossain määrin pitää ja jossain määrin ei pidä paikkaansa. 10 % vastaajista oli sitä mieltä, ettei juurikaan pidä paikkaansa, että nuori olisi toimeksiantaja, ei työn kohde. Vastaajista 17 %:n työssä lähtökohta pitää täysin paikkansa.

Väittämä, jonka mukaan työntekijä tiesi, miten nuorten palvelut on järjestetty, piti vastaajien mielestä jokseenkin paikkansa. Väittämästä ”Minulla on hyvät suhteet palvelujen tuottajin” täysin samaa mieltä oli 32 % ja jokseenkin 43 %, jossain määrin kyllä, jossain määrin ei 23 % vastaajista. Tulokset kysymykseen ”Pystyn työskentelemään yhdessä eri palveluntuottajien kanssa” olivat myönteisempiä kuin palveluntuottajien suhteita koskevaan kysymykseen. Väittämä piti paikkansa täysin 55 %:n ja jokseenkin 35 %:n mie-

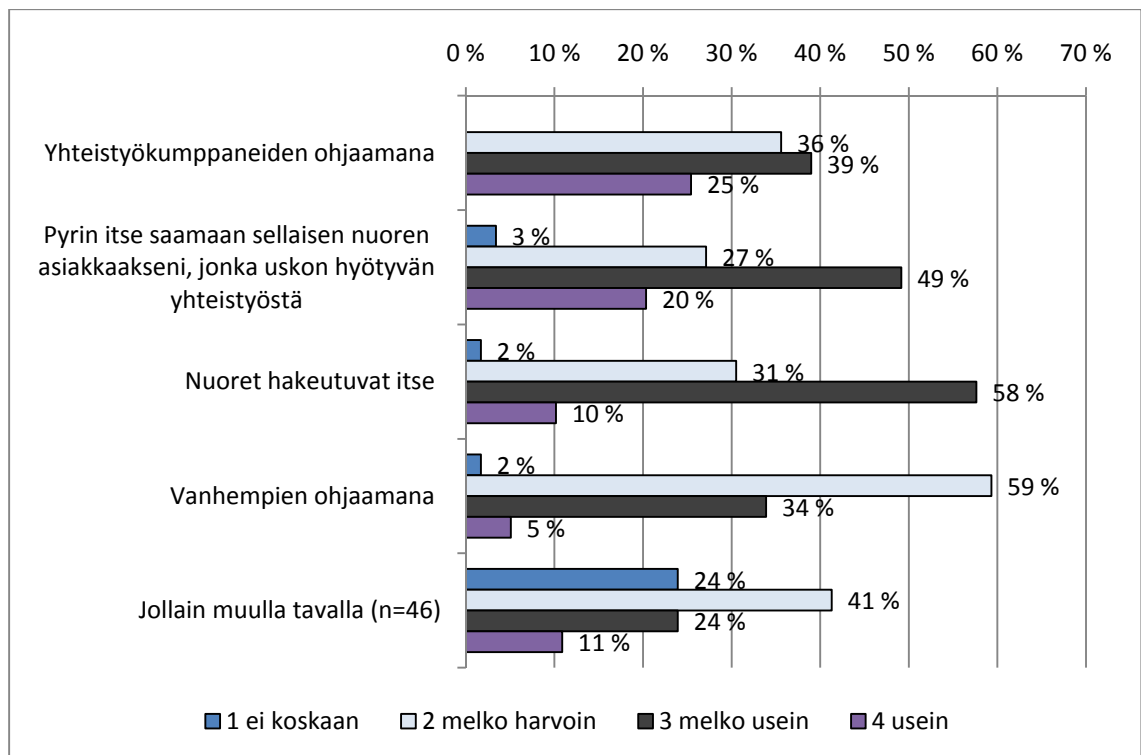
lestä. Selvästi parhaimmiksi suhteensa palveluntuottajiin ja mahdollisuutensa työskennellä heidän kanssaan arvioivat 5–14 vuotta erityisnuorisotyötä tehneet.



KUVIO 4. Palveluohjauksen lähtökohdat nuorisodiakoniassa (n=60).

7.3.2 Henkilökohtainen työ

Yksilötyön asiakkaiksi päädytään monia eri teitä. Kuviossa 5 näkyvien annettujen vaihtoehtojen yhteistyökumppaneiden ohjaamana, vanhempien ohjaamana, työntekijän aktiivisuuden kautta ja nuoren oma hakeutumisen lisäksi väylänä mainittiin usein nuorten kaverit ja lähipiiri sekä muu seurakunnan toiminta. Tutustuminen saattoi tapahtua myös Internetissä tai sattumalta. Annetuista vaihtoehdoista harvinaisin oli nuoren ohjautuminen yksilötyöhön vanhempien toimesta. Tulosta tarkastellessa suhteessa vastaajien ikään, havaittiin 20–29-vuotiaiden pyrkivän saamaan asiakkaikseen nuoria, joiden uskovat hyötyvän yhteistyöstä selvästi useammin kuin vanhempien työntekijöiden. Naiset arvioivat miehiä useammin nuorten itse hakeutuvan yksilötyön asiakkaiksi.



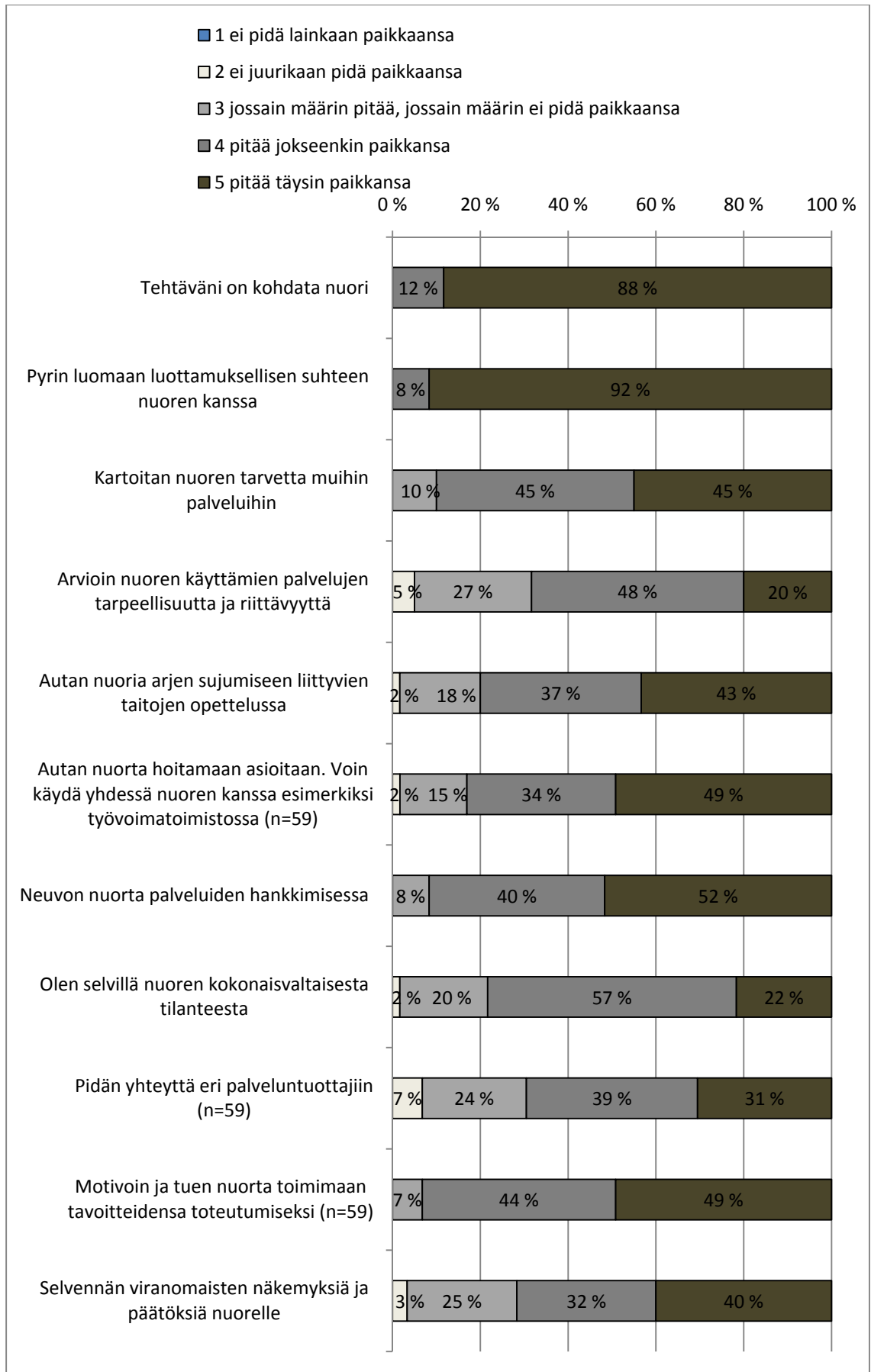
KUVIO 5. Yksilötyön asiakkaaksi päätyminen tavat (n=59).

Henkilökohtaisen työn palveluohjauksellisten tehtävien toteutumista selvitettiin 11:lla väittämällä ja tulokset ovat kuviossa 6 sivulla 46. Väittämästä ”tehtäväni on kohdata nuori” täysin samaa mieltä oli 88 % vastaajista ja loput pitivät väitettä jokseenkin paikansa pitävänä. Vastaajista 92 % oli myös täysin samaa mieltä ja 8 % jokseenkin samaa mieltä väittämästä jonka mukaan nuoren kanssa pyritään luomaan luottamuksellinen

suhde. Vastaajat, jotka eivät olleet täysin samaa mieltä väittämistä, edustivat lähinnä opistoasteen tutkintoja.

Vastaajista 80 %:n mukaan piti täysin tai jokseenkin paikkansa, että nuoria autetaan arjen sujumiseen liittyvien taitojen opettelussa. Väittämään ”Autan nuoria hoitamaan asioitaan. Voin käydä yhdessä nuoren kanssa esimerkiksi työvoimatoimistossa” pitää täysin paikkansa vastasi 49 %, pitää jokseenkin paikkansa 34 %, jossain määrin pitää, jossain määrin ei pidä paikkaansa 15 % ja ei juurikaan pidä paikkaansa 2 % vastaajista (n=59). Puolet (49 %) vastaajista (n=59) piti täysin paikkansapitävänä väittämää, jonka mukaan työn-tekijä motivoi ja tukee nuorta toimimaan tavoitteidensa toteutumiseksi.

Väittämää ”kartoitan nuoren tarvetta muihin palveluihin” täysin tai jokseenkin paikkansapitävänä piti 90 % vastaajista tasaisesti puoliksi jakautuen. Nuoria myös neuvotaan palveluiden hankkimisessa, 92 % vastaajista valitsi vaihtoehdon pitää täysin paikkansa tai pitää jokseenkin paikkansa. Nuoren jo käyttämien palvelujen tarpeellisuuden ja riittävyyden arviointi ei enää ole yhtä yleinen tehtävä. Täysin samaa mieltä sen toteutumisesta työssään oli vain 20 % vastaajista. Jokseenkin väite piti paikkansa 48 %:n mukaan, jossain määrin kyllä, jossain määrin ei 27 %:n mukaan ja 5 % vastaajista oli sitä mieltä, ettei väite juurikaan pidä paikkaansa. Tulokset riippuivat työkokemuksesta; pidempään erityisnuorisotyötä tehneet pitivät väitettä paikkansapitävämpänä kuin vähemmän aikaa erityisnuorisotyötä tehneet. Viranomaisten päätöksiä nuorelle selvensi moni. Vastaajista 40 %:n työssä tehtävä toteutuu täysin ja jokseenkin -vastaukset mukaan lukien puhutaan yli 70 prosentista. Parin vastaajan työssä tällaista tehtävää ei juurikaan ole. Eniten tehtävän kokee paikkansapitäväksi 10-14 vuotta erityisnuorisotyötä tehneet ja vähiten työtä alle 5 vuotta ja yli 25 vuotta tehneet.



