

Kirsi Kokkonen

” KOHTAAMISTYÖN YTIMESSÄ ”

Työttömien nuorten kuulluksi tulemisen
kokemuksia palvelujärjestelmässä

Opinnäytetyö
Yhteisöpedagogi (YAMK)

2018



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Kirsi Kokkonen	Yhteisöpedagogi (YAMK)	Huhtikuu 2018
Opinnäytetyön nimi ” Kohtaamistyön ytimessä ” Työttömien nuorten kuulluksi tulemisen kokemuksia palvelujärjestelmässä		92 sivua 6 liitesivua
Toimeksiantaja Tukeva – työvalmennussäätiö sr.		
Ohjaaja Sari Miettinen		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tuoda esiin työttömien nuorten kokemuksia ja ääntä kohtaamisen tärkeydestä ja merkityksellisyydestä. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa, joka auttaa sanoittamaan kohtaamisen dynamiikkaa nuorten palvelujärjestelmässä. Tieto kohtaamisen dynamiikasta auttaa ymmärtämään kokonaisvaltaisesti kohtaamistyötä ja sen vaikutuksia nuoren kuulluksi tulemisen ja osallisuuden kokemuksiin.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena on ollut tutkia, kuinka nuoret kokevat tulevaisuutta kuulluksi kohtaamisissa sekä sitä millaiset tekijät kohtaamisessa vaikuttavat nuoren osallisuuden kokemusten vahvistumiseen. Kohtaamistyön dynamiikan ymmärtäminen auttaa nuoriso-, kasvatusta, ja sosiaalialojen kehittämisessä sekä tuo esille kohtaamistyön ammattilaisten ammatillisia taitoja. Tutkimuksen teoreettinen tausta pohjautuu sosiaalipedagogiseen työorientaatioon ja dialogiseen kohtaamiseen. Tarkoituksena on ollut tavoitella käytännön ja teorian vuoropuhelua, sosiaalipedagogista praksista jossa ydin on toiminnan ja ajatusten reflektoinnissa.</p> <p>Tämä opinnäytetyö on kvalitatiivinen tutkimus. Kvalitatiivisen tutkimuksen tehtävänä on lisätä ymmärrystä, mahdollistaa erilaisia tulkintoja ja mallintaa asioita. Laadullisen tutkimuksen luonne edellyttää monikanavaista tiedon ja aineiston hankintaa. Tässä opinnäytetyössä aineistonkeruu toteutettiin monimenetelmällisesti oppimiskahvila-menetelmää (<i>learning cafe</i>) soveltaen sekä teemahaastatteluin. Opinnäytetyön aineistonkeruuprosessi toteutettiin 2016 heinäkuun ja 2017 tammikuun välillä. Prosessiin osallistui Kuopion Tukeva työvalmennussäätiön starttipajan nuoria. Aineistonkeruuprosessin menetelmävalinnat mahdollistivat nuorten vahvan osallisuuden opinnäytetyön empiirisessä osuudessa.</p> <p>Johtopäätöksinä voidaan todeta, että kohtaamattomuus heikentää nuoren luottamusta yhteistyöhön eri toimijoiden kanssa. Tämän seurauksena syntyy ajalehtimistä ja ongelmien kasautumista. Sen sijaan, mitä enemmän kohtaamisessa on dialogisuuden elementtejä, sitä enemmän nuoret kertovat kokevansa osallisuutta. Osallisuuden lisääntymisen seurauksena nuori tulee vahvemmin kuulluksi omana itsenään ja aktivoituu toimimaan omien voimavarojensa mukaisesti. Nuorten kuulluksi ja nähdäksi tulemisen kokemuksissa korostuvat vuorovaikutukselliset tekijät ja toimintaympäristön merkitys. Tutkimusprosessissa mukana oleminen synnytti nuorille myönteisen ryhmäkokemuksen ja tunteen henkilökohtaisesta onnistumisesta. Nämä olivat tutkimuksen tuloksista inhimillisellä tasolla merkitykselliset.</p>		
Asiasanat dialogi, kohtaaminen, sosiaalipedagogiikka, osallisuus, vuorovaikutus		

Author (authors)	Degree	Time
Kirsi Kokkonen	Master of Humanities	April 2018
Thesis Title		92 pages 6 pages of appendices
"At the heart of encounters" Experiences of young adults regarding being seen and heard in the social support services.		
Commissioned by		
Tukeva – Center for work training		
Supervisor		
Sari Miettinen		
Abstract		
<p>The purpose of this thesis was to present the experiences and opinions of unemployed young adults about the importance and meaningfulness of being seen and heard. The goal was to produce knowledge that helps in describing the dynamics of the encountering. That knowledge helps in understanding the encountering work as a whole and the impacts of it from the perspective of how well the young adults feel they are being heard and involved.</p> <p>The aim of the thesis was to investigate how well the young adults feel they are heard and what kind of elements affect that feeling. Understanding the encountering dynamics enables to develop youth, upbringing and social fields, and visualizes the qualities required in encountering work. The theoretical background for the research is based on the social pedagogical orientation and dialogical encountering. The aim was to promote dialogue between theory and practice, the social pedagogical praxis the core of which is in the reflection of action and thoughts.</p> <p>This thesis was qualitative research with the purpose of adding understanding, enabling various interpretations, and modelling the work. The nature of qualitative research requires material being collected via multiple channels. In this thesis the material was collected using the Learning Cafe method and theme interviews. The process of collecting material was implemented between July 2016 and January 2017, with the participants from Tukeva center for work training workshop. With the chosen methods, it was possible to involve young adults in the empiric part of the research.</p> <p>An outcome was that the young adults' trust towards the counterparties is decreased when they was no proper interaction. Due to that, problems started to increase. On the other hand, the more dialogical elements are found in the encounter, the more involved the young adults feel. Through the involvement the young adults feel they are heard and seen as they are, so they become more active in using their own resources.</p> <p>The dialogical elements are emphasized in the positive experiences of young adults, regarding them being heard and seen. Environmentally, the "easy access" kind of environments are important. Being involved in the research process created a positive group experience and a feeling of personal success with the young adults. These are the most important results of the research from the human perspective.</p>		
Keywords		
dialogue, encountering, interaction, involvement, socialpedagogy		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	SOSIAALIPEDAGOGINEN TYÖORIENTAATIO	9
2.1	Työorientaation lähtökohdat.....	9
2.2	Subjektiuden vahvistaminen	12
2.3	Osallisuuden herättely	14
3	KOHTAAMISTYÖ	17
3.1	Kohtaamisen hetki	17
3.2	Kohtaamisen dynamiikka.....	20
3.3	Kohtaamisen vuorovaikutusorientaatiot	22
3.3.1	Asiantuntijakeskeinen vuorovaikutusorientaatio.....	22
3.3.2	Asiakaskeskeinen vuorovaikutusorientaatio.....	24
3.3.3	Dialoginen vuorovaikutusorientaatio	25
4	KOHTI DIALOGISUUTTA.....	27
4.1	Dialogi.....	27
4.2	Dialoginen asenne	29
4.3	Dialoginen toiminta	31
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	34
5.1	Starttipaja tutkimuksen yhteistyökumppanina.....	34
5.2	Tutkimustehtävä	36
5.3	Aineistonkeruumenetelmät	37
5.4	Aineistonkeruuprosessi.....	40
5.4.1	Ensimmäinen kohtaamiskahvila.....	41
5.4.2	Toinen kohtaamiskahvila.....	44
5.4.3	Kolmas kohtaamiskahvila.....	45
5.5	Aineisto ja analyysi	48
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	49

6.1	Kuulluksi tuleminen.....	49
6.2	Kohtaamattomuus.....	58
6.3	Osallisuus.....	65
7	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	70
8	POHDINTA.....	74
8.1	Aineistokeruumenetelmien toimivuus.....	74
8.2	Luotettavuus ja toistettavuus.....	75
8.3	Kehittämisaajatukset.....	77
	LOPUKSI.....	78
	LÄHTEET.....	82

LIITTEET

Liite 1. Tutkimuslupa

Liite 2. Sopimus opinnäytetyön tekemisestä

Liite 3. Infokirje starttipajalaisille

Liite 4. Ensimmäisen kohtaamiskahvilan kulku

Liite 5. Teemahaastattelun runko

Liite 6. Kolmannen kohtaamiskahvilan kulku

1 JOHDANTO

Julkisessa keskustelussa nuoria koskevia tarinoita on kahdenlaisia. On ne nuoret, jotka menestyvät, ja ne nuoret, jotka syrjäytyvät. Uhkakuvana on taval-lisuuden katoaminen. Sitran ja THL:n (Hilli ym. 2017) uusin tutkimus nuorten syrjäytymisen hinnasta valottaa peruskoulun jälkeisen koulutuksen tärkeyttä syrjäytymisen vastaisessa taistelussa sekä syrjäytymisen mekanismien tun-nistamisen mahdollisuuksia. Tutkimus perustuu empiiriseen aineistoon, ja sen taustalla on syrjäytymisen riskiluokitus. Tutkimuksen mukaan syrjäytymistä ennakoivia tekijöitä lapsuudessa on vanhempien matala koulutustaso, per-heen rakenteelliset muutokset, päihde- ja mielenterveysongelmat ja pitkä toi-meentulotuen tarve.

Suomalaisen arvomaailman kulmakivi on ollut useita vuosikymmeniä palkka-työ. Palkkatyö on ollut tapa liittyä yhteiskuntaan ja näin ansaita itselleen täysi yhteiskunnallinen jäsenyys. Työttömyys on ollut häpeä. Työttömyyteen ei ole totuttu, vaikka 1990-luvun laman seurauksena työttömyys kosketti yhä use-ampaa ja talouspoliittiset päätökset tuottivat monille sosiaalista ja inhimillistä hätää. Nykyään on opittu ajattelemaan, että työelämän muutokset voivat osua kenen tahansa kohdalle. Työn ulkopuolelle jäänyt ihminen ei kuitenkaan saa edelleenkaan samaa arvostusta kuin työssä oleva. (Komonen 2017; Särkelä 2011, 17.) Tämä asenteellinen näkökulma näkyy nykyhallituksen asettamissa työttömyyden hoitoon liittyvissä lakimuutoksissa mm. 1.1.2018 voimaan tul-leen työttömyysturvan aktiivimallin muodossa. Laki on herättänyt keskustelua ja myös kansalaisaloitteen, jossa otetaan kantaa lain rangaistusluontoiseen käytäntöön työttömän aktiivisuuden edellytyksistä ja olemassa olevien työllis-tymistä edistävien palveluiden saatavuudesta. Aktiivisuus sinänsä nähdään hyvänä asiana.

Yhteiskunnassamme vallitsee kilpailun ja yksilökeskeisyyden ilmapiiri, joka luo kuvaa kovien arvojen yhteiskunnasta. Osallisuutta määritellään pitkälti opinto-jen, työpaikan ja ansiotason perusteella. Ihmisen aseman nähdään olevan yhteydessä hänen kulutuskykyynsä, joka on riippuvainen työstä saadusta pal-kasta. Ihmiset, jotka eivät yllä näihin osallisuuden puitteisiin, jäävät ulkopuoli-siksi. Vaativuus yhteiskunnalliseen osallisuuteen ja siihen kiinnittymisen vai-keudet ovat ajaneet monia nuoria ahtaalle. Nuorille on ollut jo pitkään itses-

täänselvyys työn niukkuus, mutta halukkuus ja paine tehdä työtä on suurimmalla osalla nuorista suuri. Työ yhdistetään onnellisen elämän ehtoihin. (Komonen 2017; Kaartinen-Koutaniemi 2012, 102-104.)

Nuorten sukupolvikuvat sisältävät paljon ajan kuvaan liittyviä mahdollisuuksia, mutta myös paineita nuoren yhteiskunnalliseen osallisuuteen. Atomisoituminen kuvaa nuorten yksilöllisyyttä ja vapautta ja toisaalta painetta tehdä yksilöllisiä elämänvalintoja. Portfoliosukupolvi viittaa kilpailuyhteiskuntaan, jossa nuoren tulee koko ajan kerätä todisteita omasta osaamisestaan ja kyvystään henkilökohtaiseen ansioluettelonsa, jotta pysyy koulutus- ja työmarkkinoiden vauhdissa mukana. Brändätty sukupolvi kuvaa nuorisokulttuurin kaupallisuutta ja brändien ja mainonnan merkitystä nuoren mediaympäristöissä. Diginatiivit nuoret ovat syntyneet kiivaan teknologian kehityksen keskelle, ja digitaalinen teknologia on ollut nuorten arjessa läsnä koko ajan. Milleniaalit viittavat nuorten aikuisten minä-sukupolveen, jossa keskeisinä piirteinä nähdään itsevarmuus ja suvaitsevaisuus. Bumerangi-sukupolvi joutuu työn saamisen vaikeudesta ja suurten kaupunkien asumiskustannusten nousun vuoksi siirtämään aikuistumisriitettä kauemmaksi. Siirtymät lapsuudesta aikuisuuteen nuoruuden kautta eivät enää ole yhtä selkeitä. Tulevaisuuden epävarmuuden vuoksi vanhemmilla on vaikeuksia ohjata nuoria oikeille poluille ja oikeiden valintojen äärelle. (Komonen 2017, 18-20.)

Ajan henki ja työttömyys nuoren elämäntilanteena asettaa tarpeen yhteiskunnalliselle avulle ja palveluille. Suomalainen yhteiskunta- ja hyvinvointipalvelujärjestelmä on laadukas ja monipuolinen. Hankaluutena on palvelujärjestelmän sektoroituneisuus, moniportaisuus ja jäykkyys. Palvelujärjestelmämallit ovat asiantuntijoiden määrittelemiä ja usein ylhäältä alaspäin rakennettuja. Nuori, joka vähillä voimavaroilla etsii itselleen apua, ei pysty tai löydä sitä palveluviidakosta. Palvelussa käytettävä kieli, aika ja tarjoamisen tapa eivät usein osu kohdalleen nuoren tarpeisiin. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 102-104.)

Nuorten syrjäytyminen ja palveluiden ulkopuolelle jääminen ovat edelleen suuri haaste huolimatta tarjolla olevista palveluista ja tukimuodoista. Syrjäytymisen inhimillinen puoli näkyy nuoren elämänselityksessä, jonka myötä moni nuori tarvitseekin pitkäkestoisempaa ja intensiivisempää yksilöllistä tukea päästäkseen kiinni arjenhallintaan ja omiin unelmiin. (Hannila-Niemelä ym. 2015, 5-7.)

On kasvanut tarve kehittää nuorten hyvinvointipalveluja siihen suuntaan, jossa nuori kohdataan siellä, missä hän itse on omasta syystään riippumatta voimaton. Matalan kynnyksen ideologian ja nuoren kohtaamista arvostavan palvelun muotoja ovat olleet etsivä nuorisotyö, nuorten työpajatoiminta, ohjaamistoiminta, nuorten asumisentukipalvelut ja jalkautuvat kotiin vietävät hoidolliset työmuodot sekä Tajua Mut! -toimintamalli. Palveluiden tunnusmerkkejä ovat moniammatillisuus, helposti lähestyttävyyys eli matala kynnyksisyys, kohtaaminen, aika ja rinnalla kulkemisen periaate. Näillä palveluilla on haluttu vaikuttaa ehkäisevästi nuorten tilanteen monimutkaistumiseen.

Nuorisotutkimusseuran Nuoret Luukulla julkaisussa todetaan, että nuorten syrjäytymisestä on viime aikoina tehty paljon tutkimuksia ja selvityksiä. Monissa niissä nuorten asema ja nuorten oma näkökulma ja heidän kokemuksensa kohtaamisista palvelujärjestelmissä jäävät vähälle huomiolle, jopa sivuun. Nuorten kokemuksista peruspalvelujen käyttäjinä on ollut liian vähän tietoa. Ilmaan herätetäänkin kysymys, mitä nuoren kokemustieto toisi lisää hyvinvointipalvelujen kehittämiseen ja kohtaamistyöhön. (Aaltonen ym. 2015, 9-11.)

Ajankohtaiseksi kohtaamistyön pohtimisen tekee hallitusohjelman kärkihankkeet ja useat lakimuutokset. Nuorisotakuun kehittäminen yhteisötakuun suuntaan on uuden hallituksen kärkihanke, jossa pyritään muokkaamaan nuorten palveluista yhtenäinen kokonaisuus. Kehittämisen keskiössä ovat kynnyksettömät monialaiset ohjaus- ja tukipalvelut, etsivän nuorisotyön ja yksilövalmennuspalvelujen lisääminen. (Ratkaisujen Suomi 2015.) Näiden ajankohtaisten näkökulmien vuoksi on herkkullista tutkia kohtaamistyötä ja nuorten kuulluksi tulemisen kokemuksia. Nuorten työllisyyspalvelut, Kelan ja sosiaalitoimen toimintamuutokset antavat myös perusteluja ja syyn, miksi nuoria olisi tärkeää kuulla juuri nyt toimintojen kehittämistyön pohjaksi.

Ajankohtaisuuden lisäksi kohtaamistyön pohtimiseen minulla on myös henkilökohtainen intressi. Tähän ovat vaikuttaneet työhistoriani lisäksi eri koulustaustaiset työparit, erilaiset työyhteisöt ja työn muuttuminen moniammatilliseksi. Kiilakoski ym. (2015) toteavat, että nuorisotyötä on tullut tarve alkaa sanallistamaan ja määrittelemään teoreettisemmin, jotta yhteinen ymmärrys nuorisotyöntekijöiden kesken, yhteistyötahojen ja rahoittajien välillä olisi selkeämpi

siitä, mitä nuorisotyö on ja miksi sitä tehdään. Ajatukseni ryhtyä tutkimaan kohtaamistyön ydintä peilaa tätä sanallistamisen ja määrittelemisen tarvetta. Toivon pystyväni paremmin jatkossa määrittelemään omaa ammatillista osaamistani ja valitsemaani työtettä eri työtilanteissa. Työni tarkoitus on myös tuoda näkökulmaa kohtaamistyön osaamisen alueista, nuorisotyön ammatillisista kompetensseista. Opinnäytteeni tuottaa tietoa kohtaamistyön kehittämistarpeista nuoriso-, sosiaali- ja kasvatusaloille, joissa kohtaamistyötä tehdään eriasteisena. Toivon tämän tiedon herättävän dialogia kehittämisen rakennusaineiksi.

Sosiaali-, nuoriso- ja kasvatusalalla kasvokkain tapahtuvan vuoropuhelun päämääränä on kuulluksi ja autetuksi tulemisen kokemus (Väisänen ym. 2009, 6-7). Nuorisotyöllisissä töissä työskentelemme erilaisissa ympäristöissä. Kuulemme ja näemme nuorten kokemuksia palveluverkostossa sukkuloimisesta ja koetamme peilata ja tulkata parhaamme mukaan nuorta oikealle luukulle. (Toikko 2012, 1-2.) Opinnäytetyöni tarkasteltavana olevat ilmiöt nousevat työelämästä viidentoista vuoden ajalta sosiaalisen nuorisotyön kohtaamis-työstä, nuorten kokemusten kuulemisesta ja monialaisesta verkostotyöstä. Tässä opinnäytetyössä tutkimusaiheena ovat alle 29-vuotiaiden työttömien nuorten kuulluksi tulemisen kokemukset nuorten palvelujärjestelmässä. Kuulluksi tulemisen kokemusten lisäksi tutkin niitä seikkoja, jotka vahvistavat nuorten osallisuuden kokemuksia näissä kohtaamisissa. Opinnäytetyön taustalla vaikuttavat sosiaalipedagogisen työorientaation ja dialogisen kohtaamisen teoriat. Tutkimuskontekstina toimi Nuorten starttipaja Kuopiossa. Toteutin opinnäytetyön empiirisen osuuden monimenetelmällisesti oppimiskahvila-menettelmiä soveltaen sekä teemahaastatteluja tehden kesällä 2017.

2 SOSIAALIPEDAGOGINEN TYÖORIENTAATIO

2.1 Työorientaation lähtökohdat

Opinnäytetyöni teoreettinen lähtökohta on sosiaalipedagogisessa työorientaatiossa. Kurjen (2007, 30-32) mukaan sosiaalipedagoginen työorientaatio on sellaista sosiaalista kasvatusta, joka auttaa yksilöä kasvamaan yhteiskuntaan ja yhteiselämään toisten ihmisten kanssa. Sosiaalisella kasvatuksella pyritään tukemaan ihmisiä tilanteissa, joissa kiinnittyminen sosiaalisiin verkostoihin on

heikkoa ja sen vuoksi yksilön on vaikea toimia aktiivisena täysivaltaisena yhteisön ja yhteiskunnan jäsenenä. Tämän tukemisen avulla ihmiset kykenevät pikkuhiljaa pienin askelin itse muuttamaan ja kehittämään omaa elämää ja yhteisöä täydemmäksi ja inhimillisemmäksi arkielämäksi. (Kurki 2007, 30-32.) Freire (2005, 50-51) näkee sosiaalipedagogiikan kuuluvan kaikille. Ei vain marginaaleiksi tai syrjäytyneiksi määritellyille ihmisille ja ilmiöille sopivaksi. Kaikkien sosiaalipedagogiikka tarkoittaa sitä, että kenenkään ei tule sopeutua siihen mikä ei tuota onnellisuutta elämään. Sen avulla ihmiset saavat voimaa uskoa siihen, että on oikein luoda omannäköistä ja itselleen sopivaa elämää, vaikka se ei kulkisi käsi kädessä tämänhetkisten yhteiskunnallisten odotusten ja normien mukaan. (Ryynänen 2011, 43.)

Siitosen (1999) mukaan sosiaalipedagogisesti orientoituneen työn tavoitteena on nuoren voimaantumisen prosessi. Voimaantuminen on yhteydessä ihmisen hyvinvointiin. Voimaantumisen myötä ihminen kokee olevansa itse oman elämänsä paras asiantuntija ja auktoriteetti. Yksilön sisäisenä prosessina voimaantuminen on luonteeltaan mahdollisuusajattelua, vaihtoehtojen näkemistä ja valinnanvapautta. Siihen kuuluu lisäksi vapaus toimia ja kyky muuttaa elämää. Siitosen (1999) määritelmän mukaan voimaantunut ihminen on löytänyt omat voimavaransa. Hän on itse itseään ja omaa todellisuuttaan määräävä ja ulkoisesta pakosta vapaa. Voimaantumisen prosessissa toinen ihminen ei ole häntä voimaannuttanut, vaan hän on itse tullut voimaantuneeksi. Voimaantumisen kasvamisen auttaa ihmistä ottamaan vastuuta omasta elämästään ja valinnoistaan. Siihen liittyvät henkilön voimavarojen löytyminen, elämänhallinnan ja toimintakykyisyyden lisääntyminen. Siitosen (1999) mukaan sisäisen voimaantumisen rakentuminen on aina yksilöllinen prosessi, mutta se muodostuu vain vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. Tämän vuoksi tarvitaan ihmistä kuuntelevaa ja ymmärtävää dialogista toimintatapaa. Sosiaalipedagogisen työorientaation keskeinen näkökulma on kiinnostus yksilön ja yhteisön suhteesta. (Kurki 2007, 30-32.)

Sosiaalipedagoginen käytäntö toteutuu sosiaalipedagogisena väliintulona. Työ voi kohdistua syrjäytymisen prosessin eri vaiheisiin korjaavana tai ennaltaehkäisevänä toimintana. Parhaimmillaan sosiaalipedagoginen toiminta nostaa esiin uudenlaisen elämän ajatuksia, sekä millaisin keinoin syrjäytymiseen ja epäsosiaalisuuden eri muotojen ehkäisemiseen ja lievittämiseen voi kehittyä. Hy-

vässä sosiaalipedagogisessa prosessissa löydetään Hämäläisen (1999) mukaan niitä omannäköisiä tapoja olla ihminen ja vähennetään paineita siitä, millainen ihmisen yhteiskunnallisena ja yhteisöllisenä olentona kuuluisi olla. (Hämäläinen 1999, 30-31.) Lipsanen-Rogers (2005) toteaa, että sosiaalipedagoginen työ on käytettävissä olemista yksilölle tai yhteisölle, joka ei löydä keinoja itsensä näköiseen hyvään elämään ilman rinnalla kulkijaa. Sosiaalipedagoginen työ on rinnalla kulkemista ja ihmisten kohtaamista, oleelliseksi siinä nousee ihmisten välinen vuorovaikutus.

Ranne (2005, 16) kuvaa sosiaalipedagogisen työn lähtökohdaksi sosiaalisen diagnoosin tekemistä. Se tarkoittaa yksilön ja ryhmän sosiaalisen ympäristön havainnoimista ja huomioonottamista. Ihminen on oman elämänsä keskiössä oleva subjekti. Arjen ehtojen ymmärtäminen on työskentelyn kannalta oleellista. Arkilähtöinen sosiaalipedagogiikka pyrkii tekemään pirstaleisista palasista rakentuvan arjen ymmärrettäväksi. Työntekijällä on usein rajalliset mahdollisuudet ymmärtää yksilön kokemusmaailmaa. Tämän ymmärryksen lisäämiseksi tarvitaan yksilön arjessa tapahtuvaa kohtaamista ja vuorovaikutusta. Sosiaalipedagogisen intervention kautta yksilöä autetaan itse tulkitsemaan ja ymmärtämään elämäntilannettaan ja tiedostamaan muutoksen mahdollisuudet omassa arjessa.

Sosiaalipedagogisessa käytännön työssä käytetään erilaisia työmuotoja ja erilaisia työskentelytasoja. Työ voi olla yksilöllistä ohjausta, ryhmässä ja ryhmän kautta tapahtuvaa pedagogista vaikuttamista, erilaisissa yhteisöissä toimimista, yhteisöjen kasvupotentiaalin hyödyntämistä, poliittiseen toimintaan aktivoimista tai kulttuurista vaikuttamista pedagogisten tarkoitusten saavuttamiseksi. (Hämäläinen 1999, 66.) Työssä korostetaan toiminnallisuutta, yhteisöllisyyttä ja elämyksellisyyttä. Aktiivispedagogiset, yhteisöpedagogiset ja elämyspedagogiset työorientaatiot korostuvat sosiaalipedagogisessa toiminnassa. Niiden avulla ihminen saa uusia kokemuksia ja huomaa itsessään erilaisia puolia. Näin identiteetin rakentaminen ja tahtoa liikuttava keskustelutyö mahdollistaa hetkiä, jolloin ihminen pääsee tarkastelemaan elämänhistoriaa, nykyisyyttä ja tulevaisuutta. (Hämäläinen 1999, 67, 73.)

Tavoitteet työlle syntyvät arjen keskellä. Eri metodien valintaan vaikuttaa tilanne, asiakasryhmä ja työntekijän ammattitaito. Työ vaatii herkkyyttä. Par-

haat vaihtoehdot työlle löytyvät avoimessa vuorovaikutuksessa kaikkien toimijoiden osallistuessa tekemiseen suunnittelusta alkaen. Sosiaalipedagogisella työllä on usein terapeutista vaikutusta, ja se tukee ihmisen samanaikaisia muissa palveluissa tapahtuvia prosesseja. (Hämäläinen 1999, 68-69, 75.)

Ryynänen (2011, 9) toteaa väitöskirjassaan, että sosiaalipedagogiikka on selkeä kasvatustiedettä, jota yhteiskunnan eriarvoistuminen ja sirpaleisuus tarvitsevat vastavoimikseen. Vaikka Ryynäsen tutkimus asettuukin kauaksi Suomesta, Brasiliaan, jossa eriarvoisuus ja köyhyys lieveilmiöineen ovat eriaisteisia, on asiat hyödynnettävissä Suomen eriarvoisuuden ja köyhyyden kasvukehitystä pohdittaessa. Sosiaalipedagoginen arvomaailma korostaa tasa-arvoisuutta, osallistumista, yhteistoiminnallisuutta ja dialogisuutta. Kaikkia niitä asioita, joiden olemassaolo tukee jokaisen ihmisen tärkeyttä ja tämän vuoksi purkaa eriarvoisuutta ja ihmisten luokittelua toisia paremmaksi ja huomommaksi. Tässä tutkimuksessa sosiaalipedagogiikka tarjoaa työlle teoreettisen taustan ja ennen kaikkea työhön orientaation ja ideologian, miten näemme toisen ihmisen ja millaisilla arvoilla työ on latautunut.

2.2 Subjektiuden vahvistaminen

Sosiaalipedagogisen työn tehtävänä on subjektiuden rakentamiseen liittyvien kasvatuksellisten ja yhteiskunnallisten edellytysten tarkastelu ja pedagoginen toiminta näissä ilmenevien ongelmien ja puutteiden korjaamiseksi. Sosiaalipedagoginen työ todentuu erilaisissa ohjauksellisissa pedagogisissa suhteissa. (Hämäläinen 1999, 33-36.) Vehviläisen mukaan (2014, 12) hyvä ohjaus toteutuu kunnioittavassa, rakentavassa kohtaamisessa ja dialogisessa vuorovaikutuksessa. Hän kuvaa ohjausta yhteistoimintana, jossa tuetaan ja edistetään ohjattavan oppimis-, kasvu-, työ-, tai ongelmanratkaisuprosesseja tavoilla, jotka vahvistavat ohjattavan toimijuutta ja motivaatiota.

Sosiaalipedagogisesti on hedelmällistä ja tärkeää työskennellä tilanteissa jossa ihmisillä on vaikeuksia oman paikkansa löytämisessä, kiinnittymisessä ja elämönhallinnassa. Työssä on oleellista auttaa ihmisiä itseapuun ja tuottaa siinä tarvittavaa subjektiutta. Ihmisiä tuetaan yksilönä, että yhteisönä näkemään keinoja omaan elämäänsä vaikuttamiseen sekä toimeen tarttumiseen asioiden muuttamiseksi. Subjektiuus sisältää ajatuksen ihmisen arkipäivässä

tekemien valintojen itsenäisyydestä, vastuunottamisesta, toimimista moraalisen persoonallisuutena sekä tietoista itsensä kehittämistä ja omaan elämänkulkuun vaikuttamista. (Hämäläinen 1999, 60-62.)

Itsetuntemus ja sosiaalinen identiteetti on avaintekijöitä yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja osallisuuteen. Nämä kehittyvät yhteiskunnallisen osallistumisen ja yhteisöihin kuulumisen kautta. Sosiaalipedagogisen työn kautta autetaan ihmistä rakentamaan identiteettiään. Elämänsä institutionaaliseen rakentamiseen ja identiteetin sosiaaliseen muotoutumiseen huomioon kiinnittäminen, sekä ihmisen omien voimavarojen tunnistamiseen ohjaaminen ovat avaintekijöitä ohjattaessa ihmistä oman subjektiivensa vahvistumisen tiellä. (Ranne 2005, 69-70.)

Hämäläinen (1999, 68-71) näkee, että sosiaalipedagogisessa työssä vuorovaikutus on työn tärkeä osa. Subjektiivisuuden vahvistaminen tapahtuu dialogisessa minä - sinä suhteessa kohdaten. Vuorovaikutuksen laadusta riippuu millaista oppimista ja persoonallisuuden kehitystä voi tapahtua. Ihmistä ei voi pakottaa muuttumaan, vaan muuttuminen tapahtuu kasvuprosessin myötä. Kun ihminen näkee itsensä uudella tavalla, hän alkaa tehdä uuden identiteettinsä mukaisia valintoja. Muutosprosessit eivät ole välttämättä helppoja ja ne vaativat aikaa. Tärkeää on työntekijänä herätellä tahtoa ja pitää yllä tahtotilan säilymistä.

Muutosprosessien haasteellisuuden ja yksilöllisyyden vuoksi Särkelä (2011, 27-30) näkee kohtaamisessa olennaiseksi sellaisen suhteen luomisen, jossa asiakas haluaa työskennellä. Särkelän (2011, 27-30) mukaan hyvän työskentelysuhteen tulee olla vastavuoroinen, jolloin työntekijän tulee luopua asiakkaan objektivoinnista tarkastelun kohteena. Sen sijaan työntekijän tulisi subjektiivoida asiakas rinnalleen pohtimaan mahdollisia vaihtoehtoja muutokseen. Asiakkaan oikeassa olemiselle ei jää tilaa, jos työntekijä kuvittelee koko ajan olevansa oikeassa. Tämän seurauksena aitoa ja kehittäväää dialogia ei synny. Hyvä yhteistyösuhde ei synny hetkessä, vaan se on hyvin etenevän työn yksi tulos. Toisaalta se on välttämättömyys, jotta muut asiat etenevät ja päästään yhteisiin tavoitteisiin.

