

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

ETSIVÄÄ TYÖOTETTA ETSIMÄSSÄ

Kehittämistoimintaa nuorten palveluverkostossa

Jaana Männikkö

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2010
Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja
johtamisen koulutusohjelma
Ylempi amk-tutkinto
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma
Ylempi amk-tutkinto

MÄNNIKKÖ JAANA:

Etsivää työtettä etsimässä. Kehittämistoimintaa nuorten palveluverkostossa.

Opinnäytetyö 87 s., liitteet 3 s.
Maaliskuu 2010

Huoli nuorten syrjäytymisestä on ollut vahvasti esillä 2000-luvulla. Nuorten syrjäytymisen ehkäisystä on tullut yhteiskunnallinen tavoite, jota pyritään toteuttamaan laajalla poikkihallinnollisella yhteistyöllä. Valtion talousarvioon vuodelle 2008 varatusta niin sanotusta nuorisorahasta 2,5 miljoonaa euroa osoitettiin etsivän työparitoiminnan käynnistämiseen. Etsivän työparin tehtävänä on auttaa nuoria tavoittamaan tarvitsemansa palvelut.

Tutkimuskohteena oli Lempäälän kunnassa elokuussa 2008 alkanut Etsivän työn hanke, jossa työpariverkoston avulla etsivä työ pyrittiin vakiinnuttamaan osaksi olemassa olevaa toimintaa. Tutkimuksen tarkoituksena oli kehittää ja mallintaa etsivän työotteiden menetelmiä työntekijöiden työnkuvassa sekä tuottaa tietoa keinoista, joilla nuorten palveluverkoston toimintaa voidaan parantaa. Tutkimus toteutettiin toimintatutkimuksena, jossa tutkimus kytkeytyy toiminnan kehittämiseen. Lähtökohtana on aikaansaada muutoksia ihmisten toiminnassa ja samalla tutkia näitä muutoksia. Reflektoinnin kautta tietoisuus omasta toiminnasta lisääntyy ja näin myös uuden oppiminen tehostuu. Tutkimusaineisto koostuu työpariverkoston jäsenille tehdystä kyselystä ja sitä täydentäneestä haastattelusta sekä työntekijöiden tekemistä omaan työhön liittyvistä kehittämissuunnitelmista. Tutkimusaineisto on analysoitu aineistolähtöisesti sisällönanalyysillä.

Tutkimuksen tuloksena etsivän työotteiden menetelmät voidaan jakaa kolmeen osaan: 1) nuoren tavoittaminen, 2) yhteistyön tekeminen sekä 3) toiminnan kehittäminen. Nuorten palveluverkoston toimintaa voidaan parantaa lisäämällä palveluiden välistä yhteistyötä sekä huomioimalla nuorten palvelutarpeita kehittämällä palveluita ja työkäytäntöjä. Toimiva yhteistyö vaatii toteutuakseen verkostojen tuntemusta, yhteistyön koordinoitua sekä yhteistyövalmiuksia.

Kehittämisprosessi on lisännyt etsivän työotteiden tiedostamista ja parantanut palveluverkoston toimintaa. Etsivällä työotteella voidaan edistää katkeamattoman palveluketjun syntymistä. Tutkimus osoittaa, että yhteistyön tekeminen ja toiminnan kehittäminen koetaan hyödyllisiksi työvälineiksi. Niitä ei kuitenkaan voida pitää itsestään selvinä ratkaisuuksina vaan ne edellyttävät toimiakseen yhteisiä tavoitteita, vankkoja tukirakenteita sekä selkeää johtamista.

Asiasanat: nuoret, etsivä työ, kehittäminen, moniammatillisuus, palvelut, verkostot, yhteistyö

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Postgraduate Degree Programme in Development and Management of Health
Care and Social Services

MÄNNIKKÖ JAANA:
Finding Methods for Outreach Work
Thesis 87 pages, 3 appendix pages
March 2010

In the 21st century the concern of the alienation of young people has been significant. Preventing the alienation of young people has become a strong social goal. In order to research this goal different ministries must widely cooperate. In 2008 the state budget included 2,5 million euros for hiring professionals in the field of outreach work. An outreach practitioner's task is to help young people reach the services they need.

The subject of the research was an outreach work project called Etsivän työn hanke, launched by the municipality of Lempäälä in August 2008, which aimed at stabilising outreach work as a part of the already existing operations. The purpose of the research was to develop and model the methods of outreach work as a part of the employees' working routines, and to find out how to enhance the operation of the service network. The study was carry out by using action research method, in which the research is connected to the development of activities. The aim is to accomplish changes in people's action and simultaneously to research the occurring changes. Through reflection the awareness of one's own action will increase and new knowledge will be attained. Data collection was based on a questionnaire and an interview enacted to the network of outreach practitioners, as well as on the employees' development plans. The research material has been analysed by using evidence-based content analysis method.

The research establishes that the methods and processes of outreach work can be divided into three parts: 1) reaching the young, 2) cooperation and 3) developing the activities. The service network for young people can be improved by increasing cooperation between services and by developing services and working methods in order to take into account young people's need for services. Prerequisites for attaining functioning cooperation are knowledge of networks, coordination of cooperation and readiness to cooperate.

The development process has increased the awareness of outreach work and enhanced the action of the service network. The outreach work -method can be used to further the development of an uninterrupted chain of service. Collaboration and improvement of activity are seen as useful methods. They cannot however be considered as self-evident solutions as they require mutual aims, solid foundations and consistent management in order to function.

Keywords: young people, outreach work, development, multiprofessional, services, networks, cooperation

Alkusanat

Timo Toikko ja Teemu Rantanen lukevat ajatuksiani ja tuntemuksiani kuin avointa kirjaa teoksessa *Tutkimuksellinen kehittämistoiminta* (2009). Johdannossa he tuovat esiin kehittämistoiminnan laaja-alaisuutta ja merkitystä sekä yhteiskunnallisissa että organisaatioita ja työelämää koskevissa rakenteissa. Kehittämistoimintaa pidetään tärkeänä sekä kilpailukyvyn ylläpitäjänä että rakenteellisten muutosten tuomiin haasteisiin vastaajana. Kehittämistoiminta on yleistä, muttei ongelmaton. Hankkeissa maalaillaan liian suuria kuvia tavoitteista ja tuloksista, käsitys kehittämistoiminnasta osoittautuu epärealistiseksi eikä tärkeään hankkeeseen innokkaita osallistujia löydykään kuin itsestään. Tämä kaikki kuvat piirtyvät mieleeni Etsivän työn hankkeen vaiheita muistelllessani. Mutta onneksi siinä ei ole koko totuus.

Kehittämishankkeen lähtökohdat liikkuiivat syvällä omassa työssä ja toiveessa löytää yhdessä verkoston kanssa ratkaisuja toiminnan ongelmakohtiin. Toiveet olivat juhlallisia ja korkealla kehittämistoiminnan alkaessa. Vuoden jälkeen ne muotoutuivat jo paljon realistisempaan ja arkisempaan muotoon.

Kehittämistoiminnan edetessä ja realiteetit kohdatessani olen saanut palata vanhan viisauden äärelle: Voit muuttaa vain itseäsi ja omaa toimintaasi. Ja niin-hän siinä lopulta kävi: yhdeksän kuukauden kehittämistyön vaiheet synnyttivät lopulta omaan työhön selkeytyneemmän toimintatavan tuottaa palveluita nuorille. Ilokseni sain kokea myös työyhteisöstäni tulleen tuen ja halun lähteä mukaan yhteistyöhön nuorten ohjauspalveluiden kehittämiseen.

Tätä tutkimusmatkaa en ole tehnyt yksin. Kiitokset matkaseurasta kuuluvat tietysti tutkimukseen osallistuneille työntekijöille, ohjaajalleni Ulla-Maija Koivulalle sekä tutkija Jukka Vehviläiselle. Ilman puolisoni Villen kykyä joustaa ja kärsivällisesti minua kannustaa olisin ollut pulassa.

Koko prosessi on ollut minulle suuri mutta kannattava ponnistus: se on tuottanut tyydytystä oivaltamisen ja oppimisen ilona!

Tampereella 29.3.2010

Jaana Männikkö

SISÄLLYS

Tiivistelmä

Abstract

Alkusanat

1	JOHDANTO.....	7
2	TUTKIMUKSEN TAUSTA.....	9
2.1	Näkökulmana nuorten syrjäytymisen ehkäisy.....	9
2.2	Etsivän työn hanke	10
2.3	Etsivä työ ja etsivä työote	13
2.4	Kehittämistoimintaa moniammatillisena yhteistyönä	14
3	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	18
3.1	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset	18
3.2	Toimintatutkimusta kehittämishankkeen sisällä	19
3.3	Toimintatutkimuksen käyttö	21
4	TUTKIMUSPROSESSI.....	24
4.1	Etsivän työotteen kehittämisen vaiheet	24
4.2	Aineiston keruu kehittämisprosessin eri vaiheissa	27
4.3	Aineiston analysointi	30
5	ETSIVÄN TYÖOTTEEN MALLINTAMINEN	33
5.1	Nuoren tavoittaminen.....	33
5.2	Yhteistyön tekeminen	36
5.3	Toiminnan kehittäminen.....	38
5.4	Yhteenveto.....	39
6	ONGELMAKOHTIA NUORTEN PALVELUVERKOSTOSSA.....	42
6.1	Nuoren kokemus palvelusta ja sen tarpeellisuudesta.....	42
6.2	Palvelujen tunnettavuus ja tiedonkulku.....	44
6.3	Yhteistyö ja sen koordinointi	45
6.4	Resurssit ja palvelurakenteet.....	46
6.5	Yhteenveto.....	47
7	RATKAISUEHDOTUKSIA TOIMINNAN PARANTAMISEKSI	50
7.1	"Raja-aitojen rikkomista, nuoren tilanteen kokonaisvaltaista huomioimista ja maalaisjärjen käyttöä".....	50
7.2	Palvelujen ja työkäytäntöjen kehittäminen verkostossa.....	52
7.3	Yhteenveto.....	54
8	ETSIVÄN TYÖOTTEEN KEHITTÄMINEN TYÖNTEKIJÖIDEN TYÖNKUVASSA	56
8.1	Työntekijöiden kokemuksia oman työn kehittämisestä	60
8.2	Kehittämistyöllä aikaansaadut muutokset.....	61
9	ETSIVÄÄ TYÖOTETTA ETSIMÄSSÄ – MITÄ LÖYDETTIIN?	64
9.1	Etsivä työote sisältyy palveluverkoston toimintaan	64

	6
9.2 Sopimusten tekeminen tukee yhteistyötä	66
9.3 Toiminnan kehittäminen ei ole ristiriidatonta	67
10 POHDINTA	69
10.1 Kokemuksia moniammatillisesta kehittämistyöstä ja toimintatutkimuksesta	69
10.2 Tutkimuksen toteuttamisen arviointia	72
10.3 Näkökulmia tutkimustulosten hyödyntämiseen	78
10.4 Lopuksi	80
LÄHTEET	82
LIITTEET	85

1 JOHDANTO

Nuorten syrjäytyminen yhteiskunnallisena ilmiönä on 2000-luvulla puhuttanut koko Suomea. Julkisuudessa on esitetty erilaisia lukuja syrjäytyneiden tai syrjäytymisvaarassa (opiskelujen, työelämän tai yhteiskunnan palvelujen ulkopuolella) olevien nuorten määrästä. Arviot näiden nuorten, 15–24 -vuotiaiden, määrästä vaihtelevat 15 000 nuoresta aina 100 000 nuoreen (Kaukonen 2007).

Pääministeri Matti Vanhasen toinen hallitus on ohjelmassaan (2007) ottanut nuorten syrjäytymisen ehkäisyn yhdeksi yhteiskunnalliseksi teemaksi: Lasten, nuorten ja lapsiperheiden politiikkaohjelmassa painottuvat ennaltaehkäisy, varhainen puuttuminen sekä poikkihallinnollinen yhteistyö. Syrjäytymisen ehkäisemistä tavoitellaan edistämällä nuorten elämänhallintataitoja sekä motivoimalla nuoria koulutukseen. Tätä varten hallitus on tehnyt määrärahavarausten koko kehyskaudelle nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn ja työllisyyden parantamiseen. (Hallituksen strategia-asiakirja 2007, 40, 46.) Valtion talousarviossa vuodelle 2008 tätä niin sanottua nuorisorahaa varattiin yhteensä 15,5 miljoonaa euroa, josta 2,5 miljoonaa euroa osoitettiin etsivän työparitoiminnan käynnistämiseen. Toiminnalla on tarkoitus tukea koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevia nuoria löytämään tarvitsevansa palvelut. (15,5 milj. euroa nuorten. 2008.)

Etsivä työ on puuttunut Suomessa lähes kokonaan virallisista yhteiskunnallisista palveluista aina 1990-luvulle saakka. Norjassa etsivää työtä on tehty 1960-luvulta lähtien. Suomessa ammatillinen etsivä työ sai alkunsa Tampereella vuonna 1991 käynnistyneestä projektimuotoisesta toiminnasta. (Auvinen-Tornbergin 2008, 4, 17, 20.) Nyt lähes kaksikymmentä vuotta myöhemmin nuorisolakiin esitetään säädettäväksi etsivästä nuorisotyöstä ja sen tehtävistä. Kunnat voivat tarvittaessa toteuttaa etsivää nuorisotyötä osana kunnan palveluita. (Hallituksen esitys Eduskunnalle., 2010, 1.) Vielä vuonna 2010 aika ei näytä olevan riittävän kypsä kuntia velvoittavammalle lainsäädännölle etsivän nuorisotyön toteuttamisen suhteen. Joka tapauksessa vaikuttaa siltä, että etsivä nuorisotyö on saamassa entistä isomman roolin nuorten syrjäytymisen vastaisessa työssä ja nuorten hyvinvoinnin edistämisessä.

Käsillä oleva tutkimus on toteutettu Lempäälän kunnassa elokuussa 2008 alkaneen Etsivän työn hankkeen yhteydessä. Hankkeen tavoitteena oli moniammatillisen työpariverkoston avulla kehittää nuorten palveluverkoston tehtäväkenttää ja vakiinnuttaa etsivä työ osaksi olemassa olevaa toimintaa. Tutkimus on toteutettu toimintatutkimuksena, jossa tutkimus yhdistyy toiminnan kehittämiseen. Tutkimuksen tarkoituksena on mallintaa etsivän työotteen menetelmiä osana työntekijöiden työnkuvaa sekä tuottaa tietoa keinoista, joilla nuorten palveluverkoston toimintaa voidaan parantaa. Tutkimusaineisto on kerätty Etsivän työn hankkeen työpariverkoston jäsenille tehdyn kyselyn ja sitä täydentäneen haastattelun avulla. Lisäksi tutkimuksessa on käytetty työntekijöiden tekemiä omaan työhön liittyviä kehittämissuunnitelmia. Tutkimusaineisto on analysoitu aineistolähtöisesti sisällönanalyysillä.

Etsivän työotteen kehittäminen ja laajentaminen osaksi nuorten palveluverkostoa kytkeytyi tiivisti omassa työssäni kohtaamaani haasteeseen: Tarvitaan saumatonta yhteispeliä eri toimijoiden ja palvelusektoreiden välillä, jotta nuorta voisi auttaa parhaalla mahdollisella tavalla. Jospa etsivän työotteen kehittämisen avulla päästäisiin lähemmäksi saumattomien ja katkeamattomien palvelujen ketjua? Tästä alkoi etsivän työotteen etsiminen.

Tutkimuksen alussa esittelen nuorten syrjäytymisen ehkäisyn lähtökohtia niin valtakunnallisella kuin kunnallisellakin tasolla sekä kuvaan kehittämishanketta, johon tutkimus kytkeytyy. Etsivän työn hankkeesta ja kehittämistoiminnasta olen halunnut kertoa riittävän laajasti, jotta lukija saisi mahdollisimman selkeän kuvan siitä, minkälaiseen toimintaympäristöön tutkimus ankkuroituu. Tämän jälkeen esittelen tutkimuskysymykset, kuvaan tutkimusprosessin kulun sekä esittelen aineiston analyysin. Tutkimustulokset ja niistä tekemiäni johtopäätökset seuraavat omina kokonaisuuksinaan aineiston analyysia. Pohdintaosuudessa lähestyn refleksiivisesti tutkimuksessa käsiteltäviä aihealueita sekä kokemuksia tutkimuksen tekemisestä. Tämän jälkeen kokoan yhteen arvioinnin tutkimuksen toteutuksesta. Tulkintojani ja kokemuksiani peilaan niin tutkijana kuin hankkeen työntekijänäkin. Lopuksi listaan vielä näkökulmia tutkimustulosten hyödyntämisestä.

2 TUTKIMUKSEN TAUSTA

2.1 Näkökulmana nuorten syrjäytymisen ehkäisy

Nuorten hyvinvoinnin edistämisen keinot ja tavoitteet on kirjattu Matti Vanhasen toisen hallituskauden strategia-asiakirjaan (2007). Valtioneuvoston hyväksymä Lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämisohjelma 2007–2011 nostaa esille elämänkaaripolitiikan, jossa ihmisen kehityskaari nähdään saumattomana jatkumona varhaislapsuudesta kohti itsenäistyvää nuoruutta ja aikuisuutta. Elämänkaaripolitiikka edellyttää hallinnollisten raja-aitojen ylittämistä sekä paikallisen tason moniammatillisen yhteistyön vahvistamista. (Mt., 3.)

Hallituksen linjaukset politiikka- ja kehittämisohjelmissa näkyvät myös kuntatasolla laadituissa strategioissa ja lapsi- ja nuorisopolitiittisissa ohjelmissa sekä erilaisissa kehittämishankkeissa. Lempäälän strategiassa vuosille 2006–2020 Lempäälän kunta on visioitu ”hyvän asumisen ja monipuolisten palvelujen kunnaksi”, jossa tulevaisuuden palvelut järjestetään kuntalaisille omaehtoisuutta ja kuntalaisten valinnan vapautta kunnioittaen sekä omaa elämän hallintaa tukien. Lapsille ja nuorille turvataan hyvät kasvu- ja kehitysedellytykset. Vanhemmuuden merkitystä korostetaan. Mahdollisimman varhaisessa vaiheessa tuetaan erityistoimin niitä perheitä, joissa lapsilla ja nuorilla on oppimisvaikeuksia tai muita ongelmia. Kunnassa toimitaan siten, että yhteiskunnan eriarvoistuminen voidaan ehkäistä, vähentää ja poistaa.

Lempäälän strategiassa esitetyt visiot pätevät ohjenuorana myös vuonna 2007 jo toistamiseen tehdyssä Lempäälän lapsi- ja nuorisopolitiittisessa ohjelmassa. Ohjelma laadittiin poikkihallinnollisena yhteistyönä. Ohjelman alussa korostetaan moniammatillisen yhteistyön näkökulmaa ja sen tärkeyttä: ”Moniammatillinen työskentely koetaan tarpeelliseksi, mutta samalla haasteelliseksi asiaksi työelämässä. Perinteinen ammatillisuus, yksin osaaminen ja pärjääminen ei ole enää sitä työtettä, mitä nyt kaivataan.” Ohjelma koetaan työvälineeksi, jonka avulla Lempäälässä kehitetään poikkihallinnollisesti yhteistä näkemystä lapsiin ja nuoriin suuntautuvassa toiminnassa. Lapsi- ja nuorisopolitiikan koordinoinnin tavoitteena on, että ”lapsiin ja nuoriin kohdistuvat toimenpiteet ulottuvat yli hal-

lintokuntarajojen, palveluketjut ovat saumattomia ja lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistäminen koetaan yhteiseksi asiaksi.” (Mt., 4–5, 7.)

Nuorten syrjäytymisen lisääntyminen työelämästä ja opiskeluista koskettaa kunnan toimintaa monella sektorilla. Sosiaali- ja terveys- sekä opetus- ja nuorisopalveluiden on muiden toimijatahojen kanssa reagoitava tilanteeseen. On pohdittava, miten palveluja kehittämällä ja toimintaa muuttamalla voidaan paremmin ehkäistä nuorten yhteiskunnallista syrjäytymistä sekä parantaa toiminnan vaikuttavuutta.

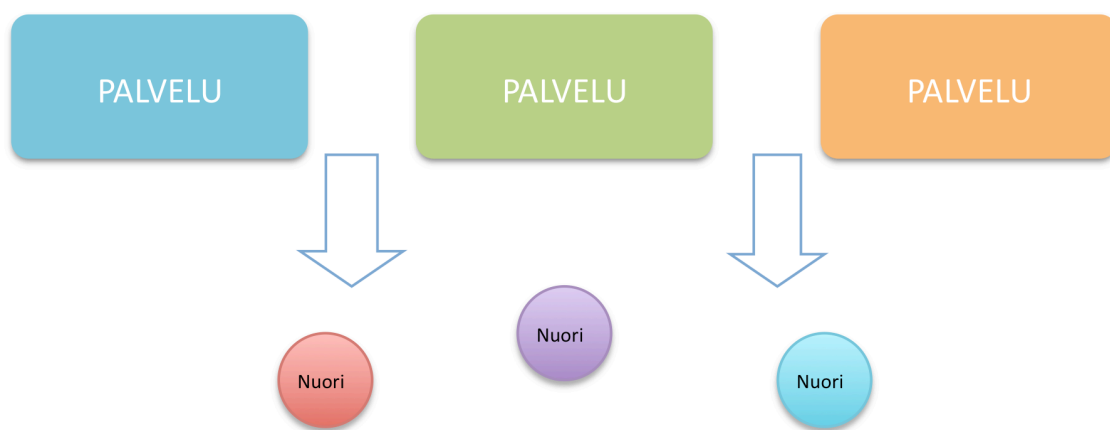
2.2 Etsivän työn hanke

Lempäälän kunnassa oli saatu viisivuotinen (2003–2007) nuorisopalveluiden vetämä Nuorisopolitiikan ketjukolari -hanke päätökseen kun avustukset etsivän työn ammattilaisen palkkaukseen tuli haettavaksi alkuvuodesta 2008. Itse olin tullut mukaan Nupon keko -hankkeen määräaikaan työsuhteeseen loppuvuodesta 2004. Hankkeessa kehitettiin muun muassa lisäluokkatoimintaa, peruskoulun ja toisen asteen nivelvaiheen käytäntöjä sekä nuorisovaltuuston toimintaa. Hankkeen myötä lisäopetuksen ohjaajan työ vakinaistettiin vuoden 2008 alusta.

Kunnan eri toimialojen kanssa käytyjen keskustelujen ja pohdintojen jälkeen nuorisopalvelut haki helmikuussa 2008 avustusta Etsivän työn hankkeelle. Myönteinen avustuspäätös saatiin huhtikuussa. Samanaikaisesti itse pohdin opinnäytetyöni aihetta ja ajatus toimintatutkimuksen tekemisestä kyseisessä hankkeesta nousi esille. Asiasta käytyjen neuvottelujen jälkeen aloitin työt Etsivän työn hankkeen koordinaattorina elokuussa 2008 ja samalla käynnistyi toimintatutkimuksen tekeminen. Alkuperäinen hankesuunnitelma tehtiin yhdeksälle kuukaudella (huhtikuu–joulukuu 2008) mutta toiminta on jatkunut myös vuosina 2009 ja 2010. Rahoitus myönnetään vuosittain ja tällä hetkellä sitä on haettavissa nykyisen hallituskauden loppuun eli vuodelle 2011 asti.

Etsivän työn hankehakemuksessa (2008) todetaan, että Lempäälässä toimii useita eri hankkeita lasten ja nuorten elinolojen parantamiseksi ja työtä tehdään

eri palveluissa nuorten syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Kaikki nuoret eivät kuitenkaan hyödy tarjolla olevista palveluista. On havaittu, että tukiverkoston työssä on katvealueita, joista nuoret eivät ohjautu tarvitsemansa tuen piiriin ja näin jäävät koulutuksen ja työmarkkinoiden ulkopuolelle. Syntyy tilanteita, joissa nuoren siirtyminen palvelusta toiseen ei suju saumattomasti ja nuori voi tippua palveluista (kuvio 1). Ohjauksesta huolimatta nuori voi jättää menemättä palveluun tai nuori ei kiinnity palveluun ja ohjaus katkeaa. Ongelmakohtia syntyy myös silloin kun nuoret katoavat palveluista, nuorta ei tavoiteta tai tieto jatko-ohjauksen järjestämiseksi ei kulje palveluiden välillä. Myös palveluun kiinnittymisen seuranta on satunnaista eivätkä nuoret itse ole aina aktiivisia tai motivoituneita palveluihin ja ohjaukseen. (Mt.)

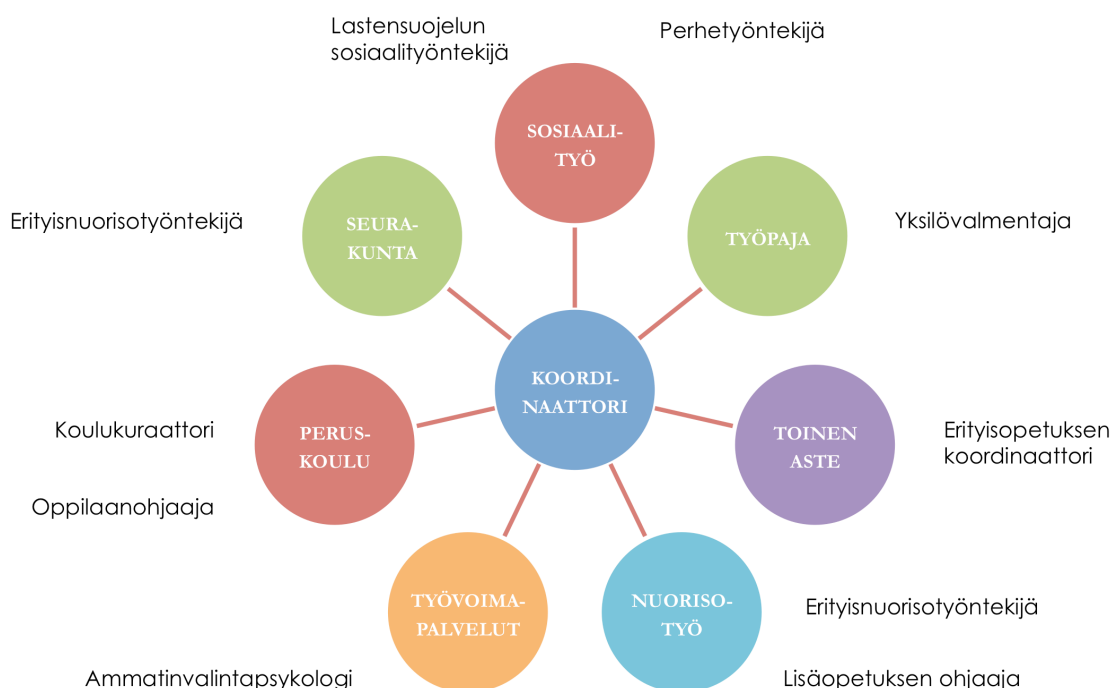


KUVIO 1. Nuoren siirtyminen palvelusta toiseen ei suju saumattomasti ja nuori voi tippua palveluista

Hankkeen tarkoituksena on kartoittaa eri ongelmatilanteita, saattaa katvealueilla olevia nuoria tarvittavien tukipalvelujen piiriin sekä parantaa varhaisen puuttumisen ja matalan kynnyksen palveluja. Erityisesti kiinnitetään huomiota nykyisen toimintaverkoston kehittämiseen vastaamaan etsivän työn haasteisiin. (Etsivän työn hankehakemus 2008.)