KUVIO 6. Palveluohjaajan tehtävien toteutuminen henkilökohtaisessa työssä (n=60).

Puolet (48 %) vastaajista (n=58) koki, että suurin osa yksilötyön asiakkaana olevista nuorista tarvitsee ohjausta muihin palveluihin ja kahden (3 %) mielestä tarvetta on jokaisen nuoren kohdalla. 33 % vastaajista vastasi tarvetta olevan noin joka toisen nuoren kohdalla ja 16 % näkee tarvetta vain harvalla yksilötyön asiakkaallaan. Vastaajista suurin osa, 60 %, kertoi työskentelynsä nuoren kanssa joskus jatkuvan ja joskus loppuvan vastaajan ohjattua nuoren käyttämään muita palveluja. Kolmasosa (33 %) vastaajista jatkoi työskentelyä usein ja pari (5 %) aina, kun yksi vastaaja (2 %) ei jatkanut työskentelyä koskaan.

Palveluihin ohjaaminen jaettiin aineiston (n=50) perusteella viiteen luokkaan:

1. Tarvekartoitus
2. Yhteydenotto palveluntarjoajiin
3. Palveluista kertominen nuorelle, neuvonta ja opastus
4. Nuoren motivointi
5. Yhdessä palveluihin tutustuminen, saattaen vaihtaminen

Joissain vastauksissa mainittiin vain yksi ohjaamiseen liittyvä asia, joissain kerrottiin prosessista enemmän. Tarvekartoitusta tehdään nuoren, vanhempien sekä muiden nuorten kanssa työskentelevien kanssa keskustellen. Osa vastaajista nosti esiin, että asioita hoidetaan nuoren suostumuksella. Tärkeänä pidettiin myös nuoren kanssa yhdessä toimimista. Palveluntarjoajiin otetaan yhteyttä tarkoituksena kartoittaa olemassa olevia palveluja ja tapaamisen sopimiseksi. Palvelujen saamiseksi käytetään omia kontakteja ja yleistä terveydenhuoltojärjestelmää. Lastensuojeluasioissa mainittiin vastuun siirtyvän toisaalle. Toisaalta eräs vastaaja kertoi siksikin ensimmäiseen tapaamiseen pääsemisen olevan tärkeää, että nuori voi siellä antaa suostumuksensa tietojen luovuttamiseen, jolloin tilanteessa saa pysyttyä mukana. Palveluista kerrottiin nuorelle antamalla esitteitä, jakamalla linkkejä sosiaalisessa mediassa ja puhumalla palveluista. Tärkeänä pidettiin myös nuoren tutustuttamista palveluihin sekä niin, että kerrottiin ihmisestä joka nuorta on vastassa, että menemällä yhdessä nuoren kanssa palveluun tutustumaan.

Aina ei kuitenkaan ole tarkoituksenmukaista ohjata nuoria muihin palveluihin. Nuorten kerrottiin olevan jo valmiiksi muiden palvelujen asiakkaita ja työntekijä saattoi kokea tehtäväkseen tukea nuorta pysymään palveluiden piirissä. Vastauksissa nostettiin myös

esille, että nuorisodiakoniatyöntekijän apu voi olla nuorille viimeinen oljenkorsi kun nuorta ei mihinkään palveluun enää haluta.

On yksilöllistä, miten työntekijän kirkollinen tausta näyttäytyy yksilötyössä – vastauksia oli lähes yhtä monta erilaista kuin vastaajia (n=50) – jotkut arvelevat ettei kirkollisuus juuri näy nuorille, jotkut toivat esille paljon asioita. Yhteneväisyyksiäkin oli ja tässä käsitelläänkin sellaisia teemoja ja vastausten sisältöjä, jotka toistuivat. On myös huomattava että työn sisältö riippuu myös nuoresta, jonka kanssa työtä tehdään, ei vain työntekijästä.

Moni nuorisodiakoniatyöntekijä koki että työntekijän kirkollinen tausta näkyy työssä välittämisenä ja aitona kohtaamisena. Nuori nähdään arvokkaana, Jumalan luomana ihmisenä, joka on lähimmäinen, ei niinkään asiakas. Kristilliset arvot näkyvät työskentelyssä, jossa on aina läsnä hengellinen ulottuvuus ja toivo.

Nuoret tietävät työntekijän olevan seurakunnalla töissä, mikä synnyttää keskusteluja moraalisisista ja hengellisistä kysymyksistä. Jotkut käsittelevät uskoon liittyviä asioita vain nuoren aloitteesta, toiset pitävät niitä esillä ja toiset nostavat niitä esille harkiten, joidenkin nuorten kohdalla. Vastaajat kokivat että kirkon työntekijöinä heillä on valmius ja mahdollisuus käsitellä hengellisiä asioita. Työssä ovat käytössä sielunhoitomenetelmät.

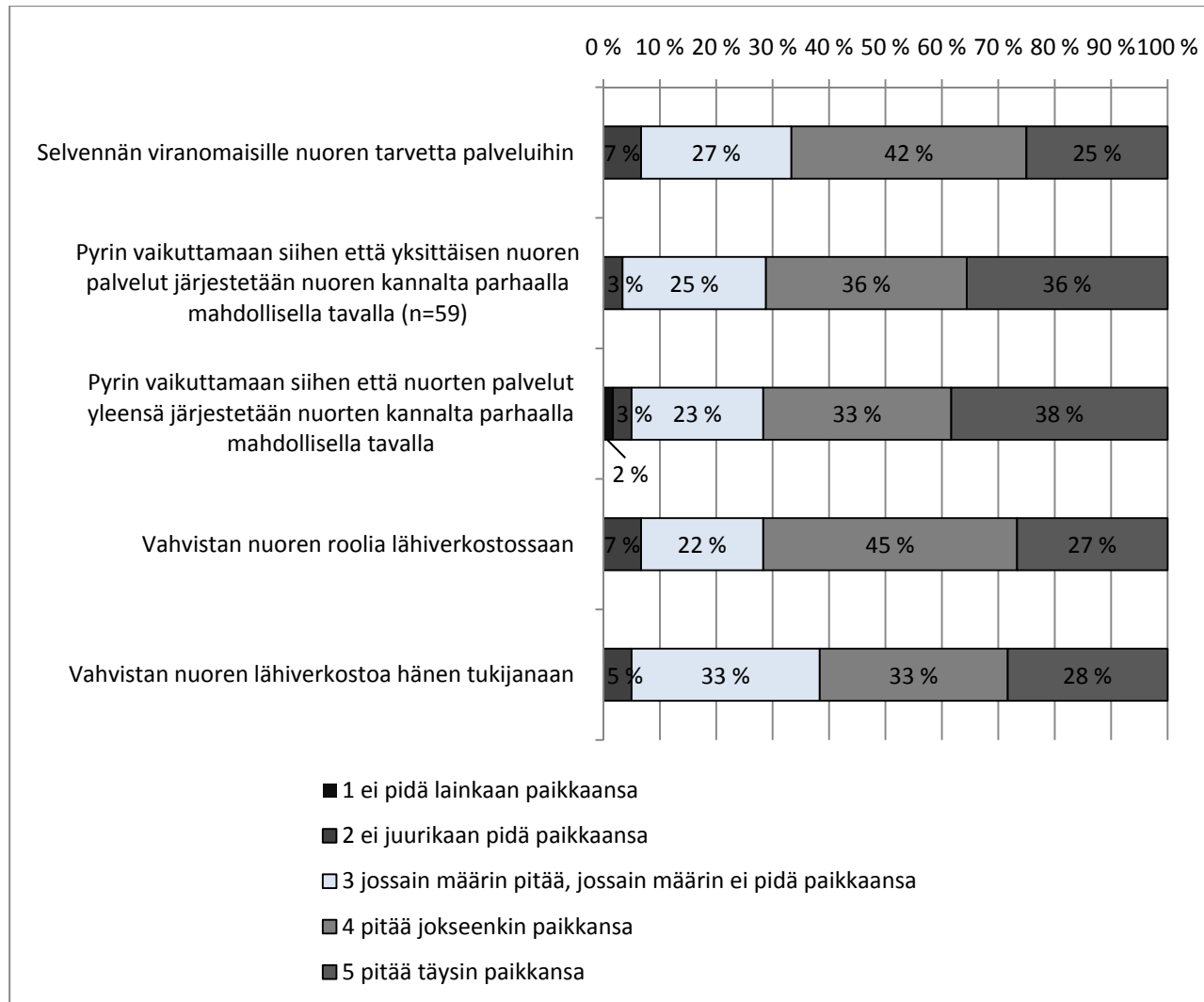
Nuorten kanssa rukoillaan heidän pyynnöstään tai suostumuksellaan. Nuorille voidaan antaa tietoa tai ohjata heitä mukaan seurakunnan muuhun toimintaan. Kirkko taustavaikeuttajana näkyy myös yksilötyön käytössä olevissa tiloissa ulkoa ja sisältä symboleineen. Kirkon työntekijänä koettiin myös olevan luotettava, matalan kynnyksen taho. Työn tekemisen vapaus nousee virka-ajattomuudesta ja siitä ettei työntekijä ole sidottu tiukasti mihinkään tiettyyn paikkaan tai alueeseen.

Meidän vahvuutena on se ettei meidän tarvitse asettaa nuorille tapaamiseen ja tukemiseen esteitä sen vuoksi esim. että hän on naapurikunnan puolelta, myöskin työaikamme on joustavampi. Nuorta ei tarvitse luokitella diagnoosin tai minkään muun mukaan, hänet otetaan omana itsenään Jumalan luomana ja arvokkaana ihmisenä. Tähän ajatukseen sisältyy myös se ettei nuorta pompotella paikasta toiseen tai suljeta ovia hänen edessään ennen kuin seuraava on tiedossa.

7.3.3 Muiden palveluntuottajien ja lähiverkoston kanssa tehtävä työ

Yksilötyössä nuoren lähiverkoston kanssa yhteistyötä teki lähes jokainen (98 %) vastanneista (n=59). Yhteistyötä kaikkien näiden nuorten lähiverkostojen kanssa teki 5 %, useimpien nuorten kohdalla 46 %, noin joka toisen kohdalla 22 % ja harvan nuoren kohdalla 22 % vastaajista. Vastaajista yksi ei tehnyt yhteistyötä lähiverkoston kanssa.

Muiden palveluntuottajien ja lähiverkoston kanssa hoidettavia palveluohjaajan tehtäviä kartoitettiin väittämien (kuviot 7). Väittämä, jonka mukaan työntekijä vahvistaa nuoren roolia tämän lähiverkostossa, piti täysin paikkansa 16 (27 %) vastaajan ja jokseenkin paikkansa 27 (45 %) vastaajan mukaan. Jossain määrin väittämä piti ja jossain määrin ei pitänyt paikkaansa 13 (22 %) vastaajan mukaan. Työntekijän toimiminen nuoren roolin vahvistamiseksi tämän lähiverkostossa ei juurikaan pidä paikkansa neljän (7 %) vastaajan mukaan. Samoilla linjoilla vastausten jakautuminen on myös lähiverkoston vahvistamista nuoren tukijana koskevaa kysymystä tarkastellessa. Väitteen allekirjoitti 17 (28 %) vastaajaa. Jokseenkin samaa mieltä toimimisestaan nuoren lähiverkkoa vahvistavasti oli kolmannes (33 %) vastaajista ja jokseenkin eri mieltä 3 (5 %) vastaajaa. Jossain määrin väitteen kanssa samaa ja jossain määrin eri mieltä oli loppu kolmannes (33 %) vastaajista. Lähiverkosta nuoren tukijana vahvistivat erityisesti opistoasteen tutkinnon suorittaneet kirkon nuorisotyönohjaajat, eri linjoilla olivat erityisesti yhteisöpedagogi (AMK) + kirkon nuorisotyönohjaajat.



KUVIO 7 Palveluohjaajan tehtävien toteutuminen verkostotyössä (n=60).