Kiilakoski (2015) tuo esille nuorisotyön näkökulmasta subjektiivisen tukemisen merkitystä ja kuvaa nuorisotyön designia olevan itse kasvava nuori. Nuorisotyön kokemuksellinen ja toiminnallinen työote tuo nuoren näkyväksi, ulkopuolisesta tarkkailijasta sisäpuoliseksi toimijaksi. Tärkeää on kyky herkistyä kokemuksille ja merkityksille, jonka kautta toiminnallisuus ja menetelmän tekniikka nousevat esille. Nuorisotyön yhteisöllisyyden alkuvoimana on kontaktin luominen ja dialogisuus. Työntekijä luo kontaktin havainnoimalla, kuulemalla ja keskittymällä nuoreen ihmisenä ja täysivaltaisena toimijana. Nämä kontaktointin prosessit syntyvät usein toiminnallisuuden kautta. Nuorisotyön haasteena on ollut sanoittaa toiminnan sisältöjä niin, että niiden vaikuttavuus olisi ymmärrettävissä. Nuorisotyön sisällöt jättävät nuoriin kokemuskälkiä: flow-oivalluksina, tunne- ja osallisuuskokemuksina, joiden vaikutus ilmenee nuoren voimaantumisenä elämäntilanteessaan. (Kiilakoski ym. 2015, 144-149.) Nuorisotyöllisessä suhteessa nuoren on mahdollista saada muheva kasvuympäristö, ravintoa ja valoa omalle ainutlaatuiselle kasvuprosessilleen ja tarpeelle tulla nähdyksi. Nuorisotyöllinen suhde syntyy läsnäolosta ja puheesta. Suhteen kehityksen sytyttää yhteinen motivaatio ja ymmärrys siitä millaiseen kasvuprosessiin nuori kokee tarvetta ja millaista maailmaa haluaa ympärilleen luoda. (Kiilakoski ym. 2015, 144-149.)

2.3 Osallisuuden herättely

Osallisuus (*involvement*) ja osallistuminen (*participation*) käsitteet ovat monitulkintaisia ja ne voidaan ideologisesti ymmärtää monella tavoin. Erot johtuvat siitä kuinka omaehtoista osallisuus on, miten siihen sitoudutaan ja kuinka valtasuhteet jakautuvat osallistujan ja osallistajan kesken. Osallisuus tarkoittaa kiinnittymistä yhteiskuntaan, kokemusta jäsenyydestä, mahdollisuutta osallistua, toimia ja vaikuttaa yhteisöissä ja yhteiskunnassa. (Kiilakoski & Gretschel 2012.)

Osattomuutta voidaan pitää osallisuuden vastakohtana, jolloin ihminen ei ole osallinen yhteiskunnassa tärkeänä pidetyistä asioista; sosiaalisista suhteista, työmarkkinoista, taloudellisesta tai yhteiskunnallisesta vaikuttamisesta. Kokemukset osallisuudesta ovat yhteydessä osallistujan henkilökohtaiseen elämämaailmaan, identiteettiin ja verkostoihin. Osallistumiselle on ominaista vapaaehtoisuus ja omakohtainen halu osallistua. Voidaan ajatella, että ilman

osallisuutta osallistumiselta puuttuu merkitys. Tämän vuoksi osallisuus on identiteetin ja kulttuurin näkökulmasta vahvempi käsite kuin osallistuminen. (Närhi ym. 2016, 115-116.)

Erilaisiin yhteisöihin kuuluminen nähdään ihmisen persoonallisuuden kehityksessä ja identiteetin muodostumisessa keskeiseksi tekijäksi. Yhteisö voi parhailtaan tukea yksilön itsenäisyyttä, itsearvostusta, positiivisen identiteetin muodostumista ja pahimmillaan se voi estää ja tukahduttaa yksilön kehitystä. Sosiaalipedagogiseen toimintaan kuuluu yhteisöllisyyden ja osallisuuden eettinen reflektio. (Hämäläinen 1999, 20, 63, 74.)

Nuoren kasvulle ja kehitykselle on tärkeää, että hän voi osallistua yhteisönsä jäsenenä kaikkeen yhteisön toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen. Nuori ei tyydy tarkkailemaan elämää ulkopuolisena mikäli hän kokee, että saa äänensä kuuluviin ja että hänen näkemyksiään arvostetaan. Myönteisen vuorovaikutuksen kautta nuori oppii tutkimaan omia arvojaan ja näkemyksiään. Tämän seurauksena nuoren rohkeus kokeilla lisääntyy ja aikuisten ja vertaisten palautteen avulla hän saa tietoa oikeasta ja väärästä. Näin nuori pääsee muodostamaan itsestään omakuvaa arvokkaana yksilönä ja samalla hyväksyy itsensä keskeneräisenä ja kehittyvänä yhteisön jäsenenä. (Gellin 2011, 95.)

Osallisuudessa onkin kyse sosiaalisesta suhteesta yksilön ja yhteisön välissä. Yksilön kannalta osallisuus voi toteutua kolmenlaisena osallisuuden kokemisen tapana. Yksilö voi olla osa jotakin yhteisöä, toimia osana tai kokea olevansa osa jotakin yhteisöä. Osallisuuden edellytykseksi voidaan nähdä se, että yhteisö hyväksyy yksilön jäsenekseen ja yksilö haluaa olla yhteisön jäsen. (Närhi ym. 2014, 232-234.)

Isola ym. (2017) kuvaa Närhen tavoin osallisuuden osa-alueita kolmella tavalla. Hän kuvaa osallisuutta nuoren omassa elämässä, osallisuutta vaikuttamisen prosesseissa ja osallisuutta paikallisessa hyvässä. Osallisuus omassa elämässä on omien tarpeiden tunnistamista ja itsensä toteuttamista. Osallisuutta voidaan lisätä ihmisten toimintaympäristöjä ja palveluita ymmärrettävämmäksi muuttamalla. Osallisuutta vaikuttamisen prosesseissa voidaan lisätä marginaaliin päätyneiden tai syrjäytyneiden ihmisten vaikuttamisen mahdollisuuksia poliittiseen toimijuuteen vahvistamalla. Epäkohtia ei muuteta vain

yksilöllisiä voimavaroja vahvistamalla, vaan rohkaisemalla vaikuttamaan yhteisiin asioihin. Osallisuutta paikalliseen hyvään lisätään järjestämällä tiloja ja mahdollisuuksia kohdata toinen toisensa yhdenvertaisena. Se on toimintaa, jossa paikallisesti luodaan yhteisöllistä hyvinvointia yhteiskunnalliset hierarkiat ylittäen. (Isola 2017.)

Kiilakoski ja Gretschel (2012, 6) toteavat, että osallisuus on tunnekokemus, jonka edistäminen on keskeinen osa hyvinvointityötä nuorten keskuudessa. Osallisuutta voidaan toteuttaa ja edistää yhteisöissä laajasti. Osallisuuden lähitermejä ovat mukana oleminen, yhteisöllisyys ja toimijuus. Osallisuuden edistämiseen liittyy osallisuuden esteiden poistaminen, joka käytännössä tarkoittaa nuoren putoamisen ehkäisemistä, marginaalisaatioon puuttumista ja ennaltaehkäisevää ja korjaavaa toimintaa. Tämä osallisuustyö voidaan nähdä sosiaalisiin suhteisiin ja poliittisiin suhteisiin vaikuttamisena. Syrjäytymisen ehkäisemisessä on kyse sosiaalisten suhteiden vahvistamisesta, jota tehdään yhteisöllisillä työotteilla. Poliittisiin suhteisiin vaikuttaminen korostaa vallan jakamista, päätöksentekoon osallistumista ja vaikuttamista. Sosiaalipedagoginen työ on usein molempia, jossa huomioidaan nuoren sosiaalisten suhteiden vahvistuminen sekä laajempi vaikuttamistyö.

Tässä tutkimuksessa osallisuudella tarkoitetaan nuoren mahdollisuutta vaikuttaa ja ohjata omaa tulevaisuusprosessia yhteistyössä muiden toimijoiden ja yhteistyöverkostojen kanssa. Osallisuuden edistäminen ja vahvistaminen tapahtuu niissä kohtaamis- ja ohjaustilanteissa, jossa työskennellään nuoren kanssa hänen tulevaisuuttaan koskevissa tapaamisissa ja toiminnoissa. Se tarkoittaa nuoren omaa kokemusta ja osallisuuden tunnetta itseensä ja yhteyttä omiin tarpeisiin ja tavoitteisiin. Se sisältää näkökulman myös laajempaan poliittiseen vaikuttamiseen niiden toimijoiden välityksellä, jotka ovat ammattinsa ja työtehtävänsä puolesta sellaisessa asemassa, että heillä on mahdollisuus tuoda esiin ja pitää yllä nuoren kokemuksellista ääntä. Vaikuttaa näin esimerkiksi nuorten hyvinvointipalveluiden käytäntöihin ja sisältöihin ja kannustaa nuoria tuomaan ajatuksiaan niistä esille.

Asiakkaan osallisuuden korostaminen hyvinvointipalvelujen suunnitelmissa, strategioissa ja ohjelmissa on yleistä. Osallisuus on tunnustettu arvo ja tavoite, vaikka sen käytännön toteutuksessa on edelleen puutteita. Palveluiden

käyttäjien kokemukset ja mielipiteet jäävät usein huomiotta ja juuri niillä olisi tärkeä rooli niiden palveluiden kehittämisessä, jossa asiakkailla on puutteelliset vaikuttamismahdollisuudet elämäntilanteensa vuoksi. Asiakkaan osallisuuden käsite kuvaa asiakkaan kokemusta ja aitoa osallistumista. Asiakslähtöisyys sen sijaan kuvaa organisaatioiden ja työntekijöiden toimintatapaa. (Närhi ym. 2016, 118-119.) Osallisuuden tukeminen ja vahvistaminen on lakiperustaista. Osallisuuteen keskeisesti liittyvät lainkohdat löytyvät Suomen perustuslaista, perusopetuslaista ja nuorisolaista sekä YK:n lapsen oikeuksien sopimuksista ja ihmisoikeusjulistuksesta. Tämän lisäksi osallisuus nähdään tärkeänä yhteisöjen hyvinvointiin liittyvänä arvona sosiaali- ja kasvatusalojen ammattihenkilöiden eettisissä ohjeissa. (Gellin 2011, 42-43.)

3 KOHTAAMISTYÖ

3.1 Kohtaamisen hetki

”Kohtaamisessa kukaan ei ole täysin tietämätön eikä kukaan täysin viisas. On vain ihmisiä, jotka pyrkivät yhdessä oppimaan enemmän kuin sillä hetkellä tietävät.” (Freire 2005, 99.)

Freire (2005, 99) kiteyttää yllä olevassa lauseessa erittäin tärkeän ja oleellisen asenteellisen lähtökohdan kohtaamistyöhön. Roos ja Mönkkönen (2015, 40) näkevät myös, että todellisen kohtaamisen yksi tunnusmerkki on syntykö kohtaamisessa yhteisiä hämmästyksen hetkiä. Tilaa jossa kumpikaan ei tiedä. Aitoa ihmettelyä toisen ja omien esittämien asioiden äärellä pidetään tärkeänä askeleena uusien oivallusten syntymiseen. Tämän tilan saavuttaminen on haastavaa, koska työntekijöillä yleensä on vahva tarve tuntea asiat ja kokea niiden hallittavuutta. Yhteinen tietämättömyys on kovin vaikeaa, mutta edellytys luovalle dialogille. Dialogisen kulttuurin kehittämisen kannalta on tärkeää löytää yhteisen tietämyksen aluetta. Asiantuntija ja viranomaisorganisaatioissa asia voi olla haastavaa, koska tietämättömyys voidaan kokea heidän asiantuntemusta heikentävänä asiana. (Roos & Mönkkönen 2015, 40.)

Tähän haasteeseen törmäsi myös Seppilä omassa opinnäytetyössään. Seppilän opinnäytetyö Pojat ja Dialogisuus on tutkimuksellinen kehittämistyö, jossa kehitettiin kokonaisvaltaiseen kasvuun ja muutokseen tähtäävä työote poikien

kohtaamisessa. Toimintatutkimuksensa Seppilä on tehnyt Helsingin Poikien Talolla sosiaalisen nuorisotyön parissa. Tutkimusaineisto koostuu tutkimuspäiväkirjasta sekä Poikien Talon työntekijöiden haastatteluista. Opinnäytetyön tulokset ja kehitetty työote on seurausta työelämän kokemusten, tutkimusaineiston ja teorian välisestä dialogista. Seppilä toteaa johtopäätöksissään, että aito kohtaaminen voi toimia kasvun ja muutoksen mahdollistajana yksilölle. Opinnäytetyön tulokset kumpuavat poikien maailmasta, mutta kohtaamattomuuden kulttuuri on tuttu ilmiö laajemmaltikin. Sillä jokaisella on tarve tulla kuulluksi ja nähdyksi. Hän toteaa, että aito kohtaaminen on väylä purkaa kohtaamattomuutta, mutta vaatii työntekijältä kriittisyyttä vallitsevia sosiaalisia ja kulttuurisia käsityksiä kohtaan. Seppilä toivoo, että hänen työnsä on yksi kannuste, joka edesauttaa sosiaalisten rakenteiden muuttumista sellaisiksi, että ne eivät estä ihmistä kehittymästä. Seppilä uskoo, että yksilöllisen toimijuuden lisäksi tarvitsemme yhteisöllistä toimijuutta, jossa yhteisöpedagogeilla voisi olla ratkaiseva rooli. (Seppilä 2014, 5-7, 81-82.)

Kohtaamisissa tapahtuu paljon ennakoimattomuutta ja yllätyksiä. Näitä kohtaamisen tilanteita ei voida ratkaista turvautumalla vakiintuneisiin malleihin tai puhtaasti teoreettiseen perustaan. Mitä enemmän työntekijällä on taituruutta asettua tarpeellisella tavalla esille, sitä helpompaa nuorella on hakeutua kontaktiin hänen kanssaan. Työntekijä tekee kohtaamistyötään, jotta asiakkaan tarve tulla kohdatuksi tapahtuu. Työntekijällä tulee olla hyvä tilanteen lukutaito ja notkeaa osaamista ihmisten kohtaamisessa. Kohtaamisentaidot ovat yhdistelmä työntekijän persoonallisuutta ja henkilökohtaista ammattitaitoa. Kontaktin mahdollisuuden tarjoaminen on aktiivista läsnäoloa passiivisen olemisen sijaan. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 74-77.)

Ammattitaitoisella ihmisellä voi olla paljon tietoa, kokemusta ja näkemystä. Kohtaamisessa olennaista on ihmisyyys. Ihmisyyden puuttuessa kohtaamisen hetki epäonnistuu. Ammatillisuutta voi käyttää verhon lailla piiloutumiseen. Aito kohtaaminen tapahtuu elämänpiirien kosketuspintojen kautta. Se ei kuitenkaan tapahdu ymmärtämisen vaan vakavasti ottamisen, läsnäolon ja jakamisen kautta. Ymmärtäminen jättää usein kokijan kokemuksen sivuun. Kokijan kokemus on aina sidoksissa ihmisen omaan elämänselämyksensä historiaan, sisäistettyyn käsitykseen itsestään ja omasta kelpaavuudestaan. Kun ihminen ottaa toisen vakavasti hän arvostaa toisen persoonallisuutta, antaa hänelle aikaa ja tilaa.

Tällöin välittyy ajatus siitä, että elämän yllätyksellisyys; haavoittuneisuus ja eheytyneisyys koskettavat kaikkia ihmisiä. (Mattila 2007, 11-13.)

Mattila (2007, 11-13) kuvaa kohtaamisen olevan käymistä kohti toista ihmistä. Ihmisten välinen kohtaaminen voi tapahtua vain ihmisyyden välityksellä. Kohtaamisessa on unohdettava suorittaminen. Vastausten ja valmiiden neuvojen sijaan aidossa kohtaamisessa on pysähdyttävä kuuntelemaan ja kuulemaan. Suorittamisen tilalle tarvitaan olemista, neuvomisen tilalle jakamista ja ymmärtämisen tilalle välittämistä. Ammatillisuus antaa työntekijälle valtuutuksen toimia, mutta se ei sinänsä auta kohtaamisen hetkissä. Kaljonen (2005, 21-23) näkee samoin, että aito kohtaaminen syntyy ihmisen arvokkuuden oivalluksesta. Usein ihmisen elämisen vaikeudet johtuvat ulkoisista syistä ja elämäntilanteita pohditaan ohjaustilanteissa elämän mielekkyyden kysymyksistä. Elämän mielekkyyttä harvoin ratkaistaan sanoilla, joten työntekijän on omilla teoillaan osoitettava, että on kuullut toista. Kuulemisen taustalla on välittäminen. Välittäminen alkaa välittämisestä ja välitettäväksi tulemisen kokemuksesta. Välittämisen kokemus tarvitsee syntyäkseen vuorovaikutusta toisten kanssa. Toisen kuuntelemisen ja huomioimisen taito sekä toisen tunteiden havaitseminen ja huomioiminen rakentuvat sosiaalisten tunteiden vahvistuessa. Asioiden näkeminen, kuuleminen ja niihin puuttuminen on välittämistä. Puuttuminen on merkki aidosta kuuntelemisesta, todesta ottamisesta, halusta auttaa muutokseen ja lupauksesta rinnalla kulkemiseen. Riittävän pitkä ja tiivis rinnalla kulkeminen eheyttää ja antaa voimia selvittää itse. (Eskelinen ym. 2005, 92.)

Tässä tutkimuksessa kohtaamisen hetkellä tarkoitetaan niitä monenlaisissa ympäristöissä tapahtuvia kontaktointi- ja ohjaustilanteita, jossa nuorten palveluiden työntekijä työskentelee nuoren kanssa. Kohtaamistyöstä puhuttaessa tarkoitetaan niitä nuorten hyvinvointipalveluja ja työtehtäviä, jossa erilaiset sosiaali-, terveys- ja kasvatustalon ammattilaiset ovat tekemisissä työttömän nuoren elämässä. Kohtaamistyön tavoitteena on nuoren hyvinvointi ja tulevaisuustyö laajasti ajateltuna. Tässä tutkimuksessa empiirisen tutkimuksen kohderyhmänä ovat alle 29-vuotiaat työttömät nuoret, jotka tutkimuksen tekohetkellä olivat starttipajatoiminnassa mukana.

3.2 Kohtaamisen dynamiikka

Kohtaamisen hetkessä on aina kyse kahden erilaisen todellisuuskuvan kohtaamisesta. Tutkimme todellisuutta omien näkökulmiemme ja tiedonintressien kautta. Lähtökohtaisesti työntekijä ja nuori ovat samassa tilanteessa pohtimaan todellisuuksia. Näiden todellisuuskuvien yhteinen pohtiminen auttaa kohti yhdessä asetettuja tavoitteita. Työntekijä on enemmän tutkijan kuin asiantuntijan roolissa. Alussa työntekijän on kuunneltava nuoren näkökulmia ja pyrittävä ymmärtämään niitä. Usein vasta sen jälkeen, kun nuori tiedostaa sen, että työntekijä on kertonut ymmärtävänsä hänen näkökulmansa, hän on vastaanottavainen muille näkökulmille. Tällöin päästään tilanteeseen jossa näkökulmia monipuolistava dialogi on mahdollista. Hyviä asiakassuhteen elementtejä on hyväksyminen, välittäminen, luottamus ja jämäkkyys. Työskentelysuhte on olennainen asia tavoitteiden saavuttamisen kannalta. (Särkelä 2011, 27-31.)

Ihmisten kohtaamisessa on paljon sävyasioita. Sävyasiat eivät ole vuorovaikutustemppeja tai varsinaisia tekemisiä, vaan ne ilmentävät sitä miten ihminen on suhteissaan läsnä. Roos ja Mönkkönen (2015, 30-31) näkevät hienotunteisuuden olevan yksi keskeisistä vuorovaikutuselementeistä. Hienotunteisuudella he tarkoittavat sitä olemisen tapaa kuinka nähdä toiset ihmiset kohtaamisissa. Hienotunteisuus ilmenee työntekijän jokaisessa liikkeessä, äänensävyssä, tavassa olla läsnä ja ottaa muut ihmiset huomioon. Heidän mukaan hienotunteisissa kohtaamisen hetkissä ei ole ylimielisyyttä, valtaa tai oman edun tavoittelua. Heidän näkemyksen mukaan joskus on vaikea selittää ja sanoittaa, mitä kahden ihmisen välillä tapahtuu heidän kohdatessaan.

Hyvän työskentelysuhteen edellytyksenä on luottamus. Läsnäoleminen on välttämätöntä luottamuksen syntymiseen. Toinen ihminen haluaa jakaa tarinansa ihmiselle johon hän luottaa. Läsnäolemisella luodaan välittävää ilmapiiiriä, jossa valmiiksi opetellut vuorosanat ja haastattelukysymykset jäävät sivuun ja tilalle tulee ihminen joka on valmis heittäytymään kohtaamisen hetkeen ihmiselle. Se vaatii rohkeutta ja riskinottoa, mutta on ainut tie aidon kohtaamisen rakennusaineiksi. Aidossa kohtaamisessa alkaa jakamisen ja vastaanottamisen hetki säilyttämällä kummallekin ihmiselle kuuluva elintila. Elintilan menetys seuraa mestaroinnista, monenlaisesta neuvomisesta ja hy-

vää tarkoittavasta holhoamisesta. Jos kuvittelee tietävänsä asiakkaan elämästä enemmän ja mikä hänelle on parasta, on jättänyt huomiotta aidolle kohtaamiselle tärkeän sallivuuden näkökulman. Sallivuuden nimissä asiakkaalla on oltava tilaa persoonallisille ratkaisuille ja hänen omille pyrkimyksilleen. (Mattila 2007, 11-14.)

Kun ihminen kohdataan sallivuuden näkökulmasta, viestitään samalla, että kohdattu ihminen kelpaa sellaisenaan. Hän on arvokas ja hänen mielipiteillään ja toiveillaan on merkitystä. Ulkopuolisuuden tunne syö ihmisen voimavarat nopeasti ja vaikuttaa ihmisen toimintakykyyn. Työntekijän kontakti ja kohtaminen on yritys murtaa ulkopuolisuuden kuori ja vahvistaa osallisuuden tunnetta. Tukemalla ihmisen omia valintoja silloinkin, kun ne eivät ole totunnaisien käsitysten mukaisia, tuetaan koskemattomuutta, jonka turvin ihmisellä on tilaa elää itsenäisenä persoonana. Holhoava ja kontrolloiva työote ajaa ihmisen toimimaan vastoin omia ajatuksia ja suojautumaan. Kohtaamistyössä pyritään tukemaan ihmistä oman tahdon löytämisessä. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 93-96.) Kohtaamistyön tavoitteena voidaan pitää kumppanuuteen ja yhteistoimijuuteen liittyvää yhteistyösuhdetta. Tässä yhteistyösuhhteessa olemassa oleva valta on positiivista. Positiivinen vallankäyttö ohjaussuhhteessa mahdollistaa työskentelyn ihmisen tarvitsemalla tavalla ja saa tarvittavat säännöt joustamaan ja voimattomuutta aiheuttavia tekijöitä vähentämään. Toimijoiden tasa-arvoisuus on ydinasia. (Hokkanen 2016, 63-66.)

Työkokemuksen myötä harjaantuu näkemään sen, mikä on merkityksellinen kohtaminen ja mihin siitä voidaan edetä. Kohtaminen vaatii rohkeutta asettautua esille ja juttelemaan ihmisten kanssa. Kohtaamisissa tarvitaan heittäytymiskykyä. Kohtaamishetkessä tulee olla rohkeutta asettua käsillä olevaan hetkeen kohtaaman ihmisen kanssa ja heittää sivuun se tietotaito jonka on opiskelemalla ja työkokemuksella hankkinut. Ammattiorientaatio johdattaa kohtaamisen hetkellä ja analyysin sijaan päätavoite on saada kontakti ihmiseen. Menetelmien aika on myöhemmin, koska kontaktissa on kysymys ihmisen kohtaamisesta. Työntekijän aitous ja vilpittömyys ovat tärkeitä kohtaamisessa. Välinpitämättömyys ja pinnallisuus näkyvät nuorelle läpi työntekijän käyttäytymisessä. Työntekijä on kontaktinoton ammattilainen, mutta jos työhön ei ole sitoutunut, ammatillinen itsetunto tai oma elämänkatsomus on epä-

tasapainossa voi dialogisuus olla vaikeasti saavutettavissa. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 38-40.)

3.3 Kohtaamisen vuorovaikutusorientaatiot

Kohtaamisen dynamiikkaan vaikuttaa työntekijän ja nuoren tapa olla läsnä, sekä vuorovaikutuksen tyyli ja tapa. Mönkkönen (2002) on tehnyt väitöskirjan aiheesta dialogisuus kommunikaationa ja suhteenä. Hänen mukaan työntekijän ja asiakkaan suhteissa todentuu erilaiset vuorovaikutusorientaatiot. Mönkkönen on väitöskirjassaan etnografisin tutkimusmetodein tutkinut dialogisen vuorovaikutuksen merkitystä sosiaalityön asiakassuhteissa. Hän tuo työssään esille dialogisuuden mahdollisuuksia ja rajoituksia laajemminkin yhteisöjen ja ryhmien toiminnassa kuten opetustyössä, maallikkoauttamisessa ja vapaaehtoistyössä. (Mönkkönen 2002, 11-13, 85-88.)

Mönkkönen toteaa, että hän on työssään hyvin vähän pohtinut nuorten omaa näkökulmaa aiheeseen, vaikka hänen mukaan nuoret uusintavat ja tuottavat aikuisen ja nuoren välistä suhdetta puheissaan. Tutkimustuloksiksi tiivistyvät erilaiset teoreettiset vuorovaikutusorientaatioiden näkökulmat: asiantuntijakeskeinen, asiakaskeskeinen ja dialoginen vuorovaikutusorientaatio. Mönkkönen havainnollistaa tutkimuksessaan asiantuntijakeskeisen, asiakaskeskeisen ja dialogisen vuorovaikutusorientaation vahvuuksia ja heikkouksia erilaisissa kohtaamisissa, joita seuraavissa luvuissa tarkastellaan lähemmin. (Mönkkönen 2002, 11-13, 85-88.)

3.3.1 Asiantuntijakeskeinen vuorovaikutusorientaatio

Asiantuntijakeskeisen vuorovaikutusorientaation mukaan ihmisiä joiden kanssa työskennellään puhutellaan asiakkaiksi. Työntekijä tehtäväksi jää selittää ymmärtämisen sijaan mistä asiakkaan ongelmat johtuvat. Asiakkaalla liittyy avun saamiseen tämän vuoksi odotuksia, johon työntekijä vastaa osoittamalla pätevyyttään tilanteen ratkaisemiseksi. Tällöin asiakkaan oma vastuu jää huomiotta tai sitä ei hänelle anneta. Asiantuntijakeskeinen vuorovaikutusorientaatio näyttää työntekijän vallalta määritellä tilannetta, luokitella ongelmia ja päättää työskentelytavoista ja toimenpiteistä. Toimintaa ohjaa asiantuntijoiden

tai järjestelmän määrittämät tavoitteet ja tulkinnat. Yleensä asiakkaan tulee tyytyä asiantuntijan arvioon asiakkaan tilanteesta. (Mönkkönen 2007, 38-49.)

Asiantuntijoilla on paljon yleistietoa jonka pohjalta työtä tehdään. Tietäminen saattaa peittää herkkyyden erilaisille ajattelutavoille. Asiakkaalla on yleensä tuntemus, että työntekijän ja hänen ajatusmaailma eivät kohtaa. Asiantuntijamainen vuorovaikutus kuvataan usein monologina, jossa ammattitermeillä ja rutiineilla on iso rooli. Asiantuntijakeskeisyydelle on ominaista asiakkaan tunne, että työntekijä ei kuuntele. Asiantuntijakeskeisyyteen voi kuulua liiallinen huolenpito, joka tuntuu asiakkaasta tukahduttavalta. Vuorovaikutuksesta puuttuu luovuus ja herkkyys toisen näkemiselle. (Mt.)

Asiantuntijakeskeisyydelle on tyypillistä tietämisen valta myös ajan suhteen. Usein työntekijä tekee liian nopeita johtopäätöksiä, eikä anna aikaa asiakkaan ja työntekijän suhteen syntymiselle. Asiakkaalle tulee tunne, että on rekisteröity tyypilliseksi tapaukseksi. Asiantuntija ei siedä asiakkaan henkilökohtaisia kysymyksiä, koska se rikkoo ja uhkaa totuttua roolijakoa. (Mt.)

Asiantuntijakeskeinen vuorovaikutustapa voi olla myös kätkeyty vuorovaikutuksen jäsenystapaan. Se ei välttämättä tule esiin rajoituksina tai kieltoina, vaan se kätkeytyy niihin asioihin joista asiakkaalle puhutaan tai kuinka asiakkaista puhutaan työtovereille. Asiantuntijakeskeinen tapa keskustella työyhteisössä asiakkaista voi tuntua harmittomalta, mutta vaikuttaa kuinka asiakkaaseen asennoituu ja suhtautuu. Asiantuntijan valta voi myös näkyä asian tietämisenä vain tietystä näkökulmasta. Työ nähdään yleisesti asiakkaan ongelmina ja niiden ratkaisemina. (Mt.)

Asiantuntijakeskeiselle vuorovaikutusorientaatiolle on tyypillistä ansioiden vääristymät, joka on näkymätöntä asiantuntijavaltaa. Atribuutioerheellä tarkoitetaan tilannetta, jossa asiakassuhteen ongelmat tai sen toimimattomuus nähdään asiakkaan ongelmina ja onnistuminen työntekijän ansiona. Ammatillaiset saattavat tuottaa puhuessaan asiakkaistaan heille erityisen aseman hyvästä tarkoituksesta huolimatta. Tällöin ammattilainen voi jopa pitää yllä asiakkaan marginaalista asemaa. Tilannetta usein psykologisoidaan ja työskennellään työntekijöiden kesken ilman asiakasta ja hänen näkemyksiään asiasta. (Mt.)

Asiantuntijakeskeisyydellä on paikkansa esimerkiksi lääkäri-potilassuhteessa, jolloin olisi jopa arveluttavaa jättää käyttämättä asiantuntijan tietämys asiakkaan tilanteessa. Tärkeintä tässäkin suhteessa olisi jalostaa tieto yhdessä asiakkaalle sopivaksi. Tällöin asiantuntijavallan käytön ongelmat voidaan välttää herkkyyden pysyessä kohtaamisessa mukana. Herkkyys kohtaamisessa ei rajoita tai poista asiantuntijuutta. Usein asiakkaan menneisyydelle annetaan myös liian suuri painoarvo. Menneisyyttä pyritään saamaan selittämään asiakkaan tilannetta, sen sijaan, että historiasta pyrittäisiin löytämään ymmärrystä asiakkaan tilanteeseen. (Mt.)

3.3.2 Asiakaskeskeinen vuorovaikutusorientaatio

Asiakaskeskeisellä vuorovaikutusorientaatiolla tarkoitetaan asiakkaan kokemusmaailmaa korostavaa näkökulmaa. 1980-luvun lopulla alkoi yleistyä näkemys, jossa asiakkaan näkökulma asiakastyössä oli työskentelyn lähtökohdana. Asiakaskeskeisen orientaation keskiössä oli asiakkaan kunnioitus ja hänen tarpeidensa huomioiminen. Asiakaskeskeisyyden ytimessä on ajatus hierarkkisten suhteiden murtamisesta ja asiakkaan osallisuuden vahvistamisesta, jonka seurauksena asiakkaan vaikuttamismahdollisuus omaan työskentelyyn erilaisissa palveluissa lisääntyy. (Mönkkönen 2007, 63-72.)

1990-luvulla palveluvalikoimassa ovat lisääntyneet asiakaslähtöisyyteen liittyvät termit kuten nuorilähtöisyys, lapsikeskeisyys ja potilaskeskeisyys. Näiden termien tarkoituksena on ollut vahvistaa asiakkaan kuulluksi tulemistä itseään koskevilla asioilla sekä subjektina toimimista toimenpiteiden kohteena olemisen sijaan. Asiakaslähtöisyydessä korostetaan myös ihmisten yksilöllisyyttä ja elämäntilanteiden ainutlaatuisuutta. Ymmärrys siitä, että ihmisten ja tilanteiden yksilöllisyys vaatii myös puuttumiskeinoilta erilaisuutta, on vahvempaa kuin asiantuntijakeskeisessä vuorovaikutusorientaatiossa. Samat keinot eivät toimi kaikille. (Rostila 2001, 39-40.)