Eri hallintokuntien ja organisaatioiden välistä yhteistyötä on Lempäälässä toteutettu monilla toimialoilla. Yhteistyön tekeminen ei kuitenkaan aina ole mutkatonta tai itsestäänselvyys. Työntekijät vaihtuvat ja on totuttu tekemään työtä yksin. Eri toiminnat tai palvelut eivät kohtaa toistensa rajapinnoissa tai palveluista ei ole riittävästi tietoa. Yhteistyön tekeminen on koettu kuitenkin tärkeäksi asiaksi. Moniammatillinen yhteistyö nostettiin keskeiseksi kehittämisvälineeksi Etsivän

työn hankkeessa. Kehittämishankkeen työryhmään koottiin eri hallintokuntien ja organisaation edustajia (nuoriso-, opetus- ja sosiaalipalvelut, nuorten työpaja, työhallinto, toisen asteen koulutuksen järjestäjä sekä seurakunta). Näin muodostettiin työpariverkosto (kuvio 2), jonka toiminnan tarkoituksena on kehittää ja uudistaa eri hallintokuntien työntekijöiden välisen yhteistyön malleja sekä laajentaa ja juurruttaa etsivän työotteen menetelmää. Tavoitteena on kehittää verkoston tehtäväkenttää työparien kautta siten, että etsivä työ vakiintuu osaksi olemassa olevaa toimintaa. Työparien kautta vaikutus ulottuisi laajemmalle työyhteisöihin. Toiminnan edetessä verkoston on tarkoitus laajentua tarpeen mukaan. (Etsivän työn hankehakemus 2008.)



KUVIO 2. Etsivän työn hankkeeseen koottu työpariverkosto

Etsivän työn hankkeessa toiminnan lähtökohtana oli, että nykyinen verkosto pystyy itse omaa työtapaansa uudistamalla ja moniammatillisen yhteistyön muotoja kehittämällä vastaamaan nuorten syrjäytymisen ehkäisyn haasteisiin. Perusajatuksena oli, että toimijoita, ammattitaitoa ja osaamista on riittävästi nuorten palveluissa. Itse toimintamuotoja tulee kehittää siten, että nuorten ohjaus tehostuu ja palveluiden saatavuus paranee. Tavoitteena oli päästä tilanteeseen, jossa nuoren ohjaus ja kiinnittyminen palvelusta toiseen varmistetaan

palveluiden välisellä yhteistyöllä ja etsivää työotetta toteuttamalla. Etsivä työote sisältyisi eri tahojen toimintaan sekä palvelujärjestelmien rakenteisiin. Toiminnan tuloksena nuorten ohjaus ja palvelujen saatavuus olisi saumatonta ja palvelut yhtenäisiä. (Etsivän työn hankehakemus 2008.)

2.3 Etsivä työ ja etsivä työote

Ammatillisella etsivällä nuorisotyöllä tarkoitetaan kenttätönn mallia, jossa moniammatillinen työpari työskentelee kentällä ja vie apua sinne, missä nuoret oleskelevat ja viettävät aikaansa. Tavoitteena on löytää nuoret, jotka eivät voi, osaa, tahdo tai jostain syystä pysty hakeutumaan olemassa olevien palveluiden piiriin. Työpari luo kontakteja, motivoi sekä tukee ja auttaa nuorta löytämään hänen omat ratkaisunsa. Etsivän työn perustehtävänä on siis etsiä, löytää ja auttaa avun tarpeessa olevia nuoria, jotka eivät jostain syystä käytä olemassa olevia palveluita tai eivät ole tulleet niissä autetuiksi. Etsivän työn keskeisiin rakenteisiin kuuluvat etsiminen, työparityöskentely ja verkostomainen työtapu. (Huhtajärvi 2007, 446, 451,453.)

Norjassa toteutetusta etsivästä työstä ja sen menetelmistä on kirjoittanut psykologi Haldis Hjort. Hän toimi 1980-luvulla etsivänä työntekijänä Oslon kaduilla. Hjortin alkuperäisteos *Det oppsökende arbeidets psykologi* (1988) on ensimmäisiä etsivän työn perusteoksia, jossa kuvataan etsivän työn filosofista ja teoreettista taustaa. Outi Auvinen-Tornbergin (2008) selvittää etsivän työn historiaa nuorisotyön ja nuorisotutkimuksen kentässä sekä etsivän työn toteuttamista niin Pohjoismaissa, Euroopassa kuin Yhdysvalloissa pro gradu tutkielmassaan. Auvinen-Tornbergin (2008, 20) toteaa, että mitään selkää ja yhtenäistä linjaa ei etsivän työn toteuttamisesta ole löydettävissä. Etsivän työn tarina vaikuttaa rakentuneen kahdesta, virallisesta ja epävirallisesta, näkökulmasta käsin. Suomalaisissa yhteiskunnallisissa palveluissa etsivää kenttätöötä ei juuri ole ollut 1990-luvulle tultaessa mutta järjestöjen toiminnassa etsivä katutyö tai jengityö näyttäytyi aika ajon.

Suomessa ammatillinen etsivä työ aloitettiin Tampereella nelivuotisena etsivän nuorisotyön kokeiluprojektina vuosina 1991–1995. Kokeilulla haluttiin kehittää

uusia työtapoja ja -menetelmiä nuorisotyön ja sosiaalitoimen välimaastoon. Tavoitteena oli kokemusten kerääminen eri ammattikuntien välisestä vuorovaikutuksesta ja yhteistyöstä, rikkoa perinteisiä ammattikuntarajoja sekä yhdistää resursseja. Projektin lähtökohtana oli Norjassa kehitetty sosiaalisen kenttätönn malli, jolla pyrittiin auttamaan riskioloissa eläviä nuoria. (Huhtajärvi 2007, 451.)

Tässä tutkimuksessa tutkimuskohteena on etsivän työn sijaan *etsivä työote*. Etsivällä työotteella tarkoitetaan työmenetelmää tai toimintatapaa, jolla työtä nuorten syrjäytymisen ehkäisemiseksi tehdään eri palveluissa. Etsivän työotteen ideologia perustuu ammatillisen etsivän työn perinteelle, jossa yhdistyy nuorten tavoittaminen sekä ammattikuntien välinen yhteistyö. Kyse ei kuitenkaan ole vain perinteisestä etsivän työn tekemisestä kentällä vaan jokaisen työntekijän omaan ohjaustyöhön soveltuvasta työmenetelmästä. Etsivän työotteen ajatellaan olevan yksi osa jokaisen työntekijän ammatillista työkalupakkia. Kehittämistoiminnan tavoitteena on nuorten palveluverkostoihin sopivan etsivän työotteen mallintaminen. Työmenetelmää pyritään levittämään osaksi työntekijöiden ja moniammatillisen palveluverkoston toimintaa.

Hankkeen nimi, Etsivän työn hanke, osoittautui kehittämistyön aikana hankalaksi, koska etsivä työ liitettiin niin vahvasti kadulle jalkautuvaan etsivään nuorisotyöhön. Hankkeen aikana käytiin useaan otteeseen keskustelua ammatillisen etsivän työn ja omaan työhön liittyvän etsivän työotteen kehittämisen eroista. Etsivän työn hankkeessa toteutetussa väliarvioinnissa toivottiin hankkeelle sen sisältöä paremmin kuvaava nimeä. Keväällä 2009 hankkeen nimi muutettiin Etsivä työote nuorten tukiverkostoissa -hankkeeksi. Tässä tutkimuksessa hanketoimintaan viitattaessa käytetään alkuperäistä nimitystä Etsivän työn hanke.

2.4 Kehittämistoimintaa moniammatillisena yhteistyönä

Kehittämistoiminnan pyrkimyksenä on uuden tiedon luominen tavalla, jossa jaetaan hiljaista tietoa, muodostetaan yhteisiä käsitteitä, perustellaan ajatusmallien hyötyjä, dokumentoidaan uusi tieto sekä levitetään, sovelletaan ja otetaan käyttöön uutta tietoa. (Viitala 2006, 169.) Oppiminen on aina sosiaalinen tapahtuma ja oppimista syntyy vuorovaikutusprosessissa. Ihminen oppii toisilta ja omista

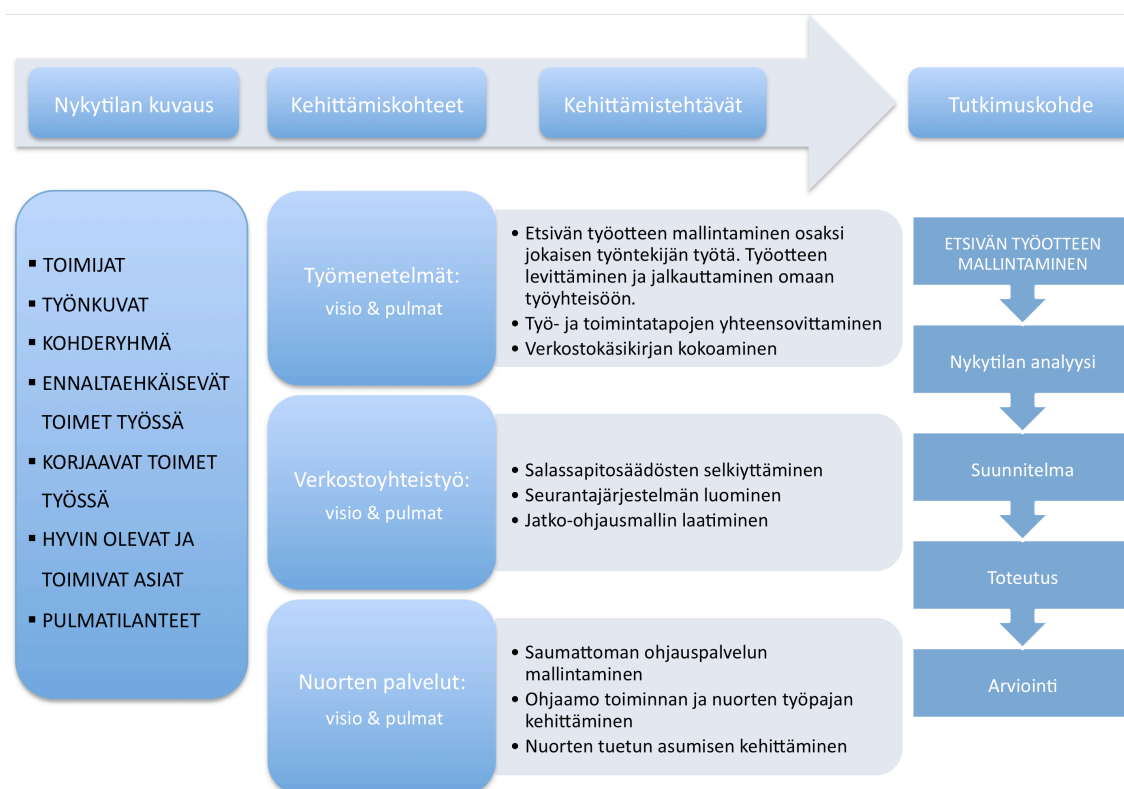
kokemuksistaan. Tämä edellyttää kuitenkin oman toiminnan prosessointia sekä kokemusten jakamista muiden kanssa. (Mt., 183–184.)

Perusajatuksena on, että organisaation ja yrityksen oppiminen ei tapahdu vain yhden ihmisen henkilökohtaisen oppimisen ja osaamisen kehittymisen varassa vaan ryhmätason oppimisprosessit ovat kehityksessä avainasemassa. Viitalan (2006, 179–180) mukaan vaikutukset organisaatioon heijastuvat sitä kautta, mitä useampi henkilö oppii kehittymiseen tarvittavia asioita. Kehittämistyössä pyrkimyksenä on organisaation oppiminen, jossa yksilöiden osaaminen siirtyy ryhmien osaamiseksi ja sitä kautta edelleen organisaation kulttuurin, järjestelmien ja toimintamallien tasolla tapahtuvaksi kehitykseksi. Tällöin kehitetyt työmenetelmät eivät jää vain henkilöiden omiksi tai työntekijöiden välisiksi toimintatavoiksi, vaan ne sisäistyvät organisaation automaattisiksi, pysyviksi käytännöiksi. Ajan myötä ne muuttuvat osittain jälleen hiljaiseksi tiedoksi. (Mt., 175.)

Etsivän työn hankkeessa kehittämistoimintaa on toteutettu moniammatillisen verkoston avulla. Toiminnan kehittämisen keinoina on käytetty yhteistyöpalavereita, keskusteluja, kartoituksia, kyselyä, haastattelua, suunnitelmia, arviointia sekä kahdenkeskisiä että ryhmässä tapahtunutta pohdintaa. Viitala (2006, 176–177) toteaa, että dialogin käyttö on ryhmätason oppimisessa keskeistä. Sen kautta ryhmän jäsenet luovat yhteistä näkemystä ja ymmärrystä käsillä olevista asioista. Ryhmätason osaaminen perustuu kuitenkin aina yksilötason oppimisprosesseille. On siis lähdettävä yksittäisen henkilön ajatusmallien kehittämisestä, jotta voidaan saavuttaa ryhmätason oppimista.

Työpariverkostossa lähdettiin yhdessä hakemaan näkemystä kehittämistarpeista ja -haasteista. Tällaista kehittämismallia voidaan verrata työyhteisölähtöiseen prosessikehittämiseen, jossa Seppälä-Järvelä ja Vatajan (2009, 13) mukaan ”painottuu yhteisöllinen tavoitteenasettelu ja tiedonmuodostus”. Kehittämistote pohjautuu ajatukselle työn sisään rakentuvasta toiminnasta, jossa kehittäminen kytkeytyy osaksi päivittäistä työnkuvaa ja ammattiroolia. Työyhteisölähtöisessä kehittämisotteessa ajatellaan, että työyhteisön itsensä määrittelemät tavoitteet motivoivat työntekijöitä enemmän kuin ulkopuolelta asetetut tavoitteet. (Mt., 13, 17.)

Kehittämisprosessi käynnistettiin laatimalla työpariverkoston jäsenten kanssa nykytilan kuvaus. Kuvauksessa määriteltiin eri toimijat, heidän työnkuvaansa sekä palvelun kohderyhmä. Lisäksi kukin työpariverkoston jäsen kirjasi ylös omaa työtään koskevat ennaltaehkäisevät ja korjaavat toimet, hyvin olevat ja toimivat asiat nuorten kanssa tehtävän työn kannalta sekä esiin nousseet pulmatilanteet. Tämän jälkeen edellä mainitut asiat koottiin yhteen. Työskentelyä jatkettiin laatimalla työmenetelmiä, verkostoyhteistyötä sekä nuorten palveluita koskeva visio eli tavoitetila. Seuraavaksi purettiin auki esiin nousseet pulmatilanteet sekä jaoteltiin ne edellä mainittujen teemojen alle. Pulmatilanteet yhdisteltiin ja kategorioitiin niin, että lopulta niistä muodostui yhdeksän eri kehittämistavoitetta. Näin olimme lopulta saaneet kohdennettua tavoitteet työpariverkoston kehittämistyölle. Lopuksi laadittiin vielä suunnitelma ja aikataulu kehittämistehtävien toteuttamisesta. Kuviossa 3 on tiivistetysti havainnollistettu Etsivän työn hankkeessa esiin nostetut kehittämiskohteet ja -tehtävät sekä esitetty tutkimuksen ankkuroituminen hankkeeseen.



KUVIO 3. Etsivän työn hankkeen kehittämiskohteet ja -tehtävät sekä tutkimuskohde

Tutkimuksen kohteena on yksi näistä yhdeksästä kehittämistehtävästä: *Etsivän työotteen mallintaminen osaksi jokaisen työntekijän työtä. Työotteen levittäminen ja jalkauttaminen omaan työyhteisöön.* Tutkimus kohdistuu nimenomaan etsivän työotteen kehittämiseen ja mallintamiseen työntekijöiden toiminnassa ja yhteistyömenetelmissä. Hankkeessa ollut tavoite työotteen levittämisestä ja jalkauttamisesta omaan työyhteisöön ei sisältynyt tutkimuskohteeseen.

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

3.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tutkimusaiheen tekee ajankohtaiseksi nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn panostaminen monella rintamalla. Keinoja haetaan niin hanketoiminnalla, osaamisen kehittämisellä (hyvien käytäntöjen levittäminen) kuin lakiuudistuksellakin. Syyskuussa 2008 kulttuuri- ja urheiluministeri Stefan Wallin asetti poikkihallinnollisen työryhmän selvittämään moniammatillista viranomaistyötä ja sen lakisääteistämistä. Työryhmä julkaisi tammikuussa 2009 muistion Nuorta ei jätetä - Puhalletaan yhteen hiileen, jossa esitetään muun muassa, että kuntaan perustettaisiin moniammatillinen viranomaisyhteistyöryhmä nuorille suunnattujen palvelujen kehittämiseksi, koordinoimiseksi ja yhteensovittamiseksi. (Mt., 21.) Selvityksen pohjalta on tehty esitys nuorisolakiin lisättävästä pykälästä, jossa säädetään monialaisesta yhteistyöstä, jota toteutettaisiin perustamalla kuntiin nuorten ohjaus- ja palveluverkosto. Toiminnallaan ”verkosto edistäisi nuorille suunnattujen palveluiden yhteensovittamista ja vaikuttavuutta tavoitteena palvelujen riittävyys, laadukkuus ja saavutettavuus.” (Hallituksen esitys Eduskunnalle., 2010, 1.)

Tavoitteet Etsivän työn hankkeessa tähtäävät palveluiden yhteensovittamiseen ja ovat näin linjassa lakimuutoksessa ehdotetun nuorten ohjaus- ja palveluverkoston tehtävien kanssa. Toimintatutkimus tuottaa tietoa työmenetelmien ja yhteistyömallien kehittämisestä paikallisten palveluiden toteuttamisen sekä yhteistyön suunnittelun tueksi lain voimaantulosta riippumatta.

Tutkimuksen tarkoituksena on kehittää ja mallintaa etsivän työotteiden menetelmiä työntekijöiden työnkuvassa sekä tuottaa tietoa keinoista, joilla nuorten palveluverkoston toimintaa voidaan parantaa. Pyrkimyksenä on ehkäistä nuorten ulkopuolisuutta ja vähentää riskiä syrjäytyä.

Tutkimuksessa haetaan vastuksia kysymyksiin:

- Millaisia ovat etsivän työotteen menetelmät ja kuka niitä voi käyttää?
- Millaisia ongelmakohtia on nuorten palvelujen piiriin hakeutumisessa, ohjautumisessa ja saapumisessa sekä jatko-ohjauksen ja seurannan järjestämisessä?
- Miten toimintaa nuorten palveluverkostossa voidaan parantaa?
- Mitä muutoksia kehittämistoiminnalla saatiin aikaan?

3.2 Toimintatutkimusta kehittämishankkeen sisällä

Etsivän työotteen kehittämisessä hyödynnettiin toimintatutkimuksellista lähestymistapaa, jossa tutkimus kytketään toiminnan kehittämiseen. Toimintatutkimus kategorioidaan laadullisten tutkimusmenetelmien joukkoon. Metsämuuronen (2006, 80) esittelee toimintatutkimuksen yhtenä kvalitatiivisen tutkimuksen tiedonhankinnan strategiana. Heikkinen (2008, 37) puolestaan toteaa, että toimintatutkimusta voidaan ennemminkin pitää lähestymistapana tai asenteena, kuin tutkimusmenetelmänä. Toimintatutkimuksen avulla pyritään ratkaisemaan käytännön ongelmia tai parantamaan sosiaalisia käytäntöjä. Lähtökohtana on aikaansaada muutoksia ihmisten toiminnassa ja samalla tutkia näitä muutoksia. (Metsämuuronen 2006, 80; Toikko & Rantanen 2009, 30.)

Toimintatutkimuksessa huomio kohdistuu erityisesti sosiaaliseen toimintaan, joka pohjautuu ihmisten väliseen vuorovaikutukseen. Se voi olla pienimuotoista oman työn kehittämistä tai laajentua jopa yhteiskunnalliseksi ja poliittiseksi toiminnaksi. Siihen liittyy kuitenkin aina ihmisten toiminnan ja vuorovaikutuksen edistämistä avoimen keskustelun ja neuvottelujen kautta, oli kyseessä sitten oman työn, koko organisaation toiminnan tai yhteiskunnallisen rakenteen muuttaminen ja kehittäminen. (Heikkinen 2008, 16–17.) Toimintatutkimuksen tekeminen eroaa tavanomaisesta oman työn kehittämisestä siten, että siinä tutkimuksellisella osuudella pyritään tuottamaan uutta tietoa, joka saatetaan julkisesti arvioitavaksi esimerkiksi kirjallisen tuotoksen tai vaikka täydennyskoulutuksen muodossa (Mt., 30).

Toimintatutkimuksella ei ole vain yhtä yhtenäistä tutkimusmetodologiaa, vaan se sisältää useita erilaisia suuntauksia, jotka eroavat hyvinkin ratkaisevasti toisistaan (Toikko ym. 2009, 30). Toimintatutkimusta soveltavilla tutkimuksilla on kuitenkin yhteisiä piirteitä (Saari 2007, 129). Toimintatutkimus on interventioon perustuva, käytännönläheinen, osallistava, reflektiivinen sekä sosiaalinen prosessi. Heikkisen (2008) mukaan toimintatutkimuksen tarkoituksena on tutkia sosiaalista todellisuutta, jotta sitä voitaisiin muuttaa ja toisaalta muuttaa todellisuutta, jotta sitä voitaisiin tutkia. (Heikkinen 2008, 27.)

Toimintatutkimus toteutetaan tiettyä tarkoitusta varten. Se on sidoksissa tiettyyn aikaan, paikkaan ja sosiaalisen toiminnan ketjuun, jossa tietyt tapahtumat seuraavat edeltäviä tapahtumia. (Heikkinen 2008, 36.) Ajatuksena on, että kohdistamalla käytäntöön aktiivisia muutospyrkimyksiä eli pyrkimällä kehittämään käytäntöä, saadaan siinä näkyviin jotain uutta. Interventioiden avulla voidaan tuoda esiin erilaisia näkökulmia ja ideoita siitä, kuinka käytäntöä pitää ja on mahdollista kehittää. (Saari 2007, 124.)

Toimintatutkimus nähdään osallistavana toimintana, jolla on sosiaalinen ja yhteiskunnallinen tehtävä. Tavallisten ihmisten osallistumista tutkimukseen ja omia asioitaan koskevaan päätöksentekoon korostetaan. Pyrkimyksenä on edistää eri osapuolten välistä vuorovaikutusta toiminnan kehittämiseksi. (Heikkinen 2008, 32–33.) Myös tässä tutkimushankkeessa työpariverkoston jäsenet ovat olleet aktiivisessa roolissa etsivän työotteen kehittämisen eri vaiheissa niin suunnittelussa, toteuttamisessa kuin toiminnan arvioinnissakin.

Reflektiivisen toimintatutkimuksesta tekee pyrkimys toiminnan kehittämiseen yksilön subjektiivisen itsensä havainnoinnin ja ajattelun kautta. Reflektoidessaan ihminen pyrkii kuin peilaten tarkastelemaan omaa toimintaansa ja ajattelevaan uudesta näkökulmasta. Hän pyrkii ymmärtämään, miksi toimii ja ajattelee tietyllä tavalla. Reflektoidessaan ihminen pohtii, mihin totutut toiminta- ja ajattelutavat perustuvat ja tulee näin tietoisemmaksi omasta toiminnastaan. Tiedostamisen seurauksena omaa toimintaa voidaan muuttaa ja kehittää, ja näin omaksua uusia ja tuoreita tapoja toimia. (Heikkinen 2008, 34.)

Käytännönläheisessä toimintatutkimuksessa teoria ja käytäntö yhdistyy ja tutkimustulokset ovat sovellettavissa käytäntöön. Tutkimisen avulla pyritään mahdollisimman reaaliaikaisesti vaikuttamaan tutkimuskohteena olevaan asiaan edistämällä muutosta tai parantamalla asiaa tavalla tai toisella. Tyypillistä on, että tutkija osallistuu aktiivisesti toimintaan ja on osallisena organisaation arkipäivässä. Ollessaan työyhteisön jäsen toimintatutkija on yksi oman työnsä kehittäjistä. (Kuula 1999, 11; Heikkinen 2008, 29–30.)

3.3 Toimintatutkimuksen käyttö

Kirjallisuuden perusteella toimintatutkimuksen teoreettiseksi isäksi kuvataan saksalais-amerikkalaista sosiaalipsykologia Kurt Lewiniä (1890–1947). Hän toi toimintatutkimuksen käsitteen esille, luonnosteli perusideat ja toi sen tunnetuksi. Hänen suurimmaksi ansiokseen on nähty juuri kenttäteorian luominen. Kenttäteoria on sovellettavissa sosiaaliin yhteisöihin ja Lewin tekikin mieluummin tutkimusta arjen keskellä. Lewinin ajatukset kentällä ja sosiaalisissa tilanteissa tapahtuvasta tutkimuksesta ja toiminnan yhteydestä ovat perustana toimintatutkimuksen menetelmille. (ks. Metsämuuronen 2006, 103; Heikkinen 2008, 23–26; Toikko & Rantanen 2009, 31). Toimintatutkimuksen tieteellinen perusta yhdistetään puolestaan kriittiseen teoriaan (Tuomi & Sarajärvi 2009, 40).

Toimintatutkimuksen käyttöä voidaan tarkastella toiminnan kehittämisen tavoitteista käsin. Tällöin toimintatutkimuksen käyttöä lähestytään tiedonintressiteorian pohjalta. Tiedonintressiteoria yhdistyy toimintatutkimuksen kriittiseen teoriaan. 1970-luvun alussa filosofi Jürgen Habermas selvittää tiedonintressiteoriasaan tietämisen kolmea erilaista yhteiskunnallista intressiä. Näitä ovat tekninen tiedonintressi, praktinen tiedonintressi sekä kriittis-emansipatorinen tiedonintressi. Habermas väittää, että nämä tiedonintressit muotoutuvat työn, kielen ja vallan välineiden kautta (Heikkinen, Kontinen & Heikkinen 2008a, 43–44; Tuomi & Sarajärvi 2009, 38–39.)

Teknisen tiedonintressin päämääränä on toiminnan tehokkuus ja tuloksellisuus. Praktisessa tiedonintressissä ihmisten välisen sosiaalisen toiminnan tutkimisen kautta tavoitellaan itseymmärryksen lisääntymistä sekä uudenlaisen tietoisuu-

den kehittymistä. Heikkinen ym. (2008a) toteaa, että emansipatorinen ajattelu tulee usein mukaan kuin luonnostaan. Tällä tarkoitetaan, että toimijat vapautuvat perinteisistä, itsestään selvistä ajatusmalleista ja havaitsevat toiminnan kehittämisen edellyttävän asioihin vaikuttamista. Kriittis-emansipatorisen tiedonintressin päämääränä on pyrkimys muuttaa organisaatiota. (Heikkinen ym. 2008a, 45–47.)

Toimintatutkimuksen eri suuntauksia erottelevia tekijöitä voidaan tarkastella myös muun muassa sen mukaan millaiset tutkittavan yhteisön niin sanottua normaalitilaa ja yhteisön kehittämiseen soveltuvaa toimintaa koskevat näkemykset ohjaavat tutkimuksen tekoa. Saari (2007, 130–131) on esittänyt Hartin ja Bondin (1996) tarkastelun pohjalta kootun toimintatutkimuksen typologioita kuvaavan taulukon, jossa suuntaukset on kategorioitu sekä erottelevien että niitä yhdistävien piirteiden mukaan. Taulukossa 1 on kuitenkin kuvattu vain toimintatutkimuksen suuntauksia erottelevat seikat. Suuntauksien eroja tarkasteltaessa ja siirryttäessä taulukon vasemman laidan koeasetelmaisesta suuntauksesta kohti oikean laidan valtaistavaa suuntausta, muuttuu näkemys yhteisön normaalitilasta, konsensuksesta, konfliktia korostavaksi. Näkemys yhteisön kehittämisestä muuttuu puolestaan rationaalisesta hallinnoinnista kohti rakenteiden muuttamista. Näiden kahden äärilaitoja edustavien tutkimussuuntausten väliin jääviä suuntauksia kutsutaan organisatoriseksi sekä ammatillistavaksi suuntaukseksi. (Saari 2007, 132.)