Nuorisodiakoniatyöntekijät tekivät yhteistyötä monen eri nuorten palveluja tuottavan tahon kanssa. Lähes kaikki vastaajista tekivät yhteistyötä koulujen (97 %), lastensuojelun (92 %) ja kunnan nuorisotyön kanssa (90 %). Yleisiä yhteistyötahoja olivat myös sosiaalitoimi (83 %), mielenterveyspalvelut (73 %) ja päihdepalvelut (70 %). Tavallista oli myös yhteistyö nuorisopoliisin (57 %), yhdistysten (52 %), työpajojen (50 %), perusterveydenhuollon (48 %) ja työvoimatoimiston kanssa (40 %). Edellä käsitellyn kysymyksen vaihtoehto ”muu, mikä?” keräsi 8 vastausta, joissa yhteistyötä kerrottiin tehtävän lisäksi 2. asteen ammatillisen koulutuksen kanssa, järjestöjen, Kelan, nuorten kanssa toimijoiden verkoston, seurakuntien, rikosseuraamuslaitoksen, sovittelun sekä vanhempien ja omaisten kanssa.

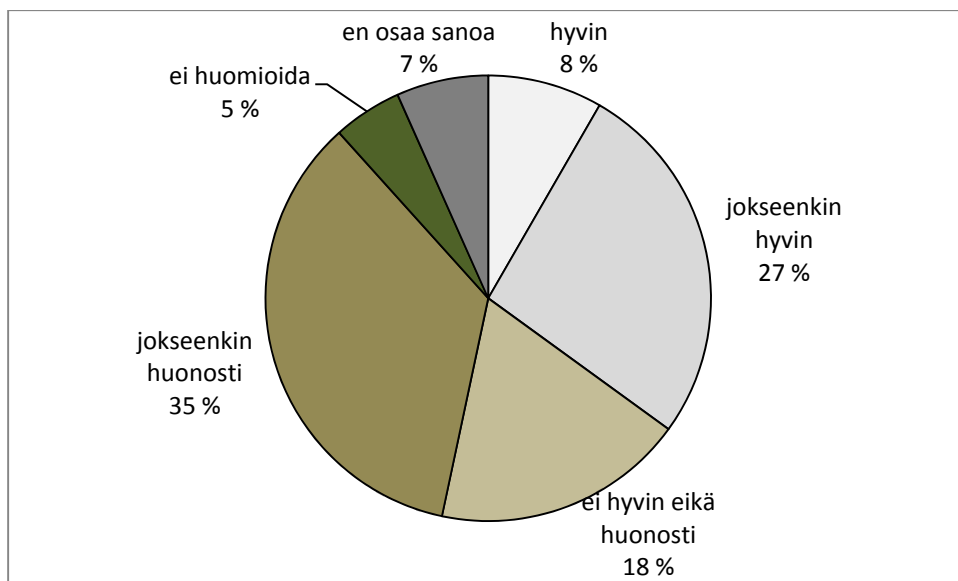
Nuorisolaissa säädettyyn kunnalliseen nuorten ohjaus- ja palveluverkoston kuului 41 % vastaajista (n=58). Siihen oli pyydetty osallistumaan vastaajista 34 % vastaajista ja 12 % ilmoitti toimineensa aktiivisesti siihen päästäkseen. Suurin osa verkostoon kuuluvista oli opistoasteen tutkinnon suorittaneita. 59 % vastaajista ei kuulunut verkostoon, heitä ei oltu siihen pyydetty osallistumaan. Ainakin yhdessä tapauksessa työntekijä oli yrittänyt päästä osallistumaan verkostoon, mutta häntä ei tarjouksesta huolimatta ollut siihen otettu. Nuorten palveluiden järjestämiseen yleensä nuorten kannalta parhaalla mahdollisella tavalla pyrki vaikuttamaan 72 % vastaajista. Jossain määrin kyllä ja jossain määrin ei -vaihtoehdon valitsi 23 % vastaajista, ja muutaman vastaajan työhön tämä tehtävä ei juurikaan tai lainkaan kuulunut.

Yksittäisen nuoren palvelujen järjestämiseen nuoren kannalta parhaalla mahdollisella tavalla pyrki selvästi vaikuttamaan 71 % vastaajista (n=59). Loput vastaajat kokivat, ettei se jossain määrin tai juurikaan ole heidän tehtävänsä. Vastaajien mielestä piti jokseenkin paikkansa, että nuorisodiakoniassa ollaan selvillä nuoren kokonaisvaltaisesta tilanteesta. Eri palveluntuottajiin pidettiin yhteyttä, mutta osa tuntui niin toimivan aktiivisemmin ja osa vähemmän aktiivisesti. Muutama vastaaja ei juurikaan pitänyt yhteyttä, kuitenkin lähes 70 % vastanneista (n=59) kertoi väitteen pitävän täysin tai jokseenkin paikkansa. Paikkansapitävimpänä väitettä pitivät opistoasteen tutkinnon suorittaneet ja vähiten paikkansapitävänä yhteisöpedagogi (AMK) + kirkon nuorisotyönohjaajat.

Nuorten palvelujen järjestämiseen pyrkivät eniten vaikuttamaan sekä yksilöiden että kaikkien nuorten palveluiden ollessa kyseessä 10–14 vuotta erityisnuorisotyötä tehneet. Työvuosien ääripäät, alle 5 vuotta työskennelleet ja yli 25 vuotta työskennelleet, pyrkivät palveluihin vaikuttamaan vähiten. Ryhmät, jotka palveluihin pyrkivät vaikuttamaan, myös pitivät paikkansapitävimpänä väitettä, jonka mukaan he pitivät yhteyttä palveluntuottajiin, kun sen vähiten paikkansapitäväksi ovat arvioineet vähiten palveluihin vaikuttavat ryhmät.

Vastaajista 67 %:n työssä toteutui täysin tai jokseenkin tehtävä selventää viranomaisille nuoren tarvetta palveluihin. Joka kolmannen työssä todellisuus poikkesi tästä kuitenkin enemmän kuin vain vähän. Eniten nuoren tarpeen selventämisen viranomaisille kokivat tehtäväkseen 10–24 vuotta erityisnuorisotyössä työskennelleet, vanhemmat työntekijät.

Muiden palveluntuottajien kanssa tehtiin yhteistyötä yksittäisten nuorten asioissa vaihtelevasti. Puolet (52 %) vastaajista, (n=58), teki yhteistyötä suurimman osan nuorista kohdalla. Noin joka toisen asioissa yhteistyötä teki 21 % ja harvan kohdalla 16 % vastaajista. Vastaajista 9 % vastasi tekevänsä yhteistyötä jokaisen nuoren asioissa ja 3 % ei tehnyt yhteistyötä yksittäisen nuoren asioissa lainkaan. Vastaajien (n=60) kokemukset siitä, miten hyvin nuorisodiakonian palvelut huomioidaan tuen tarpeessa olevan nuoren palvelujen suunnittelussa, poikkesivat melko paljon toisistaan, kuten kuvio 8 osoittaa. Myönteinen kokemus oli 35 prosentilla ja negatiivinen kokemus 40 prosentilla vastaajista.



KUVIO 8. Kuinka hyvin nuorisodiakonian palvelut nuorisodiakoniatyöntekijöiden mielestä huomioidaan tuen tarpeessa olevan nuoren palveluiden suunnittelussa (n=60).

50 nuorisodiakoniatyöntekijää (n=50) kertoi, kuinka heidän toimintaansa palvelujärjestelmässä vaikuttaa se että he tekevät kirkolle töitä. Neljäsosa vastaajista koki, ettei kirkolla työnantajana ole juuri minkäänlaista vaikutusta työntekijän toimintaan palvelujärjestelmässä. Suurin osa näki sen vaikuttavan kuitenkin jollain lailla. Vastauksissa kerrottiin, kuinka asetelma vaikuttaa yleisesti, työn raameissa, lähtökohdissa, palvelun sisällössä sekä suhteissa muihin palveluntuottajiin.

Osa vastaajista koki, että toimintaan vaikuttaa positiivisesti se että kirkko toimii työnantajana. Toimintaa on helppo toteuttaa, kirkkoa pidetään luotettavana, arvostettuna kumppanina ja työllä on hyvä maine. Työtä ei ole sidottu aikaan eikä paikkaan, mikä mahdollistaa joustavan liikkumisen ja reagoinnin kentällä. Kirkko työnantajana koetaan

voimavaraksi ja luontevaksi osaksi palvelujärjestelmää kunnan ja kolmannen sektorin kanssa. Seurakunnan työntekijänä ei kuitenkaan ole systeemin orja. Kirkko ei ole viranomaistaho, vaan voi toimia linkkinä nuorten ja viranomaisten välillä. Toimivat suhteet vaativat kuitenkin tunnettavuutta ja paljon pohjatyötä.

Se antaa paljon pelivaraa muttei juurikaan mitään oikeuksia

Tiedonkulku kirkon työntekijälle päin voi olla kankeaa. Vaikeissa tilanteissa työntekijä voi myös kokea epävarmuutta siitä, ettei ole kiinteä osa järjestelmää. Osa vastaajista oli kokenut että yhteistyötahoja edustavilla henkilöillä voi olla vahvoja ennakkoluuloja ja -asenteita kirkkoa ja kirkon työntekijöitä kohtaan, mikä vaikeuttaa työskentelyä. Kaikki eivät halua tehdä yhteistyötä eivätkä ota kirkon työntekijöitä tosissaan, ammattilaisina. Vastaajat kokivat kuitenkin tekevänsä hyvin samanlaista työtä kuin julkisen sektorin puolella tehdään. Kirkollinen lisä on kristillisiä arvoja ja suhtautumista nuoreen kunnioittavasti, arvokkaana yksilönä. Tämä näkyy siinä, miten nuoren asioita ajetaan ja hänen rinnallaan kuljetaan.

Kohdataan ihminen kokonaisvaltaisena eikä vain yhtenä, ongelmaisena osana yhteiskuntaa.

Ensisijaisesti olen kirkon työntekijänä nuoren rinnalla – –. Kaikki jalat maassa ja tässä maailmassa. Kaikki vaan ei ole koulunumeroilla, opiskelupaikalla tai maksetuilla veroeuroilla mitattavissa.

8 TUTKIMUKSEN ARVIOINTIA

Tutkimuksen luotettavuutta ja mittaustulosten toistettavuutta kuvaa termi reliaabelius. Tämän tutkimuksen reliaabelius on kyseenalaistettava jo siksi että aiheesta ei ole ennen tehty tutkimusta ja tässä kysely on toteutettu vain kerran. Tuloksia ei voida siten verrata mihinkään, eikä vetää johtopäätöksiä tutkimuksen toistettavuudesta. (Hirsjärvi 2007, 226.) Toistettavuuden mahdollisuutta lisää se että kyse on kokonaistutkimuksesta.

Löydettyjen vastaanottajien määrä (100) tuntui kuitenkin melko pieneltä. Oletettavasti nuorisodiakoniatyötä tekeekin moni nuorisotyönohjaaja nuorisotyönohjaajan nimikkeellä mainostamatta työtä erityisnuorisotyöksi. Vuonna 2008 Suomen ev.-lut. seurakunnissa on ilmoitettu työskentelevän noin 120 erityisnuorisotyön ohjaajaa tai erityisnuorisotyöpainotteisen varhaisnuoriso- tai nuorisotyön ohjaajaa (Alstela 2008, 3). Kirkon piirissä jokainen nuori on erityinen ja samanarvoinen kuin muutkin, sillä kirkko on luonteeltaan inklusiivinen. Diakoniatyöntekijöiden asiakasryhmiä ei myöskään monilla sivuilla oltu määritelty ja näin ollen voidaan olettaa että näiden diakoniatyöntekijöiden asiakkaina olevan yhtä lailla nuoria kuin vanhojakin. Näille työntekijöille ei kuitenkaan lähetetty kyselyä, koska haluttiin olla varmoja siitä että vastaanottajat todella työskentelevät nuorten kanssa. Tällä oli tarkoitus rajata pois mahdollisuutta siihen että kyselyyn vastattaisi ohi tutkimuksen kohteena olevan ikäryhmän.