Asiakaskeskeisyyden hankaluutena on nähty työntekijän liiaksi asiakkaan ehdoilla työskentely ja vuorovaikutuksessa vain kuuntelijan roolin toteuttaminen. Työntekijän mukaan menemisen problematiikassa, liiaksi asiakkaan tunnelmiin uppoutunut työntekijä voi hyvää tarkoittaessaan asettua asiakkaan yläpuolelle ja näin tasavertaisuutta ei pääse syntymään. Tällöin työntekijä on

luopunut kriittisyydestään asiakkaan ehdotuksiin, ja kyseenalaistamatta niitä etenee asiakkaan ehdoilla. (Mönkkönen 2007.)

Liiallinen empatia ja myönteisyys on nähty myös ongelmalliseksi asiakaskeisessä vuorovaikutusorientaatiossa. Empatialla ja myönteisyydellä on oma paikkansa, mutta ne eivät saisi piilottaa alleen ikäviä ja pahoja asioita. Pohjimmiltaan nuori haluaa tulla kohdatuksi myös pahan alueella, ja puhua ikävistä ja pahoista asioistaan. Pahan kätkeminen tarkoittaa työntekijän vuorovaikutusorientaatiossa liiallista asioiden psykologisoitua ja hankalien asioiden palloittelua niihin pysähtymättä. Liian positiivinen suhtautuminen asiakkaan aikeisiin voi olla seurausta työntekijän kyvyttömyydestä tarttua, ja pysähtyä hankalien asioiden äärelle. Liika neutraalius asiakastilanteessa voi olla työntekijän auttamistyön ansa työntekijän kyvyttömyydestä käsitellä omia varjoja, ristiriitaisuutta tai pahuutta. Sensitiivisyys hyvän vuorovaikutuksen ylläpitämiseksi näissä teemoissa on tärkeää. (Mönkkönen 2007.)

Asiakaskeisyyden suurin haaste on siinä, kuinka toimia nuoren ehdoilla niin ettei se asetu hänen omaa etuaan vastaan. Yksilökeisyyden harha on siinä, että ihminen on kietoutunut paljon toisiin. Tärkeää on havahtua siihen, että nuori ei aina itse tiedä mikä hänen tilanteessaan on tärkeää. Usein nuori toivoo puuttumista, mutta pelkää ja ei rohkene sanoa sitä ääneen. Voimattomuus puuttua omaan tilanteeseen herättää myös yhteistyöhön toivon, että joku aikuinen kannattelisi tilannetta kun itse ei jaksaa. Vastuun jättäminen voimattoman ihmisen harteille kokonaan on vastuutonta. (Mt.)

Usein asiakas odottaa, että hän saa työntekijästä keskustelukumppanin, joka herättää häntä ajattelemaan uudella tavalla. Tämän edellytyksenä on se, että myös työntekijä vastavuoroisesti kertoo omista näkemyksistään. Vastavuoroisuus ei ole uhka asiakkaan omaehtoisuudelle, luottamukselle tai avoimuudelle. (Mt.)

3.3.3 Dialoginen vuorovaikutusorientaatio

Asiakassuhteessa työntekijän ei tulisi ottaa liian vahvaa roolia tietäjänä ja neuvojana. Toisaalta asiakassuhteessa ei voi olla liian neutraali ja varovainen, jolloin työntekijä ei uskalla ottaa omaa vastuullista roolia, ja laittaa omaa

osaamistaan yhteistyösuhteeseen. Ymmärrys vastavuoroisen luottamuksellisen suhteen syntyminen merkityksestä on vienyt oman aikansa asiakassuhteita pohdittaessa. Kolmas tapa hahmottaa asiakassuhdetta, ja työntekijän roolia siinä on dialoginen lähestymistapa. Siinä pyritään rakentamaan yhteistä ymmärrystä vuorovaikutuksen keinoin. (Mönkkönen 2007, 86-89.)

Asiakassuhteessa dialogisuuden tärkein elementti on vastavuoroisuus, jossa työntekijä ja asiakas kumpikin pääsevät vaikuttamaan asiakassuhteeseen. Asiakassuhde nähdään molemminpuolisen ymmärryksen rakentamisena, jossa ei mennä pelkästään työntekijän eikä asiakkaan ehdoilla. (Rostila 2001, 41-42.)

Eri asiakassuhteissa puhutaan erilaisista puuttumisen tavoista, huolen puheeksi ottamisesta, interventioista, asiakkaan vastuuttamisesta, kantaa ottamisesta tai sanktioimisesta. Dialogisemmin orientoitunut työntekijä odottaa, että oikeutus ottaa puheeksi tai kantaa asiaan syntyy hyvän suhteen syntyminen myötä. Tällöin asiakas kykenee suhtautumaan asiaan merkityksellisenä, kun suhteessa syntyy oikeutus vaikuttaa toiseen osapuoleen. (Mönkkönen 2007.)

Dialogisen vuorovaikutusorientaation keskeisenä asiana on, että työntekijä rohkenee astua sellaiselle alueelle josta hänellä ei ole tietoa, ja jossa tieto voidaan yhdessä rakentaa. Tällaisessa kumpikaan ei todella tiedä tilanteesta on mahdollista kohdata toinen avoimesti erilaisten näkemysten ja tulevaisuusvaihtoehtojen äärellä, jossa työntekijällä ei ole hallintaa. Se mihin suuntaan tilanne etenee, on lopulta molemmille avoin asia. (Mönkkönen 2007.)

Bahtin (1991) kiteyttää vuorovaikutusorientaatioiden suhteen toisiinsa niin, että kaikessa asiakastyössä ratkaisevinta on se kuinka asiakasta ja hänen läheisiään lähestytään ja kuinka tietoa asiakkaan tilanteesta muodostetaan. Työmenetelmät eivät hänen mukaan pelasta ketään ja niitä voidaan käyttää kaikkien kolmen vuorovaikutusorientaation mukaisesti. Dialogisen vuorovaikutusorientaation mukaan ihminen nähdään muuttuvana tietoisena toimijana. Asiakkaan kanssa voidaan ainoastaan asettua suhteeseen ja etsiä yhteisiä oivallusten hetkiä.

Mönkkönen (2007, 102-106) toteaa, että mikään vuorovaikutusorientaatioista ei ole lähtökohtaisesti huonompi tai parempi kuin toinen. Organisaation tehtävä ja rooli, työntekijän osaaminen ja työtehtävä vaikuttavat olennaisesti vuorovaikutukseen. Ymmärrys luottamuksellisesta ja avoimesta suhteesta on tärkeää. Asiakassuhde ei ole aina selkeästi jonkun edellä mainitun vuorovaikutusorientaation tuote. Asiakassuhde voi sisältää vaiheita, jossa tiukka asiantuntijakeskeinen näkökulma on perusteltua ja asiakaskeskeisyydellä on oma hetkensä. Osallisuuden ja vastavuoroisuuden näkökulmasta dialoginen vuorovaikutusorientaatio pystyy tarjoamaan hedelmällisen perustan vuorovaikutukselle useammin.

4 KOHTI DIALOGISUUTTA

4.1 Dialogi

Dialogia on puhemuotona vanha. Dialogi koostuu kreikan kielen sanoista *dia* (*väliin*) ja *logos* (*tarkoitus*), joista syntyy sanat läpikulku tai läpivirtaus. Dialogia voidaan kuvata yhdessä ajattelemisen tilana, jossa tapahtuu vuorovaikutusta ja kuuntelua. Se tarkoittaa keskusteluyhteyttä, jossa olennaista on arvostus keskustelijoiden välillä. Dialogissa kaikki osallistujat ovat subjekteja. Dialogisuus muuttaa keskustelua avoimemmaksi. Keskustelussa jokaisen mielipide on arvokas, eikä lähtökohtaiseksi ole tarkoitus muuttaa toisen mielipidettä. Dialogisen keskustelun taito on ammatillista tietoista toimintaa, jossa keskeistä on kieli. Erityisen oleellista on tyyli ja tapa, miten puhumme toinen toisillemme. (Väisänen ym. 2009, 9-12.)

Freire (2005, 95-97) analysoi dialogia inhimillisenä ilmiönä, jonka olennaisin piirre on sana. Sana on hänen mukaan enemmän kuin väline dialogiin. Sanalla on Freiren mukaan kaksi ulottuvuutta: toiminta ja reflektio. Dialoginen ymmärrys lähtee ajatuksesta, että kummankin vuoropuhelu on tärkeää, jotta kumpikaan ei menetä merkitystään. Ilman toimintaa sanat ovat vain pelkkää ohutta sanahelinää, joka ei kykene kyseenalaistamaan ja muuttamaan maailmaa. Ilman reflektiota sanat muuttuvat aktivismiksi, jolloin dialogi on mahdotonta ja toiminta tuottaa epäaitoja olemisen ja ajattelemisen malleja. Jokaisen ihmisen oikeus on muuttaa maailmaa aidoilla sanoilla. Se on suhteeseen

avautumista ja asettumista, läsnäoloa, hiljaisuutta ja kuuntelua. Dialogi on maailman nimeämistä johon jokaisella on oikeus.

Kurki (2007, 47-48) toteaa, että ihmisenä oleminen on dialogia. Dialogin avulla ihminen muuttuu objektista subjektiksi, kohteesta toimijaksi. Ihminen on persoona, avoin ja dialoginen olento. Ihminen elää koko ajan dynaamisessa ja dialogisessa vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. Freiren (2005) mukaan todellista dialogia ei ole, jos ihminen ei koe rakastavansa maailmaa, elämää ja toisia ihmisiä. Dialogiin tarvitaan vaatimattomuutta ja nöyryyttä. Yli mielisyyttä ei kuulu dialogiin. Dialogi on yhteiseen oppimiseen ja toimintaan pyrkivien ihmisten kohtaamista. Kohtaaminen ei onnistu, jos osapuolet eivät ole nöyriä. Oman tietämättömyyden tunnistaminen ja muiden tasa-arvoinen kohtelu ovat ehtona dialogisuudelle. (Freire 2005, 95-97.)

Dialogi vaatii myös uskon ihmiseen ja ihmisen muutoksen kykyyn tehdä ja luoda elämästään onnellista. Dialoginen ihminen usko ihmisiin ennen kuin hän kohtaa heidät kasvotusten. Hänen usko ei ole kuitenkaan naiivia ja sokeaa. Dialoginen ihminen on kriittinen ja ymmärtää, että ihmisen voima käyttää maailman muuttamisen kykyään voi olla vajavainen tai hauras hetkellisesti. Tämä asettaakin dialogiselle ihmiselle haasteen, jonka ratkaisemiseksi hän on valmis tekemään työtä. Rakkaudelle, nöyryydelle ja uskolle perustuva dialogi muodostaa tasavertaiseksi suhteeksi, jonka luonnollinen seuraus on molemminpuolinen luottamus. Luottamuksen rakentamiseen liittyy ne todisteet, jotka tulevat todeksi toisen aidoista pyrkimyksistä. Luottamus ei kestä, jos sanat eivät vastaa tekoja. (Freire 2005, 97-101; Kurki 2007, 47-48.)

Dialogia ei ole myöskään ilman toivoa. Toivo ei ole staattista odottamista ja epätoivon ilmapiirin lietsomista. Toivo kasvaa ihmisten keskeneräisyydestä ja kyvystä jatkaa matkaa uutta etsien. Jos kohtaamisen osapuolet eivät usko kohtaamisen merkityksellisyyteen, ne muuttuvat väsyttäviksi, byrokraattisiksi ja tyhjiksi. Dialogiin liittyy kriittisyys ja kyseenalaistava asenne. Muutoksen mahdollisuuksien näkeminen prosessinomaisena jatkumona on tärkeää. Dialogi on ihmisten, persoonien kohtaamista yhteisyydessä. Kohtaamista ihmisen arkipäivässä ja sen maailman välityksellä, jossa ihmiset elävät. Dialogin tehtävä on muuttaa maailmaa, ei vain pelkästään syventää ymmärrystä kahden ihmisen välillä. (Freire 2005, 97-101; Kurki 2007, 47-48.)

Onnismaa (2007, 44) näkee Freiren ja Kurjen tavoin dialogin merkityksen maailman muuttamisen välineenä. Hänen mukaan dialogi voidaan tulkita keskusteluksi, jossa ihmiset rakentavat yhdessä merkitystä, tarkoitusta ja tulkin-
taa elämälle ja maailmalle. Dialogi on neuvottelua, jossa osapuolilla on oma äänensä. Dialogi on yhteistoimintaa, jossa sanallinen ja sanaton kietoutuvat yhteen. Dialogi voidaan nähdä vuoropuheluna, jossa osapuolet ajattelevat yhdessä. Dialogissa ihmiset ovat avoimia toisilleen ja toisten näkemyksille, jolloin oma kanta asioihin nähdään vaan askeleena kohti lopputulosta. Dialogi on vastakohta kaikelle alistamiselle ja uteliaisuuden latistamiselle. Dialogin uhka on kaikki tietävyys, joka estää näkemästä valmiiden luokitusten ja tavan-
omaisuuksien taakse. (Onnismaa 2007, 43-47.)

Sosiaali- ja kasvatustieteen työssä dialogi konkretisoituu ohjaustilanteisiin. Peavy (1999, 87) kuvaa, että dialogi on harvinaista ohjauskeskustelussa kuten muussakin ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Aito dialogi on kuitenkin mahdollinen tila, johon voi ohjauskeskustelussa pyrkiä. Dialogisen keskustelun pyrkimyksenä Peavyn (1999) mukaan on löytää yhteinen välittävä todellisuus, jossa toimitaan yhdenvertaisesti. Ohjaajan vastuulla on ohjata keskustelua dialogin suuntaan. Dialogisessa keskustelussa yhdistyvät kuunteleminen, puhuminen, vastaaminen ja kysyminen. Dialoginen ohjaussuhde ei ole tavallinen ihmissuhde vaan kasvatussuhte. Ohjaaja käyttää omaa persoonaansa työvälineenä tietojensa ja taitojensa lisäksi. Dialogin edellytyksenä on olla avoimessa yhteydessä toiseen omana itsenään. (Ojanen 2000, 61-62.)

4.2 Dialoginen asenne

Dialoginen asenne kumpuaa ihmisten välisestä syvästä ja aidosta kohtaamisesta, kuulemisesta ja jakamisesta. Dialogissa onkin kyse keskustelun tyyllisistä. Syvässä keskustelussa osallistujien intohimot heräävät ja keskustelun jälkeen tulee tunne, että keskusteltavasta asiasta ajattelee eri tavoin. Dialogisuus on synnyttänyt oppimistilanteen, jossa keskustelijat ovat oppineet jotain uutta. Nämä keskustelun ja dialogin välitilat ovat joskus nopeita, ohikiitäviä hetkiä ja tulevat usein odottamatta. (Alhanen 2016, 33.)

Dialogisessa hetkessä keskustelijoiden asenteella on olennainen rooli. Dialoginen asenne tarkoittaa ihmisystävällistä, vastavuoroista, vertaisuuteen pohjautuvaa, symmetristä ja vastavuoroista ajatusmaailmaa. Sanoja käytetään sujuvasti puheessa, mutta kuinka niitä toteutetaan käyttäytymisessä. Jokaisella ihmisellä on samanlainen ihmisarvo elämähistoriasta, koulutuksesta, asemasta tai taidoista riippumatta. Tämän myötä ihminen voi olla kehitteillä ja keskeneräinen yhteisössä joissa vuorovaikutuksen asenne on dialoginen. (Aarnio 2014a.)

Väittely-, neuvottelu-, ja suostuttelutaidot ovat olleet osa demokratiaa. Edelleen taidot ovat tärkeitä, mutta niillä ei ole käyttöä, jos ihmiset eivät luota toisiinsa tai ymmärrä toisten näkemyksiä. Luottamuksen ja ymmärryksen puute nakertavat kaikilla yhteiskunnan osa-alueilla yhteistyötä. Dialogia tarvitaan siihen, että yhteistoimintaan osallistuvat ihmiset alkavat ymmärtämään toisiaan ja heidän välilleen syntyy luottamusta. Dialogia auttaa sovittamaan tekemisiä yhteen ja käsittelemään kiistoja rakentavasti. Nämä ovat välttämättömiä edellytyksiä demokratian toimimiselle yhteiskunnan kaikilla osa-alueilla, naapurustossa, työpaikoilla, politiikassa ja tieteessä. Tämä mahdollistaa ihmisten joustavan liittymisen toisiinsa ja luovien ongelmaratkaisutapojen syntymisen. (Alhanen 2016, 27.)

Dialogisuus on kaiken vuorovaikutuksen ydinaluetta viitekehyksestä riippumatta. Tänä päivänä muiden viestintätapojen kehityttyä dialogisuus meinaa joskus unohtua ja kadota. Dialogisuus ei ole koskaan tekniikka, vaan kehittyvä asenne. Dialogisen asenteen myötä myös työntekijällä on mahdollisuus kehittyä. Muuttamalla tietoisesti omaa keskustelukäytäntöä voi huomata saavansa keskusteluun erilaisen sävyn ja toisenlaisia ajatuksia ja vastauksia. (Väisänen ym. 2009, 9-12.) Freire (2005, 101) toteaa, että ilman dialogia ei ole kommunikaatiota, eikä ilman kommunikaatiota voi olla aitoa kasvatusta. Freiren (2005) mukaan kasvatuksella pystymme murtamaan vastakkainasettelua, koska siinä suunnataan huomio samaan suuntaan ihmisten välisen yhteyden rakentamiseksi. Freiren mainitsema yhteys on elintärkeää kumppanuuteen pyrkivässä kasvatussuhteessa. Yhteyden avulla dialogisella työmenetelmällä pyritään vähentämään vallankäyttöä, jossa toinen keskustelun osapuoli käyttää valtaa väärin ja sanelee ongelman ja ratkaisun yksipuolisesti (Niemi 2016, 53).

4.3 Dialoginen toiminta

Freire (2005, 95-97) ajattelee, että dialogi on maailman välittämä yhteys ihmisten välillä. Se on yhdessä olemista ja tekemistä tasa-arvoisesti. Freire kuvaakin dialogia luovaksi toiminnaksi, jonka voima on vapaassa vuoropuhelussa. Freiren ajatuksia mukaillen voikin todeta, että dialogisen kohtaamisen keskeinen ajatus on, että kaikki toimijat ovat vastavuoroisesti rakentamassa yhteistä tulkintaa tilanteesta. Kenenkään näkökulma ei ole turha eikä keneltäkään oleteta tyhjentävää vastausta. Isaacs (2001) on kuvannut dialogisuutta yhdessä ajattelemisen taitona. Joka voidaan ajatella olevan käytännön taitoa kohdata toinen ihminen.

Aarnio (2014b) kuvaa työntekijän dialogisella toimintaotteella lähestymistapaa vuorovaikutukseen ja tiedonluomiseen. Dialogiseen toimintaotteeseen kuuluu vuorojen ottaminen ja antaminen ja toisen hyvä kuunteleminen. Tärkeää on myös siihen hetkeen pysähtyminen ja ihmiseen keskittyminen. Toisen sanatarkka kuuleminen on olennaista toisen puheen vastaanottamiseksi sellaisena kuin hän on puheen tarkoittanut. Informaation vastaanottaminen sellaisena, kun se on sanottu, on tärkeää. Tällöin ei menetetä yhtään informaatiota ja vähennetään väärinymmärryksiä ja toisen kuulemista jotenkin toisin kuin hän on sen tarkoittanut. Sanatarkkaan kuulemiseen kuuluu viestin vastaanottaminen ilman toisen viestin arvottamista tai arvostelua.

Dialogiseen toimintaotteeseen kuuluu omien käsitysten ja lähtöolettamusten tiedostaminen ja niiden kanssa toimiminen. Ennen kuin omia lähtöolettamuksia voi laittaa keskustelussa sivuun, ne on tiedostettava. Jos haluamme olla dialogissa ja rakentaa keskustelua yhdessä ajattelemiseksi, voivat omilla tiedostamattomilla lähtöoletuksilla olla yhteistä ajattelua estävä vaikutus. Usein olemme omien lähtöolettamuksemme vankeja, jotka syrjäyttävät meidät pois yhdessä ajattelun hetkestä. Tällöin vuorovaikutuksessa ei ole avointa, vapaata mieltä, jonka kautta yhdessä ajattelu mahdollistuu. (Aarnio 2014b.) Omien lähtöolettamuksien tiedostamisen lisäksi dialogissa täytyy irrottautua hetkeksi omasta näkökulmasta ja ottaa oppia joltakin toisella tavalla ajattelevalta. Kyky tutkia toisen logiikkaa ja yhdessä oivaltaa yhteinen leikkaus tai tarttumapinta on tärkeää. Liika samanlaisuus voi synnyttää yhteisöllistä monologia. (Roos & Mönkkönen 2015, 37-38.)

Dialogiseen toimintaotteeseen kuuluu viipyily mielenkiintoisten asioiden ääreltä. Viipyily tarkoittaa myös omien varmojen näkemysten ja sanomisten viivyttämistä. Tärkeää on viipyily, ihmetellen uteliaana uudenlaisia mahdollisuuksia pohtien. Puheen viivyttäminen on haastavaa käytännössä. Se tarkoittaa sitä, että ei tarjoa valmista vastausta, sitä automaattista puhetta, joka latautuu nopeasti itselle mieleen. Oleellista on laittaa tuttu ajatus syrjään ja jäädä ihmettelemään, mitä uutta tästä voisi ajatella, miten toisin asia olisi ratkaistavissa tai miten tarkkaa tietoa voisi soveltaa. Viivyttelyyn kuuluu paljon kysymyksiä. Kysymisessä on tärkeää, että tiedustelee avoimin, puhtain kysymyksin. Puhtaassa kysymyksessä ei ole sisällytettyä omaa ajatusta ratkaisusta. Tällöin kysymys ei olekaan lukittu kysyjän ajatteluun. Tiedustelu on oiva väline päästä lähemmäksi toisen lähtökohtia ja ajatusmaailmaa. Dialoginen toimintaote mahdollistaa ihmisten kohtaamisen mm. sukupolvi- tai kulttuurieroista huolimatta. (Aarnio 2014b.)

Hyvässä dialogissa ihmiset huomaamattaan viestivät yhteistä ymmärrystä nyökkäämällä, kysymällä, tarkentamalla, ihmettelemällä, ihastelemalla tai muutoin myötämielisesti kuunnellen. Osoitamme oman todellisen läsnäolomme pienillä huomaamattomilla eleillä ja ilmeillä. Se kuinka asiat esitämme ja kuinka sanat valitsemme vaikuttaa viestin ymmärtämisessä ja vastaanottamisessa. Vuorovaikutus on siksi mielenkiintoista, koska emme pysty helposti huijaamaan toista ihmistä. Ihmisillä on sen suhteen tarkka vainu, todellisuus vuotaa läpi sanattomasta viestinnästä ja toinen tekee johtopäätöksen vaistomaisesti. Katse tai tauko puheessa voi muuttaa viestin merkityksen. Roos ja Mönkkönen tuovat esille Golemanin näkökulmaa, jonka mukaan sanattomien viestien tunnistaminen on osa ihmisen tunnetaitoja. (Roos & Mönkkönen 2015, 34.)

Arkikeskusteluissa on todettu, että puheenvuoron alussa vastaanottajan katse on merkittävä osoitus siitä, että ollaan jakamassa yhteistä toimintaa eli vastaanottaja kuuntelee puheenvuoroa. Arkikeskustelussa on ammattilaiskeskusteluihin verrattuna selkeämpää miten katseen suunta ja kehon asennot tuottavat jaettua osallisuutta keskusteluun. Työtehtävien hoidossa tilanne voi muuttua. Ammatillaisen institutionaalinen tehtävä voi hajottaa huomiota moneen suuntaan, koska samaan aikaan työtehtävää tehdessä suuntaamme huomion

mm. keskusteluun, kirjaamiseen ja hoidollisiin tehtäviin. Tämä ammattilaisen huomion jakautuminen voi olla yksi syy, miksi asiakas voi kokea tyytymättömyyttä kohtaamistilanteessa. (Helkama ym. 2015, 236-239.)

Kehollisten viestien lisäksi oleellista on keskustelussa käytetyt sanat. Puhujat ja puheenvuorot yhdistyvät sanaketjuilla, joka on dialogisen käytännön ydin. Dialogisessa sanaketjussa toisen puhujan lausuma sana on työntekijän oman puheenvuoron lähtökohtana. Kuulluksi tuleminen todentuu sanaketjujen kautta, niin että asiakas kuulee oman sanansa osana työntekijän puheenvuoroa. Dialogisen sanaketjun toteutuminen vaatii toisen lausumaan sanaan tarttumista. Tarttuminen vaatii keskittymistä, paneutumista ja harjoittelua. Usein ohittamisen kokemus syntyy siitä, että kuunteleminen on ollut heikkoa jolloin nuoren sanomiin sanoihin ei ole kyetty tarttumaan. (Väisänen ym. 2009, 41-42.)

Tärkeä asia keskustelussa on alkukysymys. Alkukysymys avaa keskustelun ja sen avulla voidaan suunnata huomio tiettyyn aiheeseen. Keskustelun rakennetta ei voi rakentaa tai määritellä ennakkoon. Väisänen ym. (2009) tuovat esille Seikkulan ajatuksen, jonka mukaan keskustelun rakenne muotoutuu paikan päällä, keskustelun kuluessa. Mitä vähemmän työntekijällä on ennalta valmisteltuja aiheita, sitä avoimempi hän on kertojan sanoille. Työntekijän on hyvä luoda etukäteen keskustelulle suotuisat puitteet. Kuumiin avainsanoihin tarttumalla avautuu uudenlaisia mahdollisuuksia päästä keskustelussa eteenpäin. Avainsanoihin liittyy dialogia edistäviä sisältöjä.

Jokainen kasvatuksellinen keskustelu käydään jossakin kontekstissa, ja se vaikuttaa keskustelun kulkuun. Tämän vuoksi työntekijän tulee valmistautua kohtaamiseen mennessä. Ammattirooli määrittelee myös suhdetta toiseen ihmiseen. On tärkeää, ettei työntekijä jää ammattiroolin tai ennakkotiedon vangiksi. Yhteisen ajattelun pohjaksi on tärkeää tuoda omia ajatuksia esille ja altistaa oma ajattelu toisen mielipiteille. Tällöin voi syntyä dialoginen, molemminpuolinen yhteinen ajatus, joka ei nousisi koskaan vain toisen mielessä. Liian varmat mielipiteet tyrehtyttävät dialogin virtaa. Siksi on tärkeää luoda ilmapiiri, jossa mielipide voidaan esittää keskeneräisenä ja sen jälkeen tutkia ja haastaa se tarvittaessa yhteiseen pohdintaan. (Väisänen ym. 2009, 44-53.)

Dialogiseen toimintaotteeseen kuuluu oleellisesti reflektiivinen kuuntelu. Reflektiivisesti kuuntelemalla kuuntelija heijastaa takaisin puhujan ajatuksia. Kuuntelija lähestyy puhuttua sensitiivisesti ja poimii sieltä kohtia, joiden ajattelee vievän vuoropuhelua eteenpäin. Reflektiivisessä kuuntelussa tärkeää on kriittinen itsereflektio, joka on kehittyvät taito. Itsereflektiossa keskustelija pysähtyy vuoropuhelun aikana tutkimaan omia ajatuksiaan eli sisäistä dialogiaan ja palaa sitten takaisin vuoropuheluun. Reflektiiviset kysymykset edellyttävät pohdiskelevaa otetta, jonka avulla pyritään monipuolistamaan näkökulmia keskusteltavaan asiaan. (Väisänen ym. 2009, 54-59.)

Dialoginen toimintaote pyrkii molemminpuoliseen oppimiskokemukseen. Dialogissa oppiminen perustuu ihmisten väliseen viestintään ja kommunikaatioon. Dialogisessa keskustelussa opitaan vuorovaikutuksen kautta ymmärtämään ja tulkitsemaan uusia ja erilaisia näkökulmia, olettamuksia ja uskomuksia. Reflektoinnin eli peilauksen kautta omia ja muiden keskustelijoiden ajatuksia ja kokemuksia arvioidaan. Dialogissa opitaan yhdessä ajattelemista, jonka myötä vuoropuhelun laatu paranee. Yhdessä ajatteleminen edellyttää etäisyyden ottamisen taitoa ja kyseenalaistamisen kykyä. (Väisänen ym. 2009.) Vuoropuhelun paraneminen on mahdollista dialogeissa joita kuvaa epävirallisuus. Mitä avoimempi ja tasavertaisempi dialogi on, sitä vähemmän tarvitaan kontrollia ja virallisuutta. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 24.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Starttipaja opinnäytetyön yhteistyökumppanina

Opinnäytetyön yhteistyökumppanina on ollut Tukeva työvalmennussäätiö Kuopiossa. Tukeva työvalmennussäätiön tarkoituksena on tukea työelämästä syrjäytyneitä tai syrjäytymisvaarassa olevia, edistää heidän työllistymistään sekä tarjota työvalmennusta ja työtoimintaa sosiaalisin päämäärin. Säätiö tarjoaa valmennusta, jonka avulla nuoret voivat siirtyä opiskelemaan, avoimille työmarkkinoille tai suunnitella muita positiivisia tulevaisuuden polkuja. Tukeva tarjoaa tällä hetkellä alle 29-vuotiaille nuorille valmennuspalveluina starttivalmennusta sekä työkokeilu- ja kartoitusjaksoja. (Tukeva s.a.)

Tutkimuksen empiirinen osuus toteutettiin Tukevan starttipajalla. Aiemman työhön liittyvän yhteistyön vuoksi oli luontevaa ehdottaa empiirisen osuuden toteuttamista starttipajalla. Yhteinen intressi tutkimuksen hyödyllisyydestä löytyi yhteisessä suunnittelutapaamisessa yksilövalmennuspäällikkö Tarja-Liisa Riipisen kanssa.

Tutkimukseen osallistuvien nuorten elämäntilanne oli juuri tutkimusongelmani selvittämisen kannalta sopiva. Tukevan starttipajan nuorilla oli kokemusta nuorten palvelujärjestelmästä, jossa tapahtuvissa kohtaamisista olin kiinnostunut tekemään tämän tutkimuksen. Starttipajan nuorilla oli kokemusta moniammatillisista ja verkostomaisista nuorten palveluista, ja näkemystä erilaisen ammattilaisten kohtaamisen hetkistä. Nuoret olivat starttipajan lisäksi useammassa palvelussa yhtä aikaa, joka ajatuksena palveli tutkimuksen toteuttamista. Nuorilla oli räätälöidysti asiakkuus sosiaalityön, työllisyyspalveluiden, Kelan ja kuntoutuspalveluiden piirissä. Näiden lisäksi osa asioi nuorisotyön, velkaneuvonnan, poliisin ja erilaisten terveydenhuollon, psykososiaalisen tuen ja asumisentuen palveluissa. Tutkimukseni empiirisen osuuden työstäminen osui starttipajan toiminnassa myös hyvään aikaan, koska starttipajalla oli rakennettu yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa nuorille vaikuttamisen mahdollisuuksia. Tutkimukseen osallistuminen toimi vaikuttamisen väylänä konkreettisesti.

Työpaja toimintaympäristönä on valmennuksellinen, monimuotoinen ja joustava oppimis- ja työympäristö. Työtä käytetään valmennuksellisenä välineenä. Valmennusta toteutetaan yksilö-, ryhmä-, ja työvalmennuksena. (Hämäläinen & Palo 2014, 11-12.) Starttipajavalmennuksen tarkoituksena on tukea kokonaisvaltaisesti nuoren hyvinvointia ja elämänhallintaa. Starttipalvelu toimii useasti nuoren koulutukseen ja työelämään ohjaavan palveluprosessin alkuvaiheessa. Starttivalmennus tarjoaa nuorille yleensä palvelutarjottimelta puuttuvan palan. (Hannila-Niemelä ym. 2015, 10-12.)

Starttivalmennuksen käytäntö nojaa sosiaalipedagogiseen orientaatioon. Starttipajalla nuoren näkeminen ja kuulluksi tuleminen omana itsenään on oleellista. Tavoite toteutuu ja tulee näkyväksi työpajatoiminnan valmennuksessa kohtaamisen tavassa. Kohtaamisen laadulla ja tavalla on iso merkitys. Kaikki opetus, ohjaus ja valmennus ovat kohtaamista, jonka kohtaamisen tapa

määrittää jopa sen tuloksellisuutta. Pedagoginen rakkaus voidaan työpajayhteydessä määritellä nuoren hyväksymisenä sellaisena kuin hän on, ja jokaisen nuoren arvokkuuteen uskomisena. Kasvattajan tehtävä on tukea yksilön minuuden kasvua, ja kasvatusta starttipajalla on yksilössä olevan potentiaalisen hyvän kasvamaan saattamista ja kasvuedellytysten vaalimista. (Skinnari 2004.)