TAULUKKO 1. Toimintatutkimuksen suuntauksia (Saari 2007, 130–131)

Näkemys yhteisön normaalitilasta Näkemys yhteisön kehittämisestä	Konsensus ←————→ Konflikti			
	Rationaalinen hallinnointi ←————→ Rakenteiden muuttaminen			
Tutkimussuuntaus	Koeasetelmainen	Organisatorinen	Ammatillistava	Valtaistava

Tämän toimintatutkimuksen voidaan sanoa suuntautuvan ammatillistavaan tutkimukseen. Näkökulmana voidaan pitää subjektiivista ja yksilöllistä tapaa tarkastella sosiaalista toimintaa. Ammatillistavassa tutkimuksessa kehittymisen pe-

rusta on tutkimuksessa mukana olevien työntekijöiden oman toiminnan reflektointikyvyn parantamisessa ja tätä kautta omien työtapojen kehittämisessä. Ongelmaa tarkastellaan omaa työtään kehittämään pyrkivien työntekijöiden määritelmistä käsin. Ensisijaisesti pyritään ratkaisemaan ongelmaa, joka pohjautuu heidän työtä tehdessään saamiinsa kokemuksiin. Tutkija osallistuu yhdessä ennalta sovitun muutokseen pyrkivän intervention toteuttamiseen tukeakseen tutkimukseen ja ammatillisuuteen perustuvien työtapojen yleistymistä ja kehittämistä. Hän pyrkii yhdessä kehittämään sekä toimintatutkimuksen vaiheiden kautta tukemaan ammatillisten työtapojen kehittämistä yhdessä työntekijöiden kanssa. Tutkijan suhde tutkimusyhteisöön on kumppanuutta korostavaa. Hän on kehitettävän työn substanssiosaaja, joka toimii myös tutkijana. (Saari 2007, 133–140.)

4 TUTKIMUSPROSESSI

4.1 Etsivän työotteen kehittämisen vaiheet

Kehittämistyöhön osallistuivat kaikki kymmenen työpariverkoston jäsentä sekä koordinaattori tutkijan roolissa. Tämä oli luontevaa, koska etsivän työotteen mallintaminen oli yksi osa Etsivän työn hankkeen kehittämistoimintaa, jossa työpariverkosto toimi kehittämisryhmänä. Hankkeen koordinaattorina toimin sekä oman työni kehittäjänä että tutkijana. Toimija-tutkijan kaksoisrooli on luonteenomaista juuri toimintatutkimuksessa, jossa tutkija voi olla tutkimuskohteena olevan työryhmän jäsen (Huovinen & Rovio 2008, 94). Etsivän työn hankkeen koordinaattorin roolissa toimin etsivän työotteen mallintamisen eteenpäin viejänä ja toiminnan kehittämisen tukijana.

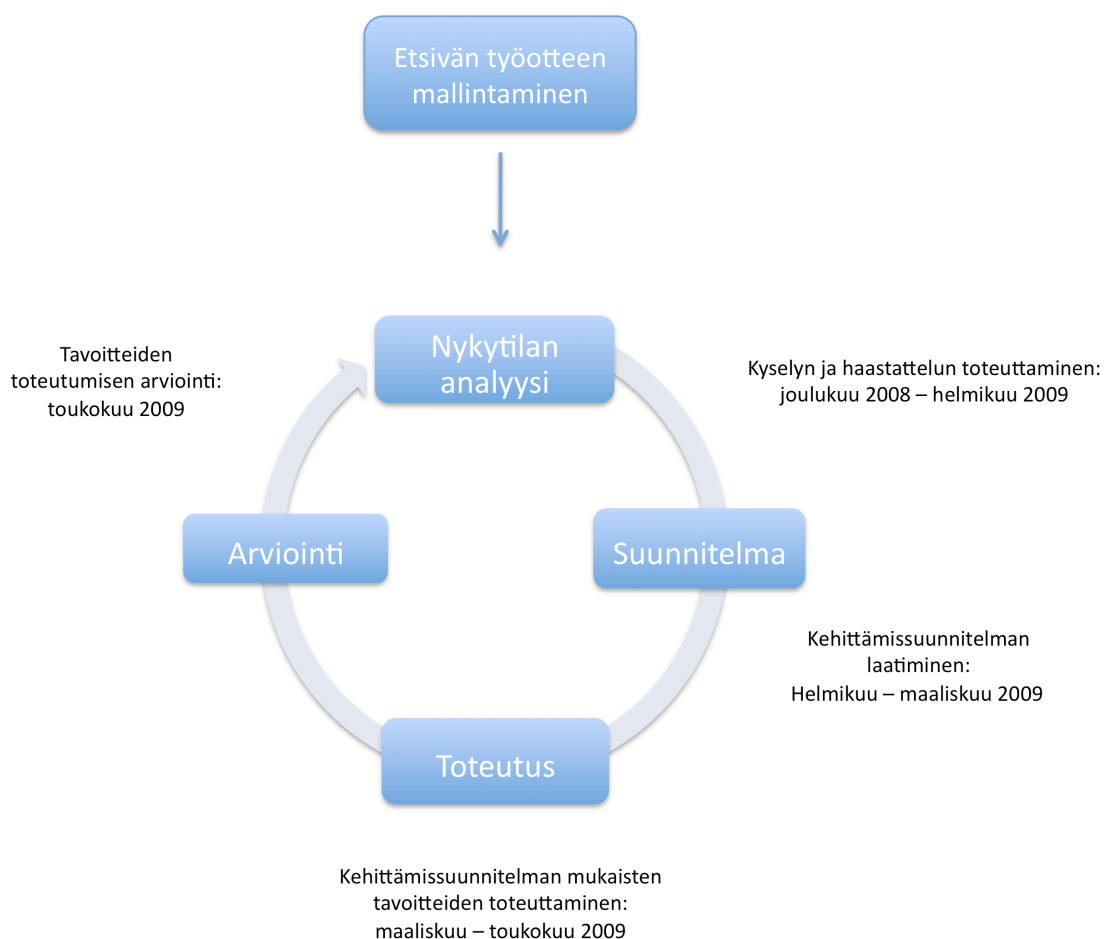
Kehittämistehtävän, etsivän työotteen mallintaminen osaksi jokaisen työntekijän työnkuvaa, toteuttaminen muodostui nelivaiheisesta prosessista, joka sisälsi nykytilan kartoitusvaiheen, suunnittelu-, toteutus- sekä arviointivaiheen. Refleksiivisyys on prosessissa keskeistä. Refleksiivisessä prosessissa hiljaista (piilevää ja sanatonta) tietoa pyritään ajattelun kautta sanoittamaan tietoiseksi toiminnaksi. Näin myös oppiminen tehostuu ja toiminnasta tulee tietoista. (Heikkinen 2008, 34–35).

Prosessin ensimmäisessä vaiheessa (nykytilan kartoitus) työntekijät analysoivat nykyistä toimintaa ja pohtivat toisenlaisia toimintatapoja. Haastattelun yhteydessä käytiin myös reflektoivaa keskustelua ja pohdintaa siitä, miksi tietyt tilanteet ja asiat olivat niin kuin ne olivat. Kysymykset johdattelivat työntekijän pohtimaan myös sitä, miten asioissa voisi toimia toisin. Myös prosessin neljännessä vaiheessa toimintaa arvioitiin ja refleктоitiin omien havaintojen pohjalta. Näin toimintatutkimus oli käytännön toiminnan toteuttamiseen osallistuvien toteuttamaan itsekriittistä tutkimusta. Henkilöt pyrkivät parantamaan omia toimintatapojaan kehittämällä toimivampia ja tehokkaampia menetelmiä ja välineitä käytännön toiminnan toteuttamiseen, tutkimiseen ja kehittämiseen (Saari 2007, 126).

Itselfrefleksiivinen toiminta ja toimintatutkimus mielletään samankaltaisiksi kehämäisiksi sykleiksi, joissa toiminta, sen havainnointi, reflektointi ja uudelleen suunnittelu seuraavat toisiaan (Heikkinen 2008, 35). Sykliin kuuluu sekä konstruoivia että rekonstruoivia vaiheita, jossa ensimmäisessä rakennetaan uutta ja suunnataan tulevaisuuteen ja jälkimmäisessä vaiheessa puolestaan havainnoidaan ja arvioidaan toteutunutta toimintaa. Uuden toimintatavan kehittäminen suunnitteluvaiheessa vaatii pohdintaa ja yhteistä keskustelua samoin uuden toiminnan arviointi jälkikäteen. Itse toiminta painottuu puolestaan kentällä tehtävässä työssä. Kehämäisesti vuorottelevat syklin vaiheet voivat alkaa mistä tahansa vaiheesta, eikä sen alkua aina pystytä edes paikantamaan. Toimintatutkimukselle luonteenomaista ovat perättäiset ja toistuvat syklit. Niistä muodostuu spiraali, missä syklin vaiheet liittyvät peräkkäisinä toisiinsa ajattelun ja toiminnan vuorotellessa kehittämistoiminnan edetessä. Toiminnan kehittäminen synnyttää uutta kehittämistoimintaa, jolloin muodostuu katkeamaton toiminnan kehittämisen spiraali. (Heikkinen, Rovio & Kiilakoski 2008b, 78–81.)

Lewin kehitteli tätä toimintatutkimuksen kehämallia, jota sitten monet muut tutkijat ovat vielä muokanneet eteenpäin. Spiraalimallia on kuitenkin arvosteltu kaavamaiseksi ja tutkijaa kahlitsevaksi. Ajatellaan, että tutkijan pitäisi pystyä täsmällisesti erottamaan sykliden eri vaiheet toisistaan. Todellisuudessa ne kuitenkin lomittuvat, eikä niitä voi erotella. Heikkinen ym. (2008b) esittää, että toimintatutkimusta ei tulisi arvioida sykliden määrällä, vaan että jo yksikin suunnittelusta, toiminnasta ja arvioinnista muodostuva kokeilu saattaa tuottaa enemmän uutta tietoa, kuin useista perättäisistä sykleistä muodostuva, itsestäänselvyksiä todentava tutkimus. Tärkeintä on tutkivan työotteen sisäistäminen. (Heikkinen ym. 2008b, 80, 82.)

Toimintatutkimuksessa etsivän työotteen kehittämisen vaiheet muodostavat yhden syklin, joka on lähtenyt liikkeelle tarpeesta muuttaa nykyistä toimintaa (kuvio 4). Ensimmäisessä vaiheessa kyselyn ja haastattelun avulla analysoidaan nykytilaa ja pohditaan tarkemmin kehittämistarpeita. Toisessa vaiheessa tehdään suunnitelma toiminnan muuttamiseksi. Kolmas vaihe muodostuu suunnitelman toteuttamisesta ja neljäs vaihe palauttaa toimijat arviomaan kehittämistyön toteutumista.



KUVIO 4. Toimintatutkimuksen sykli ja tarkennettu aikataulu

Toimintatutkimuksen vaiheet oli tarkoitus toteuttaa syksyn 2008 ja kevään 2009 aikana hankerahoituksen aikataulun mukaisesti. Hankkeen kehittämiskohteiden ja -suunnitelmien laatiminen vei kuitenkin oletettua pitempään ja etsivän työotteen mallintaminen aloitettiin vasta joulukuussa 2008. Tässä kohtaa tutkimusajankalauksi täsmennettiin uudelleen. Tutkimusprosessin sykli toteutettiin kevään aikana toukokuun arviointiin päättyen. Muun toiminnan kehittäminen jatkui hankkeessa edelleen. Tuloksia esittäessä on otettu mukaan kesän ja alkusyksyn aikana tapahtunut kehittämistoiminta, joka oli kirjattu tavoitteiksi työntekijöiden kehittämissuunnitelmiin.

4.2 Aineiston keruu kehittämisprosessin eri vaiheissa

Tutkimuksessa hyödynnän etsivän työotteen kehittämisprosessissa tuotettua materiaalia, joten tutkimusaineiston keruu kytkeytyi tiiviisti kehittämisprosessin eri vaiheisiin. Päättökäytännönä käytän kymmenelle työpariverkoston jäsenelle tehdyn kyselyn ja sitä syventäneen haastattelun vastauksia sekä seitsemän työpariverkoston jäsenen tekemiä oman työnsä kehittämiseen liittyviä suunnitelmia. Lisäksi käytän tekemiäni muistiinpanoja, kokousmuistioita sekä muuta hankkeessa tuotettua dokumentaatiomateriaalia. Myös omat havaintoni tutkijana täydentävät tutkimusaineistoa. Seuraavaksi esitän tarkemmin tutkimusaineiston keruun ja kehittämisprosessin toteutumisen.

1. vaihe: Nykytilan analyysi kyselyn ja haastattelun avulla

Kyselyn ja haastattelun tarkoituksena oli oman osaamisen eli etsivän työotteen menetelmien tunnistaminen, kehittämiskohteiden kartoittaminen sekä oman työotteen edelleen kehittäminen. Kyselyn ja haastattelun avulla haettiin vastauksia etsivän työotteen keinoista, joiden avulla tuetaan ja madalletaan nuorten eri palveluihin hakeutumista, ohjautumista ja saapumista. Samalla kartoitettiin aukkopaiikkoja jatko-ohjaukseen ja seurantaan liittyen sekä pyrittiin selvittämään, kuinka näitä katvealueita ja aukkoja voitaisiin paikata. Kyselyssä tiedusteltiin lisäksi miten muut tahot sekä toiminnan rakenteet voisivat tukea aukkojen paikkaamista ja etsivän työotteen toteuttamista. Lopuksi kysyttiin millaisia kehittämiskohteita vastaaja oli nuorten syrjäytymistä ehkäisevässä työssä tai palveluissa havainnut sekä miten vastaaja aikoi omaa etsivää työotettaan kehittää.

Saatekirjeen ja kyselyn (liitteet 1 ja 2) lähetin sähköpostilla joulukuun 2008 alussa kaikille työpariverkoston kymmenelle jäsenille. Pyysin palauttamaan kyselyn 23.12.08 mennessä. Määräaikaan mennessä kyselyn palautti kolme vastaajaa. Tammikuun alkupuolella lähetin työpariverkoston jäsenille sähköpostiviestin ja muistutin kyselyyn vastaamisesta. Henkilökohtaisten yhteydenottojen ja haastatteluajoista sopimisen jälkeen kaikki työpariverkoston jäsenet palauttivat kyselyn.

Ennen haastattelua kävin läpi vastaukset ja tein niiden pohjalta tarkentavia lisäkysymyksiä, jotka toimivat henkilökohtaisen haastattelun pohjana. Haastattelu oli tarkoitus toteuttaa heti tammikuun 2009 aikana mutta lopulta sain haastatteltua kaikki työpariverkoston jäsenet helmikuun loppuun mennessä. Avoimeen keskusteluun pohjautuneet haastattelut toteutettiin pääsääntöisesti haastateltavan työpaikalla. Haastatteluiden tekemiseen varattiin aikaa yhdestä tunnista puoleentoista tuntiin. Joissain haastattelutilanteissa varattu aika ei riittänyt kaikkien lisäkysymysten läpikäymiseen ja sähköpostikyselyn vastausten täydentämiseen.

Haastattelun yhteydessä kirjasin vastaukset ylös samaan sähköiseen kyselylomakkeeseen, jonka työpariverkoston jäsen oli minulle palauttanut. Haastattelun jälkeen vastaajalla oli mahdollisuus lukea kirjoittamani vastaukset läpi ja korjata niitä tarvittaessa. Tämän jälkeen vastaaja lähetti tarkistamansa materiaalin sähköpostitse minulle. Haastattelujen vastauksia jouduin pyytämään joiltain työntekijöiltä useaan otteeseen kevään aikana. Yhden haastattelun kirjauksia en lopulta saanut lainkaan, koska tiedosto ilmeisesti katosi tietokonehuollon yhteydessä. Näin ollen käytössäni on kymmenen kyselyn ja yhdeksän haastattelun vastaukset. Tietojen katoaminen olisi tietysti voitu välttää esimerkiksi sillä, että olisin tallentanut haastattelun vastaukset myös omalle muistitikulleni. Tällöin vastaajalla olisi pitänyt olla samassa tilanteessa aikaa tarkistaa muistiin kirjoittamieni vastausten sisältö.

2. vaihe: Kehittämissuunnitelman laatiminen

Etsivän työotteen edelleen kehittämiseksi ja laajentamiseksi pyysin työpariverkoston jäseniä laatimaan toimintasuunnitelman vastausten perusteella esiinnousseista omaa työtä koskevista kehittämiskohteista. Kehittämissuunnitelma voitiin laatia joko omana henkilökohtaisena suunnitelmana tai yhdessä työyhteisön kanssa. Haastattelun päätteeksi sovittiin päivämäärä, johon mennessä työpariverkoston jäsen tekee oman henkilökohtaisen kehittämissuunnitelman. Jos suunnitelman palautusaikaa ei ajan puutteen vuoksi ehditty sopimaan haastattelun päätteeksi, lähetin asiasta haastateltavalle sähköpostia. Suunnitelmien palautusajat sovittiin niin ikään tammi-helmikuulle 2009 haastattelun toteutumisajankohdasta riippuen. Tammi-helmikuun aikana suunnitelman laati neljä

työpariverkoston jäsentä. Maalis-toukokuun aikana suunnitelman laati vielä kolme henkilöä. Yhteensä suunnitelman laati seitsemän työpariverkoston jäsentä. Suurin osa suunnitelman tehneistä laati kehittämissuunnitelman yhdessä työyksikön muiden jäsenten kanssa esimiehen myös osallistuessa työskenteleeseen.

3. vaihe: Toteuttaminen

Kehittämissuunnitelman toteuttaminen jäi jokaisen työntekijän tai työyhteisön vastuulle. Alkuperäisenä tavoitteena oli, että kehittämissuunnitelmia toteutetaan maalis-toukokuun 2009 aikana. Noin puolet suunnitelman alkuvuonna tehneistä työpariverkoston jäsenistä oli aloittanut toteuttamaan omaa kehittämissuunnitelmaa. Joitain suunnitelmissa olleista kehittämiskohteista oli viety eteenpäin yhdessä työyksikön muiden jäsenten kanssa. Kaikkien suunnitelmien tekeminen ja toteuttaminen alkuperäisellä aikataululla ei kuitenkaan onnistunut. Osa työntekijöistä koki, ettei hänellä ollut aikaa tehdä kehittämissuunnitelmaa tai kehittämiskohteena oleva asia voitiin toteuttaa sen luonteen vuoksi vasta myöhemmin.

4. vaihe: Arviointi

Toiminnan toteutumista oli tarkoitus arvioida henkilökohtaisen reflektoinnin kautta. Lähetin työpariverkoston jäsenille sähköpostiviestin, jossa pyysin heitä arvioimaan oman suunnitelman toteutumista 27.5.2009 pidettävään työpariverkoston kokoukseen mennessä. Samalla pyysin myös loppuja työpariverkoston jäseniä tekemään oman suunnitelmansa, palauttamaan se sähköisesti ennen kokousta sekä esittelemään suunnitelmansa kokouksessa. Yksi työntekijä teki arvioinnin kirjallisena ja loput arvioinneista toteutettiin keskusteluna kokouksessa paikalla olleiden työpariverkoston jäsenten kanssa. Kokoukseen osallistui minun lisäksi kuusi työpariverkoston varsinaista jäsentä, yksi varajäsen sekä esimieheni. Kaikki kokoukseen osallistujat, esimiestäni lukuun ottamatta, kävivät läpi oman suunnitelmansa ja arvioivat sen toteutumista. Arviointiin osallistuivat kaikki kokouksessa olleet riippumatta siitä oliko suunnitelmaa tehty tai oliko sitä ehditty toteuttamaan. Arviointi toteutettiin yhteisenä keskusteluna.

Arviointikysymykset olivat:

- Miten suunnitelman toteuttaminen on edennyt?
- Mitkä seikat ovat edistäneet, mitkä estäneet toteutumista?

Viimeinen kysymys muutettiin työpariverkoston jäsenen ehdotuksesta muotoon:

- Mitkä seikat ovat rajoittaneet toteutumista?

Työpariverkoston jäsenten esittämät pohdinnat ja näkemykset kirjasin muistiin keskustelun kuluessa ja ne merkittiin myös kokousmuistioon.

4.3 Aineiston analysointi

Tutkimusaineiston analysoinnin tein aineistolähtöisesti sisällönanalyysillä. Vilkan (2005, 140) mukaan sisällönanalyysissä etsitään aineistosta merkityssuhteita tai merkityskokonaisuuksia. Aineiston analysointi on kuin arvoituksen ratkaisemista, jonka apuna käytetään ihmisten kokemuksista ja käsityksistä luotuja vinkkejä ja ”johtolankoja”. Näitä keräämällä ja yhdistämällä tehdään johtopäätöksiä eli ratkaistaan arvoitusta. Näin tutkimuksessa luodaan malleja, toimintaperiaatteita ja kuvauksia tutkittavasta asiasta. (Eskola & Suoranta 1998, 98.)

Vastauksia ”arvoitukseen” olen etsinyt kyselyn ja haastattelun vastauksista sekä työntekijöiden tekemien kehittämissuunnitelmien sisällöistä. Analyysiyksikkönä olen käyttänyt lausetta tai ajatuskokonaisuutta, joka vastaa esitettyyn kysymykseen. Kehittämistoiminnan tuloksien esittely pohjautuu toiminnan aikana tuotettuihin erilaisiin dokumentaatioihin kuten toiminnan arviointiin, toimintamallien laatimiseen, palaverimuistioihin, tehtyihin muistiinpanoihin sekä sähköpostiviesteihin. Näitä dokumentteja en ole käynyt läpi sisällön analyysillä vaan olen poiminut niistä tietoja kehittämistoiminnalla syntyneistä muutoksista.

Ennen aineiston analyysivaiheeseen pääsyä ryhmittelin kaikki vastaukset taulukkoon, jonka yläsarakeessa olivat kysymykset ja sivusarakeessa vastaajaa tarkoittava ”koodi” V1, V2, jne. Aineisto oli jo valmiiksi kirjoitettuna sähköiseen muotoon, joten vastausten ryhmittely kunkin vastaajan omasta tiedostosta yhteiseen tiedostoon oli lähinnä ”leikkaa ja liimaa” -työtä. Tämän jälkeen kunkin

kysymyksen alla olevista vastauksista lähdin hakemaan oleellisinta sisältöä suhteessa kysymykseen. Jos kysymyksessä oli useampia vaihtoehtoja, joihin vastaaja oli voinut vastata missä järjestyksessä tahansa, käytin eri värejä apuna poimimaan ”oikeat” vastaukset. Tietty väri edusti vastausta tiettyyn kysymykseen tai kysymyksen osaan. Näin toimin kaikkien kysymysten ja vastausten kohdalla. Tällä tavoin tutkimusaineisto pelkistyi ja tutkimuskysymysten kannalta oleellinen tieto erottui epäoleellisesta. Tämän jälkeen ryhmittelin kunkin kysymyksen samankaltaiset vastaukset uutta taulukkoa hyödyntäen ja nimesin ryhmän aineistoa parhaiten kuvaavalla käsitteellä. Tarvittaessa jatkoin aineiston ryhmittelyä sekä pelkistämistä yhä tiiviimmiksi kokonaisuuksiksi, jotka jälleen nimesin. Näin ryhmitelystä aineistosta lähdin tekemään tulkintoja, joiden avulla voisin esittää vastauksia ja tuloksia tutkimuskysymyksiin.

Etsivän työotteen menetelmien teemoitteluun sekä ylä- ja alakategorioiden nimeämiseen olen käyttänyt kyselyssä ja haastattelussa saatuja vastauksia. Vastaukset oli annettu kysymykseen, jossa selvitettiin millä tavoin, mistä ja kenen avulla vastaaja voi etsiä niitä nuoria, jotka tarvitsisivat apua ja tukea mutta nuoret eivät ole hakeutuneet, ohjautuneet tai saapuneet palvelun piiriin.

Toiminnan ongelmakohtia keräsin vastauksista, joissa kerrottiin millaisia aukkoja työntekijät ovat havainneet olevan palveluihin hakeutumisessa, ohjautumisessa ja saapumisessa sekä jatko-ohjauksessa toiseen palveluun että seuran tekemisessä.

Toiminnan kehittämistä olen tarkastellut kahdesta eri näkökulmasta: 1) millaisin keinoin toiminnassa havaittuja aukkoja voidaan paikata ja 2) mitä etsivän työotteen kehittämistavoitteita työntekijät itselleen asettivat. Toiminnan kehittämisen keinojen analyysissa olen yhdistänyt vastauksia, joissa kerrotaan miten edellä mainittuja aukkoja voisi paikata sekä kuvataan mitkä seikat, millaiset rakenteet helpottaisivat tai tukisivat aukkojen paikkaamista sekä miten työyhteisön jäsenet tai muu palveluverkosto voisi asiassa auttaa. Työntekijöiden työhön sisältyvät kehittämisajatuksot sekä kehittämistavoitteet olen koonnut yhteen. Tarkastelen niitä suhteessa etsivän työotteen menetelmiin sekä toiminnan kehittämisen keinoihin.

Kehittämistyön tuloksien esittelyssä käytän apuna työntekijöiden tekemiä arvioita kehittämistavoitteiden toteutumisesta, kehittämistyön aikana syntyneitä dokumentteja sekä kokousmuistiinpanoja ja -muistioita.

Tutkimustulosten esittämisen yhteydessä olen käyttänyt sitaatteja antamaan esimerkkejä sekä havainnollistamaan tulkintojen pohjalla olevia ”johtolankoja”. Eskolan (2007, 45) mukaan sitaattien käyttö ei ole itsetarkoitus vaan niiden on tarkoitus rytmittää tutkijan tekemien tulkintojen sekä teoreettisen pohdinnan välistä vuoropuhelua. Olen muotoillut sitaatteja häivyttämällä niistä erityyppisiä yksilöintitietoja sekä muokannut niitä kielellisesti luettavampaan ja ymmärrettävämpään muotoon kuitenkin sitaattien asiasisältöä oleellisesti muuttamatta. Olen pyrkinyt käyttämään sitaattien oleellisinta sanomaa. Esimerkiksi taulukoissa esitän lyhennettyjä otteita sitaateista.

5 ETSIVÄN TYÖOTTEEN MALLINTAMINEN

Kehittämishankkeessa etsivän työotteen mallintamisen avulla halutaan löytää työtapoja nuorten ulkopuolisuuden vähentämiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Tutkimuksella selvitettiin millaisia menetelmiä nuorten parissa toimivat työntekijät käyttävät tai voisivat käyttää nuorten etsimiseen ja palveluiden tarjoamiseen. Tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden työnkuviissa on sekä työtä yhdistäviä että erottavia seikkoja. Nuorten ohjaaminen, tukeminen ja auttaminen omalla sarallaan on kaikkia yhdistävä tekijä. Nuorten ikä, toimintaympäristöt, palvelun vapaaehtoisuus, ennaltaehkäisevän tai korjaavan toiminnan välimaastossa liikkuminen sekä työn kohdistuminen joko nuoren vapaa-aikaan tai koulupäiviin erosivat toisistaan. Ehkä juuri näistä yhtäläisyyksistä ja eroista johtuen voidaan aineistosta kerätä kattava määrä etsivän työotteen menetelmiä, joilla pyritään ehkäisemään nuorten syrjäytymistä palveluista, koulutuksesta ja työelämästä. Menetelmät voidaan jakaa kolmeen pääalueeseen: 1) nuoren tavoittaminen, 2) yhteistyön tekeminen, 3) toiminnan kehittäminen.

5.1 Nuoren tavoittaminen

Apua tarvitsevan nuoren löytäminen ja tavoittaminen ovat lähtökohtana palvelun tarjoamiselle. Tässä piilee yksi etsivän työn tausta-ajatuksista. On olemassa nuoria, jotka tarvitsevat tukea ja apua, mutta joita palvelut eivät saavuta tai nuori ei tule niissä autetuksi. Hjort (1995, 161) korostaa, että sosiaali- ja terveyspalvelut ovat myös niitä varten, jotka eivät itse niiden piiriin tule. Taustalla vaikuttaa näkemys, että ammattiauttajien on annettava palveluita apua tarvitseville ihmisille. Ihmiset ovat samanarvoisia asemastaan tai ongelmistaan huolimatta. Etsivä työ koskettaa laajalti kaikkia ihmissuhdetyössä toimijoita. (Hjort 1995, 4, 257.)

