

Minna Paloheimo-Asunmaa

## **Nuoret osallisina Ohjaamo-toimintamallin luomisessa**

Opinnäytetyö

Kevät 2019

Sosiaali- ja terveysala

Sosiaalialan koulutusohjelma, ylempi AMK



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Tutkinto-ohjelma: Sosiaalialan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Suuntautumisvaihtoehto: Sosiaaliala

Tekijä: Paloheimo-Asunmaa Minna

Työn nimi: Nuoret osallisina Ohjaamo-toimintamallin luomisessa

Ohjaajat: Tiilikka Tiina ja Henriksson Lea

Vuosi: 2019

Sivumäärä: 89

Liitteiden lukumäärä: 9

Opinnäytetyön tarkoituksena oli ottaa nuoret mukaan Ohjaamo-toimintamallin luomiseen Alajärvi-Vimpeli alueelle. Tavoitteena oli selvittää Alajärvi-Vimpeli alueen alle 30-vuotiaiden nuorten näkemyksiä siitä, millainen Ohjaamo-toimintamalli Järvi-Pohjanmaalle tulisi luoda. Ohjaamo-toiminta on valtakunnallista ja se auttaa alle 30-vuotiaita nuoria löytämään polkuja työhön ja koulutukseen. Ohjaamo kokoaa nuorten palveluja saman katon alle ja siellä tehdään monialaista yhteistyötä nuorten tueksi. Etelä-Pohjanmaalla Ohjaamo-toimintamallin luominen eri puolille maakuntaa on käynnistynyt vuonna 2016 ja työ on tarkoitus saattaa loppuun vuonna 2019.

Tutkimukseni oli laadullinen tutkimus. Tutkimusaineistoni koostui kahdesta työpaikasta, joihin osallistui yhteensä kuusi nuorta sekä neljästä teemahaastattelusta. Työpajatyöskentelyä ja teemahaastatteluja jäsensi kolme teemaa, jotka olivat nuorten palvelutarve, nuorten palvelut Alajärvi-Vimpeli alueella sekä tulevan Ohjaamon palvelut. Tutkimukseen osallistuneet olivat alle 30-vuotiaita nuoria, joista kuusi oli naisia ja neljä miehiä. Aineiston analysoinnissa käytin sisällönanalyysiä.

Tutkimus osoitti, että nuorten mukaan saaminen tutkimukseen on haasteellista, vaikka heillä on mahdollisuus osallistumisen kautta tuoda oma äänensä kuuluviin ja olla vaikuttamassa tarvitsemiinsa palveluihin. Tutkimuksen mukaan nuoret tarvitsevat tukea, ohjausta ja neuvontaa elämän siirtymävaiheissa. Nuoret kokevat palvelut monimutkaisiksi ja vaikeiksi ja he toivovat yksilöllistä ohjausta ja neuvontaa. Heillä ei ole riittävästi tarvittavaa tietoa palveluista ja etuuksista. Eniten nuoret tarvitsevat tukea työllistymiseen ja ammatinvalintaan sekä koulutusneuvontaa. Lisäksi he tarvitsevat tietoa Kelan etuuksista ja mahdollisuuksistaan etuuksiin eri elämänvaiheissa. Psykykkiseen jaksamiseen he toivovat matalan kynnyksen keskusteluapua. Nuoret toivovat henkilöstöltä aitoa kiinnostusta nuorten asioihin, asiakaspalvelutaitoa, luottamuksellisuutta, pysyvyyttä sekä yhteistyökykyä. Nuorille on tärkeää, että heitä kuunnellaan, rohkaistaan ja kannustetaan. He toivovat palvelua matalalla kynnyksellä yhdeltä luukulta. Palvelua he toivovat saavansa monikanavaisesti tarpeen mukaan, mutta kasvotusten saatavaa palvelua he toivovat eniten. Ohjaamon tilan toivotaan olevan esteetön, avara ja valoisa avotila.

Avainsanat: Nuoruus, osallisuus, monialainen yhteistyö, Ohjaamo

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Master's degree programme in Social Work

Specialisation: Social Work

Author: Paloheimo-Asunmaa Minna

Title of thesis: Young people involved in creating a model of Ohjaamo

Supervisors: Tiilikka Tiina and Henriksson Lea

Year: 2019

Number of pages: 89

Number of appendices: 9

---

Ohjaamo- operation model is a tool that helps young adults under 30 year old to find pathways and possibilities in education and in working life. The model collects various supporting services and brings them under one umbrella to ease the use and enable multiprofessional cooperation. The aim of this thesis was to involve young adults themselves and to collect their viewpoints in order to create an ideal Ohjaamo model in Järvi-Pohjanmaa region. Building the Ohjaamo has commenced all around South Ostrobothnia region in year 2016 and the work scheduled to complete within 2019.

Method of this thesis is a qualitative research and content analysis technique. Research material consists of two workshops and four focused interviews with six women and four men in total. Both the workshops and the focused interviews were guided by three different themes. Those themes were; need of services by young people, available services in Järvi-Pohjanmaa region and services of the upcoming Ohjaamo.

Thesis shows that young adults do need support and guidance in these transitioning phases of life. Involving young adults to contribute is a challenging task even though they would have the opportunity to share their ideas and to influence the services benefitting them. Research work revealed that young adults do not have the needed information especially regarding studies, vocational choice and employment. They also seem to need more information on the benefits in general such as the ones provided by Social Insurance Institution. Ohjaamo service and support should be easily accessible and from Ohjaamo professionals young adults appreciate and hope to see genuine interest, encouraging attitude, confidentiality, strong customer service skills and stability.

Keywords: Young adult, involvement, multiprofessional cooperation, Ohjaamo

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	1
Thesis abstract.....	2
SISÄLTÖ .....	3
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo .....	5
1 JOHDANTO .....	6
2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN .....	9
2.1 Ohjaamo Etelä-Pohjanmaa -hanke .....	9
2.2 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimustehtävät.....	11
2.3 Tutkimukseen osallistuneet nuoret.....	11
2.4 Opinnäytetyön toteuttamisen vaiheet .....	12
2.5 Aineiston kerääminen työpajatyöskentelyn ja teemahaastattelun menetelmällä.....	17
2.6 Aineiston analysointi .....	21
2.7 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus .....	28
3 NUORTEN HAASTEET TYÖMARKKINOILLA JA PALVELUJÄRJESTELMÄSSÄ.....	31
3.1 Nuoruus siirtymävaiheena.....	31
3.2 Nuorten asema työmarkkinoilla ja nuorisotyöttömyys .....	32
3.3 Nuorten syrjäytyminen .....	33
3.4 Nuorten asema palvelujärjestelmässä .....	35
4 NUORET MUKAAN MONIALAISEN YHTEISTYÖN KEHITTÄMISEEN – OHJAAMO NUORTEN TUKENA .....	37
4.1 Monialainen yhteistyö ja moniammatillisuus .....	37
4.2 Ohjaamo nuorten tukena.....	40
4.3 Kehittämistoimintaan osallistuminen .....	44
4.4 Nuorten osallisuus ja osallistaminen .....	45
5 NUORTEN NÄKEMYS TARVITTAVISTA PALVELUISTA ELÄMÄN SIIRTYMÄVAIHEISSA .....	50
5.1 Nuoret tarvitsevat monialaista tukea .....	51