Starttivalmennuksessa keskitytään räätälöidysti nuoren säännöllisen päivärhythmin, terveyden ja omien voimavarojen parissa työskentelyyn. Työskentelyn avulla pyritään vaikutusmahdollisuuksien ja muutostarpeiden tunnistamiseen, jonka tavoitteena on nuoren voimaantuminen muutosten tekemiseen omassa elämässä. Tavoitteen saavuttaminen vaatii työntekijän ja nuoren välillä luottamuksellisen suhteen syntymistä, osallisuuden edistämistä sekä epäonnistumisen ja vastoinkäymisten sietokyvyn vahvistumista. Tukiverkostojen rakentaminen ja sitoutuminen jatkopolkujen rakentamiseen on keskeistä starttivalmennuksessa. Näihin tavoiteltaviin asioihin pyritään toiminnallisuudella ja kohtaavalla dialogilla. Erilaiset menetelmät ja välineet tuottavat tietoa, havaintoja ja kokemuksia nuorelle itselleen sekä valmentajalle, joiden pohjalta sopimuksia ja tavoitteita voidaan määritellä. Tietoa tuotetaan valmennusjakson suunnittelun ja toteuttamisen rakennusaineiksi, joka lopulta hyödyttää nuoren kokonaisvaltaista kuntoutusprosessia. (Hannila-Niemelä ym. 2015, 10-12; Hilpinen ym. 2012, 13-14.)

5.2 Tutkimustehtävä

Tämän opinnäytetyön tutkimuksellisenä päämääränä on tuoda esille nuorten ääntä heidän kuulluksi tulemisen kokemuksista erilaisissa työttömän nuoren palvelujärjestelmän palveluissa. Tämän lisäksi tutkin millaiset tekijät vahvistivat nuorten osallisuuden kokemusta erilaisissa kohtaamisissa. Nuorten kokemustiedon kuulemisesta syntyy käytännön tietoa aidon kohtaamisen tunto-merkeistä. Käytännötiedon ja teoretiedon yhdistäminen synnyttää nuorten palveluista kehittämistietoa, jota tarvitaan uudenlaisten palveluiden kehittämiseen ja nuorten kanssa työskentelevien ammattilaisten uudelleen kouluttamisen tarpeiden havaitsemiseen.

Kvalitatiivisen tutkimuksen luonteen vuoksi olen valinnut laadullisen tutkimusotteen tutkimusongelmani ja tutkimuskysymysteni selvittämiseksi. Tutkimuksellani olen hakenut vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Kuinka työttömät nuoret kokevat tulevansa kuulluksi kohtaamisissa nuorten palvelujärjestelmän palveluissa?
2. Mitkä tekijät vahvistavat työttömän nuoren osallisuuden kokemuksia kohtaamisissa?

Kvalitatiivisen tutkimuksen tehtävä on lisätä ymmärrystä tutkittavista ilmiöistä. Kvalitatiivisen tutkimuksen luonne mahdollistaa erilaisia tulkintoja, mallintaa asioita ja antaa asioille merkityksiä. (Pitkäranta 2010, 20.) Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus tarjoaa mahdollisuuden tutkittavan ilmiön syvällisempään ymmärtämiseen sekä tarjoaa määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen sijaan enemmän mahdollisuuksia kuvata ja selittää tutkittavaa ilmiötä. Laadullinen tutkimus tapahtuu yleensä luonnollisessa ympäristössä ja aineistoa kerätään asianomaisilta tutkittavilta vuorovaikutussuhteessa. (Kananen 2014, 16-19.) Tutkimuskysymysteni kautta kohtaamiseen liittyvät asiat saavat jäsenyyttä ja lisäymmärrystä nuorten kokemuksia tutkittaessa. Tutkimustiedon avulla nuorten palvelujärjestelmään saamme tuotettua arvokasta kokemustietoa, joka luo suuntaa palveluiden kehittämistarpeista.

5.3 Aineistonkeruumenetelmät

Aineistonkeruumenetelmiä valitessa taustalla vaikutti osallistavan ideointiprosessin malli, jota olen käyttänyt aiemmin työssäni nuorten kanssa toimiessa ja yhteisiä projekteja suunniteltaessa. Osallistava ideointiprosessi on demokraattikasvatusta ja yksi tapa toteuttaa vaikuttamis- ja osallisuustyötä, jonka tavoitteena on dialoginen toimintakulttuuri, jossa jokainen osallistuja tulee nähdyksi ja kuulluksi. Osallistava ideointiprosessi on yksi osallistavan työn menetelmä, jota voidaan käyttää nuorten ohjauksessa tai työn kehittämisen välineenä. Osallistavassa ideointiprosessissa työskennellään omia kokemuksia ja ideoita jakaen. Lopputuloksena syntyy uusia ajatuksia, yhdessä jaettuja mielipiteitä ja kehittämissuhteita. (Junttila-Vitikka & Peitso 2016, 7-13.) Yleisesti ideointiprosessin kulku alkaa aiheeseen virittäytymisellä ja suunnittelulla. Sen

jälkeen aloitetaan ideoiden tuottaminen. Ideoiden tuottamisen jälkeen siirrytään niiden esittämiseen ja eteenpäin viemiseen. (Junttila-Vitikka & Peitso 2016, 13-16.)

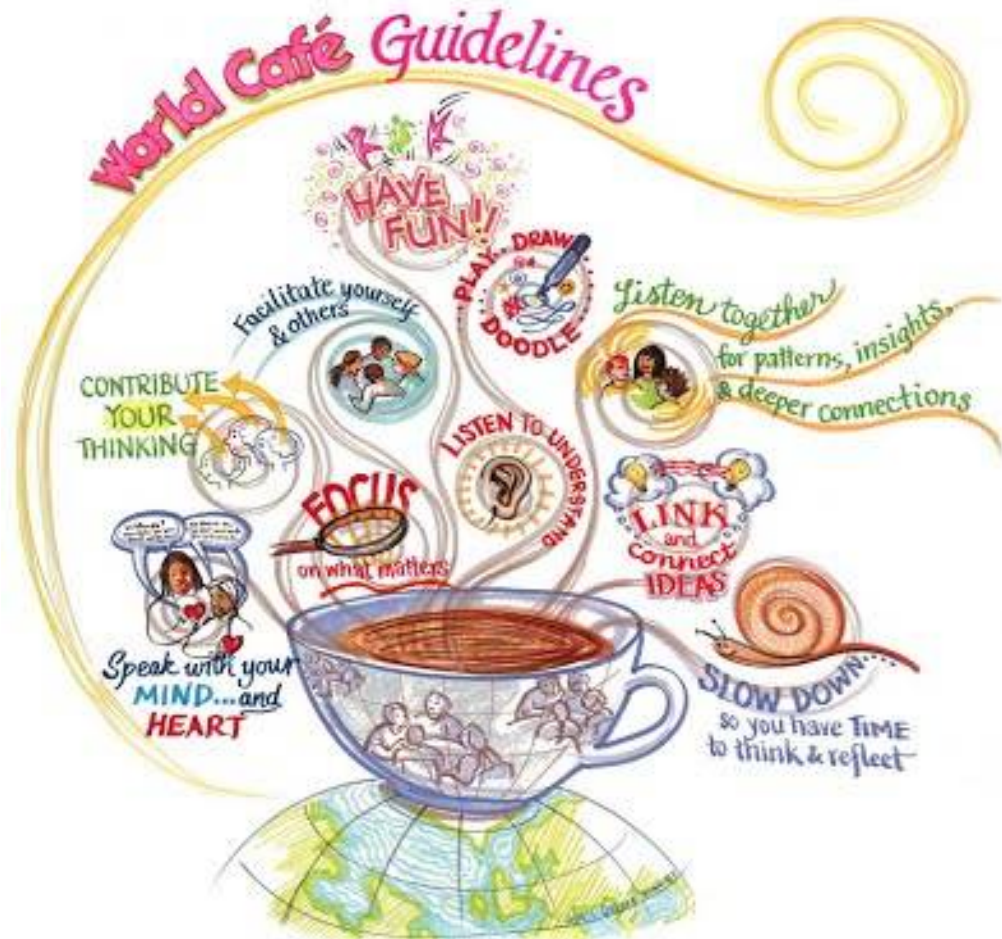
Tutkimukseni aineistokeruuprosessia voisi kuvailla tavoitteelliseksi ja toiminnalliseksi tapahtumaketjuksi, jossa edellinen vaihe täydensi seuraavaa. Ominaista koko prosessille oli vahva nuorten osallisuus.

Hyvin yleinen tapa kerätä laadullista aineistoa on haastatella kohderyhmää ja selvittää haastattelun avulla mitä heillä on mielessään. Haastattelu voidaan nähdä keskusteluna, joka toteutetaan tutkijan aloitteesta ja hänen johdattamana. Haastattelussa tutkija kysyy suoraan tutkittavalta aiheesta. Huomioitavaa on haastattelun luonne, jossa molemmat vaikuttavat vuorovaikutuksessa toisiinsa. Haastattelutilanteeseen vaikuttaa normaalit fyysiset, sosiaaliset ja kommunikaation liittyvät seikat. Haastattelutyypit voidaan jakaa strukturoituun ja puolistrukturoituun haastatteluun sekä teemalliseen ja avoimeen haastatteluun. Haastattelutyyppi valitaan sen mukaan millaista tietoa pyritään löytämään. (Eskola & Suoranta 2008, 85-87.)

Kokemusten kysyminen ja aineiston kerääminen on mahdollista nuoria lähestymällä. Olen valinnut teemahaastattelun tähän tutkimukseen sen vapaamuotoisuuden ja kuitenkin keskustelun kehyksenä toimivien teemojen vuoksi. Juuri näiden ominaisuuksien pohjalta teemahaastattelu on kovin yleinen suomalaisessa tutkimuksessa. (Eskola & Suoranta 2008, 85-87.) Haastattelu perustuu pitkälti ihmisen kykyyn verbalisoida asioita. Jotta saan mahdollisimman monipuolisesti nuorten näkemyksiä tutkimukseen, käytän teemahaastattelun lisäksi oppimiskahvila-menetelmää. Tutkijana menen siis nuorten lähelle ja sekaan. Aineistokeruumenetelmien valintaan on vaikuttanut kiinnostus tutkimukseen osallistuvien nuorten osallisuuden edistämiseen. Pitkärannan (2010, 22-23) mukaan laadullinen tutkimus edellyttää monikanavaista tiedon ja aineiston hankintaa, koska laadullinen tutkimus tavoittelee tutkijalleen tulkintoja ja syvempää ymmärrystä tutkimaansa asiaan.

Oppimiskahvila on menetelmä, jossa oppimisen ja ideoimisen kautta työstehtään yhdessä sovittuja asioita. Oppimiskahvilaa voidaan kutsua yhteistoimintamenetelmäksi, jossa työskennellään pienissä pöytäryhmissä. Uuden luomi-

sen keskusteluissa kyseenalaistetaan itsestäänselvyyksiä rakentavassa hengessä. Oppimiskahvila on paikka, jossa vaihtaa ajatuksia ja synnyttää yhteistä ymmärrystä. (Koskimies ym. 2012, 30-31.)



KUVA 1. Oppimiskahvila-menetelmän idea (Orloff 2015)

Kuvassa 1 on esitetty visuaalisesti oppimiskahvila-menetelmän tarkoitus ja sen mahdollisuus. Kyse on luovasta toiminnasta, joka synnyttää uutta. Kahvilatyöskentelyssä keskustelua käydään tyypillisesti neljän hengen pöytäryhmissä. Pöytäryhmät keskustelevalt annetusta aiheesta tai kysymyksestä. Pöytäryhmät kirjaavat keskustelunsa hedelmiä pöytäliinoille. Ajoittain osallistujat vaihtavat pöytiä. Pöytään jää yksi henkilö toivottamaan seuraavat tulijat tervetulleiksi ja lyhyesti kuvaamaan aikaisempaa keskustelua apunaan pöytäliinaan tehdyt kirjaukset ja piirroksot. Luonnollisen keskusteluilmapiiirin tukemiseksi voi luoda kahvilamaisen tunnelman järjestelyillä. Osallistumisen ja rakentavan keskustelun tukemiseksi voidaan sopia keskustelun periaatteista ja muodollisuksista. (Tarpila s.a.)

5.4 Aineistonkeruuprosessi

Saadakseni tietoa tutkimuskysymyksiini suunnittelin ja toteutin kolme kohtaamiskahvilaa. Kohtaamiskahvilan sisällön tuotti oppimiskahvilatyöskentely ja teemahaastattelut. Ensimmäiseen ja toiseen kohtaamiskahvilaan osallistui kuusi nuorta. Kolmanteen kohtaamiskahvilaan osallistui yhdeksän nuorta. Kolmanteen kohtaamiskahvilaan osallistui yksi aiemmin mukana olleista nuorista, koska muut olivat jo siirtyneet starttipaja työskentelystä eteenpäin. Tutkimuksen empiirinen osuus tapahtui taulukon yksi mukaisesti. Valmisteluvaiheen jälkeen oli kolme erilaista kohtaamiskahvilaa, jossa jokaisessa oli oma sisältönsä ja tarkoituksensa tiedon keräämiseen. Taulukosta yksi selviää myös missä vaiheessa aineistot syntyivät.

TAULUKKO 1. Tutkimusprosessin eteneminen

Tutkimuksen aineistonkeruuprosessi	
<u>Aineistonkeruuprosessin vaihe:</u>	<u>Toteuma:</u>
Valmisteluvaiheen tavoitteet: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Opinnäytetyön markkinointi Tukevalle ➤ Aiheeseen ennakkoon virittäytyminen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Esittely starttipajan työntekijöille (prezi-esitys) ja tiedottaminen nuorille (paperitiedote ja youtube-video) 6/2016 ➤ Simulaatio työpaja työntekijöille 7/2016 ➤ "Palvelujärjestelmä kivikylä" 7/2016
Kohtaamiskahvila 1 <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tavoite: Aiheeseen virittäytyminen ja suunnittelu. 	Learning cafe työskentely 8/2016 (6 nuorta): <ul style="list-style-type: none"> ➤ Virittäytymisvaihe <ul style="list-style-type: none"> ○ Herättelijä kortit – nykyhetki ○ Nappipurkki- ryhmän voima ○ Kolme pelisääntöä! ○ Sanat – virittäytyminen ○ Huokuva torni-peli ja keskustelu Aineisto: Liinoinhin kirjoitetut sanat (<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kirjoittamisvaihe <ul style="list-style-type: none"> ○ Luovan kirjoittamisen lämmittelyharjoitus ○ 2 tarinaa: Superhieno – kohtaaminen & ei mennyt niin kuin strömsössä - kohtaaminen ○ keskustelu Aineisto: 12 tarinaa

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tilastotietoa Aineisto: Tilastomerkinät <ul style="list-style-type: none"> ➤ Purku kuvien ja keskustelun avulla
Kohtaamiskahvila 2 <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tavoite: ideoiden tuottaminen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Teemahaastattelut (6 nuorta) 8/2016 Aineisto: Kuusi nauhoitettua haastattelua Aineisto: Litteroidut haastattelut
Kohtaamiskahvila 3 <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ideoiden julkaiseminen ja eteenpäin vieminen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tapaaminen starttipajalla 1/2017 ➤ Alustavien tulosten tutkiminen ja työstäminen huoneentauluiksi. Huoneentauluista yhteisötaideteoksen rakentaminen näyttelyksi. (9 nuorta) 2/2017 Aineisto: 10 taulua ja näyttely yhteisötaideteoksesta starttipajalla.

Laadullista tutkimusprosessia ei ole aina helppo pilkkoa osiin. Tutkimussuunnitelmaa ja jopa tutkimusongelman asettelua on usein järkevää ja tarpeellista tutkia uudestaan aineistonkeruuprosessin edetessä. (Eskola & Suoranta 2008, 16.) Aineistonkeruuprosessin aikana muokkasin tutkimuskysymyksiä ja tuotamaani teorialtetta käsi kädessä aineistonkeruuprosessin edetessä. Kanasen (2014, 18) mukaan tavoitteena onkin löytää teorian ja empiriatiedon erilaiset tavat olla interaktiivisia. Laadulliselle tutkimusprosessille on ominaista sen syklisyys suoraviivaisen prosessin sijaan. Tämä mahdollistaa käytännötiedon ja teorialtteen vuoropuhelun, sekä tutkimuksen edetessä tutkijalle eteen tulevien oivallusten hyödyntämistä tutkimusprosessissa.

Laadullinen tutkimus etenee kirjoittamalla ja refleктоimalla. Tutkijan on hyväksyttävä tutkimusmetodiksi ajattelu, ja vuoropuhelu itsensä ja kohteen kanssa. Tämä edellyttää kirjoittamista ja uudelleenajattelua. (Pitkäranta 2010, 22-23.) Pitkärannan näkemys laadullisen tutkimuksen etenemisestä kuvaa hyvin tämän tutkimuksen aineistonkeruuprosessia ja tutkimuksen etenemistä.

5.4.1 Ensimmäinen kohtaamiskahvila

Esittelin starttipajan työntekijöille opinnäytetyön idean Prezi-esityksenä. Samalla käytiin keskustelua myös käytännön asioista ja kirjattiin yhteistyösopimus ja tutkimuslupa (liitteet 1 & 2). Esittelin kohtaamiskahvilat työntekijöille. Keskustelusta nousi idea testata ensimmäistä kohtaamiskahvilaa työntekijöi-

den kesken. Testi kohtaamiskahvila järjestettiin työntekijöille heinäkuussa 2016, jossa sain itse mahdollisuuden kokemattomana tutkijana testata valitsemani menetelmää ja ideaa käytännössä. Sain hyviä näkökulmia ja muutamia muutosehdotuksia toteutustapoihin. Vein starttipajalle palvelujärjestelmä kivikylän, joka konkretisoi opinnäytetyön maailmaa nuorille ja helpottaisi kynnystä osallistua.

Ensimmäistä kohtaamiskahvilaa markkinoin starttipajalle infokirjeellä (liite 3) kesäkuussa 2016. Kävin pajalla kertomassa nuorille opinnäytetyöstä, sekä siihen liittyvästä aikataulusta. Kannustin ja innostin mukaan kertomaan omia kokemuksia ja näkemyksiä tutkimuksen aiheesta. Työpajalla tavoitin viisitoista nuorta, joille kerroin henkilökohtaisesti opinnäytetyöstäni. Tein opinnäytetyöstäni ja siihen osallistumisen mahdollisuudesta YouTube videon, jonka starttipajan ohjaajat pystyivät näyttämään nuorille joita en tavoittanut infopäivänä.

Elokuussa 2016 avasin ensimmäisen kohtaamiskahvilan. Kohtaamiskahvilaan osallistui kuusi nuorta. He olivat valikoituneet kahvilaan omaehtoisesti saamansa informaation ja oman kiinnostuksen mukaisesti. Nuorista kaksi oli poikia ja neljä tyttöä. Iältään he olivat 20-25 -vuotiaita. He olivat työskennelleet yksilöllisesti starttipajalla neljästä kuukaudesta vuoteen välisen ajan. Heidän kanssaan sillä hetkellä työskenteli kahdesta kuuteen eri työntekijää tai viranomaista. Työntekijät olivat nuorten palvelujärjestelmän ammattilaisia: yksilövalmentajia, sairaanhoitajia, lääkäreitä, terapeutteja, sosiaalityöntekijöitä, asumisenohjaajia, kuntoutusohjaajia, omahoitajia, edunvalvoja tai poliiseja.

Kuvasta kaksi näkyy kohtaamiskahvilan kahvilamainen tunnelma. Tarjolla oli pientä purtavaa jokaiselle ja työskentely aloitettiin kahvittelulla ja vapaalla keskustelulla. Kahvilamaisella tunnelmalla on menetelmän toimivuuteen tärkeä merkitys.



KUVA 2. Ensimmäisen kohtaamiskahvilan kahvilamainen tunnelma

Olin virittänyt kuvakortit ja muut tarvittavat välineet esille. Kohtaamiskahvilassa edettiin suunnitelman mukaan, joka tarkemmin esillä liitteessä viisi. Aluksi jokainen valitsi kuvakorteista kuvan, joka kuvasi aamutunnelmia starttipajalla. Kuvasta sai kertoa itse määrittelemänsä verran. Osa kertoi hyvin avoimesti omia tunnelmiaan. Osa näytti kortin ja kertoi muutamalla sanalla aamustaan. Seuraavaksi käsiteltiin työpajan ideaa ja pelisääntöjä, jolla halusin varmistaa, että jokaisella oli turvallinen olo. Monella nuorella oli ryhmätilanteista vaikeita kokemuksia ja se näkyi jännityksenä. Sain alkuun luotua valitsemillani sisällöllä ja omalla vahvalla ohjaustavallani rennomman ilmapiirin, jossa jokainen pystyi olemaan helpommin oma itsensä. Seuraavaksi korostin ryhmän merkitystä ryhmän voimaharjoitteella, josta tarkemmin liitteessä viisi. Harjoitteen avulla halusin luoda tunnelmaa siitä, että jokaisen oman kokoinen panos olisi riittävä ja yhdessä saataisiin aikaan enemmän.

Seuraavaksi jokainen sai miettiä itsekseen mitä asioita pitää tärkeänä kohtaamisessa ja kirjoittaa ne kahvilan liinaan. Jokainen valitsi kirjoittamisen jälkeen itselleen viisi tärkeintä sanaa ja kirjasi ne puupalikoille, joista tuli huokuva tornin pelinappulat. Tämän jälkeen puupalikat sekoitettiin niin, ettei kirjoittajan henkilöllisyyttä enää voinut tunnistaa. Tämän jälkeen luimme palikoiden sanat ääneen ja aloitimme huokuva tornin pelin. Kertasimme pelisäännöt yhdessä ja aloitimme pelaamisen. Pelaaminen herätti keskustelua, josta kirjoitin itselleni muistiinpanoja.

Pelin jälkeen pidettiin pieni tauko. Tämän jälkeen virittelin ryhmää siihen millaisena kirjoittajana he kokivat itsensä. Jokainen valitsi itseään kuvaavia kirjoittaja kuvauksia ja kertoi siitä muille. Sen jälkeen tehtiin luovan kirjoittamisen lämmittelyharjoitus. Näistä harjoitteista lisää liitteessä viisi. Jokainen sai kirjoitettua tekstiä. Osa yllättyi kuinka helposti sitä syntyi, koska moni ei ollut kirjoittanut pitkään aikaan käsin. Tämän jälkeen pyysin nuoria kirjoittamaan kaksi tarinaa hyvästä ja huonosta kohtaamisesta. Osa kirjoitti tarinan käsin ja osa tietokoneella.

Nuoret kävivät kirjoittamassa seinällä olevaan pahviin sukupuolen, iän, paja-jakson pituuden sekä työntekijöiden lukumäärän, joita he olivat kohdanneet edellisen puolen vuoden aikana. Lopuksi käytiin tunnelmakierros kokemukselta, ja niistä asioista joita kohtaamisen pohtiminen oli herättänyt. Osa yllättyi siitä, että oli pystynyt olemaan ryhmässä koko ajan. Osa toi esille miellyttävää ryhmäkokemusta. Osa koki aiheen pohdiskelun ja tehtävät mielenkiintoiseksi. Osasta aiheen sanoittaminen tuntui vaikealta. Kaikille jäi kohtaamiskahvilasta hyvä mieli, koska heistä kaikki suostuivat tulemaan haastateltavaksi. Haastatteluaikojen sopiminen oli kohtaamiskahvilan viimeinen tehtävä.

Ensimmäisessä kohtaamiskahvilassa esiin tulleita asioita hyödynsin teema-haastatteluihin valmistelussa. Nostin kohtaamiskahvilassa nousseita asioita teemoihin mukaan. Niihin palaaminen haastatteluissa oli mahdollista, koska kaikki haastateltavat nuoret olivat mukana ensimmäisessä kohtaamiskahvilassa.

5.4.2 Toinen kohtaamiskahvila

Toteutin teemahaastattelut Tukevan tiloissa, pienessä neuvotteluhuoneessa. Kuvassa kolme näkyy neuvotteluhuoneen pöydälle rakennettu palvelujärjestelmä kivikylä havainnollistamaan opinnäytetyön aihetta.



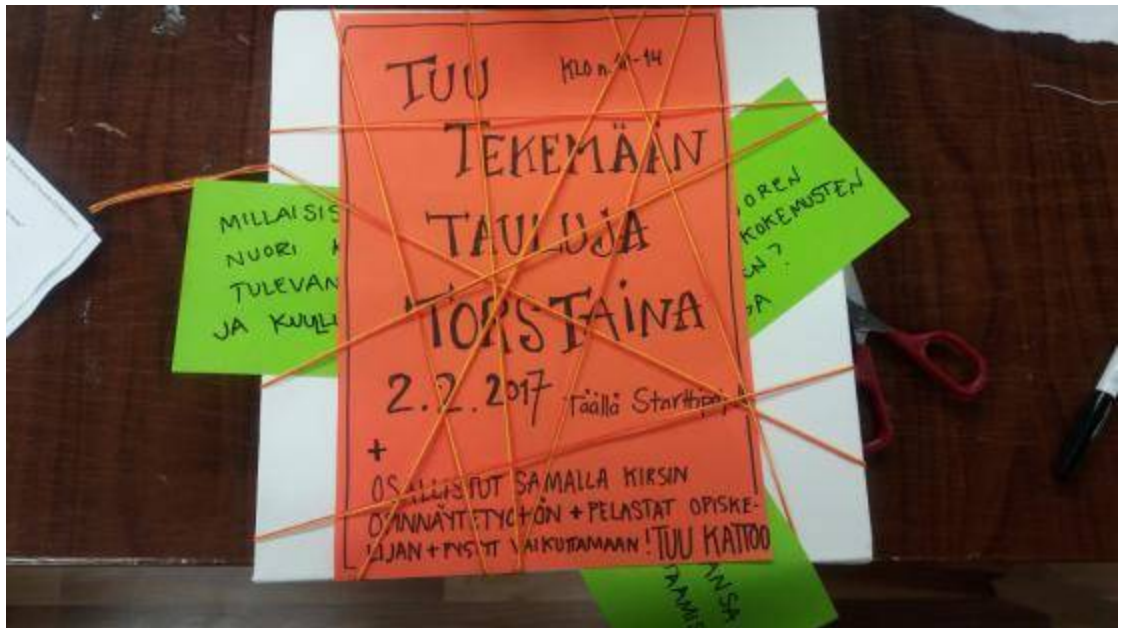
KUVA 3. Toinen kohtaamiskahvila ja palvelujärjestelmän havainnointia kivikylän avulla

Kaikki haastateltavat pitivät sovitusta aikataulusta kiinni. Toteutin haastattelut kolmena eri päivänä. Tein kaksi haastattelua yhdessä päivässä. Haastattelut kuuluivat nuoren työaikaan. Olin kerännyt ensimmäisen kohtaamiskahvilan tilastotietoa aineistosta työntekijöitä, joita nuoret olivat kohdanneet edellisen kuukauden aikana ja kirjoitin ne magneettisille muistilapuille. Haastattelun alussa nuori valitsi ne työntekijät joita hän kohtaa. Näin ajattelin, että nuorelle syntyisi helpommin mieleen esimerkkejä ja kokemuksia. Näin suljin pois kohtaamiset, jotka eivät olleet nuorten palvelujärjestelmästä. Haastattelut kestivät neljästäkymmenestäviidestä minuutista puoleentoistatuntiin. Nauhoitin haastattelut mininauhurilla. Kysyin tässä vaiheessa olivatko nuoret kiinnostuneita osallistumaan myös kolmanteen kohtaamiskahvilaan. Tiedostin sen, että kolmas kahvila järjestetään myöhemmin, jolloin nuoret eivät välttämättä enää olleet starttipajalla työskentelemässä. Jokainen oli kiinnostunut kuulemaan ajankohdasta, ja osallistumaan mahdollisuuksien mukaan oman elämäntilanteen mukaisesti.

5.4.3 Kolmas kohtaamiskahvila

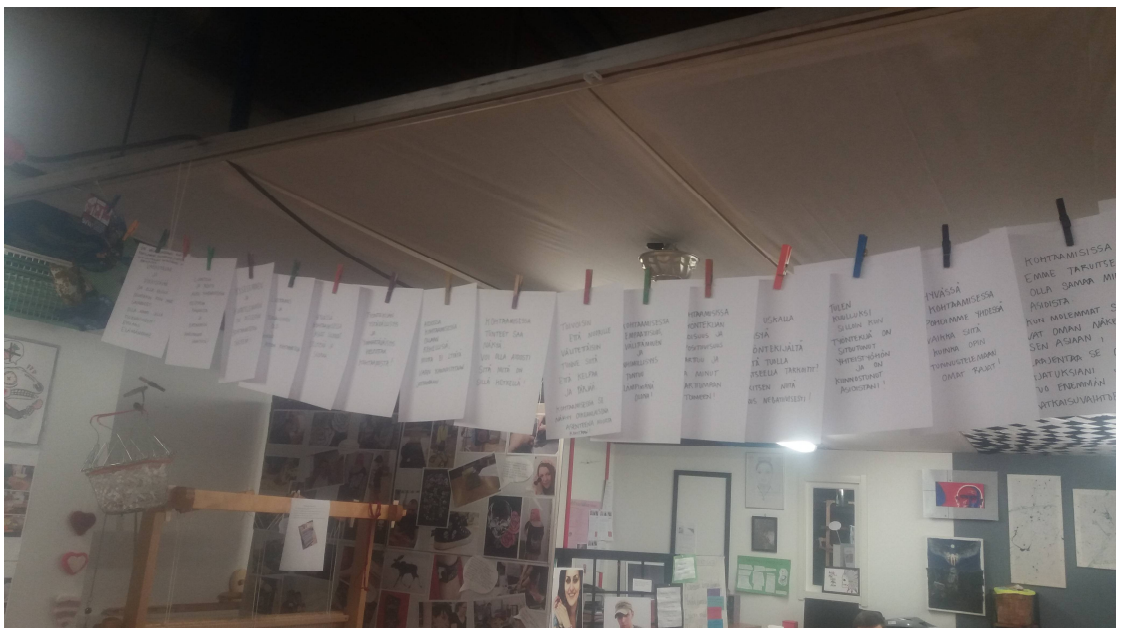
Kolmas kohtaamiskahvila järjestettiin tammikuussa 2017. Syksyllä 2016 olin litteroinut haastattelut. Ennen kolmatta kohtaamiskahvilaa kävin sopimassa starttipajalla tarkemmin aikatauluista ja siitä kuinka uusille nuorille kertoisin tästä kolmannesta kohtaamiskahvilasta. Ohjaajat laittoivat haastatteluissa oleville nuorille infoa kolmannen kohtaamiskahvilapäivän aikatauluista ja kutsui-

vat heidät mukaan. Kuvassa neljä esillä infotaulu, jonka avulla kerroin kolmannesta kohtaamiskahvilasta starttipajalla.



KUVA 4. Infotaulu kolmannesta kohtaamiskahvilasta

Tässä vaiheessa tein jo alustavaa analyysia aineistosta. Analyysin tuloksena syntyi 22 alustavaa tulosnäkökulmaa, jotka vein starttipajalle kolmanteen kohtaamiskahvilaan yhteisesti tutkittavaksi. Kirjoitin yhden näkökulman paperille käsin, tuoden esille niiden keskeneräisyyden. Kuvassa viisi näkyvät alustavat tulokset kohtaamiskahvilan työskentelypöydän yläpuolella tutkittavana ja äänneen luettavana.



KUVA 5. Kohtaamiskahvilan tulosnäkökulmat

Kohtaamiskahvila alkoi opinnäytetyön sen hetkisen tilanteen esittämisellä ja tuloksiin tutustumalla. Tarkoituksena oli, että jokainen työstää itselleen merkityksellisen näkökulman huoneentauluksi. Kohtaamiskahvilassa käytettiin toteutuksessa mixed-media tekniikkaa, josta esimerkki kuvassa kuusi. Jokainen sai kuitenkin toteuttaa taulun itse valitsemallaan tavalla.



KUVA 6. Taulujen valmistus mixed-media tekniikalla

Kohtaamiskahvilaan osallistui yhdeksän nuorta, joista yksi teki kaksi taulua. Yksi nuorista halusi tehdä taulun, mutta ei pystynyt tekemään sitä kohtaamiskahvilapäivänä. Kaikki taulut eivät valmistuneet käytettävissä olevassa ajassa. Kaikki nuoret työstivät taulut valmiiksi myöhemmin starttipajalla työaikanaan. Helmikuun lopussa 2017 kaikki taulut olivat valmiit ja rakensin teosta yhdessä yhden nuoren kanssa starttipajalla. Kuvasta seitsemän on nähtävissä yhteisötaideteoksen rakentamisen vaihe. Valmiissa teoksessa oli lopulta 13 työtä.