Nuoren tavoittamisella tarkoitetaan kaikkia niitä käytettävissä olevia keinoja, joilla nuori voidaan löytää, saavuttaa ja kohdata. Kyse on toimista, joilla työntekijät ja palvelut tulevat lähemmäksi, kurottautuvat kohti nuorta. Nuoreen pyritään saamaan yhteys, palvelu tehdään näkyväksi ja satsataan palveluiden saavutet-

tavuuteen. Nuoren tavoittamiseksi on käytössä paljon erilaisia toimintatapoja ja väyliä. Kontaktin luominen nuoreen on ensisijaista. Yhteys nuoreen voidaan saada aikaiseksi soittamalla, tekstiviestillä tai vaikka Internetin sosiaalisten yhteisöjen kautta. Nuorta voidaan tavoitella nuoren lähipiirin, muun palveluverkoston tai työhön luotujen toimintakäytäntöjen avulla. Yhteyttä nuoreen pyritään luomaan ja ylläpitämään monin keinoin eikä tavoittelemista jätetä vain yhteen yrityskertaan.

Facebookin kautta saa kontaktin nuoreen, sitä kautta voi lähettää viestiä ja laittaa oman puhelinnumeron, jolloin nuori voi laittaa viestiä. Silloin saa myös nuoren puhelinnumeron. Sitten sovitaan tapaamista esimerkiksi huoltoasemalle tai kahvilaan.

Pyydän monta kertaa tulemaan, en lannistu ainakaan ennen nuorta. Odottelen oikeaa hetkeä, jolloin nuori on valmis tulemaan palvelun piiriin. Suostuttelu ja odottelu vie paljon aikaa ja voimia.

Nuoria pyritään tavoittamaan menemällä sinne missä nuoret ovat eli jalkautamalla nuorten toiminta- ja elinympäristöön oli se sitten koti, koulu, nuorisotalo tai jokin muu julkinen paikka. Nuori pyritään löytämään ja tavoittamaan eri toimijoiden, toiminnan ja palveluiden kautta. Nuoren lähipiirin kuuluvien henkilöiden kuten perheenjäsenten, kavereiden, nuorisotoiminnan ohjaajien, opettajien sekä muun koulun tai oppilaitoksen henkilökunnan kautta nuori voidaan tavoittaa tai heidän kauttaan nuoret voivat ohjautua palveluun.

Yleensä aina löytyy joku, jolla on hyvä kontakti nuoreen ja joka tätä kautta pystyy motivoimaan nuoren luokseni.

Muita palveluita ja toimijoita, joiden kautta nuoria voidaan etsiä ja tavoittaa ovat muun muassa lastensuojelutyö, perhetyö, perheneuvola, päihdetyöntekijä, mielenterveyspalvelut, diakoniatyö, työvoimapalvelut, toisen asteen oppilaitokset, Walkers -toiminta sekä Etsivän työn hanke. Palveluverkosto toimii myös muihin palveluihin ohjaavina tahoina.

Nuorten rikosten yhteydessä esiin tulevat jengit/kaveripiiri; heitä voisi etsiä poliisin, nuorisotyöntekijöiden, koulukuraattorin, aikuis-sosiaalityön avulla (+ seurakunta).

Joissain palveluissa kuten peruskoulunkoulun oppilaanohjauksessa on kehitetty työkäytäntöjä, joilla pyritään tavoittamaan kaikki tietyn ikäluokan oppilaat. Kaikki 9. luokan oppilaat käyvät ohjauskeskusteluissa. Tarvittaessa käydään useampi keskustelu oppilaan kanssa tai oppilaanohjaaja osallistuu luokanvalvojan pitämään vanhempain tapaamiseen.

Toiminnan näkyvyys on yksi keino tavoittaa nuoria. Toiminnan markkinointi ja tiedottaminen eri keinoin sekä työntekijän läsnäolo ja näkyminen nuorten arjessa edistävät nuorten tavoittamista. Nuori saa tietoa tarjolla olevasta toiminnasta ja palveluista. Näin palvelut pääsevät lähemmäksi nuorta ja nuoren on luontevampaa tulla palvelun piiriin. Sana palveluista (niin hyvät kuin huonotkin kokemukset) kulkee myös nuorelta nuorelle. Palvelujen saavutettavuuteen liittyy pyrkimys palvelukynnyksen madaltamisesta. Kynnystä voidaan madaltaa esimerkiksi tutustumalla nuoreen ennen tärkeää palaveria tai sopia kyydin antamisesta. Tällöin toimitaan asiakaslähtöisesti ottamalla huomioon rajoituksia tai pelkoja, joita nuorella voi olla esimerkiksi viranomaisasioinnissa. Palvelua tarjottaessa kuullaan nuorta ja otetaan huomioon nuoren oma näkemys tilanteestaan.

Koitan jo ennalta madaltaa kynnystä, esim. lyhyellä tapaamisella ennen tärkeää tapaamista tai kokousta, jotta nuori tutustuisi minuun ja uskaltautuisi tulla häntä koskevaan palaveriin [toisessa palvelussa]. Jos epäilen että nuori ei tule, sovin vaikka kotoa hakemisen.

Työ aloitetaan siitä tarpeesta jonka nuori itse tuo esille. Työskente.lyä viedään siihen suuntaan mihin nuori kokonaisuudessaan tarvitsi apua ja tukea.

Palvelun ja toiminnan rakentaminen nuoria kiinnostavaksi sekä nuoren kokemus hyvästä palvelusta edistävät myös muiden nuorten palveluihin saapumista ja kiinnittymistä. Aina voi ”– – *toivoa, että olemassa olevat asiakkuudet vievät myös viestiä eteenpäin hyvästä palvelusta, josta oli hyötyä ja etua nuorelle itselleen.*” Palvelun ja oman työn resurssit vaikuttavat tarjolla olevan palvelun määrään ja siten myös saavutettavuuteen. Resursseja ja palveluita on rajallinen määrä tarjolla. Usein työntekijällä on kaksi vaihtoehtoa, joko rajan vetäminen tai joustaminen. Tapaamiskertoja pyritään harventamaan mahdollisuuksien mukaan ja päättämään omaa osuutta ohjauksesta, jotta voidaan ottaa uusia asiakkaita.

Toisaalta työntekijällä on paine reagoida nuoren tilanteeseen mahdollisimman pian ja tällöin työntekijä on joutunut joustamaan työajoissaan.

[Työntekijä] toimii tällä hetkellä täydellä kapasiteetilla, periaatteena on että nuorten tilanteeseen on pystyttävä reagoimaan heti, jonoja ei ole mm. työajan venymisillä. Ja niitä tapaamisia harvennetaan joita voi harventaa.

Työpariverkoston kokouksessa keskusteltiin työajan venyttämisestä ja näkemys asiasta oli harvinaisen yksimielinen; tilanne ei ole kestävä eikä palvelutarpeeseen vastaaminen voi olla kiinni työntekijän ”joustavuudesta” vaan toiminta tulee resursoida ja organisoida tarvetta vastaavaksi.

5.2 Yhteistyön tekeminen

Moniammattillinen yhteistyö ja verkostoissa toimiminen ovat osa nykypäivän työelämää. Ammatillisen osaamisen vaatimukset kasvavat palvelujärjestelmien laajetessa. Moniammatillisuus ja yhteistyön tekeminen eri palveluiden kanssa kuuluvat etsivän työotteen toteuttamiseen. (ks. Hjort 1995, 18, 45–46, 71–73.) Etsivään työotteeseen sisältyvä yhteistyön tekeminen käsittää kaksi eri ulottuvuutta: palveluverkoston tuntemus sekä ohjausyhteistyön tekeminen. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että yhteistyön tekemisessä korostuvat oma aktiivinen toiminta, avoin vuorovaikutus sekä kiinnostus muita toimijoita ja palveluita kohtaan. Osallistumalla verkostoihin, tiedottamalla omasta palvelusta sekä hankkimalla tietoa muista toimijoista luodaan pohjaa monialaiselle verkostoitumiselle. Henkilökohtaisten kontaktien luominen, yhteydenpito toisiin toimijoihin sekä avoimet vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteet koetaan merkitykselliseksi yhteistyön kannalta.

Itse aktiivinen, luo kontakteja eli heittelee verkkoja vesille. Aina kun menee koulutustilanteisiin, kokouksiin yms. tulee merkittäviä kohtaamisia jotka helpottavat yhteistyön tekemistä ja avaa uusia ohjauspolkuja.

Säännöllinen yhteydenpito, rakentava tiedon välittäminen sekä muiden osapuolten konsultointi ovat keinoja yhteistyön toteutumiselle. Konsultointi voi olla keskustelua huolen puheeksi ottamisesta tai niistä tilanteista joissa voi olla muiden

toimijoiden apuna ja tukena. Informointi oman työn sisällöstä ja toimintatavoista on myös osa konsultointia. Tiedon välittämällä pyritään pitämään muut toimijat ajan tasalla omasta palvelusta, yhteisen asiakkaan tilanteesta tai informoimaan ohjaussuunnitelmista.

Monialaisen yhteistyön tekeminen on luonteva ja keskeinen osa nuorille tarkoitettujen palveluiden toteuttamista. Työntekijä hyödyntää palveluverkoston tuntemustaan ja yhteistyösuhteitaan. Hän tekee ohjausyhteistyötä vuorovaikutuksessa muiden toimijoiden kanssa. Ei työskennellä vain yksin nuoren kanssa vaan nuoren tilanteesta ja lähtökohdista käsin kootaan tarvittava monialainen palvelu- ja tukiverkosto. Yhteistyötä tehdään niin ammattilaisten verkostojen kuin nuoren lähiverkoston kanssa. Yhteistyön tekemiseen liittyy myös yhdessä sovitut työskentelytavat ja toimintamallit. Sopimusten avulla selkiytetään toimintaa ja kukin toimija tietää oman roolinsa ja tehtävänsä nuoren verkostossa. Sopimusten avulla vahvistetaan yhteistyötä. Toiminta on sujuvampaa kuin asioista on yhdessä sovittu.

Ilmoitan lähettävälle taholle aina tuliko [nuori] vaiko eikö tullut. Kerron mikä oma rooli ohjauksen jälkeen, seuranta ja kuinka kauan. Myös tahon kanssa, johon nuori ohjataan, käydään läpi mitä roolia minulta odotetaan tai kerron minkä roolin otan.

Alaikäisen [nuoren] huoltajan tai muun yhteistyötahon kanssa sovitut toimenpiteet kuten tiedottaminen.

Nuoren tavoittamisen ja palveluverkostojen kokoamisen lisäksi työntekijä varmistaa, että nuori ohjautuu ja saa tarvitsemansa palvelut. Työntekijä järjestää jatko-ohjauksen, huolehtii saattaenvaihdosta palveluiden nivelvaiheessa sekä sopii seurantakäytännöistä toisen toimijoiden kanssa. Hjort (1995, 71) käyttää jatko-ohjauksesta ja saattaen vaihdosta nimitystä välitys. Sillä hän tarkoittaa, että työntekijä ei vain anna puhelinnumeroita tai osoitteita, vaan ohjaa ja tukee nuorta siirtymävaiheessa. Tarkoituksena on edesauttaa palveluihin ohjautumista ja tukea nuoren kiinnittymistä palveluun.

Etsivä työote myös niiden nuorten kanssa, jotka jo ohjattu eteenpäin. He voivat palata asiakkaakseni hetkenä minä hyvänsä. Seurannan tuloksena selvinnyt, että se mihin nuori oli ohjattu ei ollutkaan nuorelle tarkoituksen mukaista, koska nuori ei pystynytään sitoutumaan sovittuun juttuun.

Aivan kuten edellä olevassa sitaatissa todetaan, nuoren tilanne voi hetkessä muuttua ja nuori tarvitsee uudelleen palvelua ja ohjausta. Sekä nuoren tilanteen seuranta oman palvelun jälkeen että yhteyden pito ja informointi nuoren tilanteesta palveluiden välillä ovat tärkeitä tekijöitä yhtenäisen palveluketjun muodostumiselle.

5.3 Toiminnan kehittäminen

Tarve kehittää toimintaa esiintyi työntekijöiden vastauksissa kautta koko tutkimusaineiston. Toiminnan kehittämistarpeet kohdistuvat sekä palveluihin että omaan osaamiseen. Kehittämistoiminta tulee nähdä osana etsivä työtötta. Reflektointi, kriittinen tarkastelu ja säännöllinen arviointi sisältyvät toiminnan kehittämisen. Kehittäminen tähtää aina johonkin parempaan tai toimivampaan käytäntöön oli sitten kyseessä palvelujen sisältö, laatu, määrä tai oma ammatillinen osaaminen.

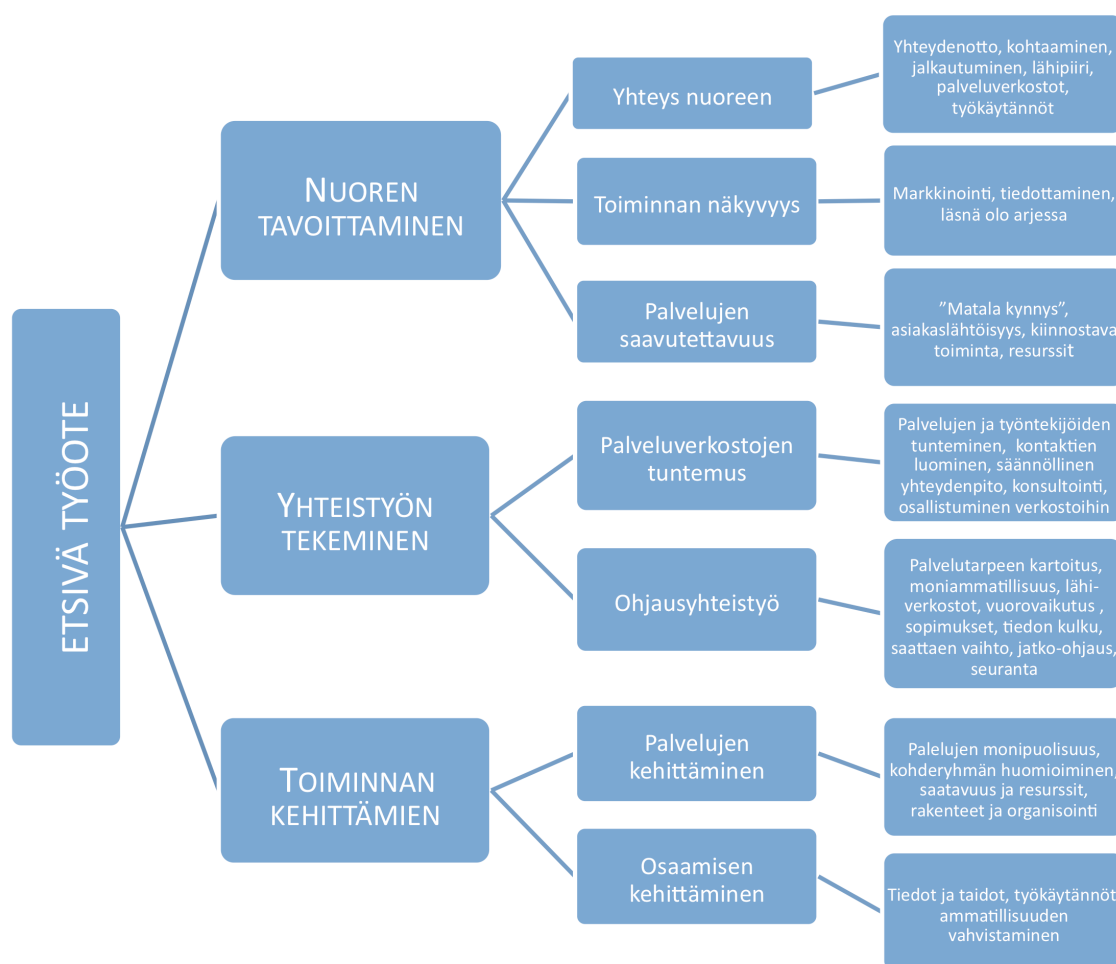
Palvelujen ja osaamisen kehittämisellä pyritään vastaamaan asiakkaiden palvelutarpeeseen ja huomioimaan myös yhteiskunnallinen kehitys. Tarkoituksena on varmistaa, että palvelut ja osaaminen vastaavat sen hetkistä ja myös tulevaa tarvetta. Huomiota kiinnitetään palvelujen oikea-aikaisuuteen, kohderyhmään, monipuolisuuteen sekä palvelujen saatavuuteen. Palveluiden laatua ja toimivuutta arvioitaessa tulee kiinnitetään huomiota resursseihin, palvelurakenteisiin, toimintajärjestelmiin sekä koko organisaatioon. Työntekijä on aktiivinen toimija ja aloitteiden tekijä. Hän tuo esille nuorten tarpeita ja pyrkii toiminnan kehittämisellä vaikuttamaan vallitsevaan tilanteeseen. Vaikuttaminen voi tapahtua myös nuorten lähiympäristössä toimivien henkilöiden kautta. He voivat tehdä omalla toimialallaan aloitteita nuorten hyväksi. (Hjort 1995, 44.)

Etsivää työtötta toteuttava työntekijä on kiinnostunut uudistamaan osaamistaan sekä pysymään ajan tasalla yhteiskunnallisista ja ammatillisista trendeistä ja muutoksista. Hjortin (1995, 114) mukaan oman toiminnan ja kokemusten laajempi tarkastelu eri teorioiden valossa antaa tukea, auttaa ymmärtämään ja jäsentämään omaa työtään. Omista mahdollisuuksista, rajoitteista, asenteista ja arvoista tietoiseksi tuleminen ei ole pelkästään asiakkaan etu vaan auttaa myös

työntekijää ymmärtämään omia toimintatapojaan, reaktioitaan ja tunteitaan, jota asiakastyö hänessä aiheuttaa (Mt., 21). Tällaista omien kokemusten ja tunteiden reflektointia on mahdollista toteuttaa esimerkiksi työnohjauksessa. Toiminnan kehittämiseen liittyviä tarpeita ja tavoitteita kuvataan tarkemmin tämän tutkimuksen myöhemmissä luvuissa.

5.4 Yhteenveto

Kuviossa 5 on esitetty etsivän työotteen menetelmät. Kokoon niistä seuraavaksi lyhyen yhteenvedon sekä käsittelen kysymystä, kuka etsivää työtettä voi käyttää.



KUVIO 5. Etsivän työotteen menetelmät

Lähtökohtana etsivässä työotteessa on avun tarjoaminen niille, jotka sitä tarvitsevat. Jotta voimme tarjota palveluitamme, täytyy meidän löytää ne nuoret, jotka palvelua tarvitsevat. Nuoren tavoittaminen, kontaktin solmiminen ja luotta-

muksen synnyttäminen ovat avain asemassa. Nuoren motivointiin tulee panostaa ja se on pitkäjänteistä työtä koko ohjausprosessin ajan. Ohjausyhteistyöllä tuetaan nuorta saamaan tarvitsemansa palvelut sekä huolehditaan muun muassa tiedon siirrosta palvelujen nivelvaiheissa. Etsivää työtettä käyttävä työntekijä tekee yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa. Hän tuntee palvelut ja toimijat sekä tekee ohjausyhteistyötä. Työhön kuuluu oleellisesti nuoren ohjaaminen, välittäminen ja saattaminen palvelujen piiriin sekä nuoren tukeminen ”matkan varrella”. Nuoren tilannetta, kiinnittymistä ohjattuun toimintaan sekä ”omillaan selviytymistä” seurataan riittävän pitkään. Toiminnan kehittäminen tukee niin nuorten tavoittamista kuin yhteistyön tekemistäkin. Palveluiden ja osaamiseen tulee vastata sen hetkistä ja tulevaa tarvetta.

Etsivä työote koskettaa kaikkia nuoria työssään kohtaavia ammattilaisia. Työote on kaikkia hyödyttävää.

Etsivä työote on tärkeä asia, jotta ne, jotka ovat nuorten kanssa tekemisissä, osaavat tarttua. Jos etsivää työtettä ei ole, tehdään vain vastaan tuleva työ.

Kaikkien tulisi toteuttaa ja ottaa se arkipäiväiseksi osaksi työtään, yksinkertaisesti tavaksi toimia.

Kysyttäessä ketkä voisivat käyttää työssään etsivää työtettä, lueteltiin useita ammattiryhmiä: opettajat, kouluavustajat, rehtorit, oppilaanohjaajat, kuraattorit, terveydenhoitajat, koulupsykologit, lastensuojelun ja aikuissosiaalityöntekijät, diakoniatyöntekijät sekä nuorisotyöntekijät. Näkemys on, että etsivää työtettä voi käyttää kuka tahansa. Vaikkapa koulun vahtimestari.

Koulun henkilökunta kokonaisuudessaan. Henkilökunta osaisi katsoa että nuori on väärässä paikassa (kun nuori on vaikka koulupäivän aikana entisellä koulullaan). Henkilö, joka tuntee nuoren jututtaa nuorta ja kysyy mitä tällä hetkellä tekee yms. Ja olisi sitten yhteydessä esimerkiksi siihen kouluun, jossa nuoren pitäisi olla tai sitten minuun.

Muutama työntekijä totesi vastauksessaan, ettei heillä ollut palvelussaan mahdollisuutta toteuttaa etsivää työtettä.

Tuntuu, että ollaan enemmän lähettävien tahojen ”armoilla”.

Etsimisessä tarvitaan muiden apua, itsellä on vaikea päästä suoriin kontakteihin.

Olemassa olevan palvelun sisällön ja muodon koettiin olevan jossain määrin esteenä etsivän työotteen toteuttamiselle. Etsivä työote ei kuulunut työnkuvaan tai toimintaan. Etsivän työotteen menetelmien käyttämiseen liittyviä vaikeuksia ja ristiriitoja kuvaan tarkemmin johtopäätöksissä.

6 ONGELMAKOHTIA NUORTEN PALVELUVERKOSTOSSA

Nuorten hakeutuminen, ohjautuminen ja saapuminen palvelujen piiriin sekä jatko-ohjaus toiseen palveluun taikka seurannan järjestäminen ei tutkimuksen mukaan suju aukottomasti. Aukkojen syntymiseen vaikuttavat tekijät näyttävät liittyvän nuoren kokemukseen palvelusta ja sen tarpeellisuudesta, palvelujen tunnettavuuteen, tiedonkulkuun palveluiden välillä, koordinoitun yhteistyön puutteisiin, rajallisiin resursseihin sekä organisaatio- ja palvelurakenteisiin.

6.1 Nuoren kokemus palvelusta ja sen tarpeellisuudesta

Palvelun piiriin hakeutumiseen sekä saapumiseen arveltiin vaikuttavan sen, että nuori saattaa kokea palvelun leimaavana, yhteydenottamisen hankalana tai kynnyksen palveluun tulemiseen korkeaksi. *”Byrokratia voi olla esteenä. Esimerkiksi, jos ajan varaus on sidottu perheeseen, nuori ei voi itse ottaa yhteyttä vaan ajanvarauksen täytyy tapahtua vanhemman kautta.”* Korkea kynnys palveluun voi olla myös nuoren omissa lähtökodissa, esimerkiksi päihde- ja mielenterveysongelmista kärsivällä nuorella voi olla iso kynnys osallistua työ- tai ryhmätoimintaan. Nuori ei myöskään välttämättä koe palvelua itselleen tarpeelliseksi tai hän voi myös ” – – kieltää mielenterveysongelmien olemassaolon, eikä koe tarvitsevana apua.” Nuori ei siis koe tarvitsevana palvelua vaikka esimerkiksi työntekijän kokemus on päinvastainen.

Aina on niitä, joista on suuri huoli mutta nuori ei halua ottaa apua vastaan.

Nuoren motivaatiolla näyttää olevan keskeinen rooli palveluihin hakeutumiseen, saapumiseen ja niihin sitoutumiseen. On tilanteita, joissa nuori ei näe palvelua tarpeellisena tai hänet on voitu ohjata palveluun ”puoliväkisin”. *”Aloite on ollut puhtaasti jonkun muun kuin nuoren itsensä eikä ajatusta ole saatu myytyä.”* Tällöin palveluun saapumisen kanssa saattaa olla ongelmia. Nuoren motivoiminen ja sitouttaminen palveluun voi olla pitkä ja aikaa vievä prosessi. Joskus yrityksistä huolimatta tulosta ei saada aikaan. Nuoren motivointi työskentelyyn koettiin haastavana ja pidempiaikaisena prosessina varsinkin silloin ” jos nuori ei it-

se ole mitenkään kiinnostunut apua vastaanottamaan". Myös kasautunut huono-osaisuus ja vaikeudet useilla eri elämän alueilla koettiin esteenä sitoutumiselle.

Usein käy niin, että nuori ei tule vielä ensimmäisen suunnitelman kautta vaan joudutaan tekemään useampi kierros.

On myös näitä tapauksia joita ns. kaapataan uudelleen ja uudelleen eikä nuori kiinnity palveluun useiden yrityksien jälkeen.

Motivaation ja sitoutumisen puute nähdään joissain palveluissa isona ongelmana. Jos nuori jättää tulematta sovittuun tapaamiseen, on nuori vaarassa jäädä ilman tarvitsemiaan palveluita ellei työntekijä toteuta etsivää työtettä ja pyri tavoittamaan nuorta uudestaan.

Osa työntekijöistä pohti vastaako tarjottu toiminta nuoren tarpeita tai onko toiminta riittävän kiinnostavaa. Nuoret voivat myös kokea, että *"palvelut eivät ole sellaisia joista heille olisi hyötyä jollakin tapaa."* Työntekijät pohtivat myös sukupuolen ja persoonan vaikutusta työskentelyyn sitoutumiseen sekä nuoren omaa osuutta palveluiden käyttämiseen.

Tyttöjen kanssa osaa tehdä paremmin töitä. Pojat jää huonommalle. Sellaista työskentelyä ja toimintaa mihin nuoria miehiä saisi sitoutumaan. Vai puhutaanko toiminnan sijaan ihmisistä?

Millaista nuorten sitoutuminen palveluihin ylipäättänsä on?

Motivaation merkitystä tarkasteltaessa tulee kuitenkin huomioida, että motivaatio ei ole vain yksilön henkilökohtainen ominaisuus. Motivaatio ei ole staattista ja sen määrä vaihtelee yksilöllä toiminnasta riippuen. Motivaatio syntyy vuorovaikutuksessa yksilön ja ympäristön kanssa. Tällöin myös työntekijällä ja palvelulla on vaikutuksensa ja vastuunsa suhteessa nuoren motivaation määrään. (Hjort 1995, 69–70.) Eräs työntekijä totesikin, että henkilökohtaisen kontaktin luominen, kiinnostuksen osoittaminen ja ajan antaminen nuorelle ovat vaikuttavimmat tekijä nuoren motivoinnin kannalta.

6.2 Palvelujen tunnettavuus ja tiedonkulku

Palvelujen tunnettavuudessa arveltiin olevan puutteita. Nuorella ei ole riittävästi tietoa palveluiden sisällöstä ja eri toimintamahdollisuuksista, joten hän ei osaa palveluja kysyä tai niihin hakeutua. Vastaajat arvelivat, että myöskään toiset toimijat eivät tunne riittävän hyvin nuorelle tarjolla olevia palveluita tai heillä arveltiin olevan puutteellisia tietoja niiden sisällöstä. Toimijoiden ei myöskään ole aina helppo ottaa yhteyttä joihin palveluihin esimerkiksi lastensuojeluun tai kotiin. Jos yhteydenotto palveluun tai kotiin viivästyy tai jää tekemättä, nuoren tilanteen ratkaiseminen saattaa pitkittyä ja nuoren mahdollisuudet päästä tarvitsemiensa palveluiden piiriin heikentyvät. Erityisesti palveluihin ohjautumisessa ja jatko-ohjauksen tekemisessä edellä mainittujen seikkojen koettiin aiheuttavan palveluaukkoja.