Tässä tutkimuksessa vastaajien sukupuolijakauma vastasi hyvin kohderyhmän sukupuolijakaumaa. Löydettyjen yhteystietojen perusteella nuorisodiakoniassa työskentelee naisia 54 % ja miehiä 46 %. Nuorisodiakoniatyöntekijöiden sukupuolijakauma näyttääkin poikkeavan nuorisotyön ja diakoniatyön yleisestä sukupuolijakaumasta. Nuorisotyössä naisia on 61 % ja miehiä 39 %, diakoniatyössä naisten osuus on jopa yhdeksän kymmenestä (Kirkon tilastollinen vuosikirja 2005, 31).

Tutkimusta on tarkasteltava yksilötyötä tekevien, 12–18-vuotiaiden kanssa työskentelevien toimintaa kuvaavana. Palautetta saatiin siitä, ettei kyselyyn kannata vastata mikäli tällaista yksilötyötä ei ole. Jotta olisi erotettu se, kuinka moni vain jätti vastaamatta ja kuinka moni ei voinut vastata, olisi tutkimuksessa voitu ensin kysyä tekeekö vastaaja

yksilötyötä ja kuuluvatko työntekijän asiakkaisiin 12–18-vuotiaat. Ehkä kannattavinta olisi ollut jättää määrittelemättä ikäryhmää tälle tutkimukselle ja kysyä vastaajilta minkä ikäisten kanssa he tekevät työtä, sillä kysymystenasettelun kannalta ikäryhmällä ei niinkään ollut merkitystä. Myös tällaisen työn marginaalisen osuuden työntekijän koko työstä ja työkokemuksen vähäisyyden kerrottiin olevan vastaamatta jättämisen syynä. Työntekijät kokivat, ettei tutkimukselle olisi ollut eduksi mikäli siihen vastaa lyhyellä kokemuksella tai siten, ettei tällaista työtä juurikaan tee. Oletettavasti osa jätti vastaamatta myös ajan puutteen vuoksi tai kyselyn liian pitkäksi kokiessaan.

Avointen kysymysten vastausprosentti oli huomattavasti strukturoituja alhaisempi. Tätä oli ennakoitu ja jätetty avoimet kysymykset mahdollisimman vähiin. Kuitenkin avoimen vastausmahdollisuuden, jossa olisi ollut mahdollisuus täsmentää strukturoituihin kysymyksiin antamia vastauksia, olisi vielä voinut lisätä osien II ja III loppuun. Tällöin olisi mahdollisesti saatu kerättyä enemmän tietoa siitä miten vastaajat ovat kysymykset ymmärtäneet ja niihin halunneet vielä sanoa. Avoiimiin kysymyksiin ei ehkä vastattu yhtä aktiivisesti kuin strukturoituihin, sillä ne vaativat vastaajalta enemmän aikaa ja vaivaa kuin strukturoidut kysymykset. On myös mahdollista, etteivät ne olleet tarpeeksi selkeästi muotoiltuja, jolloin kysymykset eivät auenneet eikä niihin haluttu vastata. Avomilla kysymyksillä haluttiin lisätä tutkimuksen validiutta, eli sen kykyä mitata nuorisodiakonian palveluohjauksellisuutta (Hirsjärvi 2007, 226-227). Tätä tutkimuksen pätevyyttä pyrittiin lisäämään myös lomakkeen testaamisella. Lomakkeesta palautetta antoi kaksi kirkon erityisnuorisotyönohjaajaa, yksi palveluohjaajana toiminut henkilö, kaksi opettajaa sekä kirkon erityisnuorisotyön työalasihteeri.

Jotkin kysymykset olisi tarpeen muotoilla uudestaan. Väittämä ”vahvistan nuoren roolia lähiverkostossaan” ei tarkoita aivan samaa kuin pyrkimys lisätä nuoren osallisuutta ja nuoren roolia nuorena lähiverkostossaan. Tulosten kannalta nuoren lähiverkoston jakaminen perheeseen ja muuhun sosiaaliseen verkostoon olisi myös tarpeellista. Vastaajille tai kysymysten kautta ei myöskään määritelty mitä tarkoitetaan esimerkiksi voimavara-lähtöisellä työllä, jolloin voidaan vain todeta että suurin osa vastaajista määrittelee oman työnsä voimavara-lähtöiseksi. Tässä tutkimuksessa ei mitata tekevätkö työntekijät periaatteidensa mukaista työtä ja jokainen lukija määrittää esimerkiksi voimavara-lähtöisen työn omalla tavallaan, mikä heikentää tutkimuksen validiutta. Oletuksena oli että työntekijät toimivat niin kuin tehtäväkseen kokevat ja ilmoittavat.

Kyselylomakkeesta saadussa palautteessa tuli ilmi, että vähän aikaa työtä tehneiden oli vaikeaa vastata kyselyyn. Vastaajat ehdottivatkin että kyselyn olisi voinut suunnata ainoastaan useamman vuoden työtä tehneille. Siten kyselyn määrää mittaavat tulokset olisivat varmaankin luotettavampia, kun nyt mukana lienee myös sellaisia arvioita, jotka perustuvat tämänhetkiseen tilanteeseen, eivätkä niinkään toteutuneisiin määriin. Toisaalta sisällyttämällä tutkimuksen kohderyhmään myös uudet työntekijät, saatiin kattavammin kuva siitä riippuvatko työskentelytavat työvuosista tai koulutuksesta.

Jotkut vastaajat kokivat kysymyksissä olevan liikaa itsestänselvyyksiä. Kyselylomaketta rakentaessa koettiin kuitenkin tärkeäksi kysyä kaikki ne asiat joista palveluohjauksen nähtiin muodostuvan, jotta tulokset perustuisivat todellisiin vastauksiin eivätkä tutkimusentekijän arveluihin. Kahden vastaajan mielestä kysymykset olivat johdattelevia. Toisaalta palautteen mukaan kysely oli myös asiallinen ja validi. Palautteen myötä kysymyksiä tarkastellessa nousi esiin kohtia, joissa kysymys sisälsi ennako-oletuksen. Osassa II, kysymyksessä 13 työntekijöiltä kysyttiin työskentelevätkö he nuoren toivomalla tavalla vain silloin kun se heidän mielestään edistää nuoren hyvinvointia. Erikseen ei kuitenkaan kysytty työskentelevätkö työntekijät nuoren toivomalla tavalla ylipäätään. Nyt tutkimuksessa kysyttiin miten työntekijä toteuttaa nuoren tavoitteita, mutta jäi kysymättä missä määrin työntekijä asettaa nuorelle itse hyväksi katsomiaan tavoitteita. Osassa III, kysymyksessä 31 on väitetty työntekijän motivoivan ja tukevan nuorta nuoren omien tavoitteiden toteutumiseksi. Vastauksia tulkittaessa ei voida tietää missä määrin väittämä ei täysin pidä paikkansa siksi että työntekijä ei motivoi nuorta ja missä määrin siksi että tavoitteet eivät ole nuoren itsensä asettamia. Osassa IV, kysymyksessä 38 vastausvaihtoehtoja oli liian vähän. Vaihtoehtoista jäi puuttumaan mahdollisuus että työntekijä on pyrkinyt kunnalliseen nuorten ohjauksen ja palveluverkostoon, muttei siitä huolimatta ole siihen päässyt.

Yksi vastaajista toi esiin kokemuksensa siitä että tutkimuksessa oltiin ikään kuin palveluohjauksen puolella sen sijaan että se olisi ollut objektiivinen. Saatekirjeen osuutta objektiivisuuden kritisoinnissa jäätiin pohtimaan. Siinä olisi ehkä pitänyt sanoa vähemmän, mikäli siitä on tulkittu tutkimusentekijän suhdetta käsiteltävään asiaan, mikä taas on voinut vaikuttaa vastaajien kysymyksiin suhtautumiseen. On myös mahdollista, ettei saatekirjeestä välittynyt se, että yksilötyötä tutkittiin ainoastaan palveluohjauksen nä-

kökulmasta, väittämättä että se on koko totuus yksilötyöstä. Totta on että tutkimuksen tekijän suhtautuminen palveluohjaukseen on myönteinen, mutta tämä tutkimus yritettiin tehdä objektiivisesti siitä huolimatta. Myönteinen suhtautuminen tarkasteltavaan asiaan ja tutkimus tekijän oma tausta ja kokemus on todennäköisesti vaikuttanutkin siihen millainen kuva palveluohjauksesta on kokonaisuudessaan muodostunut ja siten heijastunut myös kysymyksiin. Tutkimuksen lähtökohtana ei kuitenkaan ole ollut mielipide että nuorisodiakoniassa pitäisi toimia palveluohjaajana, vaan halu selvittää missä määrin niin tällä hetkellä on.

Kyselyssä ei käytetty vain käsitettä nuorisodiakonia, vaan myös kirkon erityisnuorisotyö. Tarkoituksena ei ollut johtaa vastaajia harhaan, vaan selventää. Erilaisia tämän hetkisiä tavallisia käsitteitä käyttämällä haluttiin varmistaa että kohderyhmään kuuluvat ymmärtävät mitä asioita halutaan tutkia ja kenelle kysely on suunnattu. Pelkästään nuorisodiakonia -käsitteen käyttämisen pelättiin karsivan vastaajia.

9 PALVELUOHJAUKSELLINEN NUORISODIAKONIA

Palveluohjauksen muotti on niin väljä, että nuorisodiakonian yksilötyö mahtuu siihen helposti joissain tapauksissa, mutta yksiselitteisesti nuorisodiakonia ei palveluohjausta ole. Tekeminen ei nuorisodiakoniassa lopu kesken ja ajan puute onkin yleinen vaiva. Työnkuva on sitä laajempi mitä vähemmän sitä rajaa. Kun on tunnettu, työtä on niin paljon että joutuu sanomaan ei – siihen asti voi joutua käyttämään työaikaansa itsensä tunnetuksi tekemiseen. Tunnettuus on tärkeää jotta nuoret ja heidän lähipiirinsä sekä palveluntuottajat löytävät työntekijän, voivat luottaa häneen ja auttaminen on mahdollista.

Nuorisodiakonian yksilötyötä ei voida lokeroida minkään tietyn palveluohjauksen mallin piiriin, vaan työskentely on nuoren näköistä. Työhön käytettyä tuntimäärää ja vuosiasiakasmäärää vertaillen on kuitenkin selvää että kovin intensiivistä työtä ei ole, toisaalta myöskään toisessa ääripäässä olevan välittäjänä toimimisen piirteet eivät korostu. Lähimpänä työn voidaan katsoa olevan voimavarakeskeistä palveluohjausta luottamuksellisen suhteen noustessa keskeiselle sijalle. (Suominen & Tuominen 2007, 32.)

9.1 Henkilökohtainen ja hengellinen työ

Nuorisodiakoniatyöntekijät tekevät hyvin vaihtelevasti yksilötyötä. Toiset käyttävät siihen paljon aikaa ja ohjattavana on paljon nuoria kerrallaan, toisilla työ on vain pieni osa kaikesta työstä ja jotkut eivät tee yksilötyötä lainkaan. Yleensä nuoret ohjautuvat yksilötyön asiakkaaksi itse, työntekijöiden yhteistyökumppaneiden ohjaamana, tai siten että nuorisodiakoniatyöntekijät itse ovat pyrkineet saamaan nuoren asiakkaakseen. Palveluohjauksen asiakaslähtöisyyden voidaan nähdä ulottuvan työskentelyn alkamiseen asiakkaan aloitteesta, mutta erityisesti nuorten kohdalla on perusteltua myös aktiivisesti etsiä heitä, jotka eivät itse apua osaa hakea. Ihmissuhdetyön ja nuorisotyön ammattilaisina nuorisodiakoniatyöntekijöiden voidaan luottaa tunnistavan nuoret tilanteessa, joka uhkaa heidän elämänhallintaansa. Monet vastaajat korostivat työskentelyn vapaaehtoisuutta, mikä takaa sen, että nuorella on motivaatiota työskennellä nuorisodiakoniatyöntekijän kanssa.