KUVA 7. Yhteisötaideteoksen rakentaminen starttipajalle

5.5 Aineisto ja analyysi

Laadullisen aineiston analyysin tarkoituksena on koota saatu tieto selkeään muotoon, jotta se voisi tuottaa uutta tietoa. Aineisto pyritään tiivistämään ja saamaan hajanaisesta tiedosta uutta merkitystä luovaa tietoa. Tulkintojen tekeminen on lopulta kiinni tutkijan tieteellisestä mielikuvituksesta. (Eskola & Suoranta 2008, 19.) Analyysia tehdään pitkin tutkimusmatkaa. Analysoinnin kautta tutkimustulokset selkeytyvät ja tuloksista olisi pyrkimys tuottaa syn- teesejä. (Hirsjärvi ym. 1997, 209-214.)

Tämän tutkimuksen analyysi alkoi ensimmäisen kohtaamiskahvilan jälkeen. Keräsin kahvilasta saamani aineiston pohjalta teemahaastatteluun teemoja, jotka tukivat aiemmin laatimaani teemahaastattelurunkoa. Tämän lisäksi löysin nuorten esille tuomista onnistuneen kohtaamisen piirteistä neljä kategoriaa, joiden pohjalta rakensin haastatteluteemat nuorten haastatteluihin. Nämä ka- tegoriat olivat arvot ja asenteet, viestintä ja vuorovaikutus, suhtautuminen ja olosuhteet.

Toisen kohtaamiskahvilan jälkeen litteroin haastattelut, ja kirjoitin tarinat sähköiseen muotoon. Litteroin haastattelut sanatarkasti jättäen pois täytesanoja. Litteroitua tekstiä syntyi 45 sivua. Numeroin haastattelut H1-H6 ja tarinat samalla logiikalla T1-T6. Litteroinnin jälkeen tutustuin haastatteluihin ja tarinoihin lukemalla ne useaan kertaan. Alleviivasin eri haastatteluista ja tarinoista samankaltaisuuksia ja tein merkintöjä paperin sivuun mahdollisesta haastattelukohtan käytöstä raporttiin. Tämän jälkeen tulostin haastattelut ja valitsin haastattelukohtia, jotka tukivat kuulluksi tulemisen kokemuksia ja kokemuksia kohtaamattomuudesta. Lisäksi lajittelin otsikon osallisuuden vahvistaminen alle oman osion. Neljänneksi jäi muut teema, johon karsin kaikki tutkimuskysymysteni ulkopuolelle jäävät tiedot. Tämän teemoittelun jälkeen aloitin eri tasoisten kategorioiden löytämisen tutkimustulosten tiivistämiseksi ja jäsentämiseksi. Pyrin löytämään aineistosta näkökulmat joita teoriaosuus tuki. Käytin tässä tutkimuksessa aineistolähtöistä sisällönanalyysiä, jossa yhdistelemällä käsitteitä löydetään vastauksia tutkimustehtävään. Tuomen & Sarajärven (2002, 115) mukaan sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa empiirisestä aineistosta luodaan käsitteellisempi näkemys tutkittavasta ilmiöstä. Tässä tutkimuksessa pyrin löytämään vastauksia, kuinka työttömät nuoret kokevat tulevansa kuulluksi ja osalliseksi palveluissa, joita he tarvitsevat tulevaisuutensa selkeyttämiseksi.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

6.1 Kuulluksi tuleminen

Opinnäytetyöhön osallistuneet nuoret kertoivat esimerkkejä siitä, millaisissa tilanteissa he olivat kokeneet tulleensa kuulluksi, ja millaisista tekijöistä rakentuu heidän kokemusten mukaan onnistunut kohtaaminen. Nuorten kokemusten mukaan kohtaamisen tavalla on suuri vaikutus kuulluksi tulemisen kokemukseen. Heillä oli myös esimerkkejä kohtaamisista, joissa he eivät kokeneet tulleensa kuulluksi. Nuoret nostivat esille kohtaamisista paljon vuorovaikutukseen liittyviä näkökulmia. Tämän vuoksi jäsenän nuorten kokemuksia kohtaamisista Mönkkösen (2002) tutkimuksesta löytyneiden vuorovaikutusorientaatioiden näkökulmasta sekä Freiren (2005) esille nostamien aidon kohtaamisen edellytysten näkökulmasta.

Kuusela (2009, 38-42) kuvailee kohtaamisen oleellisimmaksi asiaksi aitouden. Nuori haluaa kohdata ihmisen, ei työntekijää roolin takana. Nuoret ovat herkkiä huomaamaan epäaitouden. Nuoret vastaavat roolipeliin omalla pelillään, jossa ei ole samoja sääntöjä kuin aikuisten maailmassa. Kohtaamisessa oleellista on kohdata nuori omana itsenään. Nuoret puhuvat kohtaamisen rentoudesta, kun he kokevat työntekijän olevan oma itsensä ilman asiantuntijaroolia. Työntekijän aitous helpottaa myös nuorta olemaan oma itsensä.

H 5: Se kyllä vaikuttaa, että miten ne toiset siinä on. Jos se toinen on rennosti, niin se auttaa itseänikin ottamaan rennommin. Jotenkin siinä korostuu myös se aitous, että se työntekijä kohtaisi minut tasa-arvoisesti. Joskus jos tuntuu, että ne katsoo vähän alaspäin ja pää kallellaan ja kädet puuskassa. Niin silloin itsellä ei todellakaan ole kovin rento olo olla siinä, eikä puhua.



KUVA 8. Merkityksellisiä kohtaamisen elementtejä nuorten näkemysten mukaan.

Kuvassa kahdeksan tulee esille nuorten näkemyksiä merkityksellisistä elementeistä kohtaamisissa nuorten palvelujärjestelmässä. Kuuselan (2018) mainitsema aitous tulee esille nuorten kirjoittamissa kohtaamisen elementit palikoissa rehellisyys, vastaanottaminen, inhimillisyys ja kiinnostus sanoissa. Nuorten kirjoittamista sanoista löytyy lähes kaikki näkökulmat, jotka Freire (2005) on nostanut dialogisen kohtaamisen lähtökohdiksi; nöyryys, toivo, rak-

kaus ja tasavertainen suhde. Seuraavassa esimerkissä nuori korostaa ystävällisyyden ja turvallisuuden merkitystä kohtaamisissaan tilanteissa.

H 6: No itselle on aika tärkeitä tuo ystävällisyys ja se vastaanottaminen, millainen se on. Siitä on helppo jatkaa, jos se vastaanottaminen on hyvä. Sitten se luontevasti lähtee se keskustelukin käyntiin siitä. Tullee itsellekin sellainen turvallinen olo. Asiat hoituu siinä samalla.

Yksi tärkeimmistä kohtaamisen elementeistä nuorten näkemysten mukaan on tasa-arvoisuus. Tasa-arvoisuus tuo nuorten näkemysten mukaan kohtaamiseen luottamusta ja tunnetta siitä, että nuori otetaan omana yksilöllisenä persoonana huomioon. Hämäläisen (1999) mukaan tasa-arvoinen kohtaaminen on yksi sosiaalipedagogisen työtteen kulmakivistä, jonka avulla viestitetään nuorelle hänen kunnioittamista subjektina, jolla on ratkaisut oman elämäntilanteensa muutokseen. Tasa-arvoinen kohtaaminen kannustaa myös nuorta omiin valintoihin ja luo toivoa paremmasta huomisesta, johon yhteistyöllä pyritään. Tasa-arvoinen kohtaaminen rikkoo totuttuja toimintamalleja, jossa vastuu on asiantuntijalla eikä nuorella itsellään. Tasa-arvoinen lähtökohta kohtaamisessa rikkoo myös vastakkainasettelua, joka on tyypillistä asiantuntija orientoituneessa vuorovaikutustyyliin. Tasa-arvoisuus on dialogisesti orientoituneen vuorovaikutuksen edellytys. Dialogi mahdollistuu tasavertaisessa yhteistyösuhteessa.

H 3: No nyt olen ainakin huomannut, kun täällä pajalla olen ollut, että minkälainen se pitäisi olla se oikeenlainen kohtaamisen, että se ei oo semmonen, että toinen on tällä tasolla ja toinen on vähän korkeammalla. Täällä sitä ei ns. huomaa. Eli se on ohjausta, mutta se on tasa-arvosta suhdetta.

H 4: No se että se vastapuoli tai kuka onkaan niin pitää minua samanarvoisena kuin ihteessä. Mulla oli se edunvalvoja niin se oli niin töykee. Tiuski aina vastaukset vaikka minä näitisti yritin kysyä jotain. Hirmu vastenmielisesti teki sitä työtä minun kanssa, tuli semmonen olo siitä.

Kohtaamisessa nuoret korostavat alkuvaiheen tärkeyttä, jossa luodaan ilmapiiri kohtaamiselle. Nuorten kokemusten mukaan kohtaamisen onnistunut alku luo hyvän pohjan keskustelulle. Nuoret pitävät tärkeänä turvallista ja positiivista ilmapiiriä kohtaamisissa. Tällöin kohtaamisissa voi olla oma itsensä, ja elämäntilannetta onnistutaan tutkimaan inhimillisten silmälasien kautta. Positiivisuus liittyy sosiaalipedagogisen työorientaation mukaiseen toivon ilmapiirin luomiseen. Positiivisen ja toivon ilmapiirin avulla kohtaamisessa löydetään monenlaisia ratkaisuja muutostilanteisiin, ja rohkaistaan nuorta katsomaan tilannettaan uudella tavalla. Positiivisuus kohtaamisessa mahdollistaa nuoren vahvuuksien löytämisen ja nuoren itsetunnon tukemisen hankalassakin elämäntilanteessa. Cacciatore ja Karukivi (2014, 69, 81) toteavat, että myönteisillä kohtaamisilla on vaikutusta elämänmielekkyyteen. Elämänmielekkyyden lisääntyessä nuori kokee asioiden tekemisen helpommaksi ja mielekkäämmäksi, mikä vahvistaa motivaatiota muutostyöskentelyssä.

Tunteiden näkyminen ja niiden välittäminen kohtaamistilanteissa korostuu nuorten näkemyksissä. Tunteiden näkyminen niin nuorella itsellään, kuin työntekijällä tuovat kohtaamiseen rehellisyyttä ja aitoutta. Pelkkä kohtaaminen työntekijän kanssa herättää nuorissa erilaisia tunteita, joiden äärelle on tärkeää pysähtyä. Tunteet tarttuvat, jolloin myönteisyydellä on suuri voima kohtaamisissa. Tunteiden esille tuominen nuorten kokemuksen mukaan on aitoutta, jota he kaipaavat kohtaamisiin. Jääskisen ja Pelliccionin (2017, 106-107) mukaan kohtaamisissa voimme tukea nuoren tunnetaitoja tunteita tunnistamalla ja niitä nimeämällä. Tunteista keskusteleminen on hyödyllistä. Tilan antaminen tunteille kohtaamisessa välittää nuorelle viestin, että tunteet ovat hyväksytyjä ja tärkeitä.

H 2: Ehkä sitä, että molemmat näyttää omat tunteensa. Että jos on vihainen niin on vihainen, eikä yritä peitellä sitä, Eli on aidosti sitä mitä on sillä hetkellä.

H 5: Tietysti sen työntekijän ilo voi tarttua minuun, jos se on oikeasti suhtautumassa johonkin asiaan positiivisesti niin se voi siirtyä minuun. Vaikka antaa jotakin vaihtoehtoja johonkin pajalla mitä voisi esimerkiksi tehdä. Jos se työntekijä on iloinen ja innostunut asiasta niin vaikuttaa ja kuulostaa innostavalta ja hymyilee niin se tarttuu itseeni. Olen huomannut, se mun terapeutti on kanssa sellainen. Että jos sen työntekijän iloisuus ja tunteet näkyy niin se tarttuu itseeni.

Onnistunut kohtaaminen nuorten näkemysten mukaan syntyy ymmärryksestä nuorta ja nuoren tilannetta kohtaan. Nuoren on helpompi kertoa itsestään ja elämäntilanteestaan työntekijälle, joka kohtaa hänet inhimillisesti ja elämäntilannetta ymmärtäen. Nuoret kokivat tulleen kuulluiksi kohtaamisissa, joita he nimesivät onnistuneiksi kohtaamisiksi. Näistä kohtaamisista päällimmäiseksi tunteiksi jäi tyytyväisyys ja ilo asioiden sujumisesta. Lähtökohdiltaan kohtaamisten tasa-vertaisuus, ymmärtävä ja innostava työote ja positiivisuus asettuvat asiakaskeskeisen vuorovaikutusorientaation kohtaamistyyliin.

H2: Eli ainakin se että ymmärtää mua tavallaan, kun mä oon vähän hidas oppimaan. Opin enemmän lukemalla, kun kuunteleminen. Eli jos mun täytyy oppia joku asia, niin on helpompi, että minulle laitetaan ohjeet paperille, kun että puheen kautta neuvoo.

H 6: No kyllähän sitä ymmärrystäkin kaipaa, mutta myös suoruutta ja selkeyttä samalla lailla. Niin ja ehkä sitä ettei siinä rupea sitten piikittelemään, jos on tehnyt jonkun virheen, että sitä ymmärtävää, se on aika tärkeä

Yksi nuorista nosti esille tavoitteellisuuden ja suunnitelmallisuuden kohtaamisissa. Hänen näkemyksensä mukaan kohtaaminen on silloin onnistunut, jos on muodostunut yhteinen suunta mihin kohti työskentelyllä tähdätään. Sosiaalipedagogisen työorientaation lähtökohta on tavoitteellinen työskentely, jotta muutosprosessia voidaan onnistuneesti arvioida ja muuttaa tarvittaessa. Yhteinen päämäärä lisää nuoren motivaatiota ja osallisuutta.

H 6: No ehkä se rohkaisee se, että on joku suunnitelma, joku päämäärä mitä kohti mennä. Tavallaan se on aika tärkeä mitä kohti mennään.

Nuoren tavoitteiden pohdiskelu ja niistä yhdessä päättäminen kuvaa hyvin dialogisen vuorovaikutusorientaation työtettä. Tavoitteiden laatiminen yhdessä tarjoaa mahdollisuuden niiden yhteiseen avaamiseen ja pohtimiseen kuinka tavoitteita kohti kuljetaan. Molemmat, sekä työntekijä, että nuori sitoutuvat ponnistelemaan kohti yhteisiä päämääriä. Dialoginen vuorovaikutus onnistuu parhaiten yhteistoiminnallisessa suhteessa, jossa nuoren ja työntekijän välille on ehtinyt syntyä luottamus. (Mönkkönen 2007, 147-148.)

Dunderfeltin (2016, 127-128) mukaan läsnäoleva kuunteleminen on tapa välittää toiselle ihmiselle arvostusta. Läsnäolevalla kuuntelemisella viestitämme toiselle, että olemme tietyn hetken läsnäolevasti hänen asiaa ja häntä varten. Läsnäolevan kuuntelemisen kyky tarkoittaa kuuntelijalle taitoa tyhjentää oma tietoisuus hetkeksi omista mietteistä ja avautumista toisen ihmisen näkemyksille. On luonnollista, että kun kuuntelemme toisen ihmisen puhetta oma läsnäolomme ja kiinnostuksemme välillä keskeytyy. Työntekijänä voimme vahvistaa kuuntelijan lihaksiamme ja harjoitella kuuntelemisen taitoa.

Työntekijän kuuntelemisen taito nousi yhdeksi tärkeimmistä asioista nuorten kuulluksi tulemisen kokemuksista. Nuorten kokivat tulleen ymmärretyksi omassa elämäntilanteessaan, kun he kokivat työntekijän heitä kuunnelleen. Nuorten kokemusten mukaan silloin heidän näkemyksiään ja mielipiteitä arvostettiin. Kuuntelemisen merkitys nousi myös osallisuuden kokemuksissa tärkeään rooliin.

H 2: Kun kaikki asiat ei voi muuttua mitä minä haluaisin muuttaa, mutta jos on joku asia joka koskettaa minua henkilökohtaisesti ja haluaisin että se muuttuu niin kun ihmiset kuuntelee mua ja sitten se asia muuttuu niin siinä koen, että olen tullut sitten ymmärretyksi.

T 3: Olin käymässä kelassa, ja sain siellä uskomattoman mukavaa palvelua. Minua kuunneltiin ja asiat selitettiin minulle selkeästi, kärsivällisesti ja asiallisesti.

Kuuntelemisen lisäksi kiinnostuksen osoittaminen nuoren asioihin koettiin nuorten kokemuksissa kuulluksi tulemisena. Kiinnostus nuoreen ihmisenä sekä elämäntilanteeseen välittyi nuorelle monin tavoin kohtaamisissa. Kasvokkain tapaamisten välissä työntekijät ottivat nuoreen yhteyttä puhelimitse tai tekstiviestillä kysyäkseen kuulumisia. Kiinnostuksen osoittaminen näkyi paneutumisena nuoren tilanteeseen, ja nuorelle jäi kohtaamisesta varma olo asioiden etenemisestä. Nuoret kokivat, että heidät kohdattiin yksilönä eikä massana. Kohtaamistilanteissa nuorten tunne siitä, että on ainutlaatuinen, osoittautui tärkeäksi asiaksi nuorille.

H 1: Niin sitten tämä virkailija joka oikeasti jutteli minun kanssa ja paneutui mun tilanteeseen. Eli ei katottu vaan tai pintapuolisesti raapastu sitä asiaa. Eli perehdyttiin siihen mun tilanteeseen, että

siitä tuli se hyvä fiilis, että en ole millään liukuhihnalla, kohdattiin oikeasti minut ja minun tilanne. Jokaisessa tämmösessä kohtaamisessa on varmaan se, ettei siinä ole sellainen liukuhinmeininki. Että oikeasti vähän paneudutaan siihen minun tilanteeseen.

H 6: Nykyinen sosiaalityöntekijä on tosi mukava. Hänen kanssaan asiat on hoitunut ja hän on tosi kannustava ja tsemppaava. Tosi kiinnostunut minun asioista. On tainnut asioikseen soittaa minulle ja kysyä miten mennee? Siitä tulee kyllä semmonen hyvä fiilis.

Nuoret kokivat tulleen kuulluksi myös kohtaamisissa missä heidän tilanteeseensa oli räätälöity erilaisia palveluja tai keskustelussa keskityttiin nuoren yksilölliseen tilanteeseen. Nuori koki tulleen kuulluksi silloin, kun työntekijä oli kiinnostunut myös nuoren elämästä kokonaisvaltaisesti. Nuoret kokivat kokonaisvaltaisuuden helpottavana tekijänä. Keskustelut harrastuksista ja muista nuoren kiinnostuksen kohteista vahvisti työntekijän ja nuoren välistä suhdetta ja lisäsi luottamusta. Keskusteleva ilmapiiri kohtaamisissa vahvisti nuoren motivaatiota. Nuoret arvostivat kohtaamisia, joissa vaihtoehdoista yhdessä keskusteltiin ja nuoren näkemykset otettiin huomioon.

T 4: TE-toimistosta minulle soitettiin, kun olin laittanut sinne viestiä, että haluaisin kokoaikatyön hakuni voimaan saadakseni työtömyysetuutta. Työkykyäni oli ja on edelleen huono. Työntekijä soitti minulle ja kyseli tilanteestani. Hän kuulosti hyvin ymmärtäväiseltä ja rauhalliselta. Hän ehdotti minulle, kuinka voisimme toimia. Nimenomaan kuinka voisimme toimia, eikä niin että hän olisi vakavana ladellut, mitä täytyy tehdä ja mitkä ovat ainoat vaihtoehdot huonossa tilanteessani. Tulin todella kuulluksi, ymmärrettyksi ja autetuksi, vieläpä puhelimesta.

T 5: Sain hyvää kohtelua sosiaalitoimistossa asioidessa. Vastanottaminen oli iloinen ja luontevan tuntuinen. Sen suuremmin menneisyyttä kaivellen, ruvettiin yhdessä miettimään jatkosuunnitelmia. Myös harrastuksista ja kiinnostuksen kohteista puhuminen rentoutti kohtaamisen kulkua. Kohtaaminen meni kaikin puolin hyvin ja tuli semmoinen olo, että on tullut kuulluksi.

Yksi nuorista nosti esille virallisuus ja epävirallisuus näkökulman kohtaamisissa. Hän koki helpottavana, että asioita voi käsitellä epävirallisemmin tekemisen ohessa. Nuoren näkökulma vahvistaa toiminnallisuuden vahvuuksia, joka näkyy starttitoiminnassa laajemmin. Hänen näkemyksen mukaan keskustelu on luonnollisempaa spontaanimminkin toteutettuna, kun toimistohuoneessa vara-

tulla ajalla. Nuoren näkemys puoltaa myös jalkautuvan työotteen hyötyjä, jossa keskusteluja nuorten kanssa toteutetaan monipuolisissa toimintaympäristöissä.

H 3: Että minua itseäni kuunnellaan ihan sataprosenttisesti ja neuvot menee molempiin suuntaan tai ehdotukset ja neuvot. Kaikki tämmönen, eli vaikka olisikin juttu kesken niin voi sanoa, että se ei oo niin virallista. Muilla käynneillä se on sitten tosi virallista, eikä siellä voi heittää huumoria väliin.

Kuulluksi tulemisen kokemusta vahvasti myös verkostoyhteistyön jokaisen työntekijän panos nuoren asioihin. Seuraava esimerkki hoitoneuvottelusta kuvaa hyvin onnistunutta asiantuntijakeskeistä vuorovaikutusorientaatiota, jossa nuori koki tulleen kuulluksi onnistuneen neuvottelun jälkeen. Hoitoneuvottelussa työntekijät olivat vahvasti asiantuntijaorientoituneita, mutta neuvottelussa oli yhteinen tahtotila kompromissien tekemiseen, jolloin asiantuntijakeskeisen vuorovaikutusorientaation vahvuus tulee esille. Tällöin nuori voi luottaa yhteistyökumppaneidensa osaamiseen ja ammattitaitoon.

T 1: Hoitoneuvottelussa hoitava lääkäri oli asiallinen, neuvoteltiin lääkityksestä. Lääkäri oli asiantunteva, ilmaisi mielipiteensä tiukasti, mutta rehellisesti. Löydettiin kompromissi ratkaisuun lääkitykseen. Terapeutti puhui positiiviseen sävyyn kuluneista terapia käynneistä. Hoitaja, lääkäri, terapeutti ja minä olimme yhtä mieltä siitä, että olen edistynyt. Neuvottelun ilmapiiri oli positiivinen ja juttusteleva. Ratkaistavat asiat ratkesivat. Pääosassa olin minä ja minun hyvinvointi. Hoito jatkuu ennallaan, saan tarvitsemäni hoidon ja tuen.

Nuoret olivat erittäin vapautuneita ja iloisia niissä kohtaamisissa, joissa heitä kohdattiin yhteiskunnallisista statuksista vapaina. Seuraavissa kuulluksi tulemisen kokemuksissa näkyy myös ratkaisukeskeisen ja voimavarasuuntautuneen työn lähtökohdat, jossa keskitytään vahvasti nuoren vahvuuksiin.

H 1: Täällä työpajalla, vaikka he tietävät että mulla on psyykinen tausta. Musta on ollut jotenkin vapauttavaa, että en ole leimaantunut vaan olen yks nuori muiden joukossa. Täällä keskitytään siihen minun etenemiseen uralla, että saan koulupaikan ja pääsen kouluun. Se on ollut jotenkin virkistävää kun tuolla hoitopaikassa minä olen aina potilas, mutta täällä minä olen asiakas. Ehkä se on ollut se juttu, että vaikka mulla on niitä psyykkisiä juttuja niin me ei olla keskitytty niihin, vaan siihen että pääsisin elämässä eteenpäin. Eli kun täällä minä olen asiakas eli kuntoutuva nuori, hoitossa minä olen aina potilas. Vaikka ne on vaan sanoja, mutta

kun minä olen aina ollut potilas niin jotenkin kiva, että tällä keskitytään siihen mun kykyyn kuntoutua ja mennä opiskelemaan ja tekemiseen. Se on ollut jotenkin ihanaa vaihtelua, ettei ole aina se jolla on niitä sairauksia.

H 4: No se tuntuu, että lääkärissä ainakin on vaan potilas muitten joukossa. Sitä on vähän vaikea selittää. Kyllähän niitäkin varmaan kiinnostaa saada ihminen kuntoon. Ne on vähän aina, että olen yksi potilas muiden joukossa. Ei ne osoita sellaista kiinnostusta kuin yksilövalmentaja ja sossu. Ei ole sellaista tunnesidettä.

Nuoren kokemuksesta välittyy myös Tukevan starttipajan vahvuus, jossa nuorta ei lokeroida eikä leimata elämäntilanteensa vuoksi. Nuori kohdataan ihmisenä, joka haluaa ratkaista tulevaisuutensa suuntia. Normaaliuteen pyrkiminen kaikessa on nuorelle tärkeää erilaisten hoidollisten kokemusten jälkeen. Nuorelle itselleen on tärkeää nähdä itsensä muutoin kuin diagnoosin kautta. Pitkä hoidollinen kokemus vaikuttaa nuoreen. Usein käy niin, että nuori alkaa nähdä elämän ja kokea itsensä vain oireiden ja sairauden kautta.

Seuraavat kokemukset kuulluksi tulemisesta kuvaavat sosiaalipedagogisesti orientoituneen työskentelyn periaatteita. Rinnalla kulkeminen ja dialogisesti orientoituneen työntekijän ei tietämisen tila mahdollistaa nuoren osallisuuden. Työntekijät olivat pohtineet yhdessä nuorten kanssa erilaisia vaihtoehtoja, jolloin nuorelle oli tullut vahva tunne osallisuudesta ja siitä, että itse sitoutuivat yhteiseen työskentelyyn. Asiat etenivät toivottuun suuntaan. Esimerkeissä tulee vahvasti esiin työntekijän taito kysyä, herättää yhteistä pohdiskelua ja vaihtoehtojen punnitsemista. Tärkeäksi yhteiseksi nimittäjäksi dialogiselle vuorovaikutusorientaatiolle esimerkeissä nousee vastavuoroisuus.

H 4: No hirmu iloinen on se mun sossu, ja osoittaa mielenkiintoa niihin mun asioihin, mietitään yhdessä niitä ratkaisuja, että pitäisi-kö mennä kpk:lle tai jonnekin juttelemaan. En tiedä siitä jää vaan hyvä mieli, kun näkee sitä, että ei jää semmoinen ärsyttävä mieli.

H 4: No ehkä molemmat tulee vastaan silleen tietyn verran eli yrittävät molemmat joustaa. Niin että ei ole vaan yks kanta, vaikka ajattelen että se on nyt näin niin sitten, kun juttelee vaikka yksilövalmentajan kanssa niin huomaa, että onhan siihen vaikka mitä järkeviäkin ratkaisuja olemassa

Vastavuoroisuus kohtaamisissa rakentaa vuorovaikutusta kohti dialogisuutta. Työntekijä haastaa nuorta ajattelemaan tilannettaan monista näkökulmista ja

keskustelussa ei tyydytä helppoihin ratkaisuihin. Dialogisella keskustelulla vastavuoroisuuden avulla pohditaan erilaisia vaihtoehtoja rauhassa ja hyväksytään kaikki ehdotukset tarkempaan tarkasteluun. Päätöksiä ei tarvitse tehdä heti, vaan tärkeää työntekijänä on ottaa ja antaa aikaa nuorelle oman näkemyksen vahvistumiseen.

Vastavuoroisuus näkyy myös työskentelytavoissa. Nuoren näkemyksen mukaan keskustelu yhteisestä työskentelystä ja siinä käytettävistä menetelmistä on ollut tärkeää. Selkeys työskentelyssä auttoi nuorta yhteistyöhön ja kasvatti motivaatiota.

H 5: No ainakin se kyseli paljon. Oikeasti kuunteli mitä mulla on sanottavaa. Tottakai terapeutin pitääkin kuunnella. Mutta se jotenkin vaikutti oikeasti, että se on ottanut sille asialle. Ja paljon kirjoitti aina paperille mitä minä sanoin. Pyysi minua tekemään kotona kaikkia kartoja ja semmoisia, jotka helpotti aina sen asian käsittelyä ja selkeytti. Se oli hirmu hyvä työskentelytapa. Tuntui, että se on tosi kiinnostunut ja ottanut siihen asiaan.

Nuorten näkemysten mukaan kohtaamisissa oli tärkeää myönteisen ilmapiirin luominen ja työntekijän kiinnostuksen osoitus nuoren tilannetta kohtaan kokonaisvaltaisesti. Yksilöllisyys ja räätälöinti vahvisti nuoren osallisuutta muutostyöskentelyssä. Nuoret toivoivat vastavuoroista, keskustelevaa ja kannustavaa kohtaamista, jossa nuoren tilanteeseen paneuduttiin. Kuuntelemisen ja ymmärtämisen tärkeys korostui kohtaamisissa. Nuoret nostivat esille tunteiden ja aitouden merkityksen onnistuneen kohtaamisen elementeiksi.

6.2 Kohtaamattomuus

Nuoret kertoivat kohtaamisen kokemuksistaan, jossa he olivat kokeneet tulleet ohitetuiksi ja torjutuiksi. Kohtaamattomuudesta seurasi elämäntähtäviä, jotka syntyivät nuorten kokemusten mukaan siitä, että työntekijät ohittivat heidän näkemyksensä. Näissä kohtaamisissa nuoret kokivat epäselvyyttä ja yhteistyön sujumattomuutta.

Nuoret kuvasivat tilanteita, joissa he eivät kokeneet tulleet kuulluiksi. Kohtaamattomuuden kokemukset tuntuivat nuorista epäselviltä, epämiellyttäviltä ja pelottavilta. Näissä kohtaamisissa nuoret kokivat itsensä ulkopuolisiksi ja

kohtaamisia kuvasi pitkälti asiantuntijakeskeisen vuorovaikutusorientaation piirteet.

Nuoren kuvaus kohtaamisesta oli sujunut pääpiirteissään hyvin, mutta kohtaamisen lopussa sattui hämmentävä tilanne, joka vaikutti koko kohtaamisen tunnelmaan. Nuori ei osannut toimia tilanteessa, koska työntekijä ei sanoittanut terapiahetken päättymistä, vaan siirtyi tietokoneelle kirjoittamaan. Nuori harvoin uskaltaa kysyä hämmentävässä tilanteessa.

H 5: Eilen viimeksi oli tapaaminen terapeutin kanssa. Se meni muuten ihan hyvin, mutta sitten lopuksi minä olin lähdössä pois tai kun kello rupesi olemaan sen verran, niin yhtäkkiä hän meni vaan siihen tietokoneelle selkä muhun päin, eikä sanonut enää mitään. Mä vaan kattelin sitten kelloa ja mietin että pitääkö minun lähteä. Sitten se välillä kääntyi kattomaan ja sitten kääntyi takasin. Ja sitten minä vaan nousin seisomaan ja sanoin että hei hei. No hei hei, hän sano sitten. Ei sanonut mitään ja minä mietin, että mitä täällä tapahtuu.

Kohtaamisen hetki voi olla nuorelle hämmentävä, mikäli nuoren tilanteeseen ei ole vielä tutustuttu kunnolla ja tilannetta viedään kohti ratkaisua liian nopeasti. Luottamuksellisen suhteen rakentumiseen tarvitaan aikaa ja halua tutustua nuoreen. Liian nopeat askeleet asiantuntijamaisen tietämisen varjolla johtavat usein väärään suuntaan ja vaikuttaa negatiivisesti nuoren toimijuuteen. Seuraavassa kohtaamisessa nuori tuo esille millaisia tuntemuksia aiheuttaa kohtaaminen, jossa nuorta ei kuulla ja kiirehditään toimimaan liian nopeasti. Kohtaaminen jossa nuorta yritetään siedättää ihmisten pariin ei tuota toivottua tulosta, koska nuori itse ei ole valmis ja ei ole mukana tässä hyvässä tarkoitavassa suunnitelmassa.

H 3: Kyllä, varmaankin sitä tilannetajua siltä työntekijältä. Kärsivällisyyttä, että tuntu että vähän liikaa yritettiin harpata, kun ensimmäisen kerran menin sinne niin se sano, että lähe pyörällä keskustassa käymään kahvilla, että minä katon tästä ikkunasta kun sinä lähdet tuonne suuntaan. Minä olin että mitä. Sitten se sano että ala mennä vaan sinne niin. Sitten minä menin sitä kautta ja kiersin kotia. En kyllä keskustaan kahville mennyt.