Nuorelle annettu informaatio palvelusta (= siitä mitä se sisältää) on vaillinaista, hajanaista tai epäselvää, joka hankaloittaa sitoutumista ja motivoitumista. Toiminta on (edelleenkin) tuntematon, joten nuorikaan ei osaa sellaista kysyä. Sitä tarvitsee edelleen avata niin eri toimijatahoille kuin asiakkaillekin.

Sosiaalibarometri 2009 julkaisun yhteenvedossa ja johtopäätöksissä otetaan kantaa juuri palveluista tiedottamiseen. Kunta- ja palvelurakennemuutoksen vaikutuksista palveluiden saavutettavuuteen ollaan huolissaan. Ihmiset saattavat jäädä ilman tarvitsemiaan palveluita, jos muuttuvista palveluista tai järjestämistavoista ei tiedoteta riittävästi. Riittävä tiedottaminen nähdään keskeisenä asiana yhä monimutkaistuvammissa palvelurakenteissa. (Eronen, Londén, Perälähti, Siltala & Särkelä 2009, 4.)

Tiedon liikkumisessa ja sen siirtämisessä palvelusta toiseen tai toimijalta toiselle koettiin olevan ongelmia. Tarvittava ja oleellinen tieto nuoren tilanteesta ei siirry tahoilta toiselle tai *”tieto tulee viiveellä tai vasta tilannetta tiedusteltaessa.”* Lainsäädäntö asettaa omat rajoituksensa tiedon luovuttamiselle (mm. vaitiolovelvollisuus). Tiedon siirtämisessä onkin huomioitava, että lupa-asiat ovat kunnossa.

Joskus käy niin, että ajan päästä käy ilmi, että nuori ei olekaan kiinnittynyt jatko-ohjaukseen, mutta tieto lähettävälle taholle ei ole tullut.

Ongelmia tulee kun oppilas ja huoltaja kieltää tiedonsiirron, sellaisten oppilaiden kohdalla joilta tietoa oikeasti tarvitsee siirtää.

Työntekijät kokevat, että tietojensiirtokäytännöistä ei ole sovittu riittävän laajalti. Tietojen siirrosta on esimerkiksi sovittu vain jonkun toimijan kanssa vaikka tahojaa olisi useampiakin. Tiedonkulku koetaan tärkeäksi muun muassa nuoren tilanteen seurannan kannalta. Tiedonkulku ja tietojen siirtäminen edes moniammatillisessa työryhmässä ei ole itsestäänselvyys. Vaitiolovelvollisuuden taakse voidaan piiloutua tai lainsäädäntöä tulkitaan eri tavalla. Tällöin herää kysymys, onko tulkinta vaitiolovelvollisuudesta työntekijän selustan varmistamista vai nuoren edun mukaista.

6.3 Yhteistyö ja sen koordinointi

Koordinoidun yhteistyön puuttumisen ja yhteistyövaikeuksien koettiin vaikuttavan palveluihin ohjautumiseen, jatko-ohjaukseen sekä seurannan tekemiseen. Yhteistyövaikeuksia mainittiin olevan esimerkiksi huoltajien kanssa. *”Huoltajia ei ole helppo tavoittaa. Huoltaja saattaa antaa ristiriitaista tietoa.”* Erityisesti jatko-ohjausta vaikeuttavana tekijänä mainittiin koordinaation puute eri hallintokuntien ja toimijoiden välillä. Samoin *”työskentelymahdollisuuksien epäselvyys tai epäselkeys verkostoissa”* hidastaa nuoren ohjautumista palveluihin. Yhteistyötä tulisi kehittää myös seurannan osalta. Seurannan tekemistä koettiin vaikeuttavan toimijoiden erilainen suhtautuminen asiaan tai sitoutumisen puute seurannan tekemiseen.

Seurannan tärkeyttä ei nähdä yhtä keskeisenä verkostoissa. Esimerkiksi ei nähdä tarpeelliseksi kulkea rinnalla, koska *”menee jo niin hyvin”*.

Toimijoiden välinen yhteistyön puute ilmenee monella tavalla ja sen toimivuus vaikuttaa suoraan myös nuoren palveluohjaukseen. *”Nuori ’hukkuu’ saamiensa palveluiden viidakoon eikä kenelläkään ole kokonaisuudesta käsitystä (vähiten nuorella itsellään), koska toimijoita voi olla lukuisa määrä.”* Jos toimijoiden vä-

listä vuorovaikutusta ei ole eikä keskusteluja käydä, voi nuori pahimmassa tapauksessa jäädä ilman palvelua. Huolena on myös, että nuoren tilanteen vakavuuden ja tarpeiden tulkinnassa on eroja palvelujen välillä.

Eräässä vastauksessa estettiin toive muille toimijoille: *”Toivoisin että moni muukin tarkistेलisi omalta osaltaan palveluketjun toimivuutta oman lenkkinsä ohella. Se helpottaisi minunkin työtäni.”* Edellä oleva kommentti sisältää kolme näkökohtaa: 1) palvelujen tulisi muodostaa yhtenäinen ketju, 2) kussakin palvelussa asiakkaan tilannetta tulisi tarkastella kokonaisuutena, ei vain oman palvelun kannalta ja 3) jokaisen ”palvelulinkin” toimivuus vaikuttaa toisen toimijan työhön. Toimiva yhteistyö eri palveluiden välillä edistää palveluketjujen muodostumista ja näin ollen myös ehkäisee palvelujen välisten aukkojen syntymistä.

6.4 Resurssit ja palvelurakenteet

Jatko-ohjausta palvelusta toiseen vaikeuttaa ja hidastaa riittämätön palveluiden tarjonta. *”Pullon kaula tulee myös siitä että nuori tarvitsi palvelua heti mutta jono-ot ovatkin kolmen kuukauden luokkaa.”* Pitkien jonotusaikojen lisäksi koetaan, että palvelut eivät kata kaikkia tuen tarpeita. Joissain palveluissa ongelmana on se, että tarjolla ei ole sellaisia vaihtoehtoja, joihin nuorta voisi ohjata. Nuorten tilanteen kartoittamiseen ja seurannan tekemiseen koettiin olevan haastavaa ja aikaa vievää.

Nuoret, keillä on tunne-elämän asioissa tai itsenäistymiseen liittyvissä asioissa tuen tarvetta – kun ei ole mielenterveyteen liittyvää hoidon tarvetta, on palvelua vaikea saada.

Tiettyjen järjestelmien ja organisaatorakenteiden koettiin estävän tai hidastavan nuorten ohjautumista palveluun, jatko-ohjauksen hoitamista sekä vaikeuttavan seurannan tekemistä. Lisäksi jatko-ohjausta vaikeuttaa vakiintumattomat toimintamuodot. *”Jatko-ohjaustoiminnot ovat projektimuotoisia, jolloin ei ole varmuutta toimintamallin vakiintumisesta. Jos toimintamalli ei ole vakiintunut, tulee aukkoja henkilövaihdosten yhteydessä.”* Esimerkkejä annettiin eri organisaatioista ja järjestelmistä. Yhteishakujärjestelmän ja peruskoulujärjestelmän yhteensovittaminen tuo omat ongelmat tietojensiirtoon ja saattaen vaihtoon.

Peruskoulun päättävää nuorta on vaikea jatko ohjata saatteen vaihteen, koska ei vielä tiedetä mihin nuori menee opiskelemaan.

Tiedonsiirto kesäkuussa hankalaa kun ei varmuudella tiedetä ketkä ottavat pakan mistäkin oppilaitoksesta vastaan. Jälkikäteen tietoja ei tule siirrettyä.

Terveystieteiden järjestelmässä ohjausta esimerkiksi mielenterveyspalveluihin hidastaa palvelun saannin monipuolisuus. Asiakkaan on saatava palveluun läheite omalääkäriltä. Joissain palveluissa on mahdollisuus vain neuvoa ottamaan omalääkəriin yhteyttä. Tällöin palveluun hakeutuminen jää usein asiakkaan oman aktiivisuuden varaan.

Työ- ja elinkeinotoimistojen asiakkuus perustuu omaehtoisuuteen ja asiakasrekisterin ylläpito on automatisoitu. Seurantaa on vaikea toteuttaa, sillä *”työnhaun uusimatta jättäneiden työnhaunkatko tapahtuu automaattisesti yön aikana tietokoneajolla. Asiakas saa automaattisesti tiedon työnhaun katkosta kirjeellä.”* Virkailijalle työnhaun katkosta ei tule erillistä tietoa. Työnhaku laitetaan uudelleen vireille asiakkaan yhteydenoton jälkeen. Sosiaalibarometri 2009 selvityksessä todetaan TE-toimistojen asiakaspalveluiden turvaamisedellytysten heikentyneen taloudellisen taantuman heijastuessa niiden asiakasmäärien nopeaan kasvuun. Saman aikaisesti TE-toimistoissa on toteutettu valtionhallinnon tuottavuusohjelma, jonka henkilöstövähennykset ovat huomattavat. Tuottavuusohjelma on vaikuttanut asiakaspalvelun ja heikentänyt etenkin monenlaista palvelua tarvitsevien työttömien mahdollisuutta saada henkilökohtaista palvelua. (Eronen ym. 2009, 8–9.) TE-toimiston henkilökunnan olisikin mahdotonta seurata nuorten asiakkaiden työnhaun ylläpitoa eikä se kaikkien osalta olisi tarkoituksenmukaistakaan. Mutta miten käy niiden nuorten palveluiden saannin, jotka tarvitsevat monipuolisia palveluita ja enemmän tukea omien asioidensa hoitoon?

6.5 Yhteenveto

Edellä kuvatut aukkopaidat ja ongelmakodat on jaoteltu taulukossa 2 toiminnan tarkastelunäkökulmista käsin (hakeutuminen, ohjautuminen, saapuminen, jatko-ohjaus sekä seuranta). Palveluihin hakeutumisessa esiintyvät aukot kohdistuvat

nuoren kokemukseen palvelusta ja sen tarpeellisuudesta. Ohjautumiseen vaikuttavat monet tekijät: puutteellinen tieto, yhteistyön tekemisessä ilmenevät ongelmat, palvelujen resursointi sekä rakenteet ja järjestelmät. Palveluun saapumiseen liittyvät ongelmat nähdään nousevan nuoren motivaation ja sitoutumisen puutteesta. Aiheellista on myös tarkastella palvelun sisältöä sekä työntekijän persoonaa ja ammatillista osaamista.

Jatko-ohjausta palvelusta toiseen vaikeuttaa koordinoitun yhteistyön puute. Tähän liittyvät niin puutteelliset tiedot palveluista, tiedonsiirron ongelmat kuin toimijoiden väliset näkemyserot nuoren palvelutarpeesta. Toiminnan organisointiin ja toimintarakenteisiin liittyvänä ongelmana esiintyy muun muassa pitkät jonotusajat palveluun pääsemiseksi. Tällöin palvelu voi olla tehottomasti tai byrokrattisesti toteutettu tai resurssit ovat alimitoitettut. Seurantaan liittyvä ongelma näyttää olevan yksikertainen: toimivaa seurantajärjestelmää ei ole tai ainakaan se ei ole kattava eikä sitä toteuteta järjestelmällisesti kaikissa palveluissa. Palveluissa esiintyvät aukot näyttävät kytkeytyvän vahvasti palveluiden laatuun liittyviin ongelmiin.

TAULUKKO 2. Havaitut aukot palveluihin hakeutumisessa, ohjautumisessa, saapumisessa sekä jatko-ohjauksen ja seurannan järjestämisessä

HAKEUTUMINEN	OHJAUTUMINEN	SAAPUMINEN	JATKO-OHJAUS	SEURANTA
Nuori kokee palvelun leimaavana	Toimijoilla ei ole riittävästi tietoa palvelutarjonnasta	Nuori ei ole motivoitunut Tarjottu toiminta ei kiinnosta	Toimijoilla ei ole riittävästi tietoa palvelutarjonnasta	Toimivaa seurantajärjestelmää ei ole
Nuori ei tunne palveluita riittävän hyvin	Yhteistyövaikeudet huoltajan kanssa	Nuoren vaikea sitoutua toimintaan	Palvelujen tarjonta riittämätöntä	Toimijoiden sitoutumattomuus seurannan tekemiseen ja tiedon välittämiseen
Palveluun on hankala päästä	Katkokset ja viiveet tiedonkulussa ja ohjauksessa	Nuorella korkea kynnys tulla palveluun	Toimintarakenteet ja toiminnan organisointi rajoitteena	Resurssien puute
Nuori ei koe palvelulle tarvetta	Riittämättömät tai puutteelliset palvelut ja toimintamuodot	Persoonan ja sukupuolen vaikutus palveluun	Koordinoitu yhteistyö puuttuu	Lainsäädännön rajoitukset
	Organisaatio-rakenteet ja toimintajärjestelmät hidasteena		Tiedonkulku ja -siirto ongelmallista	
	Korkea kynnys ottaa yhteyttä		Nuori ei koe palvelulle tarvetta eikä ole motivoitunut	
			Toimijoilla erilaiset näkemykset nuoren tilanteesta	

Nuoren motivaatio ja sitoutuminen tuli aiemmin esille palveluihin hakeutumiseen, saapumiseen ja jatko-ohjuksen tekemiseen liittyvänä pulmana. Palveluissa peräänkuulutetaan nuorten omaa aktiivisuutta: *"Nuorten pitäisi oppia asioimaan ja hoitamaan sovittuja asioita, esimerkiksi perumaan aikavaraus, jos ei pääse tulemaan."* Nuoren omaa vastuuta ei pidäkään unohtaa. Nuoria onkin tarkoitus juuri tukea oman elämänhallintaan ja vastuunottoon. Kaikki nuoret eivät myöskään tarvitse "perään soitteluja". Nuoren tilanne on voinut ratketa, hän on saanut apua jostain toisesta palvelusta tai hän on voinut saada työpaikan, aloittanut opinnot jne. Jos nuori on vasta ensimmäistä kertaa tulossa palvelun piiriin, mutta jättääkin saapumatta, miten silloin toimitaan? Hjort (1995, 161) esittää, että "palvelut ovat myös niitä varten jotka eivät tule." Etsivää työtettä toteuttava työntekijä muun muassa selvittää mistä nuoren kohdalla on kyse ja varmistaa tarvitseeko nuori hänen palvelujaan vai ei.

7 RATKAISUEHDOTUKSIA TOIMINNAN PARANTAMISEKSI

Edellä kuvattiin työntekijöiden käsityksiä siitä, millaisia aukkoja he ovat toiminnassa havainneet. Seuraavaksi esitellään työntekijöiden näkemys keinoista, joilla voidaan paikata nuorten palveluverkoston toiminnassa havaittuja puutteita ja aukkoja. Vastausten perusteella työntekijät kokevat, että verkoston toimintaa voidaan parantaa yhteistyötä lisäämällä sekä palveluja ja työkäytäntöjä kehittämällä. Yhteistyön tekemisessä ja sen lisäämisessä koettiin tärkeänä monipuolinen vuorovaikutus toimijoiden välillä sekä yhteistyön koordinointi. Tämän lisäksi toimijoilta vaaditaan yhteistyövalmiuksia ja halukkuutta tehdä yhteistyötä. Toiminnan kehittäminen kohdistuu puolestaan palvelutarpeiden huomioimiseen sekä palveluiden ja työkäytäntöjen kehittämiseen.

7.1 ”Raja-aitojen rikkomista, nuoren tilanteen kokonaisvaltaista huomioimista ja maalaisjärjen käyttöä”

Otsikkona käytetyssä lainauksessa annetaan yksinkertainen ohje yhteistyön toteuttamiselle: riko raja-aitoja, ota kokonaisuus huomioon ja käytä maalaisjärkeä. Yhteistyön edellytys on toimijoiden ja palveluiden tuntemus, sillä miten tehdä yhteistyötä, jos ei tunne toimijoita? Perehtyminen eri palvelumahdollisuuksiin, informaation jakaminen ja kerääminen eri toimijoista on tärkeää. Lisäksi tutustumista halutaan toteuttaa konkreettisesti tapaamalla kasvokkain. Vapaat keskustelutilanteet edistävät asioiden puheeksi ottoa ja tiedon jakamista. Vuorovaikutuksen lisääminen vaatii kuitenkin panostusta ja toive ”lisääjasta” olikin useissa vastauksissa esillä. Yhteisen ajan löytämisen arvioitiin olevan suoraan yhteydessä toiminnan tehostumiseen.

Tietämys verkostotoimijoiden toimenkuvasta ja mahdollisuuksista. Ehdotuksena esimerkiksi konkreettiset tutustumiskäynnit yhteiskumppanien luo, puolin ja toisin.

Että olisi enemmän aikaa olla läsnä, keskustella, tiedottaa, konsultoida, tehdä työtä näkyväksi.

Jos perusarjessa olisi aikaa tehdä enemmän konsultointityötä, esimerkiksi hakeutuminen ja ohjaus palveluiden piiriin tätä kautta todennäköisesti tehostuisi ja veisi myös yhteistyötä eteenpäin.

Yhteisen ymmärryksen koettiin lisääntyvän kiinnittämällä huomiota siihen, miten ja ”millä kielellä” asioista puhutaan. Keskusteluissa käytettävät käsitteet saattavat erota tai toisen ”ammattislangia” voi olla vaikea ymmärtää. Tämä hidastaa yhteisen käsityksen syntymistä asiasta. Tulisi löytää yhteiset termit ja käsitteet joita käytetään. Myös kirjallisissa tuotoksissa tulee huomioida kenelle teksti suunnataan eli millaista kieltä niissä käytetään.

Asiat ilmaista niin että ei puhuta ”sosiaalipuolen” kieltä. Vuorovaikutustilanteessa kommunikoida vastapuolen kielellä.

Kirjavan kenttäterminologian selkeyttäminen. Nyt eri toimijat puhuvat eri nimillä ja käsitteillä samoista asioista.

Vuorovaikutuksen tulisi olla aktiivista ja säännöllistä toimintaa. Palveluverkko ja toimijat eivät pysy samana, vaan ne ovat jatkuvassa muutoksessa. Palvelutarjonta muuttuu samoin kuin työntekijät vaihtuvat. *”Tärkeää on ylläpitää yhteistyötä varsinkin kun työntekijöiden vaihtuvuus on suurta.”* Työntekijän itselleen luomat verkostot ja suhteet ovat niin sanottua hiljaista tietoa, joka valitettavan usein katoaa työntekijän vaihtuessa. Hiljaista tietoa voidaan tuoda näkyväksi muun muassa dokumentoinnin ja perehdyttämisen avulla. Tärkeää on myös informoida muita toimijoita palvelussa tapahtuneista muutoksista.

Yhteistyö sisältää sekä toiminnan kehittämistä että konkreettisten asioiden käsittelyä: *”Tekemällä toimintamalleja yhdessä ja yhteistyötä case-tasolla: todelliset tapaukset heti käsittelyyn.”* Verkostomaiselta työskentelyltä odotetaan asiakkaan kokonaistilanteen huomioon ottamista. Toimijoista, yhteistyön toteuttamisen tavoista sekä tavoitteista tulee sopia yhteisesti.

Ottamalla verkostotyömallit tehokkaaseen käyttöön niin, että jokaisen nuoren kohdalla olisi määritetty kuka toimii ja missä roolissa sekä se, kenen hyppysissä punainen lanka on. Verkoston tehtävä on miettiä myös onko lankoja pitelemässä oleelliset kumppanit vai puuttuuko joku tai onko joku liikaa.

Toimintamallit ja -menetelmät tulee rakentaa joustaviksi, jotta pystytään huomiomaan ajankohtainen tilanne ja erilaiset tarpeet. ”*Se onnistuu, kun kaikilla toimijoilla on yhtenevä käsitys tilanteesta ja tavoitteista.*”

Yhteistyön tekemisen ja toiminnan kehittämisen katsotaan myös vaativan tiettyjä valmiuksia ja oikeanlaista asennetta: ”*Halukkuutta muutokseen ja innostumista uudenlaisista mahdollisuuksista*”. Myös ”*joustoa pitää löytyä*” sekä osallistumista yhteiseen toimintaan. Jotta yhteistyö olisi toimivaa, vaatii se keskinäisen vuorovaikutuksen lisäksi koordinoitua ja johtamista. Joskus jopa raja-aitojen rikkomista ja yhteistyöhön motivointia. Toiminnan koordinoitua on toimijoiden, vastuiden ja roolien määrittämistä verkostoissa. Toimijoita nuorten ohjauksessa on useita ja roolit limittyvät ja menevät joskus päällekkäinkin. Esimerkiksi toisen asteen opinnot keskeyttäneen nuoren tilannetta voi hoitaa usea eri työntekijä toisistaan tietämättä (entinen oppilaanohjaaja, työvoimaneuvoja, lisäopetuksen ohjaaja tai sosiaalityöntekijä). Toiminnan koordinoitua ja sopimusten tekeminen auttavat selkiyttämään rooleja ja vähentää päällekkäisen työn tekemistä.

7.2 Palvelujen ja työkäytäntöjen kehittäminen verkostossa

Palveluverkostossa syntyviä aukkoja ja katvealueita voidaan paikata kehittämällä toimintaa. Toiminnan kehittämis ehdotukset voidaan jakaa kahteen pääosaan: palvelut ja työkäytännöt. Palveluiden kehittämisessä huomion arvoisena nähdään asiakkaiden tarpeet ja palvelujen monipuolisuus. Tarjolla tulee olla nuorten tarpeisiin vastaavaa toimintaa.

Joukossa on pieni ryhmä nuoria, joilta puuttuu koulu- ja työelämässä vaadittavia taitoja ja joilla esim. päivärytmi on sekaisin, on päihteiden käyttöä, mielenterveysongelmia, peliriippuvuutta, rahaongelmia yms. Nämä nuoret tarvitsisivat mm. nuorten omia ryhmiä, joissa keskityttäisiin ohjaajan kanssa elämänhallintataitoihin.”

Toimiva työpaja lähellä, omassa kunnassa, helposti saavutettavissa (kulkuyhteydet, matala kynnyks, keskeinen sijainti). Paikassa tulee olla joku henkilö, joka on aina saatavilla, tapaamiset eivät ole sidottuna tiettyyn kellonaikaan. Sellainen työpaja, johon nuoret saadaan tulemaan ja motivoitumaan käymään. Sellainen, jossa nuoret kokonaisvaltaisesti ja yksilöinä otetaan huomioon, myös perhe tulee ottaa huomioon.

Pitäisi olla pehmeämpi paikka harjoitella työelämän pelisääntöjä. Pitäisi olla isompi työpaja, jossa on monenlaista tekemistä nuorille. Tarjontaa voisi monipuolistaa.

Nuorten elämänhallintaryhmien ja työpajapalveluiden lisäksi ehdotettiin työharjoittelutoiminnan kehittämistä kunnan sisällä tai ”kummiyritysten” hankkimista. Työpaikkaohjaajia tulisi kouluttaa nuoren tarpeen mukaiseen intensiiviseen ohjaukseen. Ohjauksesta maksettaisiin korvausta. Kunnan palveluihin kaivattiin itsenäistyville tai jälkihuollossa oleville nuorille tukiasumispalveluja sekä tukihenkilötoimintaa. Tukihenkilöitä tarvitaan *”linkiksi perheen ja ammattiauttajien välille.”* Tukihenkilökoulusta tulisi myös järjestää.

Työntekijät kohdistavat huomionsa myös olemassa oleviin resursseihin, niiden riittävyyteen sekä käyttöön. Toimintaa halutaan parantaa *”lisäämällä tiettyihin palvelumuotoihin resurssia tai tehokkuutta (esimerkiksi perheneuvola, nuorisopsykiatria)”* sekä viemällä viestiä palvelutarpeista eteenpäin.

Tekemällä kaikkensa ja tiedottamalla siitä mihin ei riitä, jotta päätöksentekijöillä olisi asianmukainen tieto palvelutarpeista.

Palvelujen kehittämisessä nousee esille myös työnkuvan ja työpuitteiden tarkistamista ja keskittämistä. Palveluja toivotaan voivan antavan silloin *”kun kysyntää on; vuoro- ja viikonlopputyön mahdollisuudet, kriisityön mahdollisuus, intensiivityö.”* Palvelujen tarjoamisessa tulee huomioida kuinka niitä tuotetaan sekä miten niitä tarjotaan.

Nuoren pitäisi pystyä ottamaan itse yhteyttä ja varaamaan ajan ilman vanhempia.

Palvelut pitäisi pystyä tarjoamaan lapsen ja nuoren arjen lähellä (jalkautuminen). Nuoren on vaikea lähteä mihinkään virastoon ja toimistoon.

Kehittämistarvetta koetaan olevan tiedonkulussa, -vaihdossa sekä tiedonsiirto-käytännöissä. *”Tiedottamisen pitäisi olla järjestelmällisempää”*. Työntekijät edottavat konkreettisia toimenpiteitä tilanteen parantamiseksi. Tiedonkulkua ja -vaihtoa voi edistää sopimalla nuoren kanssa yhteistyöstä muiden viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Nuorelta pyydetään suostumus tiedon vaihtoon. Tällä ta-

voin toiminta on avointa eikä rikota nuoren luottamusta tai vaitiolovelvoitteita. Kehittämistavoitteiksi mainitaan myös aktiivisuus tiedonsiirtopalavereiden järjestämisessä sekä selkeästä jälkiohjauksen työnjaosta sopiminen esimerkiksi koulun sisällä niin, että *”terveydenhoitaja vastaa tietyistä, oppilaanohjaaja tietyistä ja kuraattori tietyistä oppilaista.”* Tällöin peruskoulun näkökulmasta voisi puhua jälkiohjauksen ja seurannan järjestämisestä.

Yhteistyön parantaminen muun muassa terveydenhuollon palveluiden kanssa, uusien toiminta- ja yhteistyömallien kehittäminen ja toteuttaminen sekä oman työn priorisoinnin tärkeys nostetaan myös esille. Työntekijän tulee olla *”herkkänä sille, missä itseä tarvitaan ja missä voi olla avuksi – – muttei liian herkkänä, jottei sohi sinne missä ei palvelujani tarvita.”* Työaika ei riitä kaikkeen. Akuutit ja perustyöhön liittyvät asiat voivat viivästyttää oman työn priorisointia ja ennaltaehkäisevien toimenpiteiden toteuttamista käytännössä.

7.3 Yhteenveto

Taulukkoon 3 on koottu edellytykset ja ehdotukset nuorille tarkoitettujen palveluiden välisen yhteistyön parantamiseksi. Tutkimustuloksissa työntekijät asettavat yhteistyölle useita merkityksiä. Se näyttäytyy työntekijöiden ja palveluiden välisenä toimintana mutta myös toimintaa koordinoivana tekijänä. Yhteistyöllä pyritään toiminnan suunnitteluun sekä neuvottelemaan ja sopimaan käytännön toteutuksesta. Verkostoitumisella tähdätään tiedon jakamiseen, uusien toimijoiden tunnistamiseen sekä avoimen vuorovaikutuksen edistämiseen. Yhteistyö nähdään holistisena lähestymistapana, jossa kokonaiskuva nuoren tilanteesta otetaan palveluissa huomioon. Yhteistyön toteuttamiselle on asetettu selkeitä tavoitteita ja päämääriä.

Toiminnan kehittämiskohteet jakautuvat palvelutarpeiden huomioimiseen sekä työkäytäntöihin (taulukko 4). Nuorille tarkoitettuja palveluita tulisi laajentaa koskettamaan monipuolisemmin nuoren elämään liittyviä osa-alueita. Työntekijät ovat havainneet, että on olemassa nuoria, jotka eivät tule autetuiksi nykyisillä palveluilla vaan he tarvitsevat laajempaa tukea elämäänsä. Kyseessä on aikuisuuden kynnyksellä, itsenäistymisvaiheessa olevien nuorten palveluiden tarve.

TAULUKKO 3. Edellytykset ja ehdotukset nuorille tarkoitettujen palveluiden välisen yhteistyön parantamiseksi.