Nuoreen tutustuminen on lähtökohta työskentelylle. Nuoret kohdataan. Nuoren tarpeet määräävät pitkälti työskentelytavan ja työssä pyritään jokseenkin mahdollistamaan nuoren asettamien tavoitteiden toteutuminen. Nuoren onkin oltava työskentelyn lähtökohta samalla muistaen, ettei nuorella ole aikuisen valmiuksia tehdä päätöksiä. Mönkkönen pohtii kuinka nuori ei aina itsekään tiedä mitä hänen tilanteessaan olisi tärkeää tehdä. Pitää pystyä arvioimaan milloin aikuisen on kannettava aikuisen vastuu ja milloin annettava nuoren päättää itse. On ymmärrettävä miten nuori tilanteensa kokee, mutta arvioitava samalla mikä on nuoren etu. Nuoren tahdon ja itsemääräämisoikeuden korostaminen voi olla este ammattilaisten tai vanhempien väliselle yhteistyölle. Puuttuminen kyseenalaistetaan luottamukselliseen suhteeseen vedoten. Toisaalta lasten ja nuorten kanssa toimivat saattavat jopa ohittaa salassapitosäädöksiä toimiakseen lapsen edun hyväksi. (Mönkkönen 2007, 73-74, 78-79.) Nuori ei nuorisodiakoniassa olekaan vain toimeksiantaja, vaan myös työn kohde. Työssä pitää yleisesti ottaen paikkansa että nuoren toiveiden mukaan toimitaan vain silloin kun se työntekijän mielestä tukee nuoren hyvinvointia. Täysin niin ei kuitenkaan ole ja lisätutkimusta voisikin nuoren toimijuudesta nuorisodiakoniassa tehdä.

Tavoitteena on auttaa nuorta pääsemään tilanteeseen, jossa hän pystyy itsenäisesti asettamaan tavoitteita ja työskentelemään niiden toteutumiseksi. Nuoria motivoidaan ja tuetaan toimimaan tavoitteidensa toteutumiseksi. Työ on jokseenkin voimavaralähtöistä, mikä on linjassa sen nuorisodiakoniatyöntekijöiden näkemyksen kanssa, että nuoret kohdataan kokonaisvaltaisesti ja työskentely rakennetaan voimavarojen varaan ongelmien sijaan. Se tukee myös ajatusta siitä, että voimavarat muutokseen ovat nuoressa itsessään ja työntekijä on auttamassa niiden esiin pääsemisessä. Nuorten kanssa pyritään luomaan luottamuksellinen suhde, joka ei itsestään synny, vaan nuoren luottamus on ansaittava. Tässä avoimen vuorovaikutuksen syntymisessä on apuna työntekijän viranomaisista poikkeava asema. Virka-ajattomuus ja rajattomuus alueellisesti mahdollistaa joustavan liikkumisen kentällä. Palveluohjauksessa palveluohjaajan saavutettavuus on merkityksellistä (Suominen 2010, 27). Nuorisodiakoniatyöntekijä ei edusta sellaista virastoa, joka nuorelta jotakin vaatisi tai jotakin konkreettista voisi antaa. Yksilötyössä mukana olevien nuorten voidaan katsoa olevan motivoituneita työskentelyyn – kirkon työntekijän kanssa ei ole pakko olla tekemisissä.

Hengellisyydellä ei varsinaisesti ole tekemistä palveluohjauksen kanssa, mutta se on erottamaton osa kirkon piirissä tehtävää työtä. Voidaan myös ajatella, että valmius käsitellä uskonasioita ja ohjata seurakunnankin järjestämään toimintaan on palveluohjaajallekin eduksi, mikäli se on asiakkaan toive ja tarve. Nuorisodiakoniatyöntekijöistä osa puhuu uskonasioista mikäli nuori ottaa ne esiin, osa taas tuo niitä itse mukaan keskusteluun. Raamatun sanomalla halutaan lievittää nuoren hätää, mutta on myös aikoja ja paikkoja joissa sitä ei ehkä tulisi tuoda mukaan keskusteluun.

Hädässä olevalle ihmiselle voi Jumalasta puhuminen olla tottakai lohduttavaa, mutta mielenterveysongelmista kärsivän ihmisen kanssa "käännyttäminen" on mielestäni hyväksi käyttöä.

Tilaa lisätutkimukselle avautui Jumalasta ja uskonasioista puhumisesta. Olisi mielenkiintoista kartoittaa missä tilanteissa, millä tavalla ja mitä Jumalasta ja kirkon opista nuorille ja nuorten kanssa puhutaan. Yhteiskunnassa pinnalla olleen homokeskustelunkin kerrottiin herättäneen nuorissa, sekä seksuaalivähemmistöön kuuluvissa että kuulumattomissa, tarvetta keskustella. Ohjaako nuorisodiakoniatyöntekijöiden toimintaa ja puhetta oma käsitys ja intuitio, ylemmältä taholta tulevat ohjeet siitä milloin ja mitä puhutaan vai jokin aivan muu? Miksi Jumalasta vaietaan tai hänestä aina puhutaan?

Nuoria halutaan tukea kokonaisvaltaisesti. Kirkon työssä kokonaisvaltaisuus tarkoittaa näkemystä ihmisestä psykofyysissosiaalishengellisenä kokonaisuutena. Vaikka on yksilöllistä kuinka uskonto käytännössä näkyy työssä, voidaan yleistäen sanoa sen olevan läsnä vain työntekijän arvoissa, käytössä olevissa tiloissa sekä kohtaamisissa Kristuksen läsnäolona, ellei nuori itse ota uskonasiota puheeksi.

En peittele asiaa, vaan teen työtä siitä lähtökohdasta, että olen kirkon työntekijä, mutta toisaalta en korosta sitä. Välttämättä nuoren näkökulmasta se ei näy ollenkaan.

Kirkon erityisnuorisotyön strategiassa todetaan: ”Vain sanan ja sakramenttien yhteydessä erityisnuorisotyö varjeltuu muuttumasta sosiaalihuolloksi.” (Läsnäolon nuorisotyö 2007, 4). Tutkimuksen myötä herääkin kysymys miten sanan ja sakramenttien odotetaan olevan osa työtä? Riittääkö että ne ovat osa arvoja ja asenteita kun niitä ei yksilötyössä nosteta esiin? Asiaa on pohdittu ennenkin ja siitä on erimielisyyksiä. Niemisen mukaan jo yli 20 vuotta sitten erimielisyydet ovat vaikuttaneet toimintaan ja erityisnuorisotyön

ei-julistuksellisuutta on arvosteltu. (Nieminen 1995, 390). Jotkut ovat myös olleet sitä mieltä että julistustoiminta on erotettava diakoniasta (Kansanaho & Hissa 1979, 37). Kun otetaan huomioon, ettei kirkon nuorisotyön tavoite ole ainoastaan välittää uskon traditiota, vaan myös auttaa ihmisiä elämään mielekkäästi, on selvää ettei julistus ole aina keskiössä, vaikka toiminnan motiivi, tavoite ja sisältö siitä jollain lailla aina kumpuavatkin. Hengellisyys on vain yksi kärki nuorisotyön muodostavasta kolmiosta, johon kuuluvat yhtä lailla myös sosiaalinen ja pedagoginen ulottuvuus. (Launonen 2007, 78, 85-86.)

Nuoria autetaan arjen sujumiseen liittyvien taitojen opettelussa. Heitä neuvotaan palveluiden hankkimisessa ja autetaan hoitamaan asioitaan, nuorten kanssa voidaan käydä esimerkiksi työvoimatoimistossa. Nuorisodiakoniatyöntekijät kartoittavat nuoren tarvetta erilaisiin palveluihin ja toisinaan myös arvioivat tämän käyttämien palveluiden tarpeellisuutta ja riittävyttä. Yksi työtehtävä on selventää viranomaisten näkemyksiä ja päätöksiä nuorelle. Työntekijöillä on käsitys nuoren kokonaisvaltaisesta tilanteesta tai vähintäänkin pyrkimys siihen. Nuorten ohjaaminen palveluihin tapahtuu tarvekartoituksen, palveluntarjoajiin yhteyden ottamisen, nuoren kanssa keskustelemisen, neuvonnan ja opastamisen, nuoren motivoinnin sekä yhdessä palveluihin tutustumisen, saattaen vaihtamisen kautta.

9.2 Verkostotyö

Nuorisodiakoniatyöntekijät ovat jokseenkin tietoisia siitä, miten nuorten palvelut on järjestetty. Yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa tehdään vaihtelevasti. Osa työntekijöistä tekee yhteistyötä jokaisen nuoren kohdalla ja osa tuskin koskaan. Yleisesti ottaen suhteet muihin palveluntuottajiin ovat hyvät ja muiden palveluntuottajien kanssa pystytään työskentelemään yhdessä. Toisten kokemukset kirkon työntekijän palveluohjauksen kannalta oleellisesta osallisuudesta verkostossa ovat erittäin myönteiset, toiset joutuvat taistelemaan kuulluksi tulemisestaan. Osallisuuden vuoksi joudutaan kamppailemaan työnantajasta johtuen, verkoston muiden työntekijöiden asenteiden vuoksi.

ikävä kyllä joissakin paikoissa saa taistella sen tähden että on kirkon työntekijä :(mutta yleensä asia hoituu koska kyse on nuoresta ei siitä kuka häntä on ohjaamassa.

Kirkon työntekijä ei ole viranomainen. Henkilökohtaisessa työssä sitä voidaan pitää etuna, verkostotyötä ajatellen taas kirkon työntekijän asema on epäselvä. Epäselvän roolin vuoksi palveluista päättävät tahot eivät välttämättä ota työntekijän arviota nuoren palvelutarpeesta yhtä tosissaan kuin jos arvion antaisi kunnan palkkaama palveluohjaaja. Hiertävinä tekijöinä pidetään muun muassa salassapitosäädöksiä. Nuorisodiakonian palvelut huomioidaan yksittäisen nuoren palveluiden suunnittelussa joillain paikkakunnilla hyvin ja joillain huonosti.

On kuitenkin huomattava että yhteistyöhön eivät voi vaikuttaa vain muita tahoja edustavat työntekijät, vaan myös nuorisodiakoniatyöntekijät. Pitäisi tutkia, mitkä viranomaisten todelliset asenteet kirkon työntekijöitä kohtaan ovat ja selvittää kirkon työntekijöiden näkemyksiä muista tahoista. Tästäkin tutkimuksesta eivät juuri selviä nuorisodiakoniatyöntekijöiden asenteet muita tahoja edustavia työntekijöitä kohtaan. Joistain vastauksista välittyi kuitenkin vahva kokemus että kirkon työntekijät eroavat muista toimijoista siinä, että he aidosti välittävät nuoresta. Nuori kohdataankin lähimmäisenä, eikä niinkään asiakkaana. Nuorisodiakoniatyöntekijöiden kokema ilmiö on verrattavissa kristinuskon alkuaikoina vallinneeseen tilanteeseen. Kansanahan mukaan tuolloin kreikkalaiset ja roomalaiset auttoivat, koska se oli ihanteellista ja hyvää, mutta ihmisten palveleminen ja sääli oli tarpeetonta. Sen sijaan kristityt pyrkivät palvelemaan, pyyteettömästi jakamaan omia voimiaan ja laittamalla persoonaansa likoon, itkemään itkevien kanssa. (Kansanaho & Hissa 1979, 13-19.)