Kohtaamattomuus on näkynyt tilanteissa, jossa nuori ei ole tullut kuulluksi omassa tilanteessaan. Ymmärtämättömyys nuoren elämäntilannetta kohtaan on lisännyt pikaratkaisujen tarjoamista. Esimerkissä tulee esille asiantuntija-

mainen neuvojen jakaminen tilanteeseen, jossa nuorella on jo paljon tietoa asiasta itsellään. Usein nuori ei kaipaa tietoa kohtaamisissa, vaan kannustusta ja keskustelua keinoista kuinka tavoitetta kohti työskentelyä kannattaisi toteuttaa.

H 6: Joissain on ollut niin ettei ole ymmärretty uniongelmia, niin se on ärsyttänyt itseäni. Ei sitä tahallaan jää sinne. Sanotaan että mene vaan nukkumaan ja käy lenkillä, tämä perusunihygienia. Olen minä tehnyt sitä joka ilta ja se ei auta silti. Se ei vaan, kun se uni jos ei tule niin se ei tule. Sitä ei voi oikein pakottaakaan.

Tilanteissa, joissa nuoren menneisyys kasvaa liian suureksi, on asiantuntija-keskeisen vuorovaikutusorientaation tunnusmerkkejä. Menneisyydestä selityksen etsiminen nuoren tilanteeseen on usein turhaa. Menneisyydestä voi löytää ymmärrystä nuoren tilanteeseen. Usein työntekijän omat ennakkoluulot ja asenteet paljastuvat keskusteluissa, jossa menneisyyden perusteella aiotaan ratkoa tämän päivän ongelmia. Seuraava kokemus tuo esille lääkärin tavan yrittää selittää nuoren tilannetta menneisyyden asioilla.

T 5: Varasin lääkärille ajan pitkittyneen nuhan takia. Pitkän jonottelun jälkeen pääsin viimein vastaanotolle. Kerroin lääkärille oireistani ja jostain syystä keskustelu pomppasi päihdeiden käyttöön. Ajattelin kertoa lääkärille ihan rehellisesti päihdehistoriastani, joka osoittautui virheeksi. Seuraavat 15 minuuttia keskityttiin pelkäämään päihdeistä puhumiseen ja miten ne vaikuttaa mihinkin. Rupe- sin jo loppuajasta tuohtumaan lääkärin kysytyä neljännen kerran: Oletko aivan varma, että et käytä suonensisäisiä?” Ymmärtäisin ehkä tämän päihde vouhotuksen, jos asia olisi ollut ajankohtainen. Viime päihdekokeiluista on kuitenkin monia vuosia ja en ole oikeastaan alkoholiinkaan liiemmin koskenut. Tuntui, että lääkäri piti minua päihderiippuvaisena ja jollain tasolla alarvoisempanakin. Vaikkakin tämä saattoi olla vain hänen tapansa selvittää mahdolliset syyt oireiluun.

Kohtaamattomuuden yleisin piirre, jonka nuoret nostivat kokemuksistaan esille, oli tulla kohdelluksi massana. Yksilöllisyyden puuttuminen kohtaamisissa sai nuoret kokemaan kohtaamisen väkinäisenä ja epämiellyttävänä. Kohtaamattomuuden kokemus tuottaa luottamuksellisuuteen säröjä. Luottamusta ei myöskään lisää se, että nuori ei tiedä ketä kaikkia työntekijöitä hänen hoitoneuvottelussaan on paikalla ja mikä heidän rooli suhteessa nuoreen on. Verkostotapaamiset, joissa nuori ei tunne kaikkia työntekijöitä tuntuvat helposti ulkokohtaisilta.

T 4: Hoitoneuvottelu pöydän ääressä olivat lääkäri, terapeutti ja joku neuvoja. He katsoivat minua jotenkin alentuvasti päälle kallellaan, eikä kukaan heistä tuntunut olevan juuri lainkaan perillä minun asioistani, vaikka he olivat olleet hoitosuhteessani jonkin aikaa. Jokainen heistä kyseli asioista, jotka olin ennen sanonut jo monta kertaa. Neuvojani oli tarkoitus kertoa kuntoutusmahdollisuuksista, mutta hän sanoi jatkuvasti, että ei tiedä miten asiat tänä päivänä ovat. Lääkäri ei ollut kirjoittanut minulle uutta sairauslomaa ja lausuntoa, vaikka olin pyytänyt. Hän ja terapeutti vain ihmettelivät ymmyrkäisinä, että ai joko se edellinen loppui, vaikka sen loppumisesta oli ollut useaan otteeseen aiemmin puhe. Minua alkoi ihan itkettää, se tilanne oli niin kamala. He menivät hiljaisiksi. Sitten vielä se neuvoja sanoi, että käydään hänen huoneessaan selvittämässä netistä asioita. Hän ei löytänyt niitä, eikä tiennyt niistä, ja lähti kyselemään niitä jostakin pitkäksi aikaa, vaikka olin kertonut, että minulla on kiire seuraavan paikkaan.

Nuoret nostavat myös kohtaamattomuuden yhteydessä esille nuorten palveluiden koordinoimisen. Nuoren kohdalla epäselvyys palveluista ja omien voimavarojen puuttuminen pitkitti nuoren paranemista ja oikean palvelun löytämistä. Nuori voi jäädä yksin jopa yli vuodeksi, jos häneltä puuttuvat omat verkostot, jotka kantavat ja huolehtivat nuoren tilanteesta. Vähäiset voimavarat hankaloittavat avun etsimistä ja yhteyksien ottamista. Nuoren toive kertoo suuresta tarpeesta yhteisöllisyyteen ja sairausloman aikaiseen omien voimavarojen mukaiseen toimintaan.

H 5: En tiä puuttuuko täältä joku paikka, mutta puuttuuko sitten sellaista aktiivisempaa ohjausta ja neuvontaa noilta virastoilta ja paikoilta mitä jo on. Mä oon vähän ihmetellyt sitä, kun mä olin vuoden kotona ennen kuin kukaan rupesi auttamaan ja neuvomaan että minne mä voisin mennä ja mitä tehdä. Että ei se työkyvyttömyys, kun se johtuu jostain psyykkisistä asioista, niin ei se sillä parane että jää kotiin. Niin minä sairastuin lisää siitä. Enempi pitäisi olla tietoa, en tiä kellä, kaikista tämmösistä paikoista kun starttipaja. Ja niistä pitäisi puhua enemmän. Mä mietinkin sitä silloin, kun ei sitä vaan jaksanut silloin lähteä mihinkään. Että huomenna minä katon jonkun paikan, ja huomenna minä katon. En tiedä mahtaako kukaan sille mitään.

Asiantuntijakeskeisyyteen kuuluu työntekijän valta valita työskentelytavat. Seuraavassa kokemuksessa nuori ei kokenut yhteisymmärrystä työntekijän kanssa työskentelytavoista ja teki sitten oman valintansa. Nuori ei välttämättä rohkene kyseenalaistaa ammattilaisen valintoja, jos niistä ei käydä yhteistä keskustelua.

H 5: Yhdessä vaiheessa minä kyllä tein silleen, että kun hän pyysi minua joka kerralle täyttämään hirmunivaskan semmoisia kyselyjä, semmoisia kaavakkeita. Niitä vaan pyöriteltiin tosi kauan. Yhdessä vaiheessa mä vaan en täyttänyt sitä ikinä. En vaan täyttänyt sitä yhtä kyselyä, kun ei vaan huvittanut täyttää semmoisia papereita. Sitten niitä siellä käytiin läpi ja joka kohdassa sitten, että niin tämä nyt on vaan suuntaa antava että suurin piirtein jotain. Minkälaisia ne nyt on ne kaavakkeet jossa jotain persoonallisuutta ja tämmöstä jotenkin selvitettiin.

H 5: Ei ne varmaan keskenään vaihtaneet ajatuksia. Ihan eri tavalla työskentelee nämä. Tämä nykyinen on jäämässä eläkkeelle ja senkin huomaa siitä kaikesta. Että se vielä siellä vähän on. Se puhuukin paljon siitä eläkkeelle jäämisestä. On kyllä vähän silleen rutinoitunut ja aika paljon me ollaan siellä niitä näitä vaan juteltu. Sitten se ei ikinä muista mitä minä olen sille sanonut.

Asioiden sujumattomuus herättää nuorissa tunnetta kohtaamattomuudesta. Luottamuksellinen suhde työntekijään heikkenee, jos työntekijä ei toimi niin kuin lupaa. Hiilamo ym. (2018) toteavat, että nykyisessä palvelujärjestelmässä työttömän nuoren kokonaisvaltainen tilanne voi olla pitkään näkymätön. Useampi toimija operoi nuoren kanssa eri palveluita tarjoten ja tehden erilaisia tuki- ja etuuspäätöksiä. Konkreettista yhteistyötä ei välttämättä ole. Vastuunjakoon ja tiedonkulkuun liittyy paljon haasteita, joihin nuori ei pysty itse vaikuttamaan. Eri hallinnonalojen työntekijät ovat jopa vastakkaisten odotusten kohteena, jolloin näkyvä tai näkymätön yhteistyö on haastavaa. Tämän haasteen vuoksi nuori usein siirretään, käännytetään muualle tai tuen tarve torjutaan.

Työntekijöiden vaihtuvuus hidastaa nuoren luottamuksellisen suhteen syntymistä. Nuorelle voi olla vaikeaa tutustua uuteen työntekijään ja totuttautua moneen kertaan uudenslaisiin tapoihin työskennellä.

H 5: No se meni kyllä tosi huonosti. Niin just kun oltiin päästy sen edellisen kanssa asian ytimeen niin sitten se lähti pois ja sen kanssa oli hirmu hyvin sujunut se työskentely. Kun tämä työntekijä vaihtui niin siinä oli tosi paljon kaikkea sekaannusta. Tämä uusi työntekijä oli unohtanut varata mulle ajan ja minä vaan odotin että joulun jälkeen. Sitten se oli jo helmikuun puolessa välissä kun hän soitti mulle ja sano, että sulle on unohtunut varata aika. Mä olin ihan järkyttynyt että aijaa. Olisi tietysti jo itsekin pitänyt soittaa sinne, mutta jotenkin luotin siihen sopimukseen. Mutta se oli unohtunut.

Nuorten kokemukset huonoista kohtaamisista vaikuttavat heidän suhtautumiseensa yhteistyöhön ja jopa asenteeseen tehdä muutosta omaan elämään. Kokemukset kohtaamisista, jossa on välittynyt työntekijän kiire tai jopa viesti ettei ole tervetullut kasvokkaiseen tapaamiseen, on nuorelle ollut epämiellyttävää. Epäonnistuneen kohtaamisen yksi tuntomerkeistä oli nuorille ulkopuolisuuden kokemus. Ulkopuolisuuden kokemus yhteistyöstä, suunnitelmista tai käytettävissä olevista keinoista ja menetelmistä. Huonot kohtaamiskokemukset vaikuttivat nuoriin pitkään ja vaivasivat heidän mieltään.

H 4: Aina kun sitä meni näkemäänkin, niin se oli hirveen kiireinenkin ja äkkiä vaan halusi minut pois siitä, että saa jatkaa hommiaan.

H 3: Minun puolesta suunniteltiin kaikki, ei just kysytty multa ollenkaan mitään. Piti käydä niin kuin vähän jossakin kahvilla ja vähän altistaa ihteeni, ei mulla itselläni ollut ikinä mitään sanottavaa siihen.

Seuraava esimerkki kertoo nuoren kohtaamisesta, jossa nuori ei koe hyötyvänsä terapiasta, jossa keskitytään vaan asioihin jotka ovat huonosti. Nuori tuo myös esille keskustelutavan, jonka hän oli kokenut lapselle puhumisena. Toisessa terapiassa häntä oli kohdeltu aikuisen tavoin. Näiden huonojen kokemusten sijaan hän mainitsee starttipajan yksilövalmentajien ymmärtävän nuoria paremmin nuorisotyöllisen työotteen vuoksi.

H 3: Mulla on fiilis, että näillä on semmoinen nuorisotyöpohja ja enemmän osaa olla nuoren kengissä. Terapeutit on taas sellaisia, että juttelee kun pikkulapselle. Vähän siitä tulee semmonen fiilikin, että kun terapiassa kävin siihen pahimpaan aikaan niin siellä vaikka oli aika hankala olla, ja yritettiin kannustaa eteenpäin. Mutta ei oikealla tavalla kuitenkaan, se oli vähän sellaista väkinäistä ja semmoista hyssyttelyä. Tuli sellainen fiilis, että mulla on ihan sekaisin pää, että mä en ymmärtäisi mistään mitään. Liian paljon ehkä keskityttiin siinä, että nyt ei ole kaikki ok. Meni vaan kokon ajan huonompaan suuntaan ja tuli sellainen olo, että vitsi nyt on kyllä asiat huonosti. Että mitenkä minä voin olla tässä jamassa. Ja sitten se sai aina palautumaan mieleen, että mitenkä huonosti asiat oikeasti on. Siitä en tykännyt yhtään. Kpk:lla on ollut silleen paljon parempi, kun on silleen kypsää ihmistä kohdeltu.

Nuoret nostavat esille kohtaamisissa vuorovaikutukseen liittyviä seikkoja. Kohtaamisissa on välillä havaittu sanattoman viestinnän voima. Sanojen merkityksen lisäksi nuoret kertovat kuinka he lukevat työntekijöiden sanatonta viestintä-

tää. Nuoret ovat kovin herkillä kaikesta sanattomaan viestintään liittyvistä seikoista. Nuoret kuvaavat, että heillä ei ole rohkeutta kysyä työntekijän sanattomasta viestinnästä. Katseista, äänenpainoista ja kehon kielestä he kuitenkin tulkitsevat monia asioita kohtaamistilanteessa. Sanaton viestintä tulkitaan usein negatiiviseksi.

H 3: Tottahan se vaikuttaa kun siitä saa sen tietyn mielikuvan mitä toinen tarkoittaa. Joskus voi aika negatiiviseksi jotenkin tulkita. Ainakin lääkäri välillä, tuntuu että antaa semmoisia turhauttavia katseita. Tai jotenkin on tullut semmoinen fiilis, että sitä ärsyttää se työ tai sitä työtä tehdä. Vähän rutiininomainen heppu. Se antaa semmoisen fiiliksen siitä kohtaamisesta just semmoisen että pitäisikö tähän itsekkään panostaa satasella, kun mennään rutiinipohjalta niin onko sillä mitään väliä mitä minä sanon.

H 2: Jo, mutta joskus minä olen tulkinnut katseita tai tälläisiä eleitä ja ilmeitä väärin. Ja sen takia on tullut paha olo.

Kaksi nuorista kuvasi myös kohtaamistilanteisiin liittyvä omaa jännitystä, jonka vuoksi ei pysty katsomaan työntekijää kohti nähdäkseen kaikkea sanatonta viestintää. Jännitys usein helpottaa, jos saa työskennellä saman työntekijän kanssa pidempään. Tutuus helpottaa jännittämistä. Jännittäminen vaikuttaa siihen, mitä asioita pystyy kohtaamisessa kertomaan tai muistaako sanoa kaikki ne asiat jotka haluaisi.

H 5: Kun itteeni aina jännittää nuo kohtaamiset aina jollakin tasolla, et vaikka ajatusten tasolla ei jännittäisikään, niin minä en kovin usein uskalla edes katsoa sitä työntekijää. Joskus on sellaisia tilanteita. Että en uskalla edes katsoa ja sitten minä en edes näe niitä kaikkia eleitä ja ilmeitä. Mut aina enemmän ja enemmän olen uskaltanut, kun ikää on tullut. Joskus olin niin arka. Mutta en mä ole tainnut sellaista ristiriitaa huomata. Että sanoisi jotain ja vaikuttaisi muuten erilaiselta.

H 3: Niin ja siten kun sinne lääkärille mennee niin pitää miettiä, että mitä sille piti sanoo. Kaikki vaan pyyhkiytyy totaalisesti mielestä, kun astuu ovesta sisään.

Kohtaamattomuus vaikeuttaa monin tavoin nuoren kanssa tehtävää yhteistyötä. Nuoret kuvasivat, että kohtaamattomuus synnyttää ulkopuolisuuden tunteen kohtaamisissa. Tilanteet joissa nuoret eivät koe tulevansa kuulluiksi ovat heille hämmentäviä, epäselviä ja asiat eivät mene toivotusti eteenpäin. Usein hyvää tarkoittavat neuvot eivät kohtaa nuoren tarpeita, koska ne toteutetaan

asiantuntijamaisesti ilman nuoren omaa osallisuutta suunnitelmiin. Palvelujärjestelmän koordinoimattomuus, työntekijöiden vaihtuminen, kiire ja välinpitämättömyys heijastuvat kohtaamisissa tilanteina, joissa nuoret harvoin kokevat tulleen kuulluksi. Kohtamaattomuus pitkittää nuoren avun saantia, heikentää motivaatiota muutostyöskentelyyn ja luo säröjä luottamukseen ja nuoren osallisuuden vahvistumiseen. Kohtamaattomuuden kokemukset eivät unohdu hetkessä ja usein nuori jakaa kokemuksiaan paikoissa, joissa työntekijöillä on aikaa ja mahdollisuus keskittyä nuoren mielessä oleviin asioihin.

H 3: Vieläkin päässä jäi raksuttamaan se kun siellä hoidossa olin niin siellä hirveesti hypetettiin, että kun tästä lähtee asiat parempaan päin ja kuntoutusraha alkaa rullaamaan. Sitten jossain vaiheessa kävin lääkärinkäynnillä ja se lääkäri tuntu, en tiedä mistä se johtu, se vaikutti jotenkin niin minun vastaiselle ja niin pahat viibat tuli kun menin sinne. Siiten se lyttäsi kaiken ihan totaalisesti ja minä ajattelin, että minä en tule tänne enää ollenkaan. Kun paha olo tulee jo pelkästään siitä että siellä käy. Sitten kun menin käymään niin se lääkäri sano, ettet sinä mitään kuntoutusrahaa saa ja mitähän vielä se sano siihen päälle. Tosi huono fiilis jäi kun vielä tänäkin päivänä kummittelee mielessä, ihan lytättiin kunnolla, ihan kun olisi lyöty nyrkillä naamaan.

6.3 Osallisuus

Sosiaalipedagogisesti orientoituneen työn yksi näkökulma on nuoren osallisuuden herättely ja vahvistaminen. Nuoret kertoivat kohtaamistilanteista, joissa he kokivat mukanaoloa ja kumppanuutta yhteistyössä. Näissä tilanteissa he kokivat osallisuutta omien asioiden ratkaisuihin ja yhteistyöhön. Osallisuus näissä kohtaamisissa tuntui sujuvana ja miellyttävänä yhteistyönä työntekijöiden kanssa. Yksi nuorista korosti myös yhteisöllisyyden merkitystä osallisuuden tunteessa.

H 1: Mä sytyin uudelleen eloon kun pääsin olemaan ikäisten kanssa. Niin tämä yhteisö on ollut kanssa, jos miettii tätä starttipajaa niin tässä on monta hyvää, tässä on se arkirytmik mikä on korjaantunut, tässä on nämä valmentajat jotka on isossa osassa ja sitten ihan toi tekeminen, mutta kyllä mä sanon että tämä yhteisö, että sä kuulut johonkin. Sä oot jossakin porukassa, sä voit jutella.

Kokemus asioiden sujumisesta ja eteenpäin menemisestä oli tulosta kohtaamisista, joissa nuorten osallisuus oli vahvinta. Näissä kohtaamisissa nuorten

oma aktiivinen toimijuus ja tunne onnistumisesta vahvistui. Osallisuus lisäsi myös pystyvyyden tunnetta ja elämäniloa. Työntekijän kannustavat sanat ja hyvään uskominen loi kohtaamisessa varmuutta siitä, että asiat sujuvat suunnitelmien mukaan.

Nuoret korostavat kuulluksi tulemisen kokemuksissaan osallisuuden merkitystä. He puhuvat kohtaamisten onnistuvan hyvin paikoissa, jossa on mahdollisuus käyttää aikaa, ja että he voivat keskittyä yhden aikuisen kanssa toimimiseen. Toimintaympäristön merkitys tuli myös haastatteluissa esille osallisuuden näkökulmasta. Osalle nuorista kohtaamisen paikalla ei ollut merkitystä. Osa koki eniten luonnollisimmaksi kohtaamispaikaksi kodin, toinen työntekijän toimiston ja osa pystyi parhaiten olemaan oma itsenä toiminnallisissa ympäristöissä kuten työpajoilla, kahvilassa tai asiointipaikoissa. Nuoret tuovat esille kohtaamisenpaikan merkityksen ja toivovat sen valintaan yksilöllistä otetta, mikäli se on mahdollista. Nuorten kokemukset vahvistavat jalkautuvan työotteen merkitystä osallisuuden näkökulmasta.

H 5: Se riippuu enempi siitä työntekijästä miten se käyttäytyy. Sillä ympäristöllä ei sitten ole niin isoa merkitystä kunhan se on sellainen rauhallinen paikka. Niin ja sitten se, että siellä pystyy puhumaan niin ettei se kuulu jonnekin käytäville.

H1: Silloin mä tykkään että hän tulee käymään kotona tai joskus haluan kyllä mennä kaupungillekin, se tuo sitten sitä vaihtelua. Mutta niin kun riippuen vähän aina ihmisestä ja tilanteesta. Mutta esimerkiksi eilen mä näin tätä mun omahoitajaa ja me käytiin torilla kun siellä oli suurkirppis, eli ei se aina tarvtsse olla että aina istutaan kotona ja puhutaan vakavia

H 2: On se vähän jännittävämpää, jos jossain vieraassa ympäristössä kun omassa kodissa.

Nuoret kokevat osallisuutta niissä hetkissä jotka he kokevat aidoiksi. Aito ei tarkoita vain heidän näkemyksiensä seuraamista ja niihin uskomista, joka on yksi asiakaskeskeisen vuorovaikutusorientaation haasteista. Nuoret toivovat rehellistä palautetta, keskustelua ja apua omiin pohdintoihin esimerkiksi oikea-aikaisuudesta tai valintojen tekemisestä. He toivovat kuulevansa työntekijän näkemyksiä tilanteeseensa, jolloin vastavuoroisuus mahdollistaa dialogisen vuorovaikutusorientaation mahdollisuudet ja vahvistaa näin osallisuuden tunnetta. Epäonnistumisten ja harha-askelienkin jälkeen nuoret toivovat saavansa mahdollisuuden käsitellä niitä aikuisen kanssa.

H 2: Tottakai mä toivon, että jos olen tehnyt jotain että saan palautetta. Mut mulle kritiikki on erityisen tärkeätä, koska mä uskon siihen, että ei voi kehittyä ilman että saa kritiikkiä. Mutta sen pitää olla sellaista rakentavaa eikä pelkkää haukkumista. Eli tällä hetkellä mä teen lehtisen missä esittelen kirjoja. Sitten minä näytän sitä just esimerkiksi yksilövalmentajalle, että voisitko lukea tämän ja kertoa, että miltä tämä vaikuttaa sinun mielestä. Se on musta tärkeätä, että mä saan siitä rehellistä palautetta.

H 3 : Otin liian ison palan purastavaksi ja oli hirmu haippi, että nyt lähtee koulu taas sujumaan ja saan kaiken järjestykseen ja sitten en ollutkaan vielä valmis. Niin tosi hyvä oli, kun joka kerta kun kävin siellä niin suunniteltiin jatkoa.

Osallisuuden tunnetta kohtaamisissa voidaan vahvistaa nuoren omien tarpeiden ja tilanteen tunnistamisessa. Erilaisten yritysten ja jatkopolkujen sujumisen pohtiminen luo nuorelle tilaa tutkia omaa kasvua ja toimintatapojaan tarkemmin. Kannustavan palautteen avulla nuori koki kohtaamisissa osallisuutta omiin tulevaisuudensuunnitelmiin.

Nuorten näkemykset puuttuvista palveluista tai niiden luonteesta ovat hyvin yksimieliset. He kokivat, että tarvitsevat paikan jonne on helppo ja vaivaton mennä kysymyksineen ja pohdintoineen tulevaisuuden suhteen. He kaipaavat itselleen työntekijän, rinnalla kulkijan, jonka välittävässä ja aidossa ohjauksessa he löytävät elämälleen suunnan ja merkityksen. Palveluilta he odottavat monipuolisuutta, jossa heidät kohdataan yksilönä, aidosti ja tasavertaisesti.

H 3: En tiedä, sossussa on varmaan paljon työntekijöitä jotka osaisi kertoa, että miten nämä hommat pitäisi hoitaa järjestykseen. Sinne on vaan niin paljon aina jonoa, että pitäisi olla oma homma ihan elämän neuvomiselle. Että mitä tehdä jos ei ole mennyt hakemukset läpi ja mielen päällä on vaikka mitä. Joku osaisi auttaa ja yksikään kerta ei olisi semmoista rutiinitapaamista. Vaan olisi joka kerta sellainen henkilökohtainen, henkilökohtainen avustaja, että joka kerta tulisi fiilis että tämä välittäisi ja haluaa auttaa minua. Niin asiat selviäisi mahdollisimman hyvin.

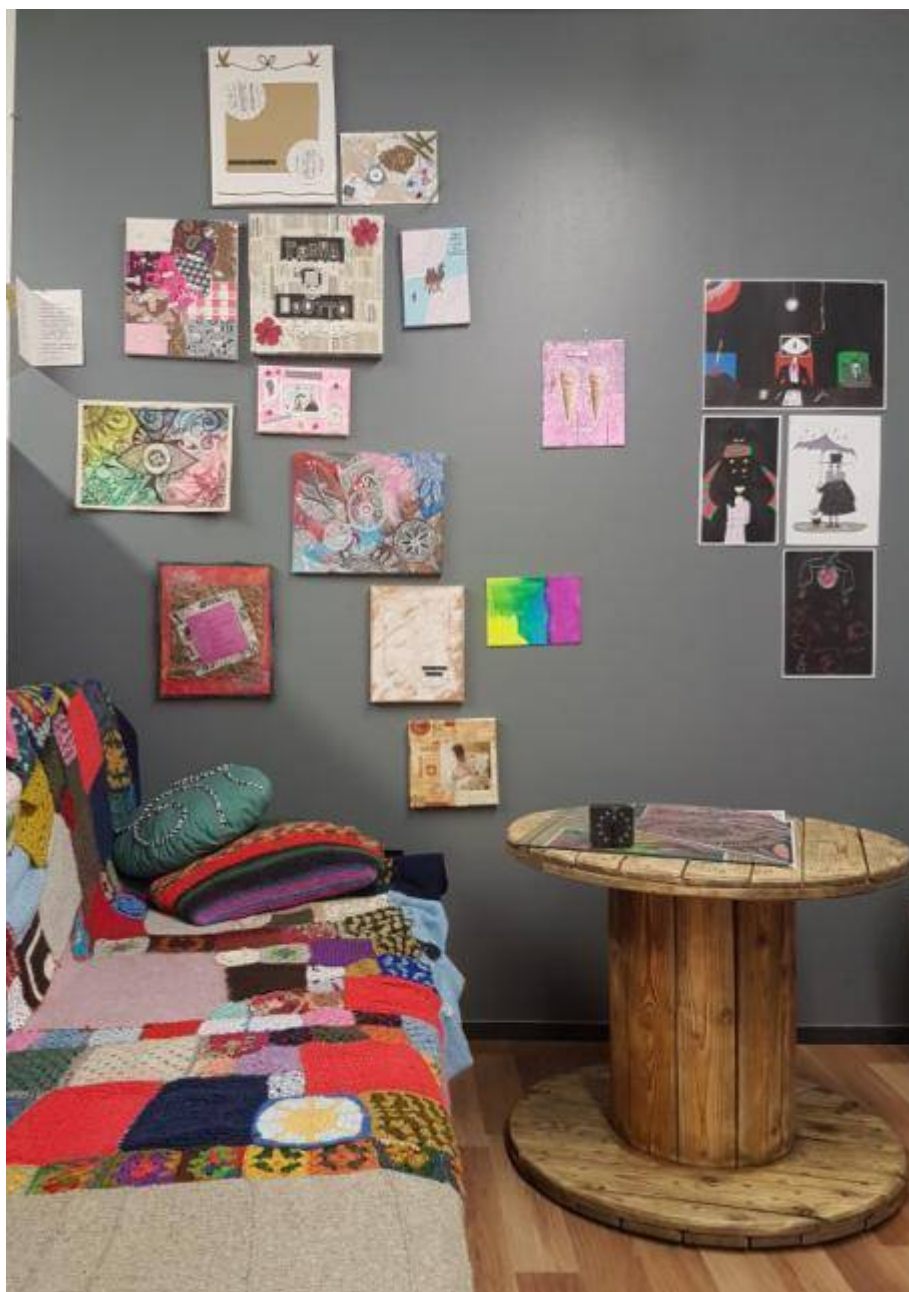
H 1: Niin tällä hetkellä en tiedä, että mitä täällä just on. Semmonen olisi hyvä, että sä voit vaan mennä jonnekin ja sanoa aikuiselle, että kun nykypäivänä tämä aikuiseksi kasvaminen on tosi rankkaa itsessään ja sitten kaikki tämä mikä tähän liittyy. Kyllä mä ajattelen, että rahoja kannattaisi panna just näihin matalan kynnyksen paikkoihin, että sinne voi vaan mennä ja sanoa että mitä mä teen. Että saisi tämän paletin minkä minäkin saan.

Nuorten kommentit kuvaavat hyvin sitä, että nuoret toivovat palveluita joissa heidän osallisuus on mahdollista. Nämä nuorten ehdotukset ovat helpompi toteuttaa matalan kynnyksen tyyppisissä monialaisissa palveluissa, kuin viranomaispalveluissa. Nämä nuorten kokemukset peilaavat samankaltaisia kokemuksia, joita on nostettu aiemmissa tutkimuksissa koulun ja työelämän ulkopuolella olevin nuorten parista. Määttä ja Määttä (2015) toteavat tutkimuksessaan, parempia ratkaisuja koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevien nuorten tukemiseen, että nyt olisi aika tehdä konkreettisia päätöksiä ja toimenpiteitä nuorten tueksi, koska tutkimustietoa on tuotettu aiheesta runsaasti.

Nykyisessä palvelujärjestelmässä toimimiseen nuori tarvitsee voimavaroja, tietoa ja kärsivällisyyttä. Joskus voimat eivät riitä palvelun etsimiseen tai yhteydenottoon. Seuraavassa esimerkissä nuori on huolissaan ikätovereistaan, ja pelkää ettei kaikki ole yhtä onnekkaita kuin hän itse palvelujen saamisen suhteen.

H 1: Jos minä olisin ollut ilman avunpiiriä peruskoulun jälkeen ja jäänyt ilman opiskelupaikkaa, olisiko kukaan ollut huolissaan musta? Olisiko kukaan tarjonnut mulle sihtiä, olisiko kukaan tarjonnut mulle nuorisopolia, olisiko kukaan tarjonnut starttipajaa? Että se on pelottava ajatus, kun kumminkin puhutaan että nuoret syrjäytyy. Se ihan mua kyllä huolettaa. Mietin vaikka itseäni nuorempia nuoria, saako he varmasti kaiken sen mitä minä olen saanut koska parhaimmillaan tilanne on tämä mikä mulla on. Mutta kun mä oon kuullut, että kaikilla ei oo tilanne niin hyvä. Niin mua huolettaa ja tavallaan oon kiitollinen omasta asemasta

Nuorten osallisuutta opinnäytetyö prosessissa vahvistaakseni Starttipajalle rakennettiin opinnäytetyöprosessin aikana sohvanurkkaus kuulluksi tulemisen ympärille. Starttipajan ohjaajan mukaan yhteistyökumppaneiden ja starttinuorten kanssa tauluja katsoessa oli virinnyt hyviä keskusteluja. Tutkimukseni tulokset ovat olleet käytännössä käytössä nuorten tekeminä ja helposti lähestyttävänä yhteisötaideteoksena. Kuvasta yhdeksän välittyvä kutsuva tunnelma ryhtyä tutkimaan lähemmin taulujen merkitystä. Opinnäytetyöhön osallistuminen oli nuorille osa starttipajan toimintaa, jonka avulla lisättiin heidän osallisuuden mahdollisuuksia. Yhteisötaideteos oli konkreettinen tapa nuorille omien ajatusten esille tuomiseen ja areena vaikuttamisen mahdollisuuksien pohjimiselle.