5.2 Nuorten toive aidosta auttamisesta .....	61
5.3 Joustava palvelu lähellä ja läsnä .....	66
6 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	72
7 POHDINTA .....	78
LÄHTEET .....	82
LIITTEET .....	89

## Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Pääkategoria monialainen tuen tarve.....	27
Kuvio 2. Pääkategoria aito auttaminen. ....	27
Kuvio 3. Pääkategoria joustava palvelu lähellä ja läsnä.....	28
Kuvio 4. Ohjaamotoimintaa kuvaava puu.....	43
Kuvio 5. Osallisuus syrjäytymisen vastinparina .....	47
Kuvio 6. Alajärvi-Vimpeli alueen nuorten ihanneohjaamo. ....	76
Taulukko 1. Työpajaan ja haastatteluun osallistuneiden taustatiedot. ....	12
Taulukko 2. Esimerkki merkityksellisten ilmausten erottamisesta ja niiden pelkistämisestä merkitysyksiköiksi teemasta tulevan Ohjaamon palvelut. ....	23
Taulukko 3. Esimerkki alaluokkien muodostamisesta teemasta tulevan Ohjaamon palvelut. ....	24
Taulukko 4. Esimerkki yläkategorioiden muodostamisesta teemasta nuorten palvelutarve.....	26
Taulukko 5. Työpajaan ja haastatteluun osallistuneiden käyttämät palvelut ja arvio käytetyn toimipaikan palvelusta asteikolla 1-5 (1=erittäin huono, 5=erittäin hyvä), ka=keskiarvo.....	51

# 1 JOHDANTO

Viime vuosina on käyty keskustelua nuorten syrjäytymisestä. Suomessa on jo 69 000 syrjäytynyttä nuorta ja etenkin poikien asema on heikentynyt viime taantumman seurauksena. (Härkönen 2016; Teittinen 2017.) Nuorten huono-osaisuudesta ja eriarvoistumisen kehityskuluista on syytä keskustella, mutta yksinkertaistava puhe ”syrjäytyneistä nuorista” on ollut usein kategorisoivaa, leimaavaa ja lamauttanut nuoret ainoastaan kontrolloivien toimenpiteiden ja moraalisen paniikin kohteiksi. Nuorten syrjäytymisen esitetään yleisimmin ilmenevän elämänvalintoja kaventavana ulkopuolisuutena yhteiskunnan valtavirrasta, instituutioista ja ihmissuhteista. (Aaltonen, Berg & Ikäheimo 2015, 9.) Palvelujärjestelmä on sen verran sirpaleinen, että vähänkin laaja-alaisempien avuntarpeiden yhteydessä asiakkuutta muodostuu monelle taholle ja kuvio on monimutkainen hallittavaksi. Eri sektoreilla toimivat tahot eivät välttämättä toimi kovinkaan koordinoitusti. Tilanteet voivat olla nuorelle asiakkaalle raskaita ja ne voivat olla turhauttavia myös työntekijöille, jotka haluaisivat kokonaisuuden toimivan paremmin. (Arnkil & Seikkula 2014, 10, 58.)

Toikon (2012,161) mukaan asiakkaat muodostavat keskeisen kehittäjäryhmän palveluiden kehittämisen kannalta. Asiakkaat nähdään henkilöinä, joilla on olennaista tietoa asiakkuudesta, palveluista ja palvelurakenteista. He ovat keskeisiä kehittämiskumppaneita ja tällöin heistä tulee kokemusasiantuntijoita ammatillisten asiantuntijoiden rinnalle. Nuorten palveluissa on tärkeää huomioida heidän oma näkökulmansa, mutta tämä jää usein liian vähälle huomiolle. Tämä on noussut esiin myös nykyisessä työssäni toimiessani asiantuntijana tuetun työllistymisen palveluissa Työ- ja elinkeinotoimistossa (TE-toimisto). Tässä opinnäytetyössäni lähtökohtana on kansalaisten asiantuntijuus.

Nuorten syrjäytymisestä on olemassa tuoreita selvityksiä ja tutkimuksia, mutta monissa niistä nuorten asema, oma näkökulma, heidän asiakkuutensa ja kokemuksensa kohtaamisista palvelujärjestelmän kanssa jäävät vähälle huomiolle tai kokonaan katveeseen (Aaltonen ym. 2015,10). Nuorille tarkoitettuja palveluja ja palvelupolkuja on kartoitettu aiemmin, mutta nuorten kokemuksia palvelujärjestelmästä on tutkittu vähän (Aaltonen & Berg 2015, 42). Pääministeri Juha Sipilän hallitusohjelmassa yhtenä kärkihankkeena on kehittää nuorisotakuuta yhteisötakuun suuntaan.

Tavoitteena on tukea nuorten elämänhallintaa, opintopolkujen rakentumista ja työllistymistä kehittämällä malli, jossa vastuu tukea tarvitsevasta nuoresta on yhdellä taholla. Suomeen on viime vuosina luotu nuorille suunnattuja palvelupisteitä. Nuorisotakuussa ESR-rahoituksen (Euroopan sosiaalirahasto) turvin käynnistyneitä yhden luukun palvelupisteitä eli Ohjaamoita tulee kehittää ja Ohjaamo-palvelupisteiden verkostoa tulee laajentaa valtakunnallisesti. (Valtioneuvosto 2016, 47.) Ohjaamo auttaa alle 30-vuotiaita nuoria löytämään polkuja työhön ja koulutukseen. Sieltä saa henkilökohtaista neuvontaa, ohjausta ja tukea elämänhallintaan, urasuunnitteluun, sosiaalisten taitojen ja valmiuksien kehittämiseen sekä kouluttautumisen ja työllistymisen tukemiseen. Ohjaamo kokoaa eri palvelut saman katon alle ja siellä tehdään monialaista yhteistyötä nuorten tueksi. (Elämässä eteenpäin – ohjausta alle 30-vuotiaille 2017.)

Opinnäytetyöni tavoitteena on tuoda esille nuorten oma näkökulma monialaiseen palvelujärjestelmään. Palola, Hannikainen-Ingman & Karjalainen (2012,314) ovat sitä mieltä, että on olemassa paljon tutkittua tietoa nuorten syrjäytymisen taustalla olevista yksilöllisistä tekijöistä, mutta tietoa syrjäytyneiden ja syrjäytymisuhan alla elävien nuorten omasta toimijuudesta koulutus- ja työmarkkinakansalaisina on selvästi vähemmän. Heidän mukaansa olisi tärkeää tutkia koulutus- ja työllisyyspudokkaiden omia kokemuksia ja näkemyksiä tämän päivän yhteiskunnasta ja heidän omasta toimijuudestaan siinä.