Seurakuntien panos lasten ja nuorten hyvinvointiin vaikuttavana tahona huomataan. Terveyskeskuksien, sosiaalitoimen, Kelan toimistojen ja työvoimatoimistojen arvion mukaan seurakunnilla on huomattava rooli ehkäisevässä työssä (Eronen, Londén, Perälähti ym. 2007, 186). Lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämissuunnitelmassa 2007-2011 suunniteltiin lasten ja nuorten kasvu- ja elinoloja edistävien moniammatillisten yhteistyöryhmien lakisääteistämistä siten että sosiaali- ja terveystoimen, nuorisotoimen, koulutoimen ja poliisin muodostama ryhmä tekisi kokoaikaisesti ja vuorovaikutuksessa yhteistyötä muun muassa seurakunnan kanssa (Opetusministeriö 2007, 50). Nuorisolakiuudistukseksi hyväksytyssä hallituksen esityksessä mahdollistetaan kuitenkin seurakun-

tien työntekijöiden osallistuminen näihin yhteistyöryhmiin (Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi nuorisolain sekä opiskelijavalintarekisteristä ja ylioppilastutkintorekisteristä annetun lain 5 §:n muuttamisesta, 14). Moni nuorisodiakoniatyöntekijä tähän verkostoon kuuluukin ja pyrkii vaikuttamaan nuorten palveluiden järjestämiseen parhaalla mahdollisella tavalla. Tutkimuksesta ei selviä, mitä muita kanavia pitkin nuorten palveluihin pyritään vaikuttamaan, kuin tämän moniammatillisen tiimin kautta. Harvinaista ei kuitenkaan ole sekään, ettei palveluiden järjestämiseen juuri pyritä vaikuttamaan. Työntekijöistä toiset pitävät yhteyttä muihin palveluntuottajiin ja toiset eivät.

Yhteistyötä tehdään sosiaalitoimen, kunnan nuorisotoimen, terveystalouden, Kelan, työvoimatoimiston, työpajojen, poliisin, rikosseuraamuslaitoksen, yhdistysten, seurakuntien ja oppilaitosten kanssa. Erityisesti koulut, lastensuojelu ja kunnan nuorisotyö ovat merkittäviä yhteistyökumppaneita. Huomattavaa on, että yhteistyötä eniten tekevät kauimmin alalla olleet. Tilanne voi johtua siitä, että he ovat ehtineet tekemään itsensä tunnetuksi. Hirvosen mukaan nuorisotyöntekijöitä ei ole otettu vakavasti, asiantuntijoina, vaikka he ovat ammattiryhmä, jolla on tietämys nuoren koulun ja kodin ulkopuolisesta elämästä. Työlle on vaikea saada oikeutusta ja arvostusta. Ammatillisen osaamisen tunnustamisen sijasta yhteistyö on perustunut toimiviin henkilösuhteisiin. (Hirvonen 2009, 56; Soanjärvi 2011, 109-111, 116-117.)

Toimiva yhteistyö vaatii tahtoa yhteistyöhön, yhteistä ymmärrystä, luottamusta ja avoimuutta (Aronen 2008, 36-38). Tämän tutkimuksen perusteella tuntuu yhteistyöstä paikoitellen puuttuvan näitä kaikkia. Kuitenkin eri tahojen yhdistäessä voimavaransa, saavat nuoret enemmän apua (Aronen 2008, 36-37). Pitäisikö suhteisiin yhteistyökumppaneiden kanssa panostaa enemmän?

Yksittäisen nuoren asioissa yhteistyö vaikuttaisi olevan sekä tapaus- että työntekijäkohtaista. Tapauskohtaista työn palveluohjauksen näkökulmasta tulisi ollakin, nuoreen tutustuminen ja hänen kohtaamisensa ovat myös nuorisodiakonian kulmakiviä. Tyypillistä on että nuorisodiakoniatyöntekijä selvittää viranomaisille nuoren tarvetta palveluihin ja pyrkii vaikuttamaan siihen, että nuoren palvelut järjestetään tämän kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. Suurin osa yksilötyön asiakkaina olevista nuorista on ohjattava muihin palveluihin. Yleensä nuorisodiakoniatyöntekijä jatkaa työskentelyä nuoren kanssa vaikka olisikin ohjannut tämän käyttämään muita palveluja.

Yhteistyötä tehdään myös lähiverkoston kanssa. Työntekijät vahvistavat nuoren roolia tämän lähiverkostossa sekä vahvistavat lähiverkoston nuoren tukijana. Jotkut työntekijät tekevät yhteistyötä lähes aina ja toiset vain harvoin. On mahdollista, että eri työntekijöille yksilötyön asiakkaiksi ohjautuu erilaisissa tilanteissa olevia nuoria, mikä selittäisi eron – esimerkiksi 12–14-vuotiaiden kanssa työskentelevä todennäköisemmin tekee yhteistyötä perheen kanssa kuin 18-vuotiaiden kanssa työskentelevä. Yhtä mahdollista on kuitenkin se, että eri työntekijöillä on erilaiset työmenetelmät tai periaatteet.

10 OPINNÄYTETYÖSTÄ ETEENPÄIN

Tämä opinnäytetyö on yli vuoden kestäneen prosessin tulos, joka alkoi haparoiden täsmennyttämisestä aiheesta. Opinnäytetyötä alettiin tehdä syksyllä 2010, kun kiinnostuttiin kysymyksestä miten yhteneväistä yhteiskunnallinen ja kirkollinen työ on. Aluksi tarkoituksena oli määrittää onko nuorisodiakonia palveluohjausta vai ei. Tekemisen myötä ymmärrettiin kuitenkin, ettei ole tarkoituksenmukaista mustavalkoisesti pyrkiä kyllä/ei -ratkaisuun. Kyselylomaketta lähettäessä oltiin osattu jo muuttaa mustavalkoisuutta kysymykseksi missä määrin työ on palveluohjauksellista. Sekä palveluohjaus että nuorisodiakonia ovat monimuotoisia, kirjavia kokonaisuuksia. Siksi lopulta pyrittiin vain muodostamaan kuva nuorisodiakoniasta palveluohjauksen näkökulmasta, eikä yksiselitteisesti hatarin perustein väittämään jotakin.

Hyvä olisi ollut keskustella palveluohjauksesta palveluohjaajien ja asiakkaiden kanssa, erityisesti nuorten palveluohjaukseen liittyen. Viisasta olisi ollut antaa aiemman tiedon prosessoimiselle enemmän aikaa, sillä tieto jäsenyi vielä senkin jälkeen kun kyselylomake oli tehty ja lähetetty. Olisi voinut olla hyödyllistä myös tutkia kirkon erityisnuorisotyön yksilötyötä esimerkiksi laadullisin menetelmin ennen tätä tutkimusta. Kun tutkimusta alettiin tehdä, oletettiin yksilötyön olevan monimuotoista, mutta kuitenkin suhteellisen yhteneväistä eri paikoissa ja erilaisten työntekijöiden tekemänä. Tutkimuksen osoittama jo työn periaatteiden eroavan paljon työntekijäryhmän sisällä, ei ehkä ole järkevääkään yrittää niputtaa yksittäisiä toimintatapoja.

Kyselylomakkeessa oli varsinaisten kysymysten lisäksi myös palaute-osio. Palautteen myötä havaittiin kyselylomakkeessa olevan kysymyksiä, jotka sisälsivät ennako-oletuksia. Tämä heikentää tutkimuksen luotettavuutta. Suuret linjat tutkimuksen tuloksissa eivät näiden kysymysten myötä muutu, mutta niistä saatuja tuloksia ei päästy tarkastelemaan siten kuin alun perin oli tarkoitus.

Tutkimukseen olisi hyödyllistä lisätä joitain kysymyksiä esimerkiksi siitä miten työntekijä asiantuntijuuttaan käyttää. Toisaalta järkevää olisi rajata koko aihetta ja tutkia perusteellisemmin yhtä osa-aluetta, nyt tulokset jäävät melko pinnallisiksi. Työhön käytettävää aikaa ja asiakkaiden määrää koskevissa kysymyksissä olisi vastausvaihtoehdot

pitänyt strukturoida jotta niitä olisi saatu Webropol-ohjelmalla muiden vastausten kanssa vertailtua. Nyt vastausten siirtämistä tilastollisesti käsiteltävään muotoon ei oltu ajateltu loppuun asti.

Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää mahdollisten nuorisodiakoniatyöntekijöiden koulutusta suunnitellessa ja sosiaali- ja terveystalouden työntekijöiden informoinnissa. Tutkimus voi toimia keskustelunherättäjänä ja se voi olla hyödyksi kirkon ja yhteiskunnallisten toimijoiden yhteistyötä kehittäessä. Hankkeet kirkon työtä koskevan tiedon lisäämiseksi sosiaali- ja terveystalouden toimijoiden piirissä voisivat lisätä työntekijöiden mahdollisuuksia toimia verkostossa ja siten lisätä varsinaisen asiakkaiden hyvinvointia tavoittelevan työn tehokkuutta ja vaikuttavuutta. Toivottavasti tämän tutkimuksen teemoja tutkitaan lisää laadullisen tutkimuksen menetelmin.

Opinnäytetyön tekemisen myötä tutkimuksen tekemisen prosessi ja opinnäytetyön aiheeseen liittyvät teemat ovat auenneet minulle uudella tavalla. Työn tekeminen on ollut haasteellista ja antoisaa. Prosessi on opettanut entistä enemmän kysymään, kyseenalaistamaan ja etsimään tietoa. Näitä tietoja ja taitoja saan hyödyntää myös työelämässä.

Opinnäytetyön tekemisessä ovat olleet apuna monet, heistä joitakin haluan erikseen mainita. Kiitos Kirkkohallitukselle ja opinnäytetyön ohjaajille yhteistyöstä, neuvoista, materiaalista ja tuesta. Erityinen kumarrus Tiinalle eteenpäin potkimisesta, sekä uskosta työhön ja tekijään. Henkilökohtaisia tiedonantoja antaneiden aika ja tieto on ollut korvaamatonta. Korvaamatonta on myös ollut puolisoni Rikun kärsivällisyys ja kannustus. Kiitos.

LÄHTEET

- Aalberg, Veikko & Siimes, Martti A. 2007. Lapsesta aikuiseksi. Nuoren kypsyminen naiseksi tai mieheksi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Nemo.
- Aarnio, Anniina & Lallinaho, Pasi 2010. Rakentavaa rallia. Autopajatoiminta osana Suomen evankelis-luterilaisen kirkon erityisnuorisotyötä. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Kauniaisten toimipaikka. Sosiaalialan koulutusohjelma. Kristillisen lapsi- ja nuorisotyön suuntautumisvaihtoehto. Opinnäytetyö. Viitattu 24.9.2011.
http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/24796/Aarnio_Lallinaho_Rakentavaa_rallia.pdf?sequence=1.
- Ala-Nikkola, Merja & Sipilä, Jorma 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) – uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Viitattu 29.12.2010. <http://www.otu.fi/palveluohjaus/pdf/po-sipila.pdf>.
- Alstela, Juha 1986. Palveluoperaatio Saapas. Mitä ja miksi? Kirkon nuorisotyön keskuksen julkaisu 030402-86. Helsinki: Nuorten Keskus ja Lasten Keskus.
- Alstela, Juha 2008. Kirkon erityisnuorisotyön matkassa 2008. Teoksessa Kirkon erityisnuorisotyön matkassa 2008, 3. Kirkkohallitus.
- Alstela, Juha 2011. Diakoni 1970-1975, Kirkkohallituksen erityisnuorisotyön työalasihteeri 1975-2009. Henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011.
- Aronen, Tytti 2008. Porin seurakuntien ja Porin kaupungin erityisnuorisotyön yhteistyö. Teoksessa Kirkon erityisnuorisotyön matkassa 2008, 34-40. Kirkkohallitus.
- Eloranta, Hanna 2006. Asiakkuuden ja osallisuuden rakentuminen palveluohjauksessa. Tampereen yliopisto. Terveystieteen laitos. Pro gradu-tutkielma.
- Eronen, Anne; Londén, Pia; Perälä, Anne; Siltaniemi, Aki & Särkelä, Riitta 2007. Sosiaalibarometri 2007. Ajankohtainen arvio kansalaisten hyvinvoinnista, palveluista ja palvelujärjestelmän muutoksesta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.
- Grönholm, Petri 2008. Yksin yhteisellä pihamaalla. Pienryhmätoimintaa yksinäisille nuorille. Teoksessa Kirkon erityisnuorisotyön matkassa 2008, 50-64. Kirkkohallitus.

Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi nuorisolain sekä opiskelijavalintarekisteristä ja ylioppilastutkintorekisteristä annetun lain 5 §:n muuttamisesta. 5.2.2010.
http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Nuoriso/lait_ ja_saeaedoe kset/Hallituksen_esitys_Eduskunnalle_laeiksi_nuorisolain_sekx_opiskelij avalintarekisteristx_ ja_ylioppilastutkintorekisteristx_/liitteet/Hallituksen_esitys_Eduskunnalle_laeiksi_nuorisolain_sekx_opiskelijavalintarekisterist x_ ja_ylioppilastutkintorekisteristx_annotun_lain_5_xn_muuttamisesta.pdf

Heikkilä, Tarja 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hirvonen, Elna 2009. Nuorisotyö sosiaalisen asiantuntijuuden areenoilla. Teoksessa Suvi Raitakari & Elina Virokannas (toim.) Nuorisotyön ja sosiaalityön jaetut kentät, 41-61. Helsinki: Nuorisotutkimusseura ry.

Holopainen, Martti & Pulkkinen, Pekka 2002. Tilastolliset menetelmät. Helsinki: WSOY.

Hyttinen, Leena 2001. Yhteisellä matkalla. Palveluohjauksen toimintamallia hakemassa. Kuntoutussäätiön työselosteita 24/2001. Helsinki: Kuntoutussäätiö.

Hyttinen, Leena 2003. Palveluohjauksen vaikuttavuutta määrittämässä. Teoksessa Mirja Satka, Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen, 83-102. Jyväskylä: Minerva Kustannus Oy.

Hänninen, Kaija 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakesin raportteja 20/2007. Helsinki: Stakes.

Kananen, Jorma 2008. Kvantti – Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 89. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kansanaho, Erkki & Hissa, Pentti I. 1979. Palveleva kirkko. Helsinki: Kirjaneliö.

Kansanen, Eliisa 2007. Kirkon rooli yhteiskunnallisissa ongelmissa. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus. Kirkon tutkimuskeskuksen www-julkaisuja 14.

Karjalainen, Pekka & Blomgren, Sanna 2004. Oikorata vai mutkatie? Sosiaalista kuntoutusta ja työelämäpolkuja nuorille. Nuotta-projektin arvioinnin loppuraportti. Helsinki: Stakes.

Kauas-hanke 2002. Kauas-hanke 2001-2002 – Kehitämme palveluja Autisti- ja ASperger-nuorille. Etelä-Suomen lääninhallitus.

- Kinnunen, Tiina 2008. Tekstaritupu – tekstiviestitukipuhelin koululaisille. Teoksessa Kirkon erityisnuorisotyön matkassa 2008, 124-131. Kirkkohallitus.
- Kinnunen, Tiina 2011. Nuorisodiakoni ja erityisnuorisotyönohjaaja 2003-. Helsinki. Henkilökohtainen tiedonanto 17.4.2011.
- Kirkkolaki 1993/1054, 26.11.1993. Viitattu 26.8.2011.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931054>.
- Kirkon keskushallinto i.a. Toiminta. Kasvatus. Nuorisotyö. Erityisnuorisotyö. Viitattu 24.9.2011.
<http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp3?open&cid=Content2AF79E>.
- Kirkon tiedotuskeskus 2007. Kirkon erityisnuorisotyö kannustaa erityistä tukea tarvitsevia nuoria. 27.2.2007.
<http://evl.fi/EVLUutiset.nsf/Documents/9A74BBA7FBBCA4ABC225728F004F5F2C?OpenDocument&lang=FI>.
- Kirkon tutkimuskeskus 2008. Monikasvoinen kirkko. Suomen evankelis-luterilainen kirkko vuosina 2004-2007. Kirkon tutkimuskeskuksen julkaisuja 103. Tampere.
- Lastensuojelulaki 2007/417, 13.4.2007. Viitattu 26.8.2011.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>.
- Launonen, Pekka 2004. Nuorisonohjaajasta nuorisotyönohjaajaksi. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A tutkimuksia 8.
- Launonen, Pekka 2007. Kirkon nuorisotyö – hengellisen, pedagogisen ja sosiaalisen kolmiyhteys. Teoksessa Tommi Hoikkala ja Anna Sell (toim.) Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet, 78-89. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Julkaisuja 76.
- Lemmetyinen, Antti 2011. Pastori, erityisnuorisotyön teologi 1973-1975. Helsinki. Henkilökohtainen tiedonanto 27.1.2011.
- Linnossuo, Outi 2004. Syrjäytymisestä selviytymiseen? Arviointitutkimus työttömien nuorten palveluohjauksesta. Helsinki: Kela. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 61.
- Lämsä, Anna-Liisa 2009. Tuhat tarinaa lasten ja nuorten syrjäytymisestä. Lasten ja nuorten syrjäytyminen sosiaalihuollon asiakirjojen valossa. Oulun yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta, kasvatustieteiden ja opettajankoulutuksen yksikkö. Väitöskirja.

- Läsnäolon nuorisotyö 2007. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon erityisnuorisotyön missio, visio ja strategia 2015. Helsinki: Kirkkohallitus.
- Messi – ohjaus- ja toimintakeskus nuorille ja nuorille perheille i.a.a. Oppilaitosdiakonia. Viitattu 25.9.2011. <http://messi.in/12>.
- Messi – ohjaus- ja toimintakeskus nuorille ja nuorille perheille i.a.b. Unelmapaja. Viitattu 25.9.2011. <http://messi.in/3>.
- Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus – Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Nieminen, Juha 1995. Nuorisossa tulevaisuus. Suomalaisen nuorisotyön historia. Helsinki: Nuorisotutkimusseura r.y., Lasten keskus Oy.
- Nivala, Mauno 2005. Nuorisodiakonia ja kirkon erityisnuorisotyö. Teoksessa Terhi Paananen ja Hans Tuominen (toim.) Nuorisotyön käsikirja, 138-146. Helsinki: Kirjapaja Oy.
- Nuorisolaki 2006/72, 27.1.2006. Viitattu 4.1.2011. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060072>.
- Nuorten Keskus i.a.. Toimintaa. Saapas. Palveluoperaatio Saappaan toimintakokonaisuus. Viitattu 3.5.2011. <http://www.nuortenkeskus.fi/fi/toimintaa/saapas/palveluoperaatio+saappaan+toimintakokonaisuus/>.
- Ojala, Annika 2010a. ”Tää työ on palveluohjausta, nuorten kanssa yhdessä kulkemista eteenpäin”. Yhdessä-hanke – etsivää työtä Saarijärven malliin. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.
- Ojala, Sami 2010b. Suomen ev-lut. seurakuntien erityisnuorisotyö. ”Läsnäolon nuorisotyö”. Toimintaraportti ja tilastot 2009.
- Ojala, Sami 2011. Suomen ev-lut. seurakuntien erityisnuorisotyö. Toimintaraportti ja tilastot 2010.
- Opetusministeriö 2007. Lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämisohjelma 2007-2011. Opetusministeriön julkaisuja 2007:41. Viitattu 28.12.2010. <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2007/liitteet/opm41.pdf?lang=fi>.
- Pietiläinen, Erja 2003 (toim.). Lapsi, perhe ja palvelunohjaus. Pitkäaikaissairaiden ja vammaisten lasten ja nuorten sekä heidän perheidensä palvelunohjauskokeilu 2001-2003. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2003:11. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 3.1.2011.

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3793.pdf&title=Lapsi__perhe_ja_palvelunohjaus_fi.pdf.
- Pietiläinen, Erja & Seppälä, Heikki 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvammaliitto.
- Pohjola, Anneli 2009. Nuorisotyön ja sosiaalityön rajapinnoilla. Teoksessa Suvi Raitakari & Elina Virokannas (toim.) Nuorisotyön ja sosiaalityön jaetut kentät, 21-40. Helsinki: Nuorisotutkimusseura ry.
- Raamattu. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon vuonna 1992 käyttöön ottama suomenkos. Helsinki: Suomen Piipiseura.
- Rakemaa, Jukka 2011. Kirkon nuorisotyönohjaaja 1967-1981, erityisnuorisotyönohjaaja 1981-2006, Helsingin seurakuntayhtymä. Henkilökohtainen tiedonanto 28.1.2011.
- Soanjärvi, Katariina 2011. Mitä on ammatillinen nuorisotyö? Nuorisotyön villiä kenttää kesyttämässä. Jyväskylän yliopisto. Väitöskirja. Viitattu 26.8.2011. <http://dissertations.jyu.fi/studeduc/9789513943370.pdf>.
- Socialstyrelsen 2005. Personligt ombud – på klientens uppdrag. Förhandlare och gränsöverskridare. Viitattu 4.2.2011. http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/10081/2005-123-15_200512315.pdf.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2005. Sosiaali- ja terveydenhuollon lakisäätiset palvelut. Sosiaali- ja terveysministeriön esitteitä 2005:7. Viitattu 14.2.2011. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3673.pdf&title=Sosiaali__ja_terveydenhuollon_lakisaateiset_palvelut_fi.pdf.
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a.a. Ev.lut. kirkko. Hallinto ja päättäjät. Keskushallinto. Kirkkohallitus. <http://evl.fi/EVLfi.nsf/Documents/C267C2D8203BA0D4C2257089004FCBC5?OpenDocument&lang=FI>.
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a.b. Sanasto. Nuorisotyö. Viitattu 6.1.2011. <http://www.ev12.fi/sanasto/index.php/Nuorisoty%C3%B6>
- Suominen, Sauli & Tuominen, Merja 2007. Palveluohjaus – portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami Oy.
- Suominen, Sauli 2010. Palveluohjaaja. Asiakkaan tuki ja tulkki. Omaiset mielenterveyden tukena, Uudenmaan yhdistys ry.

- Suurpää, Leena (toim.); Cederlöf, Petri; Gretschel, Anu; Kestilä, Laura; Kiilakoski, Tomi; Kuure, Tapio; Myllyniemi, Sami; Määttä, Mirja; Paakkunainen, Kari; Paju, Petri & Vehkalahti, Kaisa 2009. Nuoria koskeva syrjäytymistieto. Avauksia tietämisen politiikkaan. Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto, verkkojulkaisuja 27.
- Särkelä, Antti 2001. Välittäminen ammattina. Tampere: Vastapaino.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2008a. Palveluohjauksen kehittäminen – Mitä on palveluohjaus? Viitattu 5.9.2010.
<http://www.sosiaaliportti.fi/Page/5ae494f7-1736-416a-a9fe-a7c696dc1925.aspx>.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2008b. Palveluohjauksen kehittäminen – käytäntöä ja työkaluja. Viitattu 14.10.2010.
<http://www.sosiaaliportti.fi/page/196e3acf-a0ad-42a6-9745-72bf6b608a8e.aspx>.
- Valli, Raine 2007. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 102-125.

Liite 1: Saatekirje

Hei!

Olen Satu Räihä ja opiskelen Diakonia-ammattikorkeakoulussa sosionomiksi (AMK) + kirkon nuorisotyönohjaajaksi. Lähestyn sinua yhdessä Kirkkohallituksen erityisnuorisotyön työalasihteerin Sami Ojalan kanssa, toivoen sinun vastaavan seuraavaan kyselyyn. Vastauksesi on tärkeä, jotta tulokset olisivat mahdollisimman luotettavia. Kyselyyn vastataan nimettömänä, eikä vastaajien henkilöllisyys tule ilmi opinnäytetyössä. Kyseleyn vastaamiseen pitäisi riittää 30 minuuttia. Pyydän vastaamaan kahden viikon kuluessa, 4.2.2011 mennessä. Tutkimukseen pääset osallistumaan tämän sähköpostiviestin lopussa olevasta linkistä.