KUVA 9. Yhteisötaideteos osana starttipajan tilaratkaisuja

Koiviston ym. (2018) mukaan osallisuus koetaan yksilöllisesti, koska ihmisten inhimilliset tarpeet ovat erilaiset. Resurssien jako valtasuhteiden ja lakien ja käytännön mukaisesti toteutetaan erilaisille ihmisryhmille eri tavoin. Siksi osallisuus ei ole vain subjektiivinen kokemus, vaan työntekijöinä pystymme vaikuttamaan nuorten osallisuuden vahvistamiseen usealla tavalla. Kohtaamisissa nuorten osallisuutta voidaan vahvistaa nuortenkin kokemusten mukaan parhaiten niin, että nuori itse osallistuu konkreettisesti ja tasavertaisesti erilaisiin prosesseihin muiden toimijoiden kanssa ja näin pystyy heti näkemään oman vaikutuksensa prosessiin. (Koivisto 2018, 22.) Osallisuutta voidaan lisätä nuorta kuulemalla ja antamalla tilaa ja aikaa osallisuudelle. Tällöin työntekijän tehtävänä on siirtyä toiminnanohjauksessa sivummalle ja luottaa osallisuuden

voimaan. Erilaisten osallisuuden toimintamallien tuntemus ja niiden räätälöinti omaan työtehtävään on myös yksi konkreettisista osallisuuden vahvistamisen keinoista.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Miksi nuorten kohtaaminen ja heidän kuulemisensa on sitten tärkeää? Johtopäätöksiä tämän opinnäytetyön tuloksista voi tarkastella ainakin kolmesta näkökulmasta. Tarkastelen tässä luvussa tulosten herättämiä ajatuksia ja niistä jäsenettyjä johtopäätöksiä. Johtopäätösten näkökulmat ovat nuoren kohtaamisen ja kuulluksi tulemisen merkityksellisyys, työntekijän osaamisen funktio sekä osallisuuden vahvistaminen kohtaamisissa sekä yleensä nuorten palvelujärjestelmien kehittämisessä.

Puhuttaessa koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevista nuorista, syrjäytymisvaarassa olevista nuorista tai uusimman termin mukaan NEET-nuorista (*Not in Employment, Education or Training*), heitä yhdistää tuen tarve tulevaisuuden suhteen sekä heikentynyt toimintakyky toimia itse oman tulevaisuutensa eteen. Hiilamo ym. (2018, 31-32) toteavat raportissaan, että tarvitsemme termejä palveluiden tuotteistamisprosesseissa, mutta termit ovat aikuisen näkökulma osoittaa nuoren paikka aikuisten maailmassa. Hiilamo ym. korostavat, että se miten puhumme näistä nuorista ja koulun ja työn ulkopuolella olemisesta ilmiönä tällä hetkellä yhteiskunnassa heijastaa sitä, mitä ajatellaan ilmiön syistä, seurauksista ja ratkaisuista. Kielellä ja puhumisen tavalla on merkitystä ja siihen tulisi kiinnittää erityistä huomiota. NEET-nuori termi liittyy politiikkaan, jonka avulla määritetään nuorten asema ainoastaan työmarkkinaosallistumisen näkökulmasta. (Hiilamo 2018, 31-32.)

Aaltonen ym. (2015) ovat todenneet tutkimuksessaan Nuoret Luukulla, että nuorille on paljon palveluita, mutta kokonaisvastuu nuoresta on puutteellista. Nuorten toimintakyvyn alenemisen vuoksi heidän on vähäisillä voimavaroilla vaikea ja jopa mahdotonta löytää pirstaloituneessa palvelujärjestelmässä oikealle luukulle. Tämän vuoksi tarvitaan yhden luukun palveluita, riittäviä työntekijäresursseja sekä vastuutyöntekijämalli. Erityisesti matalan kynnyksen mielenterveyspalveluilla on valtava tarve. Opinnäytetyöni tulokset ovat samansuuntaisia kuin Aaltosen tutkimuksessa. Opinnäytetyössäni korostuu vielä nä-

kökulma kohtaamisen oleellisuudesta. Tämän nuorten esittämän näkökulman vuoksi olisikin oleellista, että palveluiden määrän lisäksi kiinnitettäisiin jatkossa huomiota työorientaatioon, jolla työtä tehdään. Matalan kynnyksen palveluissa on mahdollisuus nuorisotyölliseen työotteeseen sekä toisenlaiseen ajan käyttämiseen. Työ joka perustuu luottamukselliseen suhteeseen tuottaa useammin pysyviä ratkaisuja nuoren elämässä. Yhtä tärkeänä asiana kulkee kuitenkin työorientaatio, johon vahvasti liittyy vuorovaikutustavat ja tyyli, tasavertaisuus ja yhteistyökumppanuus. Sosiaalipedagogisesti orientoituneella työllä on paljon annettavaa juuri opinnäytetyöni kohderyhmän kanssa, koska siinä subjektin tukeminen ja osallisuuteen herättely on asioita joihin pyritään dialogisella läsnäolevalla kohtaamistavalla. Tämän kohtaamistavan seurauksena nuoren osallisuus ja toimijuus kasvaa oman elämänsä ratkaisujen suhteen.

Kainulainen ym. (2016) toteavat, että ratkaisuksi huono-osaisuuden ehkäisemiseksi tarvitsemme keinoja luoda nuorten osallisuuden edellytyksiä ja keinoja palvelujen saavutettavuuteen maksuttomuuden, aukiolojen joustavuuden ja sijainnin suhteen. Matalan kynnyksen palveluita, joissa ei tarvita ajanvarausta, byrokratiaa tai rahaa tulisi lisätä. Erityisesti Kainulaisen näkökulma kohtaamisesta on opinnäytetyöni kanssa samankaltainen. Hänen mukaansa matalan kynnyksen palveluissa tulisi toiminnassa keskittyä ihmisten arkisiin kohtaamiin ja läsnäoloon. Tämä toive nousi esiin myös opinnäytetyöhön osallistuneiden nuorten kommentteissa. Opinnäytetyössäni tuli esille nuorten motivaatio osallistua ja vaikuttaa nuorten palveluiden kehittämiseen. Kuinka eri osallisuuden asteita voisimme tuoda enemmän mukaan nuorten palveluiden kehittämisessä? Koivisto ym. (2018) tuo esiin hyviä osallisuuden toimintamalleja, jonka avulla nuorten toiminnassa voitaisiin lisätä osallisuutta. Tämän jälkeen vaikuttaminen laajemmin tulisi mahdolliseksi ja nuorten näkemykset pääsisivät esille. Osallisuustyö vaatii myös osaavaa koordinoitua ja johtamista. Nuorilta opinnäytetyöni mukaan innokkuutta asiaan löytyy.

Kohtaamisen merkityksellisyys korostuu erilaisissa nuorten palveluissa nuorten ainutlaatuisten elämäntilanteiden vuoksi. Kuulluksi tulemisen merkitys palveluissa, joita nuori tarvitsee selviytyäkseen ja voidakseen hyvin, on enemmän kuin hyvä tai huono palvelukokemus tai asiakastyytyväisyys. Kuulluksi tuleminen nuoren elämäntilanteeseen liittyvissä palveluissa on nähdäkseni tuleamista ja hyväksynnän saamista omana ainutlaatuisena itsenään. Viranomais-

kontakti tai matalan kynnyksen tapaamiskerta voi olla nuorella ainut vuorovaikutuksellinen kontakti arjessa. Muutostyöskentely nuoren elämässä on osa nuoren kasvuprosessia, eikä pelkästään erilaisiin palveluihin pääsemistä. Jatkuvan liikkeen sijaan olisikin ensiarvoisen tärkeää saada pysähtyä, ja pohtia rauhassa omaa elämäntilannetta ja muutostarpeita siinä.

Mönkkösen (2012) tutkimuksesta esiin nousseiden vuorovaikutusorientaatioiden näkökulmasta opinnäytetyöni tukee myös Mönkkösen ajatusta siitä, että kaikilla vuorovaikutusorientaatioilla on oma paikkansa ja niitä kaikkia tarvitaan. Työpaikan perustehtävä sekä organisaatio asettavat raamit työn tekemiselle, joka mahdollistaa toisen vuorovaikutusorientaation mukaisen työskentelyn paremmin kuin toisen. Tähän vaikuttaa työn tavoite, käytettävissä oleva aika sekä asiakastyön vallankäytön rooli asiakassuhteessa. Opinnäytetyöni tulosten mukaan asiantuntijakeskeinen vuorovaikutusorientaatio saa vähiten aikaan nuoren kohtaamisissa kuulluksi tulemisen kokemuksia. Asiakaskeskeinen vuorovaikutusorientaation avulla kuulluksi tuleminen onnistuu paremmin, mutta siitä puuttuu nuorten hakema vastavuoroisuus ja tilanteisiin haastamisen näkökulma. Dialogisen vuorovaikutusorientaation kautta vastavuoroisuus korostuu ja nuorten hakema rehellisyys ja suoruus vuorovaikutuksessa tulee esille. Dialogisen vuorovaikutusorientaation suurin voima kohtaamisissa on nuorten osallisuuden vahvistuminen. Nuoret kokevat osallisuuden tunteen voimistuvan, mitä enemmän kohtaamisessa on dialogisuuden piirteitä: tasa-vertaisuutta, yhteistä ihmettelyä, työntekijän ei tietämistä ja toisen kunnioittamista ja arvostusta. Opinnäytetyöni yhtenä johtopäätöksenä voi siis todeta, että jos työlle halutaan vaikuttavuutta nuoren osallisuuden vahvistumisessa ja nuoren toimijuuden kasvua, tulisi kohtaamisissa valita dialogisen vuorovaikutusorientaation työskentelytapa.

Työntekijän osaamisen näkökulmasta ammatillisessa koulutuksessa sekä ammatillisessa täydennyskoulutuksessa tulisi ottaa huomioon vuorovaikutusosaamisen suuri rooli kohtaamisissa. Substanssiosaamiseen ja prosessiosaamiseen keskittyminen on tärkeää, mutta ilman osuvaa vuorovaikutusosaamista ei näiden kahden muun osaamisen alueen hyödyt pääse käytäntöön. Koiviston ym. (2018) mukaan esimerkiksi osallisuustyö vaatii työntekijältä osaamista rikkoo toimijarajoja ja -rooleja. On taito tietoisesti antaa tilaa ja mahdollisuutta nuoren omalle toimijuudelle, jolloin työntekijän oma rooli toi-

minnanohjauksessa on vähäisempää. Vuorovaikutusorientaatioiden merkitys kohtaamisessa on luottamuksen rakentamisessa sekä yhteistyössä ensiarvoisen tärkeää. Vuorovaikuttamalla voi välittää yhteistyölle tärkeitä arvoja, kuten kunnioitusta, arvostusta ja tasavertaisuutta. Näitä sosiaalipedagogisen työorientaation kulmakiviä voi olla joskus vaikea sanoittaa, mutta vuorovaikutuksemme tapa paljastaa mitä ajattelemme nuoresta. Vuorovaikuttamalla viestimme hyväksyvää katsetta ja teemme nuoren näkyväksi.

Savolainen (2018, 22-26) toteaa, että jokainen nuori kantaa kehossaan jälkiä siitä, miten häntä on katsottu. Jos nuori on saanut osakseen arvostelevia tai mitätöiviä silmäyksiä, se näkyy jopa lihasjännityksenä. Savolainen toteaa, että nykyinen selfie valokuvakulttuuri on perimmäiseltä tarpeeltaan syvää kaipaus-ta tulla nähdyksi oikein, ilman jonkun muun määrittelemää tapaa olla ja näyttää nuorelta. Osalle opinnäytetyöhön osallistuvista nuorista oli haastavaa ja jännittävää kohdata työntekijä, tulla ikään kuin työntekijän katseen alle. Hyvin menneiden kohtaamisten tuloksena nuoret kokivat tullessa kuulluiksi ja työntekijän lempeä, mutta rehellinen katse tarjosi turvallisuutta aiempien mitätöivien kokemusten jälkeen. Savolainen toteaa, että ammatillisuus on ymmärretty väärin, jos oma persoona ja tunteet halutaan pitää erillään. Savolainen onkin ottanut missiokseen kertoa, että kohtaamistyön kuuluu olla välittävää ja vastavuoroista. Ainoastaan näiden kautta kohtaaminen voi olla molemmille osapuolille merkittävää. Tätä ajatusta kuvaa hyvin yhden haastattelemani nuoren kommentti kohtaamisista työntekijöiden kanssa. Hän pohtii sitä, kuinka muutama työntekijä on jäänyt erityisesti hänelle mieleen monien vuosien takaa. Jopa niin pysyvästi, että he pitävät edelleen yhteyttä vaikka virallinen asiakkuus on päättynyt.

H 1: Jotenkin jotkut on jääny mieleen, että sitten mäkin oon sitten jollain tavalla koskettanut heitä, sehän on monesti, vaikka siinä on ne ammatilliset puitteet eli on potilas ja hoitaja, valmentaja ja kuntoutuja tai mikä ikinä onkaan, niin ne viralliset. Mutta oikeasti siinä on kuitenkin se kahden ihmisen kohtaaminen.

8 POHDINTA

8.1 Aineistokeruumenetelmien toimivuus

Tuomen ja Sarajärven (2002) mukaan laadullisen tutkimuksen tyypillisiin piirteisiin liittyy kokonaisvaltainen tiedon hankinta ja aineiston koonti luonnollisessa ympäristössä niin, että tutkittavien ääni pääsee esille. Oppimiskahvila menetelmä ja teemahaastattelut olivat hyvä valinta nuorten äänen esille tuomiseen. Tutkimusmenetelmissä oli toiminnallisuuden ansiosta mahdollisuus sisällyttää nuorten vahvaa osallisuutta. Nuoret valikoituivat opinnäytetyöhöni vapaaehtoisuuteen perustuen, joka antaa aineistonkeruulle lähtökohdan, jossa nuori on omaehtoisesti kiinnostunut antamaan näkemyksiään opinnäytetyöhön. Tähän vapaaehtoisuuteen liittyi opinnäytetyön alkuvaiheen markkinointi- ja tiedotustyö sekä yhteistyö Starttipajan yksilövalmentajien kanssa.

Aineistonkeruumenetelmien vahvuus oli niiden monipuolisuus. Monipuolisuuden vuoksi aineistosta muodostui moniulotteinen ja rikas. Toinen vahvuus liittyi toiminnallisuuteen, jolloin opinnäytetyöhön osallistuminen oli osa starttipajan toimintaa ja heidän osallisuuden mahdollisuuksien vahvistamista konkreettisesti. Oppimiskahvila menetelmä oli muodoltaan luova ja kekseliäs, jolloin nuorten oli mielekästä osallistua mukaan. Dokumentoin aineistonkeruuprosessia kokonaisuudessaan monipuolisesti.

Tutkijan rooli oli yllättävän lähellä osallisuustyöntekijän roolia. Osallisuustyötä voisi kuvailla nuoren kanssa yhdessä tutkimiseksi. Tärkeää oli luoda hyvä, turvallinen ja tasavertainen ilmapiiri, johon jokainen uskalsi osallistua. Lopullisesta aineiston muodosta ei ollut varmuutta, eikä sillä ollut vaikutusta aineistonkeruuseen. Näin myös osallisuustyö toimii. Tietynlainen arvoituksellisuus kuvaa hyvin osallisuustyötä. Prosessinomaisuus kuvaa hyvin aineistonkeruuvaihetta. Ensimmäisestä yhteydenotosta yhteisötaideteoksen rakentamiseen vaiheet etenivät suunnitelman ja sovitun aikataulun mukaan. Prosessinomaisuuteen kuuluu myös muutokset ja joustavuus.

Aineistonkeruu olisi toteutunut ideaalisimmin, mikäli samat nuoret olisivat pystyneet osallistumaan myös kolmanteen kohtaamiskahvilaan. Ajallinen viive oli kuitenkin liian suuri, koska työelämän realiteetit vaikeuttivat aineistonkerää-

mistä tiiviimmässä aikataulussa. Lopulta aineistonkeruuprosessi oli eheä kokonaisuus eri vaiheineen, vaikka kolmanteen kohtaamiskahvilaan osallistui eri nuoria kuin alkuvaiheessa.

Tutkimuksessa mukana olleet nuoret antoivat pitkin aineistokeruuprosessia palautetta tutkimuksessa mukana olemisesta. Ne tulivat esille haastatteluissa sekä suullisesti kohtaamiskahviloissa. Nuoret kokivat mielenkiintoiseksi ja tervetulleeksi työskentelyn aiheen parissa. Erityisesti tämä tuli esille ensimmäisen kohtaamiskahvilan osallistuneissa nuorista, jotka ylittivät itsensä ryhmätyöskentelytilanteessa. He pystyivät voittamaan omat ennakkoluulot ja pelot ryhmätilanteesta. Jokainen osallistui aktiivisesti ja omien voimavarojen mukaan. Nuoret kertoivat myös olevansa tyytyväisiä siihen, että he saivat osallistua. Ennakkomarkkinoinnilla ja nuoria henkilökohtaisesti lähestymällä olin saanut tutkijana heidän mielenkiinnon heräämään ja innostamisella mukaan vaikuttamaan. Tämä näkyy alla olevan nuoren kommentissa, jossa hän kuvaa ryhmätilanteessa mukana oloa ja osallisuuden tunnetta.

H 4: Musta oli ainakin tosi kivaa vaihtelua, kun tuolla pajalla oli se kahvijuttu. Ei ole ollut tai minä en ainakaan ole ollut sinä aikana, kun pajalla olen ollut niin tuommoisessa ryhmäjutussa. Oli ihan mukava, vaikka minä en ole ennen tykännyt niistä ryhmäjutuista. Oli kyllä tosi mukava käydä tuollaisia mielenkiintoisia asioita läpi, että semmoisia mitä ei tule muuten mietittyä, kun että jos ottaa puheeksi. Sitten tajuaakin, että tajuaa niistä enemmän kun vois olettaa.

Nuoren näkemys tutkimukseen osallistumisesta oli myönteinen monella tapaa. Hän oli yllättynyt positiivisesti omasta kyvystään olla ryhmässä. Hän oli myös yllättynyt omasta tietämyksestään ja taidoistaan keskustella kohtaamisesta ja samalla koki aiheen tärkeäksi. Näiden nuorten kokemuksen mukaan nuorten osallisuuden vahvistaminen nuorten palveluiden kehittämiseen ja heidän kokemustiedon hyödyntämiseen on mielekästä ja tärkeää.

8.2 Luotettavuus ja toistettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta ja toistettavuutta on tärkeä tutkimuksessa arvioida. Tarkoitus on välttää virheitä ja virheellisiä tulkintoja. Reliaabelius eli toistettavuus ja validius eli luotettavuus käsitteiden avulla tutkimuksessa voi arviota tehdä monilla eri tavoilla. (Hirsjärvi 2007, 226-228.) Tuomi

(2002) toteaa, että laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi ei ole ongelmatonta, koska aluksi reliabiliteetti ja validiteetti termit on luotu mittaamaan määrällistä tutkimusta. Laadullista tutkimusta arvioitaessa olisi tärkeää nähdä tutkimus kokonaisuutena ja arvioida sen johdonmukaisuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 133-135.)

Tuon johdannossa esille omat intressini tutkia nuorten kuulluksi tulemisen kokemuksia ja kohtaamista. Kuvailen innostustani tutkia ammattini kannalta hyvin tärkeää aihetta, kohtaamistyön ydintä. Pidän tärkeänä oman työni sanoittamista ja tuon esille perusteet mistä tutkimukseeni ilmiö kohtaamistyön ytimestä kehittyi. Tutkijan roolissa olin erittäin sitoutunut tekemään tutkimuksen yhteistyökumppania ja tutkimukseen osallistuvia nuoria kunnioittaen. Opinnäytetyötä tehdessä on ollut hienoa huomata, kuinka paljon aihe on herättänyt keskusteluita kollegoideni parissa. Osuin siis tärkeään ja ajankohtaiseen aiheeseen, myös ympärillä olevien yhteiskunnallisten muutosten näkökulmasta. Olen pyrkinyt kuvaamaan tutkimuksen tekemisen ja analyysin vaiheita mahdollisimman tarkasti, jotta luotettavuus paranisi. Olen havainnollistanut tutkimuksen prosessia taulukon ja valokuvien avulla. Olen myös perustellut tekemäni valinnat monipuolisesti. Ennen varsinaista tutkimuksen toteuttamista käytin paljon aikaa valmisteluun ja markkinointiin. Käytin tutkimustiedon keräämiseen monimenetelmällisyyttä, jonka avulla sain tietoa hyvin monipuolisesti ja runsaasti. Olen käyttänyt ajallisesti opinnäytetyön raportin kirjoittamiseen paljon aikaa. Työ on ollut välillä sivussa, jolloin ajatukset tuloksista ja johtopäätöksistä ovat kypsyneet. Luotettavuuden kannalta laadullisen tutkimuksen prosessinomaisuus tulee näin esille. Opinnäytetyöni tulosten ja johtopäätösten tueksi olen nostanut esille nuorten suoria kommentteja sekä tuoreita muita tutkimustuloksia, jotta sosiaalipedagoginen ideologinen praxis, eli teorian ja käytännön, toiminnan ja ajatusten yhteinen prosessoinnin tila löytyisi.

Opinnäytetyöni aineistonkeruuvaihe on toistettavissa valitsemalla samanlaiset menetelmät, kuin olen raportissa kuvannut. Toistettavuus on kuitenkin haastavaa, koska tutkija vaikuttaa itse omalla osaamisellaan ja persoonallaan tutkimuksen aineiston keräämiseen hetkiin. Kohtaamiskahvilahetkissä oli tärkeää luoda juuri oikeanlainen, turvallinen ja salliva ilmapiiri, jotta kaikki nuoret uskalsivat kertoa kokemuksistaan. Nuorten innostaminen mukaan ei ole itses-

täänselvyys. En usko, että olisin saanut innostettua nuoret mukaan pelkästään kirjeellä tai kutsulla, tapaamatta heitä kasvotusten. Erilaiset menetelmävalinnat kohtaamiskahviloissa mahdollisti, että kokemuksiaan pystyi sanoittamaan muutenkin kuin kertomalla sanallisesti. Kirjoittaminen, pelaaminen ja taiteen tekeminen mahdollistivat erilaiset tavat tuoda näkemyksiä esiin ja näin tulla kuulluksi. Asioiden sanoittaminen on joskus vaillinaista. Toistettavuuteen vaikuttaa myös se, että tutkimukseen osallistuvien nuorten kokemukset ovat ainutlaatuisia. Ei yleistettäviä, mutta selkeästi tietyt teemat ja asiat toistuivat nuorten näkemyksissä pienessä kohderyhmässä. Tuomi (2002, 139-143) tuo esille tutkimuksen luotettavuuteen liittyen triangulaatio termin, joka tarkoittaa monivalintaisuutta tutkimuksen metodien, tiedonlähteiden ja teorioiden valinnassa. Hänen mukaansa tutkimuksen luotettavuus paranee, mikäli yhdistämistä tapahtuu. Opinnäytetyössäni olen käyttänyt teorioiden ja metodien valinnassa triangulaatiota. Olen hyödyntänyt monimenetelmällisyyttä, sekä pohjinnut tutkimuksen tuloksia ja johtopäätöksiä erilaisten teorioiden ja uusimpien tutkimusten valossa.

8.3 Kehittämisajatukset

Opinnäytetyön tulokset ja johtopäätökset vahvistavat sen, että nuorten kokemusasantuntijuutta tulisi enemmän hyödyntää nuorten palveluiden kehittämisessä. Tavoitteena se jo nähdään monilla aloilla, mutta käytännön toimet asian eteenpäin viemiseksi vielä ontuvat. Palveluiden käyttäjien kokemusasantuntijuus pitäisi yhä useammin tunnustaa ja antaa sille kuuluva asema ja rooli. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen nähdään ajankohtaisena sosiaalipoliittisena tavoitteena. Tulevaisuuden palvelut kehittyisivät parhaiten palveluiden käyttäjien kokemustiedon ja ammatillisten asiantuntijoiden välisenä vuoropuheluna. Asiakkaiden osallistuminen eri osallisuuden tasoissa palveluiden kehittämiseen voidaan nähdä palvelujärjestelmien keskeisenä kehittämisen osana. (Toikko 2012, 3-5.)

Tarvittaisiinkin tutkimusta, jonka avulla osallisuuden vahvistaminen olisi siirrettävissä suoraan käytäntöön. Tulisi myös tutkia lisää, mitä osallisuustyö konkreettisesti on. Olen huomannut, että työssä osallisuudesta puhutaan sujuvasti, mutta usein puhutaan eri asioista tai ainakin osallisuuden eri tasoista. Työyhteisöissä olisikin hyvä käydä keskustelua, onko työntekijän mahdollista tehdä

osallisuustyötä, mikäli työtä johdetaan asiantuntijavuorovaikutusorientaation keinoin. Jääkö osallisuudelle tilaa ja aikaa?

Olisi erityisen mielenkiintoista lisätä tutkimusta vuorovaikutuksesta. Dunderfel (2016, 16-17) tuo esiin vuorovaikutuksen sosiaalisen kentän. Siinä hän kuvaa kohtaamisissa olevan viisi eri vuorovaikutusulottuvuutta. Tutuimpien puheviestinnän ja fyysisen viestinnän lisäksi sosiaaliseen kenttään kuuluu intuitivinen, tunne ja voimien viestintä. Tämän sosiaalisen kentän olemassaoloa ja toimivuutta olisi erityisen mielenkiintoista tutkia juuri NEET-nuorten parissa. Saisimmeko sieltä vastauksia kohtaamattomuus ongelmiin? Vai löytyykö ratkaisuja palvelujen rakenteellisista muutoksista, joihin onneksi nyt on monella suunnalla uutta suunnitteilla.

Olen oivaltanut, että olen tehnyt työtä nuorten parissa korkeimmalla osallisuustasolla ja se tuntuu minusta omimmalta. Olen huomannut että, minun on vaikea toimia työyhteisöissä, jossa osallisuutta ei arvosteta tai sitä ei tunnusteta toimintatavaksi tai edes tavoitteiksi. Vaikeinta on työskennellä yhteisöissä jossa osallisuus on näennäistä. Koen missiokseni vahvistaa nuorten osallisuutta näissä yhteisöissä ja lisätä ymmärrystä osallisuuden tuloksista. Niinpä olisi mielenkiintoista joskus toteuttaa myös tutkimuksellinen prosessi, jossa nuoret itse olisivat tekemässä valintoja tutkimusaiheesta, ilmiöstä, menetelmistä ja pohtimassa tuloksia. Tähän pyrin omassa tutkimuksessani kolmannessa kohtamiskahvilassa. Kokemattomuus tutkijan roolissa vaikuttivat siihen, että suunnitelmani eivät ihan toteutuneet, mutta sain kokemuksen kuitenkin siitä, miten tutkimustietoa voi tuottaa nuorten kanssa. Mielenkiintoista olisi-kin tietää millaisen tutkimuksen NEET-nuoret tuottaisivat itsestään ja elämästään?

LOPUKSI

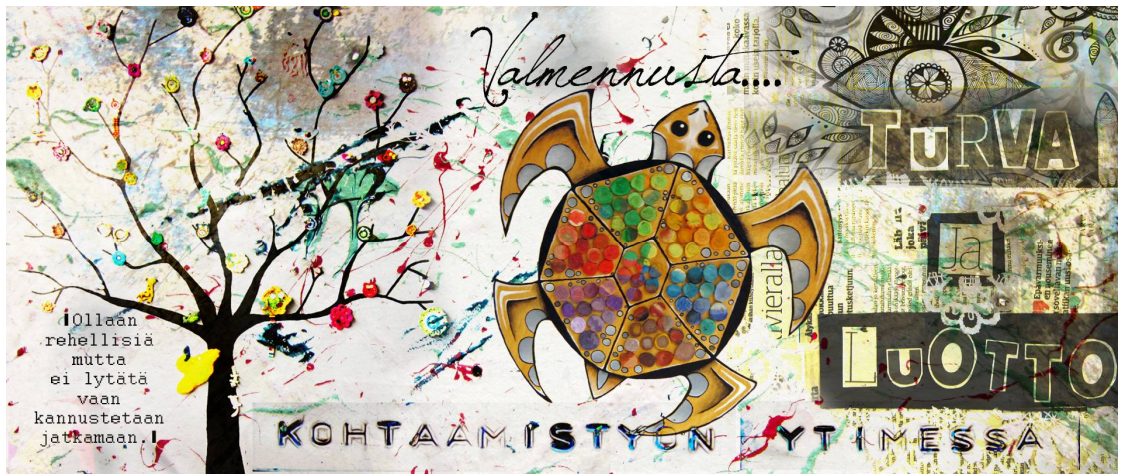
Tämä tutkimusmatka on ollut valtava oppimiskokemus. Tutkimuksen tekemisestä olen oppinut paljon. Olen oivaltanut tämän työn kautta miten merkityksellistä on pohtia tutkimussuunnitelma vaiheessa kokonaisuutta tarkasti. Siinä kohtaa tehdyt valinnat vaikuttavat kokonaisuuteen. Kokemattomana tutkijana välillä prosessien aikana on tullut hetkiä, jolloin ei tiennyt mitä seuraavaksi tulisi tehdä. Oleellisia on ollut silloin, että on voinut käydä keskusteluja kollee-

goiden, opiskelutovereiden ja tietysti työtä ohjaavan opettajan kanssa. Työn tekeminen ilman työparia on myös ollut työpanoksen vuoksi iso juttu, vaikka aikataulujen vuoksi onkin saanut luoda kaiken itse. Olin onnekas, koska pystyin hetken olemaan opintovapaalla opinnäytetyön aineiston keruun aikana. Työn ohessa niin intensiivinen vaihe ei olisi muuten ollut mahdollista. Raportin kirjoittaminen työn ohessa vaati myös paljon voimavaroja.

Olen iloinen siitä, että sain tehtyä opinnäytetyön aiheesta, joka oli keskeinen oman ammattini kannalta. Opin siitä valtavasti ja se siirtyi tekemääni työhön ajatusten ja keskustelujen kautta. Hienoa oli myös työelämäyhteys ja se, että Tukevan starttipajan yksilövalmentajat olivat kiinnostuneita aiheesta ja tutkimuksen tekemisestä. Matkan varrella olen miettinyt paljon omaa vuorovaikutustapaani ja varsinkin sitä missä tilanteissa erilaiset vuorovaikutusorientaatiot ovat toimivimpia. Näen osallisuuden vahvistamisen tärkeäksi, koska vain sen avulla nuoren omaa toimijuutta ja subjektiutta voidaan tukea kohti itseapua. Työni tavoitteena on tehdä itseni tarpeettomaksi. Työn tavoite on mahdollista saavuttaa kasvattamalla nuoren osallisuutta niin omaan elämään, kuin palveluihin vaikuttamiseen.

Suurimpia oivalluksiani tämän työn kautta ovat tulleet niissä keskusteluissa, joita olen käynyt kollegoideni kanssa kohtaamisista. Keskusteluissa on tullut esille paljon itsestänselvyyksiä, joita oletetaan työmme ohessa kaikkien ymmärtävän, mutta usein puhutaan kuitenkin eri asioista. Työssä kohdataan eri koulutustaustaisia kollegoita ja teemme työtä yhdessä joskus ilman toisiimme tutustumista. Kohtaamistyöstä tulisi olla tilaa puhua työyhteisöissä ja myös siitä millaisella orientaatiolla työtä tehdään. Tulisiko työpaikalla valita samanlainen työorientaatio? Tässä asiassa myös työn johtamistavalla on iso merkitys. Yksi opinnäytetyöni tavoite oli herätellä keskustelua kohtaamisesta ja dialogisuudesta. Kokemukseni mukaan tämä tavoite toteutui. Mieleenpainuvimmista kokemuksista oli yksi työyhteisö, jossa esittelin opinnäytetyötäni. Tässä työyhteisössä oli tapana kokoontua yhteisöllisen kehittämisen päiviin pohtimaan työn kehittämistä säännöllisesti. Työni herättämien ajatusten, sekä työyhteisöstä nousseiden asioiden tuloksena syntyi ajatus kohtaamislupauksesta, jonka ympärille kehittyi seuraavan tapaamisen kehittämisasihe. Tästä olin erittäin iloinen, koska syntyi konkreettinen asia, kuinka työyhteisöt voivat puhua ja sopia kohtaamistavastaan.

Tukeva Työvalmennussäätiölle kuuluu iso kiitos yhteistyöstä. Tässä työssä ei ollut tavoitteena tutkia Tukevan työntekijöiden kohtaamistapaa, vaan toteuttaa starttipajalla tutkimuksen empiirinen osuus. Nuorten kokemusten mukaan starttipajan kohtaamistapa on läsnä olevaa, inhimillistä, ymmärtävää ja keskustelevaa. Starttipajan toiminnassa on nähtävissä vahva dialoginen vuorovaikutusorientaatio. Nuori saa olla omanlainen, ainutlaatuinen yksilö. Nuorta tuetaan omannäköisiin elämänvalintoihin kannustavalla ja rohkaisevalla työotteella. Tulen esittelemään oman työni Tukevalla tämän vuoden aikana, mutta starttipajalla esillä ollut yhteisötaideteos ja tutkimukseni aihe on lähtenyt jo elämään Tukevan uusien nettisivujen kautta ulkoiseen markkinointiin. Kuvassa kymmenen näkyy yhteisötaideteoksen ja opinnäytetyöni nimi Kohtaamistyön ytimessä sekä otteita nuorten tauluista. Kuvan on työstänyt valokuvista Tukevan markkinoinnista vastaava työvalmentaja Anne Kares.