Etelä-Pohjanmaalla Ohjaamo-toimintamallin luominen eri puolille maakuntaa on käynnistetty vuonna 2016 ja tarkoituksena on saattaa työ loppuun vuonna 2019. Tavoitteenani on selvittää Alajärvi-Vimpeli alueen alle 30-vuotiaiden nuorten näkemyksiä siitä, millainen Ohjaamo-toimintamalli Järvi-Pohjanmaalle tulisi luoda. Opinnäytetyössä Järvi-Pohjanmaasta käytetään nimitystä Alajärvi-Vimpeli alue, koska oletuksena on, että nuoret tunnistavat kuulumisensa paremmin Alajärvi-Vimpeli alueeseen kuin Järvi-Pohjanmaahan. Opinnäytetyö on tehty Etelä-Pohjanmaan Ohjaamo-hankkeelle.

Tutkimukseni aihe on yhteiskunnallisesti ja eurooppalaisittain tärkeä ja merkittävä. Viimeaikaisen yhteiskuntapoliittisen keskustelun ytimessä ovat olleet syrjäytymisuhan alla elävät nuoret, jotka eivät suorita peruskoulua tai ammattitutkintoa loppuun



ja jäävät koulutuksen tai työelämän ja usein myös palvelujen ulkopuolelle. Näitä ulkopuolisia nuoria tai nuoria aikuisia arvioidaan Suomessa olevan noin 50 000. Suuri osa heistä ei löydä tai riittävästi hyödy palveluista, eivätkä palvelut toisaalta tavoita heitä. Näiden nuorten ääni kuuluu heikosti niin poliittisessa päätöksenteossa kuin yhteiskunnan eri palveluissa. (Alanen 2015, 77.) Euroopan unionin strategiassa työllisyyspolitiikka on noussut tärkeään osaan. EU tukee jäsenvaltioita nuorisotyöttömyyden vähentämisessä ja nuorten työllisyysasteen nostamisessa. Vuonna 2016 EU:ssa oli yli 6,3 miljoonaa nuorta, jotka eivät olleet työssä, koulutuksessa tai harjoittelussa. (European Commission, [viitattu 6.4.2018].)

Lähden liikkeelle esittelemällä Etelä-Pohjanmaan Ohjaamo-hankeen ja opinnäytetyöni toteutusprosessin sen alkuvaiheesta aineiston analysointiin saakka. Lisäksi käsittelen opinnäytetyön eettisyyttä ja luotettavuutta. Luvussa kolme käsittelen nuoruutta ja nuoruuteen liittyviä haasteita työmarkkinoilla ja palvelujärjestelmässä. Neljännessä luvussa esittelen monialaista yhteistyötä ja moniammatillisuutta. Tuon esiin monialaista yhteistyötä nuorten tueksi kehitetyn Ohjaamo-toimintamallin valossa. Lisäksi käsittelen nuorten osallistumista monialaisen yhteistyön kehittämiseen sekä heidän osallisuuttaan ja osallistamistaan. Osallistamisessa nuorille tarjotaan mahdollisuuksia heidän omaa tilannettaan koskevaan yhteistyöhön liittyen ja osallistumisessa nuoret hyödyntävät näitä mahdollisuuksia (Toikko & Rantanen 2009, 90). Luvussa viisi eli opinnäytetyön tuloksissa avaan saamiani vastauksia tutkimuskysymyksiini peilaten. Lopuksi esitän tutkimustuloksista muodostamani johtopäätökset ja pohdin opinnäytetyön toteutusta ja jatkotutkimusmahdollisuuksia.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

Tämän opinnäytetyön toteutin laadullisena tutkimuksena. Aineiston keräämisessä käytin rinnakkain työpajatyöskentelyä sekä teemahaastattelua. Opinnäytetyöni on tehty Etelä-Pohjanmaan Ohjaamo-hankkeen toimeksiantona. Ohjaamo Etelä-Pohjanmaa -hankkeen tavoitteena on luoda Etelä-Pohjanmaan alueille yhdessä verkostojen kanssa matalan kynnyksen palvelua nuorille. Hankkeen kohderyhmä koostuu työttömistä, työttömyysuhan alla olevista ja työmarkkinoiden ulkopuolella olevista nuorista sekä heikossa työmarkkina-asemassa olevista henkilöistä. (Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman hankkeen kuvaus, [viitattu 27.11.2017].) Tässä luvussa esittelen aluksi Ohjaamo Etelä-Pohjanmaa -hankkeen. Tämän jälkeen esittelen opinnäytetyön tavoitteen ja tutkimustehtävät sekä tutkimukseen osallistuneet. Opinnäytetyön toteuttamisen vaiheet kuvaan aiheen pohdinnasta monien vaikeuksien kautta toteutettuun tutkimukseen saakka. Sen jälkeen kerron aineiston hankintametodina käytetyistä työpajatyöskentelystä ja teemahaastattelusta siirtyen sen jälkeen aineiston analysoinnin kuvaamiseen. Lopuksi käsittelen opinnäytetyön eettisyyttä ja luotettavuutta.

### 2.1 Ohjaamo Etelä-Pohjanmaa -hanke

Ohjaamo EP-hanke on Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittama hanke (Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman hankkeen kuvaus, [viitattu 27.11.2017]). Euroopan sosiaalirahasto (ESR) on Euroopan tärkein hanketoiminnan väline, jolla tuetaan työpaikkojen luomista, autetaan ihmisiä saamaan parempia työpaikkoja ja varmistetaan EU-kansalaisille entistä yhtäläisemmät mahdollisuudet töiden löytämiseksi. ESR toimii panostamalla työntekijöihin, nuoriin ja kaikkiin työnhakijoihin. Se myöntää vuosittain 10 miljardia euroa tukea miljoonien eurooppalaisten ja erityisesti vaikeasti työllistettävien ihmisten työllistymisen edistämiseen. (Euroopan komissio 2017.)

Hankkeen päätavoitteena on rakentaa Etelä-Pohjanmaalle Ohjaamoiden verkostomalli vaikeassa asemassa olevan nuoren tueksi. Kohderyhmänä ovat työttömät,

työttömyysuhan alla olevat ja työmarkkinoiden ulkopuolella olevat nuoret sekä heikossa työmarkkina-asemassa olevat henkilöt. Hankeen toteutusaika on 1.11.2016 – 30.4.2019. Etelä-Pohjanmaan kunnista hankkeessa ovat mukana Alajärvi, Alavus, Evijärvi, Ilmajoki, Kauhava, Kuortane, Kurikka, Lappajärvi, Lapua, Seinäjoki, Soini, Vimpeli ja Ähtäri. Toimintamalli koostuu monialaista palvelua tarjoavista yhden luukun periaatteella toimivista ohjaamoista, kuntien eri hallinnonalojen peruspalveluista ja laajasta yhteistyöverkostosta nuorten tueksi. Toiminta perustuu eri organisaatioiden neuvonta-, ohjaus- ja tietopalveluun sekä sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden monipuoliseen ja toisia täydentävään osaamiseen ja yhteistyöhön. Ohjaamon toiminta perustuu julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin yhteistyöhön. Yhteistyö etsivän nuorisotyön kanssa on keskeistä Ohjaamossa. (Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman hankkeen kuvaus, [viitattu 27.11.2017].) Etsivät nuorisotyöntekijät hakeutuvat asiakkaiden luokse, heidän omaan toiminta- ja elinympäristöönsä (Juvonen 2014, 328).