YHTEISTYÖN TEKEMINEN		
VUOROVAIKUTUS	TOIMINNAN KOORDINOINTI	YHTEISTYÖVALMIUS
<ul style="list-style-type: none"> Perehtyminen mahdollisuuksiin Tutustumiskäynnit Informaation jakaminen toiminnasta Vapaat keskustelutilanteet Tiedon välittäminen nuoren tilanteesta Konsultointi "Samalla kielellä" puhuminen Avoimuus Vastavuoroisuus Säännöllinen yhteydenpito Hiljaisen tiedon jakaminen 	<ul style="list-style-type: none"> Vastuiden selkeyttäminen seurannassa Päällekkäisyyksien vähentäminen ohjauksessa Raja-aitojen rikkominen Asiakaspalaverit ja yhteistyö case-tasolla Kokonaisvaltaisen tilanteen huomioiminen ja palveluverkostojen kokoaminen asiakkaalle Säännöllisistä yhteistyönmalleista sopiminen 	<ul style="list-style-type: none"> Halukkuus Innostus Asenteet Joustaminen Ajan järjestäminen Osallistuminen

TAULUKKO 4. Palvelutarpeiden ja työkäytäntöjen huomioiminen toiminnan kehittämisessä.

TOIMINNAN KEHITTÄMINEN	
PALVELUTARPEET	TYÖKÄYTÄNNÖT
<ul style="list-style-type: none"> Tukihenkilötoiminta- ja tukiasumispalvelut Tukihenkilökoulutuksen järjestäminen Nuorten elämänhallintaryhmät "Pehmeämpi" paikka harjoitella työelämän pelisääntöjä Monipuolisemmat toimintamahdollisuudet työpajalla Resurssit ja niiden kohdentamisen tarkastelu 	<ul style="list-style-type: none"> Tiedonvaihdon ja -siirron kehittäminen Jälkiohjauksen työnjako koulun sisällä Seurantajärjestelmän luominen Yhteistyön parantaminen terveydenhuollon palveluiden kanssa Toiminnan kohdentaminen ja priorisointi

Työkäytäntöjen kehittäminen kohdistuu sekä omaan työhön että yhteistyössä tapahtuvaan toimintaan. Erilaiset yhteistyönmallit ja verkostojen laajentaminen ovat osa toiminnan kehittämistä. Yhteistyön, palveluiden ja työkäytäntöjen kehittämisessä nähdään olevan ratkaisun avaimet taistelussa nuorten ulkopuolisuutta ja syrjäytymistä vastaan.

8 ETSIVÄN TYÖOTTEEN KEHITTÄMINEN TYÖNTEKIJÖIDEN TYÖNKUVASSA

Työpariverkoston jäsenistä seitsemän laati kevään 2009 aikana suunnitelman etsivän työotteen kehittämistä omassa (ja työyhteistyön) työssä. Kokonaistotannon pienuuden vuoksi kehittämistavoitteita ei ole mielekästä tarkastella palvelualoittain tai ammattiryhmittäin. Tarkastelen kehittämistavoitteita suhteessa etsivän työotteen menetelmiin (taulukko 5) ja tämän tutkimuksen luvussa 7 esitettyihin toiminnan parannuskeinoihin. Yksittäinen tavoite on voinut esiintyä yhdessä tai useammassa suunnitelmassa.

TAULUKKO 5. Kehittämistavoitteet etsivän työotteen menetelmien mukaisesti.

NUOREN TAVOITTAMINEN		
YHTEYS NUOREEN	TOIMINNAN NÄKYVYYS	PALVELUJEN SAAVUTETTAVUUS
<ul style="list-style-type: none">• Apua tarvitsevien nuorten etsiminen• Aktiivinen yhteydenotossa• Kontaktin ylläpito• Tilanteen tarkastaminen• Jalkautuminen	<ul style="list-style-type: none">• Palvelusta tiedottaminen• Lisääntyvä läsnäolo arjessa	<ul style="list-style-type: none">• Uusien toiminta- muotojen tarjoaminen• Kynnyksen madaltaminen• Avun tarjoaminen yhä varhaisemmassa vaiheessa• Suostumus tietojen luovuttamiseen
YHTEISTYÖN TEKEMINEN		
PALVELUJEN JA VERKOSTOJEN TUNTEMUS	OHJAUSYHTEISTYÖ	
<ul style="list-style-type: none">• Yhteistyöverkostojen laajentaminen• Tiedottaminen• Tutustumiskäyntien lisääminen• Yhteistyötahojen konsultointi• Keskinäisen luottamuksen vahvistaminen	<ul style="list-style-type: none">• Tiimityöskentelyn lisääminen omassa työyksikössä• Yhteistyökäytännöistä sopiminen (tietojensiirto, jatko-ohjaus ja seuranta)• Yhteistyön tiivistäminen yksilö- ja ryhmä- ohjauksessa• Osallistuminen työryhmiin	
TOIMINNAN KEHITTÄMINEN		
PALVELUJEN KEHITTÄMINEN	OSAAMISEN KEHITTÄMINEN	
<ul style="list-style-type: none">• Nuorten tilanteesta, palvelutarpeesta ja -vajeesta tiedottaminen• Resurssien yhdistäminen• Uusien työ- ja toimintamuotojen kehittäminen	<ul style="list-style-type: none">• Kouluttautuminen• Työn rajaaminen ja selkeyttäminen• Etsivän työotteen sisäistäminen	

Suunnitelmissa esitetyt kehittämistavoitteet kattavat laajalti tässä tutkimuksessa esitetyt etsivän työotteen menetelmät. Kun kyse on oman työn kehittämistoinnasta, puhutaan tällöin jo yhdestä etsivän työotteen menetelmästä. Kehittämistavoitteet jakautuvat melko tasaisesti nuoren tavoittamisen, yhteistyön tekemisen ja toiminnan kehittämisen suhteen.

Nuoren tavoittamisessa panostetaan nuorten etsimiseen, kontaktien ylläpitoon sekä nuorten tilainten tarkistamiseen. Yhteyttä nuoreen pyritään edistämään myös lisäämällä jalkautumista nuorten pariin. Toimintaa ja omaa työtä halutaan tuoda näkyvämmäksi lisäämällä läsnäoloa nuorten arjessa sekä tiedottamalla palveluista muun muassa esitteiden, median ja nettisivujen välityksellä.

Otan itse aktiivisesti yhteyttä nuoriin, jos eivät itse rohkene tulla tai soittaa, mutta ovat jollekin näyttäneet vihreää tai keltaista valoa.

Entisten asiakkaiden tilannetta voisi tarkistaa ”muina miehinä” jos saadaan jostain vihiä, että tyyppi on kadoksissa.

Palveluiden saavutettavuutta pyritään parantamaan muun muassa tarjoamalla uusia toimintamuotoja, kiinnittämällä huomiota palvelukynnyksen madaltamiseen sekä varhaisempaan avun tarjoamiseen. Tätä voi toteuttaa esimerkiksi käymällä ”*vuosittain kertomassa nuorille työstä ja rohkaista pitämään yhteydenottokynnystä matalana*.” Lisäämällä nuorelta pyydetyn suostumuksen käyttöä voidaan nuoren tietoja luovuttaa toiseen palveluun jatko-ohjauksen tekemiseksi tai palveluverkoston kokoamiseksi. Tällöin myös toisesta palvelusta osataan olla nuoreen yhteydessä ja näin edistetään palvelujen tarjoamista ja saavuttamista.

Panostaminen yhteistyön tekemiseen nuorten ohjauksessa on vahvasti esillä työntekijöiden kehittämissuunnitelmissa. Yhteistyön tarpeellisuudesta ei siis ”vain puhuta” vaan sitä ryhdytään toteuttamaan konkreettisella tasolla. Työntekijät haluavat laajentaa omia verkostojaan, tutustua toimijoihin ja olla enemmän yhteydessä keskenään. Omasta palvelusta aiotaan informoida muita toimijoita entistä enemmän. Keskinäisen luottamuksen vahvistaminen palvelee niin nuoren kuin työntekijänkin etua ja tukee yhdessä toimimista. Ohjausyhteistyöhön aiotaan panostaa lisäämällä tiimityöskentelyä, sopimalla toimijoiden kesken tiedonsiirtoon, jatko-ohjaukseen sekä seurantaan liittyvistä käytännöistä. Tiedon-

siirtokäytäntöihin liittyvät muun muassa lupalomakkeiden kerääminen, siirrettävien tietojen kerääminen sekä tiedonsiirtopalaverien laajentaminen. Tavoitteena on tiivistää yhteistyötä sekä nuorten ohjauksessa että verkostojen toiminnassa.

Selvittää kenen tai keiden työnkuvaan tietojen siirto jatkossa kuuluu. Tämä tai nämä henkilöt vastaavat tietojen aktiivisesta siirtämisestä ja oppilaan jatkoseurannasta. Sopia selkeät vastuualueet.

Tiivis toimiminen verkostojen kanssa. Sovitaan tarkasti miten työt limitetään; kuka toimii, milloin ja miten. Nuoren lähiverkostojen kar-toittaminen ja näiden motivoiminen yhteisen tavoitteen eteen tehtävään työhön.

Kaikissa asioissa oma panostus ei riitä eivätkä työntekijät pysty yksinään päättämään kuinka jotkut asiat hoidetaan. Esimiesten osuus sopimusten teossa on merkittävää, sillä uudet vastuut ja työtehtävät tulisi ottaa huomioon muun työn suunnittelussa. Työntekijät pohtivat kehittämissuunnitelmissaan ratkaisuja niihin asioihin, jotka totutukseen vaativat yhteistyötä ja sen kehittämistä. Kehittämis-ehdotuksia ei itsellä välttämättä ollut valmiina vaan näitä kysymyksiä halutaan ratkottavan yhteisesti. Tavoitteena on esimerkiksi yhteisen palaverin järjestäminen ja siinä etsiä yhdessä ratkaisua ja toimivaa käytäntöä ongelmalliseen tilanteeseen.

Etsivän työn hankkeen olisi hyvä sopia tietojensiirtoon ja seurantaan liittyvästä työjaosta, myös esimiesten kanssa. Sovittava myös työmäärän näkymisestä työajan mitoituksessa, oli vastuuhenkilö kuka hyvänsä tai vaikka vastuu olisi jaettu eri tahoille!

Seurannan ajankohta? Osallistujat? Kuka kutsuu koolle? Miten tällainen seuranta voi hyödyttää asiakasta tai verkostojen työtä? Tämä teema voitaisiin ottaa esille yhteisessä palaverissa.

Jatko-ohjauksen joustavuus seuraavaan palveluun: työnjaon selkeyttäminen, kiinnittymisen edesauttaminen, tietoisuus ”tipahtaneista”. Pohdittava yhdessä. Yhteistyöpäivät syksyllä 2009?

Nuorten tilanteesta ja palvelutarpeista tiedottamisella toivotaan voivan vaikuttaa palvelujen resursoinnin lisäämiseen ja tätä kautta palveluiden saavutettavuuteen. Nuorille tarjottava toiminta kaipaa kehittämistä. Tähän asiaan halutaan tarttua yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa esimerkiksi järjestämällä nuorille ryhmätoimintaa. Resurssien yhdistämisellä toivotaan voivan tukea nuoria paremmin.

Tiedotan esimiehille ja moniammatillisissa työryhmissä siitä, millaisia monipuolisia vaihtoehtoja tarvitaan nuorten ohjauksessa.

Tarvittaisiin lisää yhteistyötä toisten toimijoiden kanssa, jotta voitaisiin kehittää uusia, luovia työmuotoja ja tavoittaa nuoria paremmin. Leirejä, vertaisryhmiä ym. yhdessä perhetyön, seurakunnan, nuorisotoimen, koulutoimen ja järjestöjen kanssa. Näitä järjestetään tarpeen ja resurssien mukaan.

Nuoret, esimerkiksi mielenterveys- tai päihdeongelmien kanssa painiskelevat, todella tukea tarvitsevat itsenäistyvät nuoret jäävät suorastaan heitteille, eikä yksi työntekijä voi heitä kannatella. Porukassa onnistuisi kenties paremmin?

Suunnitelmissa huomiota kiinnitettiin myös niihin asioihin, joihin on tarvetta panostaa, mutta nykyisellään niihin ei ole resursseja. Esimerkiksi ennalta ehkäisevä työ on rajattu melkein kokonaan lastensuojelun ja perhetyön ulkopuolelle. Tähän on syynä vähäiset resurssit. Tällöin *”korostuu muiden tahojen rooli ennaltaehkäisevässä toiminnassa.”* Resurssikysymyksestä keskusteltiin esiteltäessä omia kehittämissuunnitelmia muille työpariverkoston jäsenille. Työntekijöillä on huoli nykyisen palvelurakenteen ylläpitämisestä. Palvelujen tarve on kasvanut mutta resurssit eivät ole lisääntyneet samassa suhteessa.

Toimintakäytäntöihin, omaan osaamiseen ja työn laatuun liittyvät tavoitteet kertovat halusta kehittyä omassa työssä. Kouluttautuminen nähdään tärkeänä välineenä pysyä *”selvillä ajankohtaisista asioista ja ilmiöistä.”* Etsivän työotteen sisäistäminen ja levittäminen omassa työyhteisössä on osa työssä kehittymistä.

Tiedostan paremmin etsivän ajattelumallin yhteistyössä poliisin, nuoriso- ja koulutoimen kanssa.

Aktiivinen osallistuminen työryhmiin, tutustuminen ja yhteydenpitäminen yhteistyökumppaneihin, jalkautuminen, oman työyhteisön tiedottaminen ja motivointi etsivän työotteen toteuttamiseen.

Työntekijöillä on tarve rajata omaa työtänsä ja saada selkeä kuva perustehtävästä ja omasta toimenkuvastaan. Työntekijät kokevat tärkeänä löytää oma paikkansa ja roolinsa palveluverkostossa ja organisaatiossa.

Edellä mainitut toimet tukevat työssä jaksamista ja niiden tulisi ehdottomasti olla kunnossa jokaisen työssä. Näin ei kuitenkaan kaikissa palveluissa ole ollut mutta niihinkin asioihin on ryhdytty kiinnittämään huomiota ja *”perustehtävää on selvitetty yhdessä”*.

Ei lannistu vaikkei kaikelle riitä aikaa siinä määrin kuin haluaisi, vaan opettelee näkemään ne asiat mihin panostaa ja mihin ei. Nuorten ohjaustarve on erilainen samanlaisessakin tilanteessa. Työn rajaamista.

Toimenkuvien laatiminen käynnissä. Osaamisen ja erityistaitojen kartoittaminen ja listaaminen.

Kun vertaa toiminnan parantamisen keinoja ja etsivän työotteiden kehittämissuunnitelmia, nuoren tavoittamiseen liittyvät kehittämiskohteet eivät korostuneet ensiksi mainituissa samalla tavalla kuin henkilökohtaisissa kehittämistavoitteissa. Yhteistyön tekeminen sekä palveluiden ja työtapojen kehittäminen nähtiin oleellisimpina keinoina toiminnan parantamiseksi. Tähän eroon löytynee selitys siitä, että nuorten parissa toimivilla ammattilaisilla on jo käytössään monia keinoja nuoren tavoittamiseksi. Kyselyn ja haastattelun vastauksissa esiintyikin runsaasti erilaisia esimerkkejä siitä kuinka nuorta pyritään tavoittamaan. Nuoren tavoittaminen on kuitenkin oleellinen osa työtä, joten tähän osa-alueeseen on myös kehittämissuunnitelmissa haluttu panostaa. Se on työalue, johon itse omalla toiminnallaan pystyy parhaiten vaikuttamaan.

8.1 Työntekijöiden kokemuksia oman työn kehittämisestä

Toiminnan arviointi on oleellinen osa kehittämisprosessia. Tutkimusjakson päätteeksi työntekijät arvioivat kehittämistyön toteuttamisen edellytyksiä ja haasteita. Yhteisessä keskustelussa todettiin, että kehittämistoiminta vaatii pitkäjänteisyyttä ja kärsivällisyyttä. Asiat eivät tapahdu hetkessä. Työpariverkoston mainitsemia kehittämistyön toteuttamista edistäviä asioita olivat oman työn kautta esiinnoussut tarve kehittää työtään, konkreettiset kehittämiskohteet, tieto muista toimijoista ja tapahtuvista asioista sekä yhteydenpito muihin toimijoihin. Työnkuvien selkiyttäminen nostettiin myös esille samoin työyhteisön tuki.

Jos työyhteisön tuki puuttui, se koettiin rajoittavaksi tekijäksi samoin konkreettisten kehittämiskohteiden puuttuminen. Myös rajallinen työaika sekä ympäröivät puitteet (organisaation arki, toimintakulttuuri) koettiin kehittämistyötä rajoittaviksi seikoiksi.

Työntekijät ovat määritelleet runsaasti tavoitteita työnsä kehittämiseksi. Toiminnassa havaittuja aukkoja sekä kehittämistarpeita niin yhteistyössä, palveluissa kuin työkäytännöissäkään oli paljon ellei jopa enemmän. Työn kehittäminen ja muutoksen aikaan saaminen eivät ole kuitenkaan itsestään selviä asioita. Kaikki työntekijät eivät myöskään kokeneet, että oma työn kehittäminen olisi ollut tuolloin mahdollista.

Kehittämistä varmaan olisi mutta tälläkin hetkellä asiakkaita on enemmän kuin pystyy ottamaan, joten resursseja kehittämiseksi ei juuri ole.

Kehittämistyön arviointi jäi toimintatutkimuksen aikana kapeaksi siivuksi. Yhteisessä arviointikeskustelussa työntekijät eivät tarkastelleet oman motivaation ja sitoutumisen laatua suhteessa oman työn kehittämiseen. Toiminnassa esiintyviä ongelmakohtia pohdittaessa työntekijöiden motivaatiota tai sitoutumista ei myöskään mainittu. Mielestäni näiden merkitystä osana palveluiden laatua tai kehittämistoiminnan tuloksellisuutta ei voi täysin ohittaa. Suomalaisilla työpaikoilla ei varmaankaan olla vielä totuttu yhteisesti jakamaan ja refleктоimaan omaa toimintaa ja sen vaikutuksia käsillä olevaan asiaan. Avoimen arviointikulttuurin rakentaminen työpaikoille on meillä vielä vasta alussa.

8.2 Kehittämistyöllä aikaansaadut muutokset

Niitä konkreettisia toimia, joita etsivän työotteen kehittämisprosessin aikana tapahtui, ei voi tarkastella täysin irrallisena osana itse Etsivän työn hankkeesta. Kehittämistyö on ollut päällekkäistä ja hankkeen tavoitteet limittyvät ja yhdistyvät työntekijöiden kehittämistavoitteiden kanssa. Siispä kehittämistyön tulosten esittelyssä tarkastelen koko hankekokonaisuutta. Esimerkkejä toimintakäytäntöjen muuttamisesta ovat Lempäälän Ohjaamon perustaminen ja nivelvaiheen ohjauksen mallinnuksen tekeminen yhteistyössä yläkoulujen ja nuorisopalveluiden kanssa.

Ohjaamon perustaminen oli määritelty yhdeksi kehittämistehtäväksi hankkeen alkuvaiheessa. Asia ei kuitenkaan aluksi edennyt suunnitellulla tavalla. Lopulta se linkittyi muutaman työntekijän yhteiseksi omaa työtä koskevaksi kehittämistavoitteeksi ohjauspalveluiden mallintamisesta. Lempäälän Ohjaamon perustamisen myötä muodostettiin kolmen työntekijän tiimi toteuttamaan nuorten ohjaus- ja tukipalveluita osana nuorisopalveluiden toimintaa. Nivelvaiheen mallintamiseen kytkeytyi nivelvaiheen ohjauksen lisäksi peruskoulun päättäneiden tiedonsiirto- ja seurantakäytännöistä sopiminen sekä käytännön toteutus. Tämä piti sisällään tiedonsiirtoa koskevan lupalapun uusimisen, siirrettävän tiedon järjestelmällisen keräämisen sekä tiedonsiirtopalaverien laajentamisen koskemaan useampia toisen asteen oppilaitoksia. Tämä kaikki toteutettiin touko–elokuun 2009 aikana.

Edellä mainituissa esimerkeissä yhdistyvät niin työntekijöiden henkilökohtaisia tavoitteita, moniammatillista yhteistyötä koskevia toiveita kuin koko Etsivän työn hanketta koskevia kehittämistavoitteita. Kevään ja kesän 2009 aikana toteutuneita kehittämistavoitteita esitellään kuviossa 6. Ohjaamon perustamisen ja nivelvaiheen ohjauksen mallintamisen lisäksi toteutettiin tiedonsiirtoon ja moniammatillisen yhteistyön tekemiseen liittyvä lakikoulutus, yhteistyökäytäntöjen sopimista koskeva palaveri Ohjaamon ja Valkeakosken ammatti- ja aikuisopiston välillä sekä peruskoulun ja toisen asteen oppilaitoksen kuraattoreiden oma tiedonsiirtopalaveri. Elokuun 2009 jälkeen on tapahtunut lisää muutoksia ja kehitystä mutta niiden tarkempi tarkastelu jää Etsivän työn hankkeesta tehtäviin raportteihin.



KUVIO 6. Kehittämistyön tuloksia kevään ja kesän 2009 aikana

Kehittämistyön konkreettiset tulokset eivät ole ainoita tuloksia. Kehittämistyöhön mukaan lähteminen, oman työn reflektointi ja kehittämistavoitteiden laatiminen, verkoston toimijoihin tutustuminen sekä uusien yhteistyökanavien luominen ovat aivan yhtä merkittäviä tuloksia. Merkittävää on myös olla mukana kokeilemassa, arvioimassa sekä jakamassa kokemuksia ja näkemyksiä verkoston kes-

ken. Tässähän toteutetaan etsivän työotteen menetelmää tutustumalla toimijoihin ja verkostoihin. Keskinäisen vuorovaikutuksen lisääminen edesauttaa luottamuksen rakentamista ja helpottaa yhdessä toimimista myös asiakastyössä. Pelkästään etsivän työotteen merkityksen tiedostaminen omassa työssä ja osana yhteistyötä, on jo sinänsä huomattava saavutus. Tähänhän koko kehittämis-toiminnalla pyritään.

9 ETSIVÄÄ TYÖOTETTA ETSIMÄSSÄ – MITÄ LÖYDETTIIN?

Toimintatutkimuksen avulla on haluttu kehittää ja mallintaa etsivän työotteen menetelmiä nuorten palveluverkostossa. Tavoitteena on ollut tuottaa tietoa etsivän työotteen menetelmistä sekä keinoista, joilla toimintaa nuorten palveluverkostossa voidaan parantaa. Edellä olevissa luvuissa olen kuvannut millaisia etsivän työotteen keinoja nuorten palveluverkostossa on käytössä sekä kuka etsivää työotetta voi käyttää. Samalla olen selvittänyt millaisia aukkopaiikkoja nuorille tarkoitetuissa palveluissa on ja miten toimintaa voidaan parantaa. Lisäksi olen kuvannut millaisia etsivän työotteen kehittämistavoitteita työntekijöillä on sekä kertonut kehittämistyöllä aikaansaatuja muutoksia. Tässä luvussa esitän tutkimustuloksista tekemäni johtopäätökset.

9.1 Etsivä työote sisältyy palveluverkoston toimintaan

Hjortin (1995) kirjoittamasta *Etsivän työn psykologiaa* kirjasta on löydettävissä useita yhtymäkohtia tämän tutkimuksen tuloksiin etsivän työotteen menetelmistä. Vertailun helpottamiseksi olen koonnut taulukkoon 6 tässä tutkimuksessa esitetyt etsivän työotteen menetelmät sekä etsivälle kenttätyölle luonteenomaiset päätehtävät. Näiden lisäksi etsivän työntekijän toimintaan liittyy oman työn kehittäminen (Mt., 52).

Verratessa etsivän kenttätyön tehtäviä tässä tutkimuksessa esitettyihin etsivän työotteen menetelmiin voidaan ajatella, että tulokset vain vahvistavat jo tutkittua tietoa. Tämän tutkimuksen tuloksia voidaan tarkastella myös toisessa valossa. Tutkimus osoittaa, että nuorten kanssa toimivat työntekijät käyttävät runsaasti etsivälle työlle tyypillisiä menetelmiä eli toteuttavat etsivää työotetta. Vaikuttaa sille, että useissa palveluissa työtä tehdään etsivän työn metodien, lähtökohtien, tavoitteiden sekä eettisten toimintaperiaatteiden pohjalta. Toimintatapaa ei kuitenkaan välttämättä ole sisäistetty ”etsiväksi työksi” koska se on saanut niin vahvan leiman kenttätyön menetelmänä. Työtä tehdään etsivän työn metodeita mukaillen joko tämä seikka tiedostaen tai tiedostamatta.

TAULUKKO 6. Etsivän työotteen menetelmät sekä etsivän kenttätöön päätehtävät (Lie 1981, Hjortin 1995, 17–18 mukaan)

ETSIVÄN TYÖOTTEEN MENETELMÄT	ETSIVÄN KENTTÄTYÖN PÄÄTEHTÄVÄT
<ul style="list-style-type: none"> • Nuoren tavoittaminen (yhteys nuoreen, toiminnan näkyvyys, palveluiden saavutettavuus) • Yhteistyön tekeminen (palveluverkoston tuntemus, ohjausyhteistyö) • Toiminnan kehittäminen (palvelut ja osaaminen) 	<ul style="list-style-type: none"> • Apua tarvitsevien nuorten etsiminen • Kontaktin solmiminen • Nuoren motivointi palveluun • Välittää ja tukea nuori palveluihin • Opettaa nuorta hyödyntämään palveluita • Ehkäistä ongelmien kehittymistä ympäristöön vaikuttavilla toimilla • Koota ja välittää tietoa nuoren elinoloista viranomaisille ja päättäjille

Vahvasta kenttätöön leimasta johtuen on etsivän työn sijaan tietoisesti käytetty kehittämishankkeessa ja tässä tutkimuksessa termiä etsivä työote. Perustelu tälle on juuri siinä, että kuka tahansa, millaisessa ihmissuhdetyössä tai palvelu-ammattissa tahansa voi käyttää etsivän työotteen menetelmiä. Työntekijän ei kuitenkaan tarvitse mieltää itseään etsivän kenttätöön ammattilaiseksi, joka lähtee kadulle etsimään huono-osaisia ja syrjäytyneitä nuoria. Käytettävissä on monia muita tapoja tavoittaa apua tarvitsevia nuoria. Heitä voidaan etsiä oman palvelun sisältä, palveluverkostoista, muiden asiakkaiden ja toimijoiden kautta jne. Etsiminen voi yksinkertaisimmillaan olla palvelun tuomista nuorten arkeen, olemalla läsnä ja näkyvä toimija nuorten keskuudessa. Tämä edellyttää aktiivista tiedottamista, työhuoneesta ulos lähtemistä ja ”naamansa näyttämistä”. Nuoria tuetaan käyttämään palveluja entistä enemmän tarjoamalla heille uusia toimintamuotoja sekä madaltamalla kynnystä palveluun.

Tutkimus siis osoittaa, että on olemassa joukko työtapoja, jotka voidaan yhdistää ja koota etsivän työotteen menetelmiksi. Työotteen avulla ei pelkästään paranneta nuorten tavoittamista ja palveluiden piiriin pääsyä vaan sen käyttö edistää myös yhtenäisen palveluketjun syntymistä. Tässä asiassa palveluiden välisellä ohjausyhteistyöllä on merkittävä osuus. Lisäksi kehittämistoiminnalla pyritään vaikuttamaan palveluiden laatuun ja työn vaikuttavuuteen.

Kehittämisprosessi on lisännyt etsivän työotteen tiedostamista ja edistänyt toimia nuorten syrjäytymisen ehkäisemiseksi omassa työssä ja moniammatillis-

sa yhteistyössä. Etsivällä työotteella on mahdollista edistää apua tarvitsevien nuorten tavoittamista ja katkeamattoman palveluketjun syntymistä. Etsivän työotteen käyttö voidaan nähdä ehkäisevänä toimintana. Hjort (1995, 138) viittaa, että sellaisen henkilön etsiminen, joka ei vielä tunne tarvitsevansa apua, on ehkäisevää työtä.