Tutkin opinnäytetyössäni palveluohjausta kirkon erityisnuorisotyössä kyselytutkimuksen keinoin. Kirkon odotetaan vaikuttavan yhteiskunnallisiin ongelmiin, mutta sen mahdollisuuksia vaikuttaa pidetään vähäisinä. Se mitä kirkon erityisnuorisotyön yksilötyö on, on kuitenkin kirjattu lähinnä kirkon erityisnuorisotyön strategiassa. Sen perusteella ei voida vielä selvittää työn vaikuttavuutta tai tuoda esiin kirkon työn erityispiirteitä tai yhteneväisyyksiä yhteiskunnallisten palveluiden kanssa. Kirkon työntekijöiden rooli viranomaisverkostossa on epäselvä. Tämä tutkimus selvittää kirkon erityisnuorisotyön yksilötyön sisältöä verrattuna palveluohjaukseen. Tutkimuksessa tarkastellaan myös kirkon erityisnuorisotyön toimintaa palvelujärjestelmässä. Mitä sinä työssäsi teet?

Kyselyssä kartoitan missä määrin kirkon erityisnuorisotyönohjaajat, nuorisodiakonit, nuorista vastaavat diakonatyöntekijät ja erityisnuorisotyöstä vastaavat nuorisotyönohjaajat tekemässään yksilötyössä noudattavat palveluohjauksessa keskeisiä periaatteita, hoitavat palveluohjauksen tehtäviä ja mikä on kirkon erityisnuorisotyön suhde muihin palveluihin. Tulokset voivat selventää kirkon erityisnuorisotyön sisältöä, toimintatapoja ja vaikutusta nuorten saamiin palveluihin. Tietoa voidaan hyödyntää koulutuksen suunnittelussa ja työn kehittämisessä.

Palveluohjauksella tässä tutkimuksessa tarkoitetaan yksilötyön menetelmää ja palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla. Yksilökohtaisessa palveluohjauksessa korostuu asiakkaan ja palveluohjaajan välinen suhde. Luottamuksellisessa suhteessa kartoitetaan asiakkaan tarpeet ja tavoitteet ja kootaan niihin vastaavat palvelut. Palveluohjaaja tukee ja motivoi asiakasta tämän arjessa tavoitteisiin pääsemiseksi. Tavoitteena on asiakkaan elämänhallinnan lisääntyminen. Palveluohjaaja toimii palveluntuottajien verkostossa viestinviejänä, palveluiden kokoajana ja kokonaistilanteen seuraajana. Hän pyrkii vaikuttamaan myös palvelujärjestelmän rakenteisiin siten että palvelut järjestettäisiin asiakkaan kannalta toimivalla ja hänen tarpeensa huomioivalla tavalla ilman turhia palveluiden päällekkäisyyksiä.

Nuorilla tarkoitetaan tässä 12-18-vuotiaita ja nuorten palveluilla nuorten hyvinvointia, kasvua ja kehitystä tukevia, lähinnä harkinnanvaraisia sosiaali-, terveys-, työvoima- ja opetustoimen alaisia palveluja.

Mikäli sinulla on jotakin kysyttävää, vastaan mielelläni.

Ystävällisin terveisin,

Satu Räihä

satu.raiha@student.diak.fi

Liite 2: Kyselylomake

Tutkimus palveluohjauksesta kirkon erityisnuorisotyössä/nuorisodiakoniassa**OSA I. Taustatiedot****1. Sukupuoleni on** nainen mies**2. Iältäni olen** alle 20-vuotias 20-29-vuotias 30-39-vuotias 40-49-vuotias 50-59-vuotias yli 60-vuotias**3. Työskentelen** seurakunnassa seurakuntayhtymässä**4. Olen koulutukseltani** sosionomi (AMK) + kirkon nuorisotyönohjaaja yhteisöpedagogi (AMK) + kirkon nuorisotyönohjaaja kirkon nuorisotyönohjaaja (opistoasteen tutkinto) diakoni (opistoasteen tutkinto) sosionomi (AMK) + diakoni sairaanhoitaja (AMK) + diakonissa muu, mikä?

5. Olen käynyt Kirkkohallituksen järjestämän pitkän erityisnuorisotyön koulutuksen

kyllä

en

6. Olen käynyt palveluohjauksen täydennyskoulutusta

kyllä

en

7. Olen tehnyt erityisnuorisotyötä

alle 5 vuotta

5-9 vuotta

10-14 vuotta

15-19 vuotta

20-24 vuotta

25-29 vuotta

30-35 vuotta

yli 35 vuotta

OSA II. Osassa tarkastellaan palveluohjauksen periaatteiden ja lähtökohtien toteutumista myös kirkon erityisnuorisotyössä/nuorisodiakoniassa.

8. Ota kantaa seuraavien väittämien toteutumiseen omassa työssäsi.

	1 ei pidä lainkaan paikkaansa	2 ei juurikaan pidä paikkaansa	3 jossain määrin pitää, jossain määrin ei pidä paikkaansa	4 pitää jokseenkin paikkansa	5 pitää täysin paikkansa
Nuoreen tutustuminen on lähtökohta työskentelylle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työskentelytapa määräytyy nuoren tarpeiden mukaisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työskentely on voi-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

mavara lähtöistä

Työssäni pyrin mahdollistamaan nuoren asettamien tavoitteiden toteutumisen

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nuori on toimeksiantaja, ei työn kohde

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Työskentelen nuoren toivomalla tavalla vain jos se mielestäni edistää hänen hyvinvointiaan

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Tavoitteenani on auttaa nuorta pääsemään tilanteeseen, jossa hän pystyy itsenäisesti asettamaan tavoitteita ja työskentelemään niiden toteutumiseksi

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Tiedän miten nuorten palvelut on järjestetty

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Minulla on hyvät suhteet palveluiden tuottajiin

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Pystyn työskentelemään yhdessä eri palveluntuottajien kanssa

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

OSA III. Osassa kartoitetaan mitä palveluohjaajan tehtäviä kirkon erityisnuorisotyönohjaajat/nuorisodiakonit hoitavat.

9. Ota kantaa väittämien toteutumiseen omassa työssäsi.

	1 ei pidä lainkaan paikkaansa	2 ei juurikaan pidä paikkaansa	3 jossain määrin ei pidä paikkaansa	4 pitää jokseenkin paikkansa	5 pitää täysin paikkansa
Tehtäväni on kohdata nuori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pyryn luomaan luottamuksellisen suhteen nuoren kanssa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kartoitan nuoren tarvetta muihin palveluihin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arvioin nuoren käyttämien palvelujen tarpeellisuutta ja riittävyyttä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autan nuoria arjen sujumiseen liittyvien taitojen opettelussa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autan nuorta hoitamaan asioitaan. Voin käydä yhdessä nuoren kanssa esimerkiksi työvoimatoimistossa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Neuvon nuorta palveluiden hankkimisessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Selvennän viranomaisille nuoren tarvetta palveluihin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pyrin vaikuttamaan siihen että yksittäisen nuoren palvelut järjestetään nuoren kannalta parhaalla mahdollisella tavalla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pyrin vaikuttamaan siihen että nuorten palvelut yleensä järjestetään nuorten kannalta parhaalla mahdollisella tavalla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen selvillä nuoren kokonaisvaltaisesta tilanteesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pidän yhteyttä eri palveluntuottajiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vahvistan nuoren roolia lähiverkostossaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Motivoin ja tuen nuorta toimimaan tavoitteidensa toteutumiseksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vahvistan nuoren lä-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

hiverkostoa hänen tukijanaan

Selvennän viranomaisten näkemyksiä ja päätöksiä nuorelle



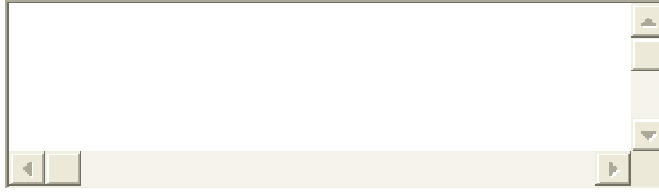
OSA IV. Osassa kartoitetaan kirkon erityisnuorisotyön/nuorisodiakonian suhdetta muihin palveluihin.

10. Minkä nuorten palveluja tuottavien tahojen kanssa teet yhteistyötä?

- Sosiaalitoimi
- Lastensuojelu
- Perusterveydenhuolto
- Mielenterveyspalvelut
- Päihdepalvelut
- Työpajat
- Työvoimatoimisto
- Koulut
- Kunnan nuorisotyö
- Nuorisopoliisi
- Yhdistykset
- Muu, mikä?

11. Miten ohjaat nuoren jonkin muun palvelun käyttäjäksi?

12. Miten toimintaasi palvelujärjestelmässä vaikuttaa se että kirkko on työnantajasi?



13. Mikäli ohjaat nuoren johonkin muuhun palveluun, jatkatko itse työskentelyä hänen kanssaan?

- en
- harvoin
- joskus kyllä, joskus en
- usein
- aina

14. Kuulutko nuorisolaissa säädettyyn kunnalliseen nuorten ohjaus- ja palveluverkostoon?

- Kyllä, toimin itse aktiivisesti siihen päästäkseni
- Kyllä, minua pyydettiin osallistumaan
- En, en halua kuulua tähän verkostoon
- En, minua ei ole pyydetty osallistumaan

15. Miten hyvin kirkon erityisnuorisotyön/nuorisodiakonian palvelut mielestäsi huomioidaan tuen tarpeessa olevan nuoren palveluiden suunnittelussa?

- hyvin
- jokseenkin hyvin
- ei hyvin eikä huonosti
- jokseenkin huonosti
- ei huomioida
- en osaa sanoa

OSA V. Osassa tarkastellaan kirkon erityisnuorisotyön/nuorisodiakonian yksilötyötä.

16. Miten nuoret päätyvät yksilötyön asiakkaiksesi?

	1 ei kos- kaan	2 melko harvoin	3 melko usein	4 usein
Yhteistyökumppaneiden ohjaamana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pyrin itse saamaan sellaisen nuoren asiak- kaakseni, jonka uskon hyötyvän yhteistyöstä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nuoret hakeutuvat itse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vanhempien ohjaamana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jollain muulla tavalla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Mikäli vastasit edellisessä kysymyksessä myönteisesti kohtaan "jollain muulla tavalla", niin millä tavalla?

18. Kuinka usean nuoren kohdalla teet yhteistyötä nuoren lähiverkoston kanssa?

- jokaisen
- suurimman osan
- noin joka toisen
- harvan
- en tee yhteistyötä lähiverkoston kanssa

19. Kuinka usean nuoren kohdalla teet yhteistyötä muiden palveluntuottajien kanssa?

- jokaisen
- suurimman osan
- noin joka toisen
- harvan
- en tee yhteistyötä yksittäisen nuoren asioissa

20. Kuinka usean yksilötyön asiakkaana olevan nuoren kohdalla on tarvetta ohjata nuori käyttämään muita palveluja?

- jokaisen

- suurimman osan
- noin joka toisen
- harvan
- ei ole tarvetta

21. Arvioi kuinka monta tuntia viikossa keskimäärin käytät yksilötyöhön

22. Kuinka montaa nuorta kerrallaan keskimäärin tuet yksilötyön keinoin?

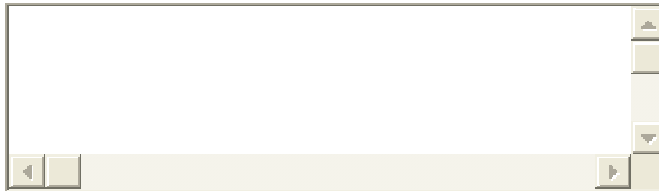
- 1-2
- 3-4
- 5-6
- 7-8
- 9-10
- yli 10

23. Arvioi kuinka monta yksilötyön asiakasta sinulla keskimäärin on vuodessa

24. Miten yksilötyössä näkyy se että olet kirkon työntekijä?

LOPUKSI

25. Mitä muuta haluaisit sanoa liittyen tämän kyselyn teemoihin?



26. Palautetta kyselyyn liittyen