Ohjaamo toiminnassa ovat mukana Työ- ja elinkeinotoimisto, kuntien nuoris- ja sivistystoimi, sosiaali- ja terveystoimi, Kansaneläkelaitos eli Kela, oppilaitokset, eri viranomaistahot ja kolmas sektori. Yhteistyöverkostoa täydennetään ja räätälöidään nuorten tarpeiden mukaan kuntakohtaisesti. Ohjaamon tarkoitus on tukea erityisesti erilaisissa nivelvaiheissa olevia nuoria ja edistää heidän kiinnittymistään koulutukseen ja työelämäänsä. Työntekijöiden työpanos Ohjaamossa voi vaihdella kokoaikaisesta ajoittaiseen päivystykselliseen yhteistyöhön. Nuoret ovat aktiivisia toimijoita Ohjaamossa ja sen vuoksi heidän näkökulmansa on erityisen tärkeää sisällyttää kehittämistyöhön. (Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman hankkeen kuvaus, [viitattu 27.11.2017].) Yhdeksi keskeiseksi laatuksiteriksi palveluihin liittyvien hankkeiden arvioinnissa ja rahoittamisessa monissa maissa kuten myös Euroopassa on tullut juuri käyttäjien osallistuminen (Matthies 2014, 9).

Ohjaamo EP-hankkeen alkuperäisenä ajatuksena oli tarjota palvelua vaikeassa tilanteessa olevan nuoren tueksi, mutta hankkeen käynnistyessä kohderyhmää on laajennettu koskemaan kaikkia alle 30-vuotiaita nuoria. Etelä-Pohjanmaalla on keväällä 2018 auennut ensimmäiset Ohjaamot ja sen jälkeen alueella on auennut useita Ohjaamoja. Joillakin alueilla Ohjaamo-toimintamallin luominen on vielä kesken.

## 2.2 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimustehtävät

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli ottaa nuoret mukaan Ohjaamo-toimintamallin luomiseen Alajärvi-Vimpeli alueelle. Alun perin tehtävänäni oli selvittää Alajärvi-Vimpeli alueen 20-29-vuotiaiden nuorten näkemys siitä, millainen Ohjaamo-toimintamalli alueelle tulisi luoda sekä nuorten tietoisuus alueen olemassa olevista palveluista. Opinnäytetyöprosessin edetessä laajensin kohderyhmää kaikkiiin alle 30-vuotiaisiin eli koko Ohjaamo-toimintamallin kohderyhmään. Kohderyhmää laajensin sen vuoksi, että ensimmäiseen työpajaan en saanut laajasta mainonnasta ja markkinoinnista huolimatta yhtään osallistujaa.

Opinnäytetyön ensimmäinen ja tärkein vaihe on tutkimusongelman määrittely ja rajaaminen, koska tutkimusongelma ohjaa koko tutkimusprosessia. Mikäli ongelmaa ei voida määritellä, on ratkaisun esittäminen mahdotonta. (Kananen 2017, 56.) Opinnäytetyöni keskeisenä tehtävänä on selvittää, että millaisen Ohjaamo-toimintamallin Alajärvi-Vimpeli alueen nuoret toivoisivat alueellaan olevan. Tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

1. Millaista tukea nuoret tarvitsevat elämän siirtymävaiheissa?
2. Millaisen Ohjaamo-toimintamallin nuoret toivovat alueelleen?

## 2.3 Tutkimukseen osallistuneet nuoret

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164). Haastateltaviksi valitaan ne henkilöt, joita ilmiö koskettaa. Opinnäytetyössäni kohdejoukoksi valittiin Alajärvi-Vimpeli alueen 20-29-vuotiaat nuoret hankkeen ehdotuksen mukaisesti, mutta myöhemmin kohderyhmää laajennettiin Ohjaamon kohderyhmän mukaiseksi eli alle 30-vuotiaisiin. Järvi-Pohjanmaahan kuuluvat Alajärvi ja Vimpeli sijaitsevat Etelä-Pohjanmaalla ja asukkaita kunnissa on yhteensä 12 805. (Sotkanet, [viitattu 24.9.2018].)

Laadullisessa tutkimuksessa ei yleensä voida etukäteen määritellä haastateltavien määrää, vaan määrän ratkaisee aineisto ja tutkimusongelma (Kananen 2015, 128). Toteutin kolme työpajaa, joihin osallistui yhteensä kuusi henkilöä. Ensimmäiseen työpajaan ei saapunut yhtään nuorta, toiseen osallistui neljä nuorta ja kolmanteen työpajaan osallistui kaksi nuorta. Lisäksi toteutin neljä haastattelua kesäkuun 2018 aikana. Työpajaan osallistuneista kolme oli naisia ja kolme miehiä. Haastatelluista naisia oli kolme ja miehiä yksi. Alle 20-vuotiaita oli yksi sekä työpajassa että haastatelluissa, 20-25-vuotiaita oli työpajaan osallistuneissa neljä ja haastatelluissa ei yhtään ja 26-30-vuotiaiden ikäryhmään kuului työpajassa 1 henkilö ja haastatelluissa 3 henkilöä. Työpajaan osallistuneet olivat kaikki työttömänä ja haastatelluista kaksi oli työttömänä ja kaksi oli työssä. (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Työpajaan ja haastatteluun osallistuneiden taustatiedot.

TAUSTATIEDOT	Työpajaan osallistuneet n=6	Haastatellut n=4
<b>Sukupuoli</b>		
nainen	3	3
mies	3	1
<b>Ikä</b>		
alle 20 vuotta	1	1
20-25 vuotta	4	-
26-30 vuotta	1	3
<b>Status</b>		
opiskelija	-	-
työssä	-	2
työtön	6	2

## 2.4 Opinnäytetyön toteuttamisen vaiheet

Etelä-Pohjanmaan Ohjaamo-hanke oli esittäytymässä työpaikallani keväällä 2017 ja toiminta vaikutti hyvin mielenkiintoiselle. Päättävöitteena oli rakentaa Etelä-Pohjanmaalle Ohjaamoiden verkostomalli nuorten tueksi. Tämän esittelyn innoittamana otin kesällä 2017 yhteyttä Etelä-Pohjanmaan Ohjaamo-hankkeen projektipäälliköön ja tiedustelin, että olisiko hankkeella tarvetta opinnäytetyölle.

Syksyllä 2017 tapasimme hankkeen projektipäällikön kanssa ja keskustelimme tutkimusaiheesta. Sain häneltä ehdotuksen ottaa palvelun käyttäjät eli nuoret mukaan toimintamallin kehittämiseen ja selvittää Järvi-Pohjanmaan 20-29-vuotiaiden nuorten palvelutarpeita. Tämän ikäluokan tavoittaminen ja heidän mielipiteidensä saaminen koettiin haasteelliseksi hankkeessa. Järvi-Pohjanmaan alueella Ohjaamo-toiminnan kehittäminen oli vasta alkuvaiheessa ja tämän vuoksi hankkeen toiveena oli kohdistaa tutkimus juuri tälle alueelle Etelä-Pohjanmaalla. Tartuin ehdotukseen ja tavoitteena oli selvittää, millaisena kunnan palvelut näyttäytyvät nuorten silmissä ja millaisia palveluja he haluavat ja toivovat alueelle. Nuorten oma näkökulma kehittämistyöhön on tärkeää ottaa huomioon, kun Ohjaamo-toimintaa rakennetaan ja palvelumallia kehitetään (Nuorisotakuu 2014).