9.2 Sopimusten tekeminen tukee yhteistyötä

Yhteistyön tekeminen sisältyy etsivän työotteen käyttöön. Se on merkittävä tekijä sekä nuoren ohjauksessa että toiminnan kehittämisessä ja parantamisessa. Tämä sopii hyvin linjaan nykypäivän moniammattillisen ja hallintorajat ylittävään yhteistyön korostamisen kanssa. Sektoroitunut palvelujärjestelmä ei pysty vastaamaan riittävän hyvin monia eri palveluita tarvitsevan asiakkaan tilanteeseen. Sektorirajat ylittävällä yhteistyöllä tavoitellaan kokonaisvaltaista asiakkaan kohtaamista ”viipaloidun” työtavan sijaan.

Kehittämishankkeen aikana verkostoituminen on laajentunut ja moniammatillinen yhteistyö lisääntynyt. Hallinnon väliset raja-aidat ovat madaltuneet erityisesti työntekijöiden välillä sekä toiminnan tasolla. Palveluita toteutetaan yhteistyössä ja oma toiminta nähdään osana suurempaa palvelukokonaisuutta. Rajallisten resurssien yhdistäminen ja yhteistyö ohjauksessa hyödyttää niin nuorta kuin työntekijääkin. Työntekijöiden keskinäistä toimintaa sekä hallinnonalojen välisiä työrooleja selkiytetään sopimalla yhteisistä toimintamalleista. Tällöin sovitetaan muun muassa toimintatavoista ja tavoitteista, vastuuhenkilöistä sekä toiminta-aikataulusta. Toimiva yhteistyö vaatii toteutuakseen yhteisen tavoitteen, toiminnan koordinoitua sekä keskinäisten sopimusten tekemistä. Sopimusten avulla sitoutetaan eri osapuolia yhteistyöhön eikä yhteistyön tekeminen ole vain satunnaista ja työntekijäkohtaista.

Tämä tutkimus liittyi yhteistyöverkossa tapahtuvaan toiminnan kehittämiseen. Herää kysymys, kuinka paljon ajan henki tai verkostoyhteistyössä mukana olominen ovat vaikuttaneet vastaajien näkemykseen yhteistyön merkityksestä? Vai onko käytäntö ”puhtaasti” osoittanut sen tarpeellisuuden? Poikkihallinnollista yhteistyötä pidetään usein ihanteena ja välttämättömänä toimintana. Sitä tarjo-

taan itsestään selvänä ratkaisuna moniin haastaviin ongelmiin. Kuitenkaan poikkihallinnollisesti toteutettava yhteistyö ei aina tarjoa vastinetta sille asetetuille odotuksille ja toiveille eikä se itsestään selvästi johda parempiin palveluihin. (Määttä 2007, 14, 28–29.) Moniammatillista yhteistyötä tarvitaan ennen kaikkea silloin kuin palvelutarpeet eivät tule ratkaistuksi sektoroituneesti. Verkostoa tulee yhdistää konkreettiset sisällöt ja yhteiset tavoitteet. Lisäksi verkoston rakenteiden sekä johtamistavan tulee olla toimintaa tukevia. (Arnkil, Erkison & Arnkil 2000, 221–222.)

9.3 Toiminnan kehittäminen ei ole ristiriidatonta

Kehittämistoiminta luo edellytyksiä ja puitteita palveluiden toimivuuden arvioinnille ja kehittämiselle. Oman työn ja palveluiden välisen toiminnan refleksiivinen tarkastelu on toiminut pohjana etsivän työotteen mallintamiselle ja kehittämistavoitteiden asettamiselle. Kehittämisprosessin aikana työntekijöitä kannustettiin reflektointiin ja tarttumaan työssä esiintyviin epäkohtiin. Joistain pulmista on ehkä palveluissa vaiettu mutta tutkimustyön myötä kaikille äänille annetaan mahdollisuus ja lupa tulla julki.

Toiminnan kehittämistä, yhteistyön tekemistä ja palvelujen parantamista pidetään tärkeänä asiana, mutta työntekijät kokevat, ettei näihin asioihin ole riittävästi aikaa. Kun toimii mukana kehittämishankkeessa, ei sen mukana tuomaa lisätyötä useinkaan huomioida työnjohdon tasolla. Hoidettavana on ne samat työt kuin tähänkin asti ja kuin bonuksena kaupan päälle saa kehittämistyön tuloksena vielä lisää asiakkaita ja työtehtäviä. Ei siis ole mikään ihme, että kehittämistoiminta joutuu niin usein vasta-aalokkoon kun työntekijät väsyvät eri hankkeisiin, työryhmiin ja verkostokokouksissa juoksemiseen.

Tutkimuksen ja arvioinnin tuloksia tarkasteltaessa voidaan todeta, että nuorten ohjauksessa etsivän työotteen toteuttaminen palveluissa, yhteistyön tekeminen ja toiminnan kehittäminen vaativat niin työntekijän omaa ajallista ja henkistä panosta kuin myös organisaatiosta lähtöisin olevaa resursointia.

Näiden puuttuessa tullaan tilanteeseen, jossa kehittämistoiminta ja uusien työtapojen käyttöön ottaminen saatetaan kokea ristiriitaisena ja vaikeana tilanteena. Toisaalla on tarve työn kehittämiseksi, toisaalla vallitsee resurssien puute kehittämistoiminnassa mukana olemiselle ja siitä syntyneen uuden työtavan toteuttamiselle.

Etsivän työotteen menetelmien toteuttaminen tehostaa nuorten tavoittamista ja tukemista palveluihin mutta kaikille ”löydetyille” nuorille ei ole riittävästi palveluja tarjolla. Omat resurssit ovat rajalliset ohjauksen antamiseksi eikä kaikille löydy sopivaa palvelua. Jokainen uusi löydetty, tavoitettu ja palveluun ohjattu nuori tarkoittaa myös lisätyötä jo kuormittavassa työtilanteessa. Työn tekemistä ja palvelun tuottamista ei ole resursoitu eikä mitoitettu toteutettavaksi etsivän työotteen mukaisesti. Miksi siis innostua oman työn kehittämisestä, jos toiminta ei palvele kenenkään etua? Miksi etsiä ja tavoittaa lisää nuoria, jos on jonoja, byrokratiaa ja ”ei oota” tarjottavana? Tällainen tilanne nostaa esiin myös kysymyksen toiminnan eettisyydestä.

Tapahtui palveluiden ja yhteistyön kehittämiseen tähtäävä toiminta millä tasolla tahansa (yksilö, ryhmä tai ryhmien välinen, organisaatio tai organisaatioiden välinen) tarvitsee se toteutuakseen yhteistä näkemystä toiminnan tavoitteista ja tarpeellisuudesta. Selkeän kehittämis- ja muutostyön johtamisen sekä yhteisten sitoutumisen lisäksi toiminnan kehittäminen vaatii riittävästi aikaa ja toimintaan osoitettavia resursseja.

10 POHDINTA

10.1 Kokemuksia moniammatillisesta kehittämistyöstä ja toimintatutkimuksesta

Yhä useammin toiminnan kehittäminen tapahtuu hallinnon rajat ylittävissä työryhmissä. Näin tapahtuu erityisesti silloin, kun kehittämisen tavoitteena on vahvistaa moniammatillisia ja poikkihallinnollisia toimintamalleja. Lempäälässä moniammatillisia hankkeita on toteutettu useita 2000-luvun aikana. Itsekin kehittämishankkeissa mukana olleena kokemukseni on, että moniammatillisuudesta huolimatta hankkeet usein kohdistuvat kuitenkin jonkun tietyn toimialan tai palvelun kehittämiseen, ei niinkään eri toimialojen tai organisaatioiden välisen toiminnan kehittämiseen.

Etsivän työn hankkeessa lähtökohta oli hieman erilainen. Siinä ajateltiin eri sektoreilla ja palveluilla olevan yhteinen toiminnan kohde ja intressi: nuorten syrjäytymisen ehkäisy. Tästä lähtökodasta käsin työssään nuoria kohtaavia työntekijöitä kutsuttiin koolle kehittämään niin omaa työtään kuin myös palveluverkoston toimintaa. Tavoitteena oli vakiinnuttaa etsivä työ osaksi olemassa olevaa toimintaa ja näin pyrkiä vastaamaan nuorten syrjäytymisen ehkäisyn haasteisiin. Työpariverkoston jäsenten tehtävä oli vaativa: oman työn kehittämisen kautta toiminnan kehittämisen tulisi laajentua koskemaan koko työyhteisöä. Tavoite tuntui silloin hurjalle niillä toiminnan ehdoilla mitä käyttöön oli annettu. Nyt tiedetään, että tehtävä oli mahdoton.

Vaikka Etsivän työn hankesuunnitelmassa oli työpariverkoston toiminnalle asetettu tiettyjä tavoitteita, ajattelin niiden olevan enemmän suuntaa antavia kuin toimintaa määritteleviä. Hankkeen koordinaattorina pidin tärkeänä, että tarkemmat tavoitteet toiminnalle määriteltäisiin yhdessä työpariverkoston kanssa. Tausta-ajatuksena oli, että näin työntekijät olisivat motivoituneempia toiminnan kehittämiseen kun kehittämiskohteet olisi nostettu esiin omasta työstä. Yhteisten tavoitteiden määrittäminen, kymmenen eri ammatin, kahdeksan eri toimialan ja neljän eri organisaation muodostamassa verkostossa, osoittautui haastavaksi tehtäväksi eikä nuorten syrjäytymisen ehkäisy tuntunut olevan riittävän

konkreettinen tavoite toimijoita yhdistäväksi tekijäksi. Arvelen myös, että mieli-kuva etsivästä työstä saattoi tuntui liian kaukaiselta joissakin ammateissa eikä siten etsivän työtteen kehittämistä omassa työssä koettu mielekkääksi tai edes mahdolliseksi.

Haasteista huolimatta tämä tutkimus osoittaa, että kehittymistä ja muutosta saatiin aikaan. Tutkimus on tuonut näkyväksi arvokasta tietoa työskentelytavoista, toimintamenetelmistä, palveluissa ja niiden välisessä toiminnassa olevista ongelmakohdista sekä toive- ja ideaalikuvista omaa työtä, moniammatillista yhteistyötä sekä nuorille suunnattuja palveluita kohtaan. Erityisesti tietoisuus eri toimijoista ja heidän työstään sekä etsivän työtteen käytöstä ovat saavutuksia jo sinänsä. Seuraava haaste on kuinka tätä kaikkea prosessin aikana tuotettua tietoa aiotaan hyödyntää jatkossa.

Toimintatutkimuksen tulokset kertovat myös, ettei työn kehittäminen ole täysin mutkatonta. Työn kehittämisestä, muutosten johtamisesta ja organisaation oppimisesta on kirjoitettu runsaasti (esim. Viitala 2006; Stenval & Virtanen 2007; Tuomi & Sarajärvi 2009). Miksi kaikesta tästä saatavilla olevasta tiedosta huolimatta kehittämisprosessit niin usein etenevät kompuroiden eikä lopputulos olekaan sitä, mitä kehittämiseltä odotettiin. Onko työn kehittämisestä muodostunut trendi-ilmiö moniammatillisen yhteistyön rinnalle ja sille asetetut tavoitteet aina yhtä utopistisia? Vai emmekö yksinkertaisesti opi muuten kuin omista virheistä, jos niistäkään?

Kehittämistyö kyllä opettaa tekijöitään. Se vaatii kuitenkin toiminnan tarkastelua. Miksi onnistuttiin, miksi ei? Mitä tehtiin oikein, mitä tulee korjata? Mikä merkitys on omalla toiminnalla? Toiminnan yhteinen reflektointi ja arvioiminen eivät ole vielä kovin tuttua ja luontevaa työyhteisöissä tai kehittämishankkeissa. Tämä on ainakin minun kokemukseni. Refleksiivistä toimintaa korostetaan kuitenkin muun muassa organisaation kehittämisessä ja oppivan organisaation mallissa. Arviointi ja refleksiivisyys korostuvat myös toimintatutkimuksessa sekä etsivän työn tekemisessä.

Toimintatutkimuksen ja etsivän työn metodologian tullessa minulle tutummaksi havahduin myös seuraavaan ajatukseen: toimintatutkimuksen tekijä ja etsivän

työn työntekijä toimivat samojen toimintaperiaatteiden pohjalta. Toimijatutkija ”hakee itselleen tutkittavan yhteisön” tai kohdistaa tutkimuksensa omaan työhön ja työyhteisöönsä. Tutkija nostaa esiin yhdessä yhteisön jäsenten kanssa ne ongelmat, joihin on puututtava ja asettaa yhdessä yhteisön jäsenten kanssa tavoitteet toiminnalle. Tutkija tekee intervention eli väliin tulon toimintaan pyrkien muuttamaan toimintaa yhdessä tutkittavan yhteistyön kanssa. Toiminnalla pyritään voimaannuttamaan yhteistyön jäseniä ja luomaan uskoa omiin kykyihin saavuttaa muutos parempaan. (ks. Heikkinen, Rovio & Syrjälä 2008) Näin myös toimii etsivän työn työntekijä. Hän etsii nuoren, määrittelee hänen kanssaan tilannetta ja asettaa tavoitteita. Työntekijä motivoi nuorta uskomaan omiin mahdollisuuksiinsa sekä parantaa nuoren itsetuntoa ja vahvistaa uskoa ”paremmasta elämästä”. Toiminnalla autetaan nuorta auttamaan itseään. (ks. Hjort 1995)

Edellä esitetyt kuvaus kertoo pelkistetysti toimintatutkimuksen ja etsivän työn yhtäläisyyksistä. Samankaltaisuutta on löydettävissä myös osallistuvan havainnoinnin käytöstä. Niin etsivässä työssä kuin toimintatutkimuksessakin toimijan tekemät kenttämuistiinpanot (havainnoit, kokemukset ja tulkinnot ympäristöstä ja toiminnan kohteesta) ja niiden analyysi ovat oleellisia tiedon lähteitä. Tutkijan suhde tutkittavaan yhteisöön ja etsivän työntekijän suhde nuoreen tai nuorisoryhmään on yhtenevä: tulee kunnioittaa ryhmän loukkaamattomuutta ja aluetta, omaksua kohderyhmän kieli sekä voida käyttää aikaa saavuttaakseen luottamusta ja tulkita oikein. Etsivän työn tekijä on oman työnsä kehittäjä. Kentältä ja toiminnasta vastasaatu tieto analysoidaan ja palautetaan takaisin kenttätööhön yrityksenä parantaa toimintaa. (Hjort 1995, 146–149)

Lisäksi etsivän työn ja toimintatutkimuksen filosofiasta on löydettävissä yhtymäkohtia. Etsivän työn metodien muotoutumiseen tuntuu vaikuttaneen samat filosofiset suuntaukset kuin toimintatutkimukseen. Hjort (1995, 21) mainitsee etsivän työn filosofisia lähtökohtia pohtiessaan muun muassa filosofi Jürgen Habermasin (1929), jonka ajatuksia esitellään myös toimintatutkimuksen lähtökodissa. Etsivästä työstä ja toimintatutkimuksesta on molemmista löydettävissä myös sosiaalipedagogisia sekä sosiaalipsykologisia vaikutteita (ks. Hjort 1995, 144–158; Heikkinen, Huttunen & Moilanen 1999, 26–31, 155–170.)

Lähtiessäni toimintatutkimuksen avulla etsimään etsivää työtettä en arvannut näin läheisesti toteuttavani ”etsivän työn menetelmiä”. Näin kuitenkin kävi. Yli puolentoista vuoden mittaisen tutkimusprosessin aikana olen saanut kokea ja oppia paljon. Toinen yhtä merkittävä ja samalla myös vapauttava oivallus oli se, että kehittämistyössä ei pidä jäädä jumiin siellä missä ei onnistuta vaan mennään eteenpäin sillä alueella ja niillä keinoilla millä pystytään. Tämän asian hyväksyminen ja toimintastrategian uusiminen avasivat uuden kehittämisväylän. Lopulta moniammatillisen kehittämishankkeen toteuttaminen johtikin ennakoitua suurempaan muutokseen omassa työnkuvassa. Eikä se ollut lainkaan huono asia. Päinvastoin.

10.2 Tutkimuksen toteuttamisen arviointia

Postmodernille tieteelliselle lähestymistavalle on ominaista, että tutkimusta arvioidaan kokonaisvaltaisesti. Siinä huomioidaan modernistisen tieteen sisällyttämien totuuden ja tiedon kriteerien lisäksi tunteet ja esteettiset vaikutelmat. Heikkinen ja Syrjälä (2008c) toteavat, että mikä tahansa ei kuitenkaan ole tutkimusta. Tutkimuksen laatua ja totuudellisuutta tulee arvioida. Tutkimuksen luotettavuuden ja laadun arviointi tulee kuitenkin nähdä monipuolisemmin kuin modernistisessa tutkimuksessa. (Mt., 2008c, 145.) Perinteisesti tutkimusta arviotaessa puhutaan tutkimuksen reliabiliteetista (luotettavuus, tulosten toistettavuus) ja validiteetista (pätevyys) (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 226). Näistä käsitteistä on tehty erilaisia käännöksiä ja niistä on tehty erilaisia tulkintoja. (ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 137–138). Ne soveltuvat kuitenkin huonosti laadullisen tutkimuksen arviointiin. Käsitteet perustuvat realistiseen ajattelutapaan, jossa toisasioiden ajatellaan olevan olemassa ihmisten kokemuksista ja niille antamista merkityksistä huolimatta. Laadullinen tutkimus pohjautuu puolestaan konstruktivistiseen tietoteoriaan, jossa tietoa ”rakennetaan” ja totuuden ajatellaan olevan neuvoteltavissa eri merkitysten pohjalta. (Heikkinen & Syrjälä 2008c, 148.)

Laadullisessa tutkimuksessa ei ole kuitenkaan yhtä ja ainoaa tapaa arvioida tutkimuksen luotettavuutta eikä siihen ole olemassa yksiselitteisiä ohjeita. Tutkimusta tulee kuitenkin arvioida kokonaisuutena. Näin tarkastellaan tutkimuksen

sisäistä johdonmukaisuutta eli koherenssia yksittäisten asioiden sijaan. Laadullisen tutkimuksen perusvaatimuksiin kuuluu myös, että tutkijalla on riittävästi aikaa tehdä tutkimusta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140, 142.) Toimintatutkimuksen arviointiin voidaan käyttää viittä validointiperiaatetta, jotka Heikkisen ja Syrjälän (2008c, 149) mukaan ovat: historiallinen jatkuvuus, reflektiivisyys, dialektisuus, toimivuus ja havahduttavuus. Nämä periaatteet tulee nähdä kokonaisuutena, eikä niitä tule arvioida erillään toisistaan. Hyödynnän soveltuvien osien edellä mainittuja validointiperiaatteita tämän tutkimuksen arvioinnissa.

Toimintatutkijan on tarkasteltava tutkimuskohteensa historiaa. Mikään toiminta ei ala tyhjästä vaan se on sidottuna tiettyyn aikakauteen, poliittiseen ja ideologiseen yhteyteen. Toiminnan historiallista kehitystä voidaan tarkastella sekä yhteiskunnallisena ilmiönä (makrotaso) että sosiaalisen yhteisön (mikrotaso) toimintahistoriallisena jatkumona esimerkiksi työpaikalla. Tällöin puhutaan toimintahistoriallisesta analyysistä. (Heikkinen & Syrjälä 2008c, 149–150.)

Historiallinen jatkuvuus on huomioitu tässä tutkimuksessa edellä mainituilla kahdella tasolla: nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn panostaminen ja poikkihallinnollisen yhteistyön edistäminen yhteiskunnallisena ilmiönä sekä lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistäminen moniammattillisen yhteistyön ja toiminnan kehittämisen keinoin Lempäälän kunnassa. Yhteiskunnallinen ja sosiaalisen yhteisön taso yhdistyvät toisiinsa valtakunnallisen hanketoiminnan tavoitteiden ja omasta työstä nousseiden kehittämistarpeiden kohdatessa. Toimintatutkimus toimii heijastuspintana sosiaalisen yhteisön tasolla näkyväksi tulleen tiedon peilaamiseksi takaisin yhteiskunnalliselle tasolle ja toisin päin.

Sanotaan, että laadullisessa tutkimuksessa tärkein työkalu on tutkija itse. Tutkimus perustuu vähitellen lisääntyvään ymmärrykseen ja tulkintaan. Tutkijan tulee kyetä refleктоimaan omaa roolia tutkimusprosessissa. Hänen tulee tiedostaa omat käsityksensä ja näkemyksensä sekä pohtia niiden tutkimukselle asettamia mahdollisuuksia, ehtoja ja rajoituksia. Tulkintaan vaikuttaa niin tutkijan kyky ymmärtää tutkimuskohdettaan kuin tutkimuskysymykset ja tutkijan valitsema näkökulma.

Reflektiivisyysperiaatetta noudettava tutkija kuvaa aineistoaan, menetelmiään ja tutkimuksen etenemistä. Tällaisen läpinäkyvyyden pohjalta lukija voi arvioida tutkijan ajatusten syntyä ja niiden todenpitävyyttä. (Heikkinen & Syrjälä 2008c, 152–154.)

Toimintatutkimus ei menetelmänä vaadi tutkijalta objektiivista lähestymistä suhteessa tutkimuskohteeseen mutta mitä selkeämmin omat subjektiiviset asenteet ja käsitykset tiedostaa sitä ”objektiivisempi” tutkimuskohteen suhteen voi olla. Riittävän pitkän ajanjakson kuluminen tutkimusprosessin aikana on tarpeen moneltakin kannalta. Ensinnäkin prosessi itsessään jo opettaa. Toiseksi oman ymmärryksen vähittäistä lisääntymistä ja kehittymistä ei voi kiirehtiä. Ja kolmanneksi: ajan kulku lisää välimatkaa ”hehtisimmän” tutkimuksen toteutuskauden sekä analyysivaiheen että tulkintojen tekemisen välillä. Kentällä, omassa työssäni, olin enemmän toimija kuin tutkija. Tällöin päällimmäiset kokemukset ja tuntemukset värittyivät kehittämistyössä täysillä mukana olevan työntekijän äänellä ei objektiivisen tutkijan tulkinnalla.

Riittävän pitkän ajan kuluessa olen pystynyt ottamaan etäisyyttä myös kehittämisprosessissa syntyneisiin turhautumisen, väsymyksen ja pettymyksenkin kokemuksiin. Tulkitsen edellä mainittujen tuntemusten heijastaneen myös työryhmän tuntemuksia kehittämistoiminnan eri vaiheissa. Asiat eivät menneetkään niin kuin oli suunniteltu. Alkuinnostuksen jälkeen motivaatio tuntui lopahtavan, aikaa ja sitoutumista suunnitelmien konkreettiselle toteuttamiselle ei tuntunut löytyvän eikä kehittämistyötä ollut helppo viedä eteenpäin tarvittavien tukirakenteiden puuttuessa.

Etäisyyden otto sekä edellä mainittujen asioiden käsittely tietoisella tasolla ovat auttaneet minua tarkastelemaan tutkimusaineistoa ja tuloksia neutraalimmalta maaperältä. Tutkijana kehittymisen kannalta minulle on ollut merkittävää mahdollisuus saada peilata kokemuksiani, tuntemuksiani ja ajatuksiani kokeneen tutkijan kanssa. Hän osasi varoittaa minua tutkijan ”sudenkuopista” mutta myös kannustaa oman ajattelun kehittymiseen antamalla vihjeitä ja vinkkejä asioiden tarkasteluun eri näkökulmista. Ajatusten, tunteiden ja tulkintojen pelaaminen ovat minulle muutenkin ominainen tapa selkiyttää ja tuulettaa omaa mieltä.

Reflektiivisyysperiaatteen lisäksi olen tutkimuksessani pyrkinyt noudattamaan dialektisuusperiaatetta tuomalla tutkimusaineistosta esiin erilaiset näkökulmat, eroavaisuudet ja vastakkaisetkin väitteet. Dialektisuusperiaatetta noudatettaessa tutkimusraportissa pyritään tuomaan sosiaalisen toiminnan kerroksellisuus ja erilaisuus esiin. Sosiaalisen toiminnan ymmärretään rakentuvan toimintatutkimuksessa samankaltaisena dialektisena prosessina kuin sosiaalisen todellisuuden ymmärretään rakentuvan keskusteluissa. Tutkija sisällyttää tekstiinsä monia näkökulmia ja antaa äänen erilaisille tulkinnoille. Tekstissä pyritään välittämään eri ajatusten polyfonia ja tuomaan ihmisten ääni esiin mahdollisimman autenttisena. (Heikkinen & Syrjälä 2008c, 154–155.) Sitaattien käytöllä olen halunnut tuoda esille tutkimuksessa mukana olleiden työntekijöiden äänen kaikkine riitasointuineen. Itselle jää kuitenkin vielä epäilykseni olenko pystynyt tuoman riittävän selkeästi esille erot työntekijöiden tavoissa hahmottaa etsivä työtettä tai suhtautumisessa yhteistyöverkostossa tapahtuvaan kehittämistyöhön.

Toimivuusperiaatteen mukaan toimintatutkimusta arvioitaessa tarkastellaan sen käytännön vaikutuksia. Onko tutkimuksesta ollut hyötyä? Onko tutkimus voimaannuttanut osallistujia? Toimivuusperiaatteeseen sisältyy myös tutkimuksessa käytettyjen toimintatapojen oikeudellisuuden ja eettisyyden kriittinen tarkastelu. Millaisia käytännön seurauksia tutkimuksella on? (Heikkinen & Syrjälä 2008c, 155.)

Toimivuutta ja hyödyllisyyttä voidaan pitää tiedon mittarina. Toimintatutkimus joka tuottaa toimivia ja tuottavia tuloksia, on hyvä. Ideat, jotka tuottavat jotain hyödyllistä ovat arvokkaita ja näin ajateltuna pragmaattisessa mielessä myös ”totta”. Tulosten hyödyllisyyttä tarkasteltaessa tulee ottaa huomioon kenen näkökulmasta niiden hyödyllisyyttä mitataan. Toimintatutkimuksen onnistumista ei pidä kuitenkaan arvioida vain hyödyn näkökulmasta. Epäonnistunutkin käytännön kokeilu voi tuottaa arvokasta tietoa ja auttaa jatkossa toimimaan entistä paremmin. Tarkoitus on tuoda esille tutkimuskohteen vahvuudet ja heikkoudet. (Heikkinen & Syrjälä 2008c, 156–157.)

Kehittämistyöhön liittyvä toiminnan reflektointi ja arviointi ovat mielestäni jo siinänsä hyödyllisiä. Kun vielä saadaan aikaan muutosta työntekijän ajattelu- ja toimintatavoissa tai palveluissa ja niiden välisessä toiminnassa, ollaan saavutet-

tu jotakin vielä enemmän. Hyötyä on myös pohdinnasta mitä toiminnan kehittäminen vaatii ja miksi se ei välttämättä onnistunut suunnitellusti. Kriittinen keskustelu toimintatapojen oikeudellisuudesta ja eettisyydestä on jäänyt tutkimuksessa mukana olleiden työntekijöiden kanssa vähälle mutta kehittämishankkeen aikana toimintaa on yhdessä arvioitu kriittisesti.

Heikkinen ja Syrjälä (2008c, 175) esittävät, että onnistunut toimintatutkimus parhaimmillaan voimaannuttaa osallistujia ja saa heidät uskomaan omiin kykyihinsä ja taitoihinsa muuttaa asioita paremmaksi. Kehittämisprosessin aikana työntekijät asettivat itselleen tavoitteita oman toiminnan ja yhteistyön parantamiseksi. Suunnitelmia myös toteutettiin ja toiminnassa tapahtui muutosta. Tämä kertoo uskosta vaikuttamismahdollisuuksiin ja kykyyn toteuttaa muutoksia palveluissa.