KUVA 10. Opinnäytetyö näkyy Tukevan markkinoissa (Kares 2018)

Tämä opinnäytetyö on ollut myös osa minun omaa ammatillista kasvuprosessiani. Olen pystynyt sanoittamaan tämän työn kautta omaa ammatillista työtottani. Toivon, että siitä on paljon hyötyä työelämässäni. Toivon myös, että tutkimusten osallistuvien nuorten ääni kantaa niiden nuorten puolesta joiden ääni ei pääse esille. Rohkaisen kaikkia meitä työntekijöitä pohtimaan omaa kohtaamistyötä. Kannustan tarttumaan osallisuustyöhön ja vaikuttamaan niiden nuorten asioissa jotka ovat äänettömiä. Työntekijöinä meillä on mahdollisuus tehdä nuorista näkyviä osallisuustyön kautta ja näin toimia muutosvoimana yhteiskunnan rakenteellisiin puitteisiin. Toivon meiltä työntekijöiltä herk-

kyyttä, luovuutta ja kärsivällisyyttä tärkeässä työssämme koska, jokaisessa kohtaamisessa on mahdollisuus vahvistaa nuoren hyvinvointia.

LÄHTEET

- Aaltonen, S., Berg, P. & Ikäheimo, S. 2015. Nuoret luukulla: kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Julkaisuja 160/2015. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisuja 84. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/nuoretluukulla.pdf> [viitattu 14.7.2017].
- Aarnio, H. 2014a. Dialoginen asenne. Dialogiosaamisen videoluentosarja. Hämeen ammattikorkeakoulu. Video. Saatavissa: <https://youtu.be/5msbocom1H8> [viitattu 26.8.2017].
- Aarnio, H. 2014b. Dialoginen toimintaote. Dialogiosaamisen videoluentosarja. Hämeen ammattikorkeakoulu. Video. Saatavissa: <https://youtu.be/ZPyHwbofkncen> [viitattu 26.8.2017].
- Alhanen, K. 2016. Dialogi demokratiassa. Helsinki: Gaudeamus Oy.
- Bahtin, M. 1991. Dostojevskin poetiikan ongelmia. suom. Nieminen, P & Laine, T. Helsinki: Orient Express.
- Cacciatore, R. & Karukivi, M. 2014. Mieleton fiilis. Hyvän mielen käsikirja. Helsinki: Tammi.
- Dunderfelt, T. 2016. Läsnaoleva kohtaaminen. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Eskelinen, T., Heikkilä, M. & Visavuori, P. 2005. Sosiaalipedagogiikan mahdollisuudet arjessa. Teoksessa Ranne, K., Sankari, A., Rouhiainen-Valo, T. & Ruusunen, T. (toim.) Sosiaalipedagoginen ammatillisuus. Madsenin kukasta toiminnan tulppaaniksi. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu, 86-94.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8.painos. Tampere: Vastapaino.
- Freire, P. 2005. Sorrettujen pedagogiikka. suom. Kuortti, J. Tampere: Vastapaino.
- Gellin, M. 2011. Sovittelu koulussa. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Hannila-Niemelä, M., Oulasvirta-Niiranen, P. & Pietikäinen, R. 2015. Työpajojen starttivalmennus sosiaalisen kuntoutuksen palveluna. Starttivalmennuksen juurruttaminen paikalliseen palveluverkostoon. Valtakunnallisen työpajayhdistyksen julkaisuja. Helsinki: Valtakunnallinen työpajayhdistys.
- Hannila-Niemelä, M., Oulasvirta-Niiranen, P. & Pietikäinen, R. (toim.) 2016. Starttivalmennuksen menetelmiä ja työskentelytapoja. Valtakunnallisen työpajayhdistyksen julkaisuja 2016. Helsinki: Valtakunnallinen työpajayhdistys.
- Helkama, K., Myllyniemi R., Liebkind, K., Ruusuvoori, J., Löngqvist, J-E., Hankonen, N., Mähönen, T A., Jasinskaja-Lahti, I. & Lipponen, J. 2015. Johdatus sosiaalipsykologiaan. 10 painos. Helsinki: Edita.

Hilli, P., Ståhl, T., Merikukka, M. & Ristikari, T. 2017. Syrjäytymisen hinta - case investoinnin kannattavuuslaskelmasta. *Yhteiskuntapolitiikka* 82:6, 663-675.

Hiilamo, H., Määttä, A., Koskenvuo, K., Pyykkönen, J., Räsänen, T. & Aaltonen, S. 2018. Nuorten osallisuuden edistäminen. Selvitysmiehen raportti. PDF-dokumentti. Päivitetty 15.8.2017. Saatavissa: <http://nuorisotakuu.fi/documents/3924414/4306153/Nuorten-osallisuuden-edistaminen.pdf> [viitattu 14.3.2018].

Hilpinen, K., Huuromonen, S., Kiviranta, J. & Välimaa, A. (toim.) 2012. Startti parempaan elämään – starttivalmennuksen perusteet. Valtakunnallisen työpajajyhdistyksen julkaisuja 2012. Helsinki: Valtakunnallinen työpajajyhdistys.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. painos. Helsinki: Tammi.

Hokkanen, L. 2016. Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Hämäläinen, J. 1999. Johdatus sosiaalipedagogiikkaan. Kuopion yliopiston opetusjulkaisuja 1/1999. Kuopio: Kuopion yliopisto, Koulutus- ja kehittämisskeskus. Kuopio.

Hämäläinen, T. & Palo, S. 2014. Työpajapedagogiikka. Valmennuksen pedagogisia lähtökohtia työpajalla. Valtakunnallisen työpajajyhdistyksen julkaisuja 2014. Helsinki: Valtakunnallinen työpajajyhdistys.

Isaacs, W. 2001. *Dialogue and the art of thinking together: a pioneering approach to communicating in business and in life*. New York: Currency cop.

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi A. 2018. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. PDF-dokumentti. Päivitetty 2.4.2018. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 6.2.2018].

Junttila-Vitikka, P. & Peitso, P. 2016. *Sinä olet demokratiakasvattaja! Opas demokratiakasvatukseen*. Oulu: Koordinaatti – Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus.

Jääskinen, A-M. & Pelliccioni, S. 2017. *Mitä sä rageet? Lapsen ja nuoren tunteiden tukeminen*. Helsinki: Lasten Keskus.

Kaartinen-Koutaniemi, J. (toim.) 2012. *Etsivässä työssä*. Helsinki: Lasten keskus.

Kainulainen, S., Paananen, R., Surakka, A. & Saari, J. 2016. Nuorten huono-osaisuus – pysyvää vai ehkäistävissä? Teoksessa Gothoni, R., Hyväri, S., Kolkka, M. & Vuokila-Oikkonen, P. (toim.) *Osallisuus Yhteiskunnallisena haas-*

teena. – Diakonia-ammattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja 2. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 67-84.

Kaljonen, P. 2005. Ammatillisen kasvun kiintopisteitä etsimässä. Teoksessa Ranne, K., Sankari, A., Rouhiainen-Valo, T. & Ruusunen, T. (toim.) Sosiaalipedagoginen ammatillisuus. Madsenin kukasta toiminnan tulppaaniksi. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu, 20-26.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kares, A. 2018. Tukeva Työvalmennussäätiö. WWW-dokumentti, kuva. Saatavissa: <http://www.ksts.fi/> [viitattu 2.4.2018].

Kiilakoski, T. & Gretschel, A. 2012. Muistiinpanoja demokratiaoppitunnista. Millainen on lasten ja nuorten kunta 2010-luvulla? Nuorisotutkimusverkosto / Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisuja 57. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/muistiinpanoja_demokratiaoppitunnista.pdf [viitattu 16.01.2018].

Kiilakoski, T., Kinnunen, V. & Djupsund, R. 2015. Miksi nuorisotyötä tehdään? Tietokirja nuorisotyön opetussuunnitelmasta. Nuorisotutkimusverkosto / Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisuja 169. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/106142/978-952-456-203-4.pdf?sequence=1> [viitattu 21.9.2017].

Koivisto, J., Isola, A-M. & Lyytikäinen, M. 2018. Osallisuus kuuluu kaikille. Innokylän innovaatiokatsaus. PDF-dokumentti. Päivitetty 23.3.2018. Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136074/URN_ISBN_978-952-343-077-8.pdf [viitattu 18.3.2018].

Komonen, P. 2017. Sekava Nuoruus. Kuka olen, minne menen? Helsinki: Taloudellinen tiedotustoimisto TAT.

Koskimies, M., Pyhäjoki, J. & Arnkil T. 2012. Hyvien käytäntöjen dialogit. Opas dialogisen kehittämisen ja kulttuurisen muutoksen tueksi. Tampere: Terveiden ja hyvinvoinninlaitos.

Kurki, L. 2007. Innostava vanhuus. Sosiokulttuurinen innostaminen vanhempien aikuisten parissa. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.

Kuusela, J. 2009. Väkivallaton sukupolvi tässä ja nyt. Teoksessa Purjo, T. & Kuusela, J. (toim.) Tappelusta jutteluun - nuoren kohtaamisen taito. Tampere: Non Fighting Generation ry, 36-49.

Lipsanen-Rogers, M. 2005. Kuvan käyttö sosiaalipedagogisen työn välineenä. Teoksessa Ranne, K., Sankari, A., Rouhiainen-Valo, T. & Ruusunen, T. (toim.) Sosiaalipedagoginen ammatillisuus. Madsenin kukasta toiminnan tulppaaniksi. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu, 62-71.

Mattila, K-P. 2007. Arvostava kohtaaminen: arjessa, auttamistyössä ja työyhteisöissä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Määttä, M. & Määttä, A. (toim.) 2015. Parempia ratkaisuja koulutuksen ja työn ulkopuolella olevien nuorten tukemiseen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisuja 2015:16. Helsinki: Valtion selvitys- ja tutkimustoiminta.

Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopion yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_951-781-933-1/urn_isbn_951-781-933-1.pdf [viitattu 13.9.2017].

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima.

Niemi, P. 2016. Hyvä, paha valta. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies, A-L. 2014. Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti* 22, 227-244.

Ojanen, S. 2000. Ohjauksesta oivallukseen – ohjausteorian kehittelyä. Helsinki: Yliopistopaino.

Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.

Orloff, A. 2015. A Quick Reverence Guide for Hosting World Cafe. PDF-tiedosto, kuva. Saatavissa: <http://www.theworldcafe.com/wp-content/uploads/2015/07/Cafe-To-Go-Revised.pdf> [viitattu 3.6.2017].

Pitkäranta, A. 2010. Laadullisen tutkimuksen tekijälle – työkirja. HTML-tiedosto. Saatavissa: <http://docplayer.fi/2847497-Laadullisen-tutkimuksen-tekijalle.html> [viitattu 7.1.2017].

Ranne, K. 2005. Sosiaalipedagogiikka koulutuksessa ja työelämän kehittämisessä. Teoksessa Ranne, K., Sankari, A., Rouhiainen-Valo, T. & Ruusunen, T. (toim.) Sosiaalipedagoginen ammatillisuus. Madsenin kukasta toiminnan tulppaaniksi. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu, 14-19.

Ratkaisujen Suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma. 2015. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. PDF-tiedosto. Päivitetty 18.6.2015. Saatavissa: http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YH_DISTETTY_netti.pdf [viitattu 16.6.2017].

Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Roos, S. & Mönkkönen, K. 2015. Ihmisiksi työssä. Työyhteisötaidoilla yhteistä vaikuttavuutta. Tallinna: UNIpress.

Ryynänen, S. 2011. Nuoria reunoilla. Sosiaalipedagoginen tutkimus rikollisuuden ja väkivallan keskellä elävien kasvun tukemisesta brasilialaisissa kansalaisjärjestöissä. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa:

<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66767/978-951-44-8482-7.pdf?sequence=1> [viitattu 12.3.2018].

Savolainen, M. 2018. Lempeän katseen voima. *Hyvä Terveys* 4, 22-26.

Seppilä, S. 2014. Pojat ja dialoginen kohtaaminen. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelma YAMK. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa:

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/77148/Seppila_Sami.pdf?sequence=1 [viitattu 4.6.2017].

Siitonen, J. 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulun yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta, opettajankoulutuslaitos. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://jultika.oulu.fi/files/isbn951425340X.pdf> [viitattu 2.9.2017].

Skinnari, S. 2004. Pedagoginen rakkaus. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Särkelä, A. 2011. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Toinen painos. Tampere: Vastapaino.

Tarpila, J-E. 2018. The World Cafe. WWW-dokumentti. Saatavissa:

<https://fasilitointiareena.com/fasilitointipankki/tyokaluja/kahvilatyoskentely/> [21.1.2018].

Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampere University Press.

Tukeva. 2018. Tukeva Työvalmennussäätiö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.ksts.fi/> [viitattu 14.1.2018].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Toinen painos. Helsinki: Tammi.

Vehviläinen, S. 2014. Ohjaustyön opas. Yhteistyössä kohti toimijuutta. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Väisänen, L., Niemelä, M. & Suua, P. 2009. Sanat työssä. Vuorovaikutus ammattitaitona. Helsinki: Kirjapaja.

Tutkimuslupa opinnäytetyöhön

TUTKIMUSLUPA OPINNÄYTETYÖHÖN 10.6.2016

Opinnäytteen työnimi:
Kohtaamistyön ytimessä

Opinnäytteestä vastaava opiskelija, tutkinto ja oppilaitos:
Kirsi Kokkonen
Yhteisöpedagogi - ylempi Amk, järjestö- ja nuorisotyön ko-
Mikkelin Ammattikorkeakoulu

Opinnäytteen aihe:
Tutkia millaiset asiat vaikuttavat nuoren kuulluksi tulemiseen kokemuksiin kohtaamistyössä.


Opinnäytteen luonne ja tiedonkeruumenetelmät:
Kvalitatiivinen tutkimus.
Tiedonkeruumenetelmänä learning cafe soveltaen sekä teemahaastattelut 5-7 nuorta.

Opinnäytteen aikataulu:
Tiedotus 6/2016, Learning cafe -työskentely ja teemahaastattelut 8/2016, tulostaulujen valmistaminen
10/2016. Työskentelyyn menevä aika 4-8h / osallistuja.

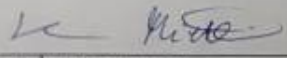
Opinnäytetyön ohjaaja
Sari Miettinen, lehtori, Mikkelin amk.
sari.miettinen@mamk.fi

Lupa noudattaa opinnäytetyötä tehdessäni kunnioittavan kohtaamisen periaatteita nuorten kanssa
työskennellessäni sekä haastatteluisi. Säilytän ja dokumentoin saamani tiedon asianmukaisesti
kohderyhmän anonymiteettiä suojellen.

Kuopiossa 10.6.2016



Kirsi Kokkonen

Tutkimuslupa myönnetään Kuopiossa 10/6 .2016


Tukeva työvalmennussäätiö

Sopimus opinnäytetyön tekemisestä

SOPIMUS OPINNÄYTETYÖN TEKEMISESTÄ

 **MAMK**
University of Applied Sciences

Sopijaosapuolet:

Opinnäytetyön ^{Yhteiskokoukseen} tilaaja: KUOPION TUKEA -Terveystieteiden tutkimuskeskus

ja Mikkelin ammattikorkeakoulun _____ laitoksen

JÄRJESTÖ- JA NUORISOTIETO koulutusohjelman opiskelija(t)
KIRSI KOKKONEN (Yhteisopedagogi yhteisö, Ane)

Opinnäytetyön aihe: TUTKIA MILLAISET ASIAT VAIKOTTAVAT NUOREN
KUULLUKSI TULEMISEN KOKEMUKSIIN KOHTAAMISTYÖSSÄ.

Opinnäytetyön ohjaajat:

Ohjaava opettaja: SARI MIETTINEN, MIKKELIN AMK sari.miettinen@
mamk.fi

Työelämäohjaaja: _____

Opinnäytetyön arvioitu valmistumisaika: tulokset esitellään 11/2016
raportti valmis opinnäyte postautetaan
keuhdalla 2017

Opinnäytetyön TK-tavoitteet:
Soveltava tutkimus jolla tuetaan kehittämissihteeri
sosiaali- ja kasvatusalan kohtaamistyöhön.

TK-TAVOITTEET: Tutkimus- ja kehittämistoiminnalla (TK) tarkoitetaan systemaattista toimintaa tiedon lisäämiseksi ja tiedon käyttämiseksi uusien sovellusten löytämiseksi. Kriteerinä on, että toiminnan tavoitteena on jotain oleellisesti uutta. Tutkimus- ja kehittämistoimintaan sisällytetään perustutkimus, soveltava tutkimus sekä kehittäminen. Soveltavalla tutkimuksella tarkoitetaan sellaista toimintaa uuden tiedon saavuttamiseksi, joka ensisijaisesti tähtää tietyn käytännön soveltukseen. Soveltavaa tutkimusta on esim. sovelletun etsiminen perustutkimuksen tuloksille tai uusien menetelmien ja keinojen luominen tietyn ongelman ratkaisemiseksi. Tuote- ja prosessikehityksellä (kehittämisellä) tarkoitetaan systemaattista toimintaa tutkimuksen tuloksena ja/tai käytännön kokemuksen kautta saadun tiedon käyttämiseksi uusien menetelmien, tuotteiden, tuotantoprosessien, menetelmien ja järjestelmien aikaansaamiseen tai olemassa olevien olennaiseen parantamiseen. (Tilastokeskus)

Opinnäytetyöt ovat pääsääntöisesti julkisia asiakirjoja. Kaikki Mikkelin ammattikorkeakoulussa tehdyt opinnäytetyöt tallennetaan sähköiseen arkistokappaleeseen. Lisäksi opinnäytetyöstä voidaan julkaista kirjastokappale pdf-muotoisena kokotekstinä tiedotusaine ammattikorkeakoulujen yhteisessä julkaisu arkistossa Theseuksessa (<http://www.theseus.fi>). Theseuksen käyttöehtosopimuksen hyväksyntä on välttämätöntä julkaisemiseen internetin laajuisena näkyvyytenä.

Muut sopimusehdot:

Aika ja paikka 10.6.2016 Kuopio

Kirsi Kokkonen
Opiskelijan allekirjoitus

Sari Miettinen
Toimikamion allekirjoitus
Yhteiskokoukseen

Opiskelijoiden allekirjoitukset

Infokirje Starttipajalle

Moikka Sinä starttipajalainen ja Tukeva Työvalmennussäätiön työntekijä

Olen Kirsi Kokkonen ja olen toteuttamassa opinnäytetyötäni työpaikallanne Tukeva työvalmennussäätiössä. Opinnäytteeni on osa Yhteisöpedagogi yamk-tutkintoa jota opiskelen Mikkelin Ammattikorkeakoulussa järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelmassa.

Opinnäytteeni aiheena on tutkia millaiset asiat vaikuttavat kohtaamistyössä nuoren kuulluksi tulemisen kokemukseen. Toiseksi millaiset asiat vaikuttavat kohtaamisissa siihen jotta nuoren kokemus osallisuudesta kasvaa. Kohtaaminen työntekijän kanssa on voinut tapahtua kotona, kadulla, toimistossa tai työpajalla. Tarkoituksena tässä opinnäytetyössä on nostaa esille nuorten kokemusasiantuntijuutta ja ääntä kuulluksi tulemisen kokemuksista.

On hienoa, kun haluat kertoa omia näkemyksiäsi ja mielipiteitäsi.

Ne ovat merkityksellisiä ja todella arvokkaita. Tuot näkemyksilläsi esille mihin asioihin nuorten parissa tehtävässä kohtaamistyössä tulee kiinnittää huomiota ja autat samalla opinnoissani eteenpäin. Idea opinnäytetyön aiheeseen nousi omasta työkokemuksestani nuorisotyössä, yhteiskunnallisesta tilanteesta sekä ammattialaan ja nuorten palveluihin liittyvistä muutoksista ja satsauksista.



Julkaistu HS 17.8.2009

Tulen esittelemään opinnäytetyön idean Tukevalla kesäkuussa 2016, tarvittaessa toisenkin kerran. Sinulla on mahdollisuus osallistua kolmeen kohtaamiskahvilaan jotka järjestän elokuussa 2016.

Ensimmäisessä kohtaamiskahvilassa tutkaillaan ja perehdytään yhdessä aiheeseen. Teemme aiheeseen tutustumisen ryhmässä, mutta tarvittaessa voit tehdä samat asiat myös itsenäisesti.

Toisessa kohtaamiskahvilassa sinulla on mahdollisuus osallistua haastatteluun joka on kahdenkeskinen keskusteluhetki.

Kolmannessa kohtaamiskahvilassa päästään taiteilemaan tauluja tutkimuksen tuloksista mixed media tekniikalla joka yhdistelee erilaisia kädentaito- ja kuvataide tekniikoita ja materiaaleja. Pääset luomaan oman näköisen teoksen.

Sinun ei tarvitse valmistautua kohtaamiskahviloihin etukäteen. Tärkeintä on, että haluat tuoda esille omia kokemuksia ja näkemyksiä työntekijöiden kanssa yhteisistä tapaamisista. Kohtaamiskahviloissa ei myöskään käydä läpi sinun henkilökohtaisia asioita. Kohtaamiskahvilat järjestetään Tukevan tiloissa.

Tutkimuksen kulku ja tulokset raportoidaan kirjalliseksi opinnäytteeksi ja julkaistaan Mikkelin ammattikorkeakoulun sivuilla. Opinnäytetyössä ei tulla missään vaiheessa käyttämään osallistujien nimiä tai muita tunnistettavia tietoja, joista sinut voitaisiin yhdistää tutkimuksen aikana käytyihin keskusteluihin tai kerrottuihin kokemuksiin. Voit siis luottaa anonymiteetin säilymiseen. Osallistuminen on vapaaehtoista.

Mikä parasta jokainen osallistuja palkitaan pienellä yllätyksellä.

Kiva päästä tekemään yhteistyötä kanssasi, tartu mahdollisuuteen rohkeasti!

t. Kirsi Kokkonen

kirsi.kokkonen@edu.mamk.fi

Ensimmäisen kohtaamiskahvilan kulku

Alustus opinnäytetyöstä ja omasta roolista / Kohtaamiskahvilan Pelisäännöt:

Toivon, että tuot rohkeasti esiin ajatuksiasi ja kokemuksiasi
 Annetaan kaikille tilaa, kuunnellaan, odotetaan omaa vuoroa
 Vapaaehtoisuus – jokainen on oman rajansa vartija, ole mukana omien voimavarojen ja rajojen mukaan
 Toisen kertomasta ja esille tuodusta asiasta voi kommentoida vain hyvää
 Innostutaan yhdessä, emme tiedä/ei ole olemassa oikeita vastauksia, ihmetellään ja opitaan uutta!

1. Pelataan korteilla

Kuka olet? Millaista oli tulla starttipajalle tänään? Miltä sinun päiväsi on tuntunut, miten se on sujunut? Valitse kortti ja kerro tunnelmistasi. Voit kertoa juuri sen minkä haluat. Voit olla myös kuulemassa muiden ajatuksia ja näyttää vaan valitsemasi korttia. Ei tarvitse kertoa välttämättä siitä mitään. KUVA

2. Yhteistyössä on voimaa

Sinulla on kuusi nappula. Nyt pyydän että laittaisit tähän lasipurkkiin sen verran nappuloita jotka kuvaavat sinun tämän hetkistä tilaasi: innostus-kiinnostus, energiat –voimat, läsnäolo-keskittyminen
 2 nappulaa hyvä määrä, 1 nappula sopiva määrä, 0 nappulaa heikko

3. Pelataan huojuvaa tornia

Alustus kysymyksillä:

Mitä asioita pidät tärkeänä kohtaamisessa työntekijän kanssa jotta koet tulevaksi kuuluksi, koetko usein?
 Mitä kohtaamisessa tapahtuu jotta koet sen mielekkääksi?
 Mitä kohtaamisissa tapahtuu jotta koet oman toimijuutesi (osallisuutesi) kasvavan?

Kirjoita liinaan yksittäisiä sanoja, kirjoita vapaasti kaikki mitä mieleesi tulee kohtaamisista?

Valitse niistä kolme sinulle olennaista, merkityksellistä ja kirjoita ne palikoihin. Tutkija lukee ääneen kaikki palikat ja asettelee ne huojuvaan torniin.

Huojuvan tornin pelaaminen: Jokainen tökkää yhden palikan vuorollaan, keskustellaan sanasta, kokemuksista siihen liittyen. Mitä tapahtuu jos se puuttuu kohtaamisista? Miksi se on olennainen?
 Jatketään näin kolme kierrosta. Purkukeskustelu.

4. Luova kirjoittaminen

Millainen kirjoittaja olet? Miten kirjoittaminen koskettaa sinun arkea? Valitse itseäsi kuvaava/t:

kirjeiden ja postikorttien kirjoittaja, pöytälaatikkorunoilija, kauppa-puutelistan kirjoittaja, lomakkeiden täyttäjät, tarinan kirjoittaja, runoilija, blogisti, ohjeiden kirjoittaja, uutisten kirjoittaja, mielessään kirjoittelija, näytelmän kirjoittaja, mielipi-de-osastokirjoittelija, biisin kirjoittelija, tieteellisen tekstin kirjoittaja, en koske kynään kirjoittelija.

Ajatuksen virta harjoitus – info automaattikirjoituksesta - luettiin ääneen.

Kirjoita tyhjälle paperille ajatuksen virtana siitä mitä tapahtui kun heräsit tänä aamuna, älä nosta kynää paperista, kirjoita koko ajan, kirjoita vaikka nyt en keksi mitään kirjoitettavaa. Tätä ei lueta ääneen, eikä tämä tule opinnäytetyön aineistoksi. Tämä on lämmittelyharjoitus.

Kirjoita kaksi esimerkkiä hyvä/ keho kohtaaminen

Tässä kysymyksiä aiheen virtittelyyn:

Missä kohtaaminen tapahtui?
 Ketä on mukana?
 Miksi kokoontutaan, mitä varten?
 Kuka kutsui koolle?
 Mitä tapahtui?
 Miltä paikassa näytti?
 Miten kaikki olivat?
 Mistä se johtui?
 Miten sinua katsottiin, Miten sinulle puhuttiin?
 Sovittiinko jotain?
 Kuka ehdotti, kyseenalaisti, nauroi, ihmetteli?
 Olitteko yhteisymmärryksessä asioiden suhteen?
 Miltä kaikki tuntui, mennä, olla, tulla pois?
 Mitä mietit tapaamisen jälkeen?
 Toivoitko jotain enemmän?
 Olisiko vähempikin riittänyt?
 Ihmettelitkö jotain kohtaamisessa?
 Tulitko ymmärretyksi?
 Mistä tyytyväisyytesi johtui?

Teemahaastattelun runko

Nuorten taustatiedot: sukupuoli, ikä, sidosryhmät

Kohtaamisen kokemukset

- mitkä tekijät ovat sinulle merkityksellisiä kohtaamishetkessä?
- Mikä kohtaamisesta tekee mielekkään, ei mielekkään?
- Miten olet kokenut tulevan kuulluksi kohtaamisissa? Mistä sen huomaa?
- Miten kuvailisit tapaamisia eri ympäristöissä?
- Millaisia kokemuksia sinulla on erilaisista tapaamisista eri koulutustaus- taisten / ammattiryhmien työntekijöiden kanssa?

Kohtaamisen elementit jotka lisäävät / vähentävät osallisuuden koke- muksia

- Mitkä tekijät vaikuttavat sinun osallisuuden kokemusten vahvistumiseen kohtaamisissa?
- Milloin syntyy tunne, että olet tullut ymmärretyksi?
- Mistä huomaa että asiat etenee?
- Millaisessa tapaamisessa sinulle tulee hyvä fiilis yhteistyöstä?
- Mitä työntekijä tekee, sanoo, näyttää aidossa kohtaamisessa?
- Miten huomioit sanatonta viestintää?

Palvelujärjestelmän kehittäminen ja työntekijöiden osaaminen

- Löydätkö / saatko sinulle kuuluvia palveluja?
- Kehittäisitkö jotain palvelujärjestelmästä?
- Millaisia palveluja sinun on helppo lähestyä ja miten?
- Yhden luukun periaate, matala kynnys – tarvitaanko niitä?
- Voisimmeko jotenkin toimia toisin? Miten Kuopiossa?

Kolmannen kohtaamiskahvilan kulku

Tulostaulutyöpaja

Opinnäytetyön esittely ja tulostyöpajan esittely.

Tehtävänä tutkia yhdessä alustavia opinnäytetyön tuloksia. Tulokset roikkuvat pyykkinarulla kaikkien luettavana. Tutkitaan ne yhdessä ja luetaan niitä ääneen. Näkökulmat eivät ole suoraan nuorten lainauksia, mutta yhdistelmiä useamman nuoren ajatuksista.

- Kyse on kahden ihmisen kohtaamisesta, vaikka toisella on ammattilaisen rooli – toisella esim. valmentautujan.
- Kyseleminen ja kuunteleminen on mielestäni kohtaamisessa tärkeää.
- Huumori on hyvä juttu ja tekee kohtaamisesta epävirallisen. Virallisessa ei voi laskea leikkiä ja pitää keskittyä siihen mitä seuraavaksi sanoo.
- Hyvässä kohtaamisessa pohdimme yhdessä vaikka sitä kuinka opin tunnustelemaan omat rajat.
- En uskalla kysyä työntekijältä mitä tuolla katsella tarkoittit? Tulkitsen niitä joskus negatiivisesti.
- Luonteva ja rento alku kohtaamisessa helpottaa puhumista ja kohtaamisen aiheuttamaa jännitystä.
- On väliä kohdataanko minut potilaana, kuntoutujan, asiakkaana koska silloin työntekijän suhtautuminen on erilaista. Vapauttavaa ja virkistävää on olla välillä muutakin kuin omat sairaudet. Olla nuori, jolla on tulevaisuuden etsimisvaihe.
- Tasa-arvoinen suhtautuminen on parasta. Että työntekijä ei katso minua päälläni alaspäin.
- Tulen kuulluksi silloin kun työntekijä on sitoutunut yhteistyöhön ja on kiinnostunut asioistani.
- Kohtaamisissa työntekijän iloisuus ja positiivisuus tarttuu ja saa minut tarttumaan toimeen.
- Työntekijän ystävällisyys ja ymmärtäväisyys helpottaa kohtaamista.
- Toivon, että kohtaamisissa ei keskitytä vain siihen mikä ei ole oookoo!
- En toivo, että rutiininomainen heppu kohtaa liukuhihna –meiningillä.
- Aidossa kohtaamisessa koskettaminen voi auttaa. Tärkeintä on henkinen läheisyys. (Koskettamisella: tsemppiläpisy olkapäälle, lohdutus silitys, halit ja kättely.
- Kohtaamisessa empaattisuus, välittäminen ja inhimillisyys tuntuvat lämpimänä olona.
- Hyvässä kohtaamisessa asiat sujuvat. Selkeää ja suoraa.
- Kohtaamisessa tunteet saa näkyä. Voi olla aidosti sitä mitä on sillä hetkellä. ☹
- Kohtaamisessa jossa minun puolesta suunnitellaan kaikki, en ole mukana! ☹
- Toivoisin että nuorille välitettäisiin tunne siitä että kelpaa ja pärjää. kohtaamisessa se näkyy oikeanlaisena asenteena nuorta kohtaan. ☹
- Kohtaamisessa enne tarvitse olla samaa mieltä asioista. Kun molemmat sanovat oman näkemyksen asiaan, laajentaa se omia ajatuksiani ja tuo enemmän ratkaisuvaihtoehtoja.
- Aidossa kohtaamisessa ollaan rehellisiä, mutta ei lytätä vaan kannustetaan jatkamaan.

Jokainen valitsee itselleen merkityksellisen tuloksen. Suunnittelee ja toteuttaa siitä mixed media tekniikkaa tai omaa ideaa hyödyntäen taulun. Taulun taustan ja visuaalisen ilmeen nuori luo itse. Taulussa tulisi näkyä tulos nuoren omin sanoin ja vapaasti alkuperäistä tekstiä tulkiten.

Taulujen työstäminen alkaa taustan suunnittelulla, materiaalien valinnalla ja kokeiluilla.

Pajassa yhdeksän nuorta työstämässä tauluja.