Syksyllä 2017 aloitin aiheeseen tutustumisen internetsivujen kautta. Ohjaamo-toiminta on valtakunnallista ja Ohjaamolla on valtakunnalliset internetsivut. Ohjaamotoimintaa, joka kokoaa eri toimijoita yhteen saman katon alle, on kehitetty eri puolilla Suomea jo vuosia, mutta Etelä-Pohjanmaalla toiminta oli vasta käynnistymässä. Järvi-Pohjanmaan alueella kehittämistoiminta oli aloitettu perustamalla erilaisia tiimejä Ohjaamo-toiminnan kehittämistä varten ja joulukuulla 2017 sain osallistua kehittäjätiimin palaveriin Alajärvellä. Kehittämistoiminta vaikutti olevan hyvin alkuvaiheessa ja minulle jäi vaikutelma, että alueella oli vielä hyvin epäselvää yhteistyötoimien osalta, että kuka tekee mitä ja mikä on seuraava askel eteenpäin.

Tammikuulla 2018 Alajärvellä järjestettiin Ohjaamon kehittämispäivä, mihin oli kutsuttu laaja yhteistyöverkosto koolle. Sain mahdollisuuden olla mukana kehittämispäivässä. Tilaisuudessa oli mukana myös Kohtaamon työntekijöitä. Kohtaamohanke koordinoi Ohjaamojen verkostoa sekä niihin kytkeytyvää verkkopalvelua. Kehittämispäivässä toin esiin tekeväni opinnäytetyötä Etelä-Pohjanmaan Ohjaamohankkeelle ja selvittäväni Järvi-Pohjanmaan nuorten omia mielipiteitä palveluiden ja Ohjaamo-toiminnan kehittämiseksi. Tilaisuudessa minulla oli mahdollisuus saada tietoa alueen toimijoiden näkemyksistä Ohjaamo-toimintaan liittyen sekä tietoa siitä, miten Ohjaamo-toiminnan kehittäminen etenee alueen viranomaistahoilla.

Tutkimussuunnitelmani valmistui tammikuulla 2018. Suunnitelmana minulla oli kerätä nuorten mielipiteitä ja ideoita työpajatoiminnan avulla, koska toiminnallinen tut-

kimus sopi mielestäni nuorten mielipiteiden hankkimiseen. Ohjaavan opettajan hyväksyttyä tutkimussuunnitelmani hain tutkimuslupaa Seinäjoen koulutuskuntayhtymä Sedulta, joka hallinnoi Etelä-Pohjanmaan Ohjaamo-hanketta. Tutkimuslupa myönnettiin helmikuulla 2018. Tutkimusluvan myöntämisen jälkeen allekirjoitettiin opinnäytetyötä koskeva sopimus kolmena kappaleena oppilaitoksen, yhteistyöorganisaation ja opiskelijan eli minun kanssani (liite 1). Tämän jälkeen aloitin kutsukirjeen (liite 2) ja saatekirjeen (liite 3) laadinnan. Paikalliselta elokuvateatterilta ja keilahallilta sain tilaisuuteen lahjoituksena sekä elokuvalippuja että keilahallivuoron arvottavaksi osallistujien kesken. Näiden pienten palkkioiden avulla tavoitteena oli saada houkuteltua nuoria paremmin paikalle. Työpajatyöskentelyn alkuun kutsuin E-P:n Ohjaamo-hankkeen projektipäällikön esittelemään Ohjaamo-toimintaa. Kutsukirjeen ja saatekirjeen laitoin ohjaavan opettajan lisäksi myös hankkeen projektipäällikölle kommentoitavaksi ja hyväksyttäväksi. Koska tein tutkimuksen hankkeelle, niin kirjeisiin tuli sisällyttää myös hankkeen rahoittajien logot. Lisäksi laitoin kutsu- ja saatekirjeen kommentoitavaksi sivistystoimen johtajalle ja vapaa-aikatoimen vastaavalle ohjaajalle, että he olivat tietoisia, mitä alueella on suunnitteilla alueen Ohjaamon luomiseksi. Alkuperäisen suunnitelman mukaan minun oli tarkoitus toteuttaa työpaja jo maaliskuun 2018 alussa, mutta siirsin ajankohtaa maaliskuun loppuun sen vuoksi, että halusin saada myös alueen toimijoilta kannanotot ja kommentit kutsu- ja saatekirjeeseen ennen kuin laitoin ne eteenpäin.

Suunnitelmanani oli tavoittaa tutkimuksen kohderyhmä Järvi-Pohjanmaan etsivä nuorisotyöntekijöiden, palveluiden tuottajien, viranomaisten, paikallisessa Torstai-lehdessä julkaistun lehtijutun sekä Ohjaamo-hankkeen kustantaman lehtikutsun ja kauppaliikkeiden ilmoitustaulujen avulla. Toimitin sähköpostiviestillä kutsun alueen etsivä nuorisotyöntekijöille ja työpajoille jaettavaksi kohderyhmälle. Lisäksi toimitin kutsun esille laitettavaksi Työ- ja elinkeinotoimistolle, sosiaalitoimistolle, Järviseedun ammatti-instituutille, 4H:lle, lasten- ja äitiysneuvolaan, kirjastoihin, seurakunnille, elokuvateatteriin, Hotelli-ravintolaan, K- ja S-marketteihin ja kauppakeskus Paavolantorille. Kutsu julkaistiin hankkeen toimesta Etelä-Pohjanmaan Ohjaamo-hankkeen Facebook-sivulla sekä Alajärven Puskaradio -Facebook-sivulla ja Alajärven Essonbaari -Facebook-sivulla. Ohjaamo-hankkeen kautta kutsu välitettiin tiedoksi ja eteenpäin tiedotettavaksi myös alueen laajalle Ohjaamo-hankkeen toimijaverkostolle.

Kutsujen toimittamisen jälkeen aloin suunnitella työpajatyöskentelyä. Suunnittelin taustatieto- ja suostumuslomakkeen, jossa kysyin osallistujien taustatietoja sekä kirjallista lupaa tutkimukseen osallistumiseen (liite 4). Varsinaisen työpajatyöskentelyn toteutin kolmen eri teeman mukaan ja teemat oli muodostettu tutkimuskysymysten pohjalta. Teemoihin kuuluivat nuorten avun ja tuen tarve, alueen olemassa olevat palvelut sekä toiveet ja odotukset tulevan Ohjaamon palveluihin liittyen (liite 5).