Eettisyysnäkökulma tuo tutkimuksen arviointiin syvyyttä. Tutkimuksen käytännön vaikutuksia tulee tarkastella eri näkökulmista: tutkittavat, tutkijat, tiedeyhteisö, yhteiskunta, ihmiskunta. Tutkijan tulee arvioida onko tutkittavia mahdollista tunnistaa tekstistä tai aiheutuuko tutkimuksesta helle haittaa. Tutkittaville olisi hyvä antaa mahdollisuus tarkistaa itseään koskevat seikat raportissa. Tutkija tekee eettistä pohdintaa etsiessään sellaisia raportoinnin ja kirjoittamisen muotoja, jotka antavat äänen tutkittaville. (Heikkinen & Syrjälä 2008c, 158.)

Eettisiin kysymyksiin olen törmännyt tutkimuksen useissa eri vaiheissa. Tunnistettavuusnäkökulma on ollut yksi isoimmista haasteista. Anonymiteetin takaaaminen ei ole ollut itsestään selvää. Etsivän työn hankkeessa mukana olevien työntekijöiden henkilöllisyys ei ole mikään salaisuus. Se on julkista tietoa ja sen voi kuka tahansa hankepaperista ja kokousmuistioista selvittää. Kyseessä on suhteellisen pieni ja tunnistettavissa oleva joukko ihmisiä, siksi olenkin erityisesti pyrkinyt kiinnittämään huomiota tunnistettavuusseikkoihin. Tämä on sisältynyt jo itse tutkimuskysymysten asetteluun kuin myös tulosten raportointitapaan. Tuloksia kirjottaessa olen pohtinut sitä, mitä seurausta on sillä, että julki tulee kriittistä arviointia puutteista toiminnassa ja palveluissa. Toisaalta enhän voi tutkijana lähteä asioita peittelemäänkään. Tutkimuksen tarkoitus on tuottaa tietoa eri tahojen käyttöön, ei toimia sensuroijana.

Koska olen pyrkinyt kiinnittämään erityishuomiota tunnistettavuusseikkoihin, en ole kokenut tarpeelliseksi lähettää tutkimusraporttia osallistujille etukäteen tarkistettavaksi. Puutteeksi toteutukselle voi nähdä sen etteivät tutkimushenkilöt olleet mukana analyysi ja tulkintavaiheessa. Tutkimustulosten ”todellisuutta” ei ole arvioitu yhdessä tutkimushenkilöiden kanssa. Toteutuakseen se olisi vaatinut pitkäjänteistä sitoutumista analyysi- ja raportointivaiheeseen. Arvioni mukaan näin pitkään analyysi- ja tulkintavaiheeseen työntekijöillä ei olisi ollut mahdollisuutta.

Eettisiä kysymyksiä tarkasteltaessa tulee ottaa huomioon, ettei virheetöntä ihmistä olekaan. Jokaiselle tekemälleni ratkaisulle löytyy niin puoltavia kuin kumoaviakin väitteitä. Oleellisempaa Heikkisen ja Syrjälän (2008c, 158) mielestä on kuinka nämä kysymykset otetaan esille ja miten niitä käsitellään.

Heikkisen ja Syrjälän (2008c, 159–160) mukaan hyvä tutkimus on sellainen joka havahduttaa ajattelemaan ja tuntemaan asioita uudella tavalla. Se vaikuttaa ja koskettaa. Havahduttavuusperiaatteen mukaan tutkimusta arvioidaan yhä tietoisemmin sen herättämien kokemusten, ajatusten ja tunteiden perusteella. Uskottavuus ja todentuntu perustuvat lukijan kokemukseen kertomuksen todellisuudesta. Hän peilaa omia kokemuksiaan kertomuksessa esitettyyn todellisuuteen. Tarina on kuulijalle uskottava kun hän pystyy eläytymään ja kokemaan tarinan todeksi. Tällainen kokemus voi syntyä erityisesti narratiivisella menetelmällä toteutetussa tutkimuksessa.

Havahduttavuusperiaatteen toteutumista on mielestäni tutkija itse vaikea arvioida, koska mahdollinen ”havahtuminen” tapahtuu lukijan omassa mielessä. Tavoitteenani on ollut tuoda esille sellaisia tulkintoja ja johtopäätöksiä, jotka voisivat lukijaa havahduttaa niin tiedon kuin tunteenkin tasolla. Tutkimuksella on annettavaa niin kehittämisprosessissa mukana olleille henkilöille ja heidän taustaorganisaatiolleen kuin kenelle tahansa ihmissuhdetyötä tekeväille tai työtä johtavalle henkilölle aina päättäjiä myöten. Lukijan arvioitavaksi jää olenko pystynyt esittämään asiat niin, että kukin voi sieltä itselleen oleellisen tiedon löytää ja kokea sen uskottavana ja totena.

10.3 Näkökulmia tutkimustulosten hyödyntämiseen

Valtion avustama etsivä työparitoiminta on suhteellisen uutta. Vuonna 2008 toiminta käynnistyi 54 hankkeen ja 122 työntekijän voimin (Etsivä työparitoiminta. 2008, 6). Seuraavana vuonna avustusta myönnettiin jo 63:lle hankkeelle (Avustukset etsivään. 2009). Etsivän työparin toiminta on rakentunut paikallisista tarpeista käsin eikä toiminnalle ole annettu tarkkoja raameja. Etsivän työparitoiminnan myötä yhä useampaa työntekijää ympäri maan askarruttavat kysymykset etsivän työn lähtökohdista, menetelmistä ja tavoitteista. Eri paikkakunnilla pohditaan ratkaisuja samoihin pulmiin apua tarvitsevien nuorten löytämisestä ja tavoittamisesta, oikeisiin palveluihin ohjaamisesta ja saattamisesta, moniammatillisen yhteistyön mahdollisuuksista, vaitiolokysymyksistä ja niin edelleen. Myös tämän tutkimuksen aihe on osittain syntynyt samasta tarpeesta selkiyttää työkenttää ja vahvistaa etsivään työhön liittyvien menetelmän käyttöä nuorille tarkoitetuissa palveluissa.

Nuorisolakiin sekä opiskelijavalintarekisteristä ja ylioppilastutkintorekisteristä annettuihin lakeihin ehdotettujen muutosten voimaantulon myötä saataisiin lisävolyyymiä ja selkeyttä niin monialaisen yhteistyön tekemiseen kuin myös etsivien työparien keinoihin tavoittaa nuori. Nuorten ohjaus- ja palveluverkoston toiminnan lisäksi nuorisolakiin ehdotetaan säädettäväksi etsivästä nuorisotyöstä. Kunta voisi tarvittaessa järjestää etsivää nuorisotyötä. Lisäksi laissa säädettäisiin tietojen luovuttamisesta etsivän nuorisotyön toteuttamista varten. Tähän sisältyy säädökset tilanteista, joissa viranomaisten tulisi salassapitosäädöksiensä estämättä luovuttaa tietyissä tilanteissa etsivää nuorisotyötä tekeville taholle nuoren yksilöinti- ja yhteystiedot nuoren tavoittamista varten. (Hallituksen esitys Eduskunnalle. 2010)

Lain voimaantulo ei vielä itsestään takaisi mitään muutoksia ja parannuksia toiminnassa, vaan se kuinka lakia käytännössä ryhdytään kunnissa toteuttamaan. Tähänastisella hanketoiminnalla on jo luotu pohjaa lakimuutoksen toteuttamiselle paikallisella tasolla. Tutkimuksen avulla on lisäksi saatu tietoa kuntaan perustettavan nuorten ohjaus- ja palveluverkoston toiminnan tueksi. Vaikka toimintatutkimuksen tulokset pohjautuvat paikalliseen toimintaan, on ne mahdollista ottaa avuksi muissakin organisaatioissa. Palveluissa ja niiden välisessä toi-

minnassa havaitut ongelmakohdat tuskin ovat vain paikallisia pulmia, joten toiminnan parantamisen keinoja etsitään varmasti monissa muussakin palveluissa. Etsivän työotteen menetelmien käyttö on myös mahdollista missä tahansa palvelussa, eikä palvelun käyttäjän tarvitse olla pelkästään nuori. Etsivää työotetta voi soveltaa minkä asiakasryhmän kanssa tahansa.

Etsivän työparitoiminnan ”tuoreus” on nostanut esiin tarpeen rakentaa ja vahvistaa työparien ammatti-identiteettiä etsivän työn kehityksessä. Suomalaisesta koulutusjärjestelmästä ei löydy etsivän työn koulutusohjelmaa tai suuntautumisvaihtoehtoa eikä työmenetelmän käyttämisestä ole kirjoitettu opaskirjoja. Tietoa etsivästä työparitoiminnasta kerätään vuosittaisten kyselyjen avulla (ks. Etsivä työparitoiminta. 2008). Kaaviot ja taulukot eivät kuitenkaan kerro ”koko totuutta” työn sisällöstä, siinä kohdattavista haasteista tai onnistumisen hetkistä. Muun muassa näistä lähtökodista käsin on Sosiaalikehitys Oy yhteistyössä Varsinais-Suomen ELY –keskuksen sivistyspalveluiden kanssa ryhtynyt toteuttamaan etsivään työhön liittyvää kirjaprojektia. Työn alla on kirja, joka esittelee case –kuvauksia ja tarinoita lukujen takaa. Kevään 2010 aikana kirjaan kootaan kokemuksia sekä nuorilta että etsiviltä työpareilta. Suunnitteilla on myös toisen kirjan tekeminen. Tarkoitus olisi tehdä opaskirja, jossa kootaan yhteen etsivän työn historiaa, työlle asetettuja odotuksia ja tavoitteita sekä toimintamalleja käytännön työn toteuttamiseksi. (T. Tarvainen, henkilökohtainen tiedonanto 4.2.2010a; 11.3.2010b.)

Tarkasteltaessa etsivän työn viitekehystä etsivän työotteen näkökulmasta käsin, voidaan laajentaa etsivän työn menetelmien käyttöä koskemaan kaikkia nuorten parissa toimijoita ei vain etsiviä työpareja. Tällöin tutkimuksen tuloksia voisi käyttää niin osana opaskirjaa kuin myös hyödyntää esimerkiksi sosiaali-, terveys- ja nuorisoalan opintoihin liittyvänä kurssiaiheena että koulutusmateriaalin tuottamisessa. Eikä etsivän työotteen näkökulman käyttö ei olisi poissuljettu valtionhallinnonkaan palveluista.

Nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn tähtäävien työtapojen ja palvelujen kehittäminen on usein projektiluontoista ja tapahtuu julkisella rahoituksella. Toiminnan jatkorahoituksesta päätettäessä törmätään kysymykseen toiminnan vaikuttavuudesta ja tuloksellisuudesta. Tekemällä arviointitutkimus Etsivän työn hank-

keesta voidaan selvittää toiminnan kehittämisen ja etsivän työotteen käytön vaikuttavuutta palveluiden laatuun ja nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn. Samalla arvioidaan aikaan saatuja muutoksia. Nuorten ääntä palvelujen käyttäjinä tulisi myös kuulla ja selvittää heidän kokemuksiaan autetuksi tulemisesta ja palveluiden toimivuudesta. Koska arviointitietoa voidaan käyttää myös vallan välineenä, esimerkiksi määrärahoista päätettäessä, tulee arviointitutkimus toteuttaa huolellisesti arviointitutkimuksen periaatteita ja sääntöjä noudattaen. (Vehviläinen 2005, 49).

10.4 Lopuksi

Yhteiskunnallinen tilanne kaksituhattaluvun toisen vuosikymmenen alussa tuntuu haastavan koko Suomen. Talouden ja työllisyyden kasvuun tavoitteet sekä kansakunnan eläköitymisen mukanaan tuomat paineet on pystyttävä ratkaisemaan demokraattisen hyvinvoinnin takaamiseksi kansalaisille. Taistelua nuorten ulkopuolisuutta ja syrjäytymistä vastaan näyttää siis ohjaavan ”ylevämmät” yhteiskunnalliset tavoitteet. Työntekijän on hyvä olla tietoinen näiden ”taustavoimien” ohjaavasta vaikutuksista omiin asenteisiin, valintoihin ja työssään tekemiinsä päätöksiin.

Ruohonjuuritasolla, siinä arkipäivässä, jossa työssään nuoria kohtaa, tuntuvat tavoitteet yksinkertaisimmille ja inhimillisimmille. Vaikka yhteiskunnan paineet häilyisivät uhkakuvina mielessä, on nuoren kanssa tässä ja nyt tilanteessa katsottavaa kokonaiskuva aivan toisessa mittakaavassa. Nuoren kanssa kuljetaan päivä kerrallaan ja katsotaan mihin se riittää. On hyvä muistaa, että jokaisella tämä maan kansalaisella, niin nuorella kuin vanhalla, on yhteiskunnan taloudellisesta tilanteesta, työllisyysasteesta ja ikärakenteesta huolimatta subjektiivinen oikeus valita oma elämänpolku. Meidän, ihmissuhdetyötä tekevien ja palveluita tarjoavien ammattilaisten, tehtävä on auttaa ja tukea nuorta saavuttamaan oman näköisensä riittävä hyvinvointi ja onnellisuus. Ehkä sitä kautta on mahdollista saavuttamaa myös nämä yhteiskunnan ylevämmät tavoitteet.

Etsivän työotteen käyttö ei pelasta maailmaa. Se ei velvoita nuoria mihinkään eikä takaa parempaa elämää (tai edes palveluita). Sen nimissä ei voida pakot-

taa työntekijöitä asettumaan yhteen ja ainoaan kaavaan nuorten parissa tehtävässä työssä eikä sitä ole tarkoitettu vallan välineeksi resurssien perään kyseltäessä. Etsivän työtteen käyttö edellyttää yhtälailla motivaatiota työntekijältä kuin palveluihin sitoutuminen edellyttää nuorelta. Se haastaa käyttämään luovuutta, olemaan rohkea ja astumaan ulos ”mukavuusalueelta”. Etsivän työtteen menetelmästä voi saada monipuolisen ja dynaamisen kumppanin, joka pitää käyttäjänsä vireessä.

LÄHTEET

Arnkil, T. Eriksson, E. & Arnkil, R. 2000. Palveluiden dialoginen kehittäminen kunnissa. Sektorikeskeisyydestä ja projektien kaaoksesta joustavaan verkostointiin. Stakes: Raportteja 253. Helsinki.

Auvinen-Tonrberg, O. 2008. On sinusta kiinni joudutko pataan vai pääsetkö juhlimaan leirinuotiolle. Narratiivinen tutkimus etsivän työn tekijöiden tarinoista työstään. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Pro gradu –tutkielma. Tulostettu 1.2.2010 <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu02338.pdf>

Avustukset etsivään nuorisotyöhön 2009. Viitattu 12.3.2010
http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Nuoriso/nuorisotyön_avustukset/TP_EtsivanTyönAmmattilaistenPalkkaus/myönnetyt/etsiva_nuorisotyö_2009.pdf

Eronen, A., Londén, P., Perälähti, A., Siltala, A. & Särkelä, R. 2009. Sosiaalibarometri 2009. Ajankohtainen arvio kansalaisten hyvinvoinnista, palveluista ja palvelujärjestelmän muutoksesta. Yhteenveto ja johtopäätökset. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Tulostettu 25.2.2010 http://www.stkl.fi/SB2009_yhteenveto.pdf

Etsivän työn hankehakemus 2008. Lempäälän kunta. Nuorisopalvelut.

Etsivä työparitoiminta, raportointi 2/2008. Nuorten työpajatoimintaan liittyvä etsivä työ. Opetusministeriön nuorisoyksikkö. Viitattu 12.3.2010
http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Nuoriso/nuorisotyön_kohteet_ja_rahoitus/etsiva_nuorisotyö/liitteet/etsivatyöparitoiminta2008.pdf

Eskola, J. 2007. (Teema)haastattelututkimuksen toteuttamisesta. Teoksessa Viinamäki, L. & Saari, E. (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerius Kirjapaino Oy, 44–45.

Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi nuorisolain sekä opiskelijavalintarekisteristä ja ylioppilastutkintorekisteristä annetun lain 5 §:n muuttamisesta. Tulostettu 16.2.2010
<http://www.edilex.fi/virallistieto/he/fi/20100001.pdf>

Hallituksen strategia-asiakirja 2007. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 18/2007. Viitattu 20.7.2009 <http://www.vnk.fi/julkaisukansio/2007/j18-j19-hallituksen-strategia-asiakirja/pdf/fi.pdf>

Heikkinen H. L.T. 2008. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa Heikkinen H.L.T., Rovio E. & Syrjälä L. (toim.) 2008. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3. korj. painos. Helsinki: Hansaprint Direct Oy, 16–17, 23–30, 32–37.

Heikkinen H.L.T., Huttunen, R. & Moilanen, P. (toim.) 1999. Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: Atena kustannus, 26–31, 155–170.

Heikkinen H.L.T., Kontinen T. & Heikkinen P. 2008a. Toiminnan tutkimisen suuntaukset. Teoksessa Heikkinen H.L.T., Rovio E. & Syrjälä L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3. korj. painos. Helsinki: Hansaprint Direct Oy, 43–47.

Heikkinen H.L.T., Rovio E. ja Kiilakoski T. 2008b. Toimintatutkimus prosessina. Teoksessa Heikkinen H.L.T., Rovio E. ja Syrjälä L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3. korj. painos. Helsinki: Hansaprint Direct Oy, 78–82.

Heikkinen H.L.T., Rovio E. ja Syrjälä L. 2008. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3. korj. painos. Helsinki: Hansaprint Direct Oy.

Heikkinen H.L.T., & Syrjälä L. 2008c. Tutkimuksen arviointi. Teoksessa Heikkinen H.L.T., Rovio E. & Syrjälä L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3. korj. painos. Helsinki: Hansaprint Direct Oy, 145, 148–160.

Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13.–14., osin uudist. painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Hjort, H. 1995. Etsivän työn psykologiaa. Alkuperäisteos: Det oppsøkende arbeidet psykologi. Universitetsforlaget AS 1988. Suomen Nuorisoyhteistyö Allianssi ry.

Huhtajärvi, P. 2007. Ammatillinen etsivä työ. Teoksessa Hoikkala, T. & Sell, A. (toim.) Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Helsinki: Hakapaino, 446–451.

Huovinen T. & Rovio E. 2008. Toimintatutkija kentällä. Teoksessa Heikkinen H.L.T., Rovio E. & Syrjälä L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3. korj. painos. Helsinki: Hansaprint Direct Oy, 94.

Kaukonen, R. 2007. Tilastoista syrjäytyneitä nuoria on noin 14 000. Tilastokeskus. Viitattu 5.9.2008 http://www.stat.fi/artikkelit/2007/art_2007-11-07_002.html

Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus. Kenttätöytä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Vastapaino.

Lapsi- ja nuorisopoliittinen kehittämisohjelma 2007–2011. Opetusministeriön julkaisuja 2007:41. Viitattu 20.7.2009 <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2007/liitteet/opm41.pdf?lang=fi>

Lempäälä strategia 2006–2020. Tulostettu 5.9.2008 http://www.lempaala.fi/hallinto_ja_talous/kunnan_strategia/

Lempäälän lapsi- ja nuorisopoliittinen ohjelma. 2007. Lempäälän kunta. Tuloste 17.4.2007.

Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Teoksessa Metsämuuronen, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 80, 103.

Määttä, M. 2007. Yhteinen verkosto? Tutkimus nuorten syrjäytymistä ehkäisevistä poikkihallinnollisista ryhmistä. Helsingin yliopisto. Sosiologian laitos. Tutkimuksia nro 252. Väitöskirja. Tulostettu 6.10.2008 <https://oa.doria.fi/bitstream/handle/10024/7063/yhteinen.pdf>

Nuorta ei jätetä - Puhalletaan yhteen hiileen. Moniammatillista viranomaistyötä ja sen lakisääteistämistä selvittävän poikkihallinnollisen työryhmän muistio. 2009. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2009/5. Tulostettu 23.1.2009 <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/tr5.pdf?lang=fi>

Saari, E. 2007. Mitä – pitääkö tutkijan olla myös käytännön toimija? Teoksessa Viinamäki, L. & Saari, E. (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Tammi, 124–126, 130–140, 143.

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2007. Muutosta johtamassa. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Seppänen-Järvelä, R. & Vataja, K. 2009. Mitä työyhteisölähtöinen prosessikehittäminen on? Teoksessa Seppänen-Järvelä, R. & Vataja, K. (toim.) Työyhteisö uusille urille. Kehittäminen osaksi arjen työtä. Juva: PS-kustannus, 13, 17.

Tarvainen, T. 2010a. Länsi-Suomen alueen etsivän työparitoiminnan koordinaatioryhmän kokous. 4.2.2010.

Tarvainen, T. 2010b. Etsivän työn kirjaprojekti. Email jaana.mannikko@hotmail.com 11.3.2010. Tulostettu 21.3.2010.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Tuomi J. & Sarajärvi A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Vehviläinen, J. 2005. Rajatonta palvelua? Nuorten osallisuushankkeen arvioinnin väliraportti. Viitattu 24.3.2010 http://www.oph.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/oph/embeds/47184_osallisuushanke.pdf

Viitala, R. 2006. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. 2. painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

15,5 milj. euroa nuorten työllistämiseen ja koulutukseen. Työ- ja elinkeinoministeriö 2008. Tiedotteet: Työ 22.1.2008. Viitattu 6.10.2008 http://www.tem.fi/index.phtml?96107_m=90486&s=3407

Etsivän työ hanke
Työpariverkoston työpapereita



Etsivän työotteen mallintaminen työpariverkostossa

Etsivä työote omassa työssä ja työyhteisön toiminnassa

Saatteeksi

Työpariverkoston kehittämistehtävän *ETSIVÄN TYÖOTTEEN MALLINTAMINEN OSAKSI JOKAISEN TYÖNTEKIJÄN TYÖTÄ. TYÖOTTEEN LEVITTÄMINEN JA JALKAUTTAMINEN OMAAN TYÖYHTEISÖÖN.* toteuttaminen lähtee liikkeelle työpariverkoston jäsenten henkilökohtaisen työskentelyn kautta vastaamalla alla olevaan kyselyyn 23.12.08 mennessä. Työskentelyä jatketaan tammi-helmikuussa toteutettavilla haastatteluilla, jossa kyselyn teemojen työstämistä jatketaan. Tarkoitus on että työpariverkoston jäsenet työstävät mallia omalta osaltaan ja levittävät ja juurruttavat sitä myös omaan työyhteisöönsä.

Seuraavaksi on lyhyesti kerrottu ammatillisesta etsivästä nuorisotyöstä sekä kuvattu etsivää työotetta. Toivon tämän johdattelun auttavan sinua avaamaan ajatuksiasi omalle etsivälle työotteellesi.

Ammatillisen etsivän nuorisotyön määrittelyä

Ammatillisella etsivällä työllä tarkoitetaan kenttätönnä mallia, jossa moniammatillinen työpari työskentelee kentällä ja vie apua sinne missä nuoret oleskelevat ja viettävät aikaansa. Tavoitteena on löytää ne nuoret, jotka eivät voi, osaa, tahdo tai jostain syystä pysty hakeutumaan olemassa olevien palveluiden piiriin. Työpari luo kontakteja, motivoi sekä tukee ja auttaa nuorta löytämään hänen omat ratkaisunsa. Etsivän työn perustehtävänä on siis etsiä, löytää ja auttaa avun tarpeessa olevia nuoria, jotka eivät jostain syystä käytä olemassa olevia palveluita tai eivät ole tulleet niissä autetuiksi. Etsivän työn keskeisiin rakenteisiin kuuluvat etsiminen, työparityöskentely ja verkostomainen työtapo. (Huhtajärvi 2007, 446, 451, 453.)

Suomessa ammatillinen etsivä työ aloitettiin Tampereella nelivuotisena etsivän nuorisotyön kokeiluprojektina vuosina 1991-1995. Kokeilulla haluttiin kehittää uusia työtapoja ja -menetelmiä nuorisotyön ja sosiaalitoimen välimaastoon. Tavoitteena oli kokemusten kerääminen eri ammattikuntien välisestä vuorovaikutuksesta ja yhteistyöstä, rikkoa perinteisiä ammattikuntarajoja sekä yhdistää resursseja. Projektin lähtökohtana oli Norjassa kehitetyt sosiaalisen kenttätönnä malli, jolla pyrittiin auttamaan riskioloissa eläviä nuoria. (Huhtajärvi 2007, 451.)

(jatkuu)

Etsivä työote työpariverkostossa

Etsivän työn hankkeessa etsivä työote määritellään työmenetelmäksi tai toimintatavaksi, jolla työtä nuorten syrjäytymisen ehkäisemiseksi tehdään. Etsivän työn hankkeessa ei siis ole kyse perinteisestä ammatillisesta etsivästä (nuoriso) työn toteuttamisesta jalkautumalla nuorten toimintaympäristöön vaan kyse on jokaisen työntekijän omaan työhön soveltuvan työmenetelmän eli työotteen kehittamisestä. Etsivän työn avulla on tarkoitus löytää tukea tarvitsevat nuoret ja saattaa niiden palvelujen piiriin, jotka parantavat nuorten arjenhallintataitoja ja valmiuksia hakeutua koulutukseen tai työhön. Työpariverkoston toiminnalla pyritään vastaamaan nykyistä paremmin syrjäytyneiden ja syrjäytymisvaarassa olevien nuorten avun ja palvelun tarpeeseen. Etsivä työote kytkeytyy sekä ennaltaehkäisevään että korjaavaan työhön toimijan työnkuvasta, palvelusta sekä nuoren tilanteesta riippuen. Etsivä työote on yksi osa jokaisen työntekijän ammatillista työkalupakkia. Etsivä työote on jokaisella omanlaisensa toimenkuvasta ja työtehtävästä riippuen. Kehittämishankkeen tavoitteena on jokaisen työhön sopivan etsivän työotteen kehittäminen siten, että toiminta vastaa nuoren syrjäytymisen ehkäisyn haasteisiin.

Kyselyyn vastaaminen

Vastaa ohessa olevaan kyselyyn sähköisesti. Kirjoita vastauksesi valkoiseen vastauskenttään kysymyksen alle. Kenttä laajenee tekstin pituuden mukaan. Tallenna vastauksesi *oma nimi, etsivä työote, pvm* (esim. Jaanan etsivä työote 8.12.08) ja lähetä se sähköpostilla allekirjoittaneelle 23.12.08 mennessä. Kiitos.

Työn iloa!

T. Jaana

Etsivän työtteen mallintaminen työpariverkostossa

Etsivä työote omassa työssä ja työyhteisön toiminnassa

Vastaajan nimi:
Päiväys:
Millä tavoin / mistä / kenen avulla voisit etsiä niitä nuoria jotka tarvitsisivat apuasi ja tukeasi mutta
<ul style="list-style-type: none"> he eivät ole hakeutuneet tarjoamiesi palvelujen piiriin?
<ul style="list-style-type: none"> heitä ei ole ohjattu tarjoamiesi palvelujen piiriin?
<ul style="list-style-type: none"> he eivät ole saapuneet tarjoamiesi palvelujen piiriin?
Millaisia aukkoja olet havainnut
<ul style="list-style-type: none"> palvelun piiriin hakeutumisessa, ohjautumisessa tai saapumisessa?
<ul style="list-style-type: none"> jatko-ohjauksessa toisen palvelun piiriin?
<ul style="list-style-type: none"> jatko-ohjaukseen liittyvän seurannan järjestämisessä?
Millä tavalla näitä aukkoja voisi paikata?
Mitkä seikat / millaiset rakenteet helpottaisivat tai tukisivat aukkojen paikkaamista oman työhösi liittyen?
Miten työyhteisösi jäsenet tai muu palveluverkosto voisi aukkojen paikkaamisessa auttaa?
Ketkä muut työyhteisösi jäsenet / ammattiryhmät voisivat työpaikallasi toteuttaa etsivää työnotetta tai kenen tulisi tietää toimintatavasta?
Millaisia kehittämiskohteita olet havainnut omaan työhön / palveluun liittyen nuorten syrjäytymisen ehkäisemiseksi?
Kuvaa lyhyesti miten aiot kehittää etsivää työtettä omassa työssäsi