Työpajan järjestin maaliskuulla 2018 paikallisen Hotelli-Ravintolan kokoustilassa, jossa järjestetään paljon muitakin kokouksia ja tilaisuuksia. Paikkaa valitessani mieitin vaihtoehtoiksi mahdollisimman neutraaleja tiloja ja mahdollisimman keskeiseltä paikalta, että jokaisen olisi helppo tulla ja paikka ei leimaisi ketään osallistujaa. Loppulaiseen tilavalintaan vaikutti tilan sijainti ja kokoustilojen koko. Huolellisesta taustatyöstä huolimatta paikalle ei saapunut lainkaan alueen nuoria ja aineisto jäi saamatta tässä tilaisuudessa. Kokoustin hankkeen projektipäällikön ja etsivä nuorisotyöntekijän kanssa iltatilaisuuden jälkeen ja päädyimme laajentamaan kohderyhmää kaikkiin alle 30-vuotiaisiin nuoriin Ohjaamon kohderyhmän mukaisesti ja järjestämällä tilaisuuden päivällä. Tähän päädyttiin, koska laajasta markkinoinnista huolimatta 20-29-vuotiaita nuoria ei onnistuttu saamaan osalliseksi järjestettyyn iltatilaisuuteen. Lisäksi päätin kokeilla vaihtaa paikkaa ja järjestää tilaisuuden nuorisotoimen tiloissa Nuorisovintillä. Päädyin nuorisotoimen tiloihin sen vuoksi, että olin iltatilaisuuden suunnitellut mahdollisimman neutraaliksi ja leimaamattomaksi ja nyt päädyin viemään tutkimuksen paikkaan, missä osa nuorista käy vapaa-ajallaankin. Muutin suunnitelmia kvalitatiivisen tutkimuksen tavoin olosuhteiden mukaan (Hirsjärvi ym. 2009, 164).

Iltatilaisuuden jälkeen muokkasinkin kutsua (liite 6) ja saatekirjettä (liite 7) Nuorisovintillä pidettävää päivätilaisuutta varten. Työpajatyöskentelyn konsepti oli valmiina ja samaa menetelmää oli mahdollista käyttää missä tahansa paikassa. Päätin lähettää kutsut entistä kohdennetummin ja tavoitteenani oli tavoittaa erilaisia nuorisoryhmiä. Välitin kutsut sähköpostin välityksellä eteenpäin välitettäväksi etsiville nuorisotyöntekijöille, Järviseudun Ammatti-instituutin koulutusalan johtajalle, aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajalle, työpajojen ohjaajille ja päiväkeskus Keitaan ohjaajalle. Ohjaamohankkeen projektipäällikön kautta kutsut menivät seurakuntien nuorisotyöntekijöille, 4H:lle sekä lasten- ja äitiysneuvolan työntekijälle. Rajasin alueen nuorisovaltuuston



kutsutuista pois sen vuoksi, että hanke oli jo kuullut aikaisemmin nuorisovaltuustoa ja heidän ehdotuksiaan. Tavoitteena oli kuitenkin saada uusia näkökulmia kehittämiseen liittyen. Järjestin toisen työpajan huhtikuulla 2018 Nuorisovintillä.

Alkuperäisen suunnitelmani mukaan minulla oli tarkoitus tehdä työpajatyöskentelyssä esille nousseiden asioiden tarkentamiseksi 5-6 teemahaastattelua haastatteleen suostumuksensa antaneiden joukosta. Suostumuksensa antoi kuitenkin vain yksi henkilö. Työpajaan osallistuneiden vähäisen määrän vuoksi päätin kutsua haastateltaviksi lisää osallistujia eri yhteistyötahojen avustuksella. Haastattelujen osalta muutin suunnitelmia sen vuoksi, että saisin mahdollisimman monen nuoren äänen kuuluviin.

Toukokuun alussa 2018 lähestyin yhteistyötahoja jälleen sähköpostitse ja sähköpostissa kerroin heille, että olen tekemässä teemahaastatteluja nuorille, koska työpajoissa osallistujia on ollut niin vähän. Lähetin sähköpostin sosiaalitoimeen, etsiville nuorisotyöntekijöille, 4H:lle, Järviseudun ammatti-instituuttiin, Työ- ja elinkeinotoimistolle sekä lasten- ja äitiysneuvolaan ja pyysin heitä kysymään kohderyhmään kuuluvilta asiakkailtaan, että olisiko nuorissa kiinnostuneita osallistumaan teemahaastatteluun ja tuomaan sitä kautta omaa ääntään kuuluviin. Tarkempaa ohjeistusta en antanut haastateltavien valintaan. Haastatteluun suostuneiden yhteystiedot pyysin välittämään minulle toukokuun 2018 aikana. Vastauksia tuli määräänsä mennessä vain muutama ja lähetin määrääjän jälkeen sähköpostia asiasta myös perheneuvolaan ja terveydenhoitajalle. Samalla lähetin vielä muistutusviestin kaikille yhteistyötahoille, joita olin jo lähestynyt haastatteluasiassa aiemmin. 4H-edustajaan otin yhteyttä varaten heidän tilaansa haastatteluja varten, varasin tilan alustavasti neljälle illalle. Haastattelutilalle asetin vaatimukseksi, että tila on rauhallinen paikka keskustan läheisyydessä, mihin haastateltavien on helppo osata.

Tämän jälkeen muokkasin taustatieto- ja suostumuslomaketta haastateltaville (liite 8) ja suunnittelin teemahaastattelun kysymysrungon (liite 9) hyödyntäen työpajatyöskentelyn teemoja. Haastateltaviin otin yhteyttä puhelimitse ja sovin haastatteluajat heidän kanssaan kesäkuulle 2018. Yrityksistä huolimatta en saanut kuin neljä haastateltavaa, joten päätin toteuttaa vielä kolmannenkin työpajan ja sen järjestin

kesäkuulla 2018 Vimpelin työpajalla. Kolmannessa työpajassa minulla oli suunnitelmana jalkautua konkreettisesti nuorten keskuuteen ja kohteeksi valitsin paikan, jossa nuoria oli jo valmiiksi paikalla.

## **2.5 Aineiston kerääminen työpajatyöskentelyn ja teemahaastattelun menetelmällä**

Metodologialla tarkoitetaan kaikkia niitä menetelmiä, joita työssä käytetään. Tutkimuksen pääjako perustuu kvantitatiiviseen ja kvalitatiiviseen ja näissä molemmissa on eri menetelmät. Menetelmiä tarvitaan tiedonkeruu-, analyysi- ja tulkintavaiheessa. (Kananen 2010, 11.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyrkimyksenä on löytää tai paljastaa tosiasioita. Tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta kokonaisvaltaisesti ja aineisto kootaan todellisissa, luonnollisissa tilanteissa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyrkimyksenä on paljastaa odottamattomia asioita ja lähtökohtana on aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu. (Hirsjärvi ym. 2009, 161, 164.) Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on usein nostaa esiin ja tunnustaa tutkimuksen kohteena olevien toimijoiden omia tulkintoja. Kvalitatiivisia menetelmiä käytetään erityisesti silloin, kun halutaan tarjota ääni toimijoille, joilla sitä perinteisesti ei ole ollut. (Hakala 2010, 21.) Valitsin opinnäytetyöni tutkimusotteeksi kvalitatiivisen tutkimuksen, koska tarkoituksena on saada tietyn rajatun ihmisryhmän ääni kuuluviin. Nuoret ovat kohderyhmä, joiden ääntä ei ole yhteiskunnassamme tarpeeksi hyödynnetty, vaikka he ovat monien palvelujemme piirissä. Nuoret ovat käyttäjinä sosiaali- ja terveystalvuluissa, työllistymis- ja koulutuspalveluissa sekä erilaisissa etuustalvuluissa. Tässä tutkimuksessa tarkoitan palveluilla kaikkia näitä palveluja.

Laadullisen tutkimuksen tärkeimmät tiedonkeruumenetelmät ovat teemahaastattelu, havainnointi ja erilaiset dokumentit. Tutkittava ilmiö, sen ominaisuudet ja halutun tiedon tarkkuus määrittävät käytettävän tiedonkeruumenetelmän. Valittujen tiedonkeruumenetelmien tulee tuottaa sellaista tietoa, jolla saadaan vastaus tutkimuskysymyksiin. (Kananen 2010, 48, 139.) Tiedonkeruumenetelminä käytin rinnakkain työpajatyöskentelyä ja teemahaastattelua. Aineiston keräsin työpajatyöskentelystä

saaduista kirjallisista vastauksista sekä yksilöhaastatteluina toteutetuista teema-haastatteluista.

Työpajatyöskentelyyn päädyin sen vuoksi, että sen avulla on mahdollista kerätä kirjallista materiaalia nuorilta ja halusin kokeilla nuorten kanssa jotain tavanomaisesta poikkeavaa tiedonkeruumenetelmää. Työpajatyöskentelyssä nuorella on mahdollisuus ilmaista itseään ilman, että hänen tarvitsee olla äänessä. Osalle nuorista puheen tuottaminen saattaa olla haasteellista vieraassa ympäristössä ja halusin huomioida myös tämän mahdollisuuden. Lisäksi työpajatyöskentely mahdollistaa nuorten osallistamisen. Ennen työpajatyöskentelyn alkua E-P:n Ohjaamo-hankkeen projektipäällikkö esitteli nuorille, mistä Ohjaamossa on kyse. Ohjaamo-toimintaa ollaan vasta luomassa Järvi-Pohjanmaalle, joten oletuksena oli, että nuorilla ei välttämättä ole tietoa ennestään, mistä Ohjaamossa on kyse. Tämän vuoksi Ohjaamo-toimintamallin esittely ennen kysymyksiin vastaamista oli välttämätöntä, että nuoret tiesivät mistä Ohjaamossa on kyse. Kolmannessa työpajassa nuorille esiteltiin Ohjaamo-toimintaa Rovaniemen Ohjaamosta tehdyn You Tube -videon välityksellä ja sen lisäksi kerroin, mistä Ohjaamo-toiminnassa on kyse. Tavoitteena oli esittelyn avulla helpottaa nuorten vastaamista.

Ohjaamo esittelyn jälkeen kerroin osallistujille opinnäytetyöstäni, sen tavoitteista ja tarkoituksesta sekä työpajatyöskentelystä ja työpajatyöskentelyssä tuotetun materiaalin käyttämisestä tutkimustyössä. Lisäksi kerroin osallistujille heidän oikeudestaan kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen, keskeyttää tutkimukseen osallistumisen milloin tahansa ja mahdollisuuden kieltää jälkikäteen itseään koskevan aineiston käytön tutkimusaineistona. Tämän jälkeen annoin osallistujille vielä kirjallisen saatekirjeen tutkimuksesta ja taustatietolomakkeen suostumuksineen täytettäväksi.

Työpajassa laitoin kartongit teemojen mukaisessa järjestyksessä esille siten, että aina yksi kysymys yhteen pisteeseen ja siihen viereen kyniä ja post-it -tarralappuja. Työpajaa varten tulostin jokaiseen teemaan liittyvät kysymykset paperille ja liimasin kysymykset teemoittain eri värisille kartongeille. Nuorten avun ja tuen tarpeeseen liittyvän kysymyksen liimasin siniselle kartongille, olemassa oleviin palveluihin liittyvät kysymykset vihreille kartongeille ja tulevaan Ohjaamoon liittyvät kysymykset keltaisille kartongeille. Työpajatyöskentelyn suunnittelin mahdollisimman helpoksi ja

huomioin myös nuorten osallisuuden siten, että halutessaan työpajassa ei ollut pakko puhua ollenkaan ja siitä huolimatta toiveet ja mielipiteet oli mahdollista tuoda esille. Nuoret saivat kiertää pisteet myötäpäivään ja kirjata tarralapuille vastauksensa ja kiinnittää ne sitten kartonkeihin. Ensimmäisen kierroksen jälkeen nuoret kiersivät pisteet vielä toiseen kertaan ja heillä oli mahdollisuus lukea toisten vastaukset ja halutessaan lisätä vastauksia, mikäli herää uusia ajatuksia teemojen kysymyksiin liittyen. Lopuksi jokaisen tuli vielä valita yksi itselleen tärkein asia jokaiselta työpajapisteeltä tukkimiehen kirjanpidolla. Työpajatyöskentelyn päätyttyä annoin nuorille vielä keskustelumahdollisuuden työpajatyöskentelyyn ja kysymyksiin liittyen. Työpajan päätyttyä keräsin saadut vastaukset kartongeista ja numeroin vastaukset heti kysymyksen mukaisesti.

Teemahaastattelua käytin lisänä, koska työpajatyöskentelyyn en laajasta markkinoinnista huolimatta saanut riittävästi väkeä. Teemahaastattelulla voidaan tutkia yksilön kokemuksia, ajatuksia, tunteita ja uskomuksia. Haastattelu etenee valittujen teemojen varassa ja tuo tutkittavien äänen kuuluviin. Teemahaastattelussa ihmisten tulkinat asioista ja asioille antamat merkitykset ovat keskeisiä ja merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. Teemahaastattelu voidaan suorittaa joko yksilö- tai ryhmähaastatteluna. Ryhmähaastattelussa haastattelijan tehtävänä on keskustelun aikaansaaminen ja sen helpottaminen, ei niinkään ryhmän varsinainen haastatteleminen. Haastattelijan tulee huomioida, että kaikkien mielipiteet ja ajatukset tulevat tasapuolisesti huomioitua. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48, 61.) Valitsin teemahaastattelun, koska nuorten kanssa on helpompi edetä ennakkoon valittujen teemojen kautta ja se luo mahdollisuuden minimoida väärinymmärrykset tarkentavien ja syventävien kysymysten avulla. Yksilöhaastatteluun päädyin sen vuoksi, että oman työni kautta olen huomionut, että osa nuorista on hyvin arkoja, ujoja ja vähäsanaisia ja heille ei välttämättä ole luontevaa olla ryhmässä äänessä. Yksilöhaastattelun avulla on mahdollista antaa jokaiselle yhtäläinen mahdollisuus tuoda mielipiteensä asiasta.

Toteutin haastattelut kesäkuun 2018 aikana. Kolme haastattelua tein 4H- tiloissa ja yhden haastattelun TE-toimiston tiloissa, koska haastateltavan ja haastattelijan aikataulujen yhteensovittamisen vuoksi 4H-tila ei ollut kyseisenä ajankohtana vapaana. Haastateltavat tulivat yhtä lukuun ottamatta sovitusti paikalle. Odottelin so-

vitussa paikassa haastateltavaa puoli tuntia ja tämän jälkeen soitin hänelle. Puhelussa tuli ilmi, että haastateltava oli unohtanut sovitun tapaamisen. Puhelun aikana sovimme uuden haastatteluajan ja tällöin haastateltava saapui sovitusti paikalle.

Teemahaastattelun teemat valitaan siten, että ne kattavat mahdollisimman hyvin koko ilmiön. Teemahaastattelussa edetään etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten varassa. Teemahaastattelussa kysymykset koostuvat puoliavoimista ja avoimista kysymyksistä. Haastattelussa etuna on joustavuus ja haastattelija voi tarvittaessa toistaa kysymyksen, oikaista väärinkäsityksiä, selvittää ilmausten sanamuotoja ja käydä vuoropuhelua haastateltavan kanssa. (Tuomi & Sarajarvi 2018, 85, 87-88.) Teemahaastatteluun valitsin teemat työpajatyöskentelyssä käytettyjen teemojen mukaisesti. Teemoina olivat nuorten palvelutarve, nuorten palvelut Alajärvi-Vimpeli alueella sekä Alajärvi-Vimpeli alueelle luotava Ohjaamo. Kysymykset olivat avoimia ja olin varautunut tekemään tarkentavia kysymyksiä sekä joustamaan aihealueissa tarpeen mukaan. Haastattelun alkuun esitin haastateltaville Rovaniemen Ohjaamosta tehdyn You Tube -videon. Videon avulla oli helppo luoda vapautuva tunnelma haastateltavan kanssa ja sen jälkeen oli helppo siirtyä teemahaastatteluun. Videon esittämisen jälkeen kävin haastateltavien kanssa läpi tutkimuksen toteuttamiseen liittyvät asiat kuten työpajassa. Tämän jälkeen annoin haastateltaville täytettäväksi suostumus- ja esitietolomakkeen ja teemahaastattelun kysymysrunгон. Kysymysrunгон annoin nuorille tutustuttavaksi ennen haastattelua. Tällä pyrin varmistamaan sen, että nuorten ei tarvinnut jännittää millaisia kysymyksiä on tulossa ja osaavatko he niihin vastata. Kerroin nuorille, että tarvittaessa he voivat aina kysyä elleivät ymmärrä kysymystä.

Teemahaastattelussa etenin kysymysrunгон mukaisesti ja esitin tarpeen mukaan haastateltaville tarkentavia kysymyksiä. Tallensin kaikki teemahaastattelut sekä digitaaliseen nauhuriin että puhelimeen. Tällä pyrin eliminoimaan teknisiin laitteisiin liittyvän riskin toimivuuden osalta. Tallentamalla haastattelut minulla oli mahdollisuus keskittyä haastatteluun vastausten kirjaamisen sijaan. Tallenne säilyttää äänenpainon ja tauot, jotka saattavat olla tutkittavan asian kannalta tärkeitä ja tallenteeseen on mahdollista palata myös myöhemmin (Kananen 2010, 58). Haastatteluiden kesto vaihteli vajaasta tunnista lähes kahteen tuntiin.

Kanasen (2010, 138) mukaan on tärkeää pitää tutkimuspäiväkirjaa, johon kirjataan yksityiskohtaisesti kaikki tutkittavaan ilmiöön liittyvät tapahtumat. Kirjaamisen yhteydessä tutkijan pitäisi miettiä myös sitä, mitä yksittäinen tapahtuma tarkoittaa, mihin laajempaan kokonaisuuteen se liittyy ja näkyykö tapahtumissa säännönmukaisuuksia, malleja ja skeemoja. Toteamisen lisäksi tulisi tehdä myös tulkintaa. (Kananen 2010, 139.) Tutkimuspäiväkirjaa pidin koko opinnäytetyöprosessin ajan heti ensimmäisestä hankkeen projektipäällikön tapaamisesta alkaen. Tutkimuspäiväkirjaan kirjasin tarkasti ylös päivämäärineen kaiken, mikä liittyi tutkimusprosessiin. Kirjasin ylös myös omia ajatuksia ja pohdintoja koko tutkimusprosessin ajan.

## 2.6 Aineiston analysointi

Opinnäytetyössä keskeistä on kerätyn aineiston analysointi, tulkinta ja johtopäätösten teko. Aineiston keräämisen jälkeen analyysiin on ryhdyttävä hyvin nopeasti. Analyysivaiheessa selviää, millaisia vastauksia tutkimusongelmiin saadaan. (Hirsjärvi ym. 2009, 221, 223.) Ensimmäinen vaihe aineiston käsittelyssä on litterointi eli aineisto kirjoitetaan tekstin muotoon, jonka jälkeen niitä voidaan käsitellä erilaisilla analysointimenetelmillä. Litteroinnin hankaluutena on se, että etukäteen ei voi tietää, mitä aineistosta loppujen lopuksi tarvitaan. (Kananen 2010, 58-59.)

Litteroinnissa voidaan erottaa eri tasoja, jotka ovat 1) sanatarkka litterointi, 2) yleiskielinen litterointi ja 3) propositiotason litterointi. Sanatarkassa litteroinnissa jokainen äännähdykskin kirjataan ylös. Yleiskielisessä litteroinnissa teksti on muunnettu kirjakielelle ja propositiotasolla kirjataan vain havainnon tai sanoman ydinsisältö ylös. (Kananen 2010, 59.) Haastattelujen jälkeen kuuntelin nauhoitetut haastatteluaineistot läpi pyrkien samalla hahmottamaan, mitä aineisto pitää sisällään. Tämän jälkeen litteroin kaikki haastattelut sanatarkasti, mutta äännähdyksiä ja taukoja en litteroinut. Litterointivaihe oli työläs ja aikaa vievä ja varsinkin haastattelijoiden käyttämä murre oli haasteellista litteroida. Huolellisesti tehty litterointi helpotti analyysivaiheeseen siirtymistä. Haastattelut tuottivat litteroitua aineistoa 95 sivua käyttäen fonttia Arial 12 rivivälillä 1. Työpajavastaukset luin läpi heti työpajojen jälkeen ja litteroin ne välittömästi tekstimuotoon. Työpajavastaukset tuottivat litteroitua aineistoa

6 sivua käyttäen fonttia Arial 12 rivivälillä 1. Litteroinnin jälkeen koodasin haastateltavat omalla merkillään H1, H2, H3 ja H4. Työpajavastaukset koodasin esimerkiksi T1/1 ja T2/1. T1 tarkoittaa ensimmäistä työpajaa ja T2 toista työpajaa ja kautta viivan jälkeen numero 1 tarkoittaa ensimmäistä teemaa. Teemat ovat 1= nuorten palvelutarve, 2= nuorten palvelut Alajärvi-Vimpeli alueella ja 3=tulevan Ohjaamon palvelut.

Laadullisen aineiston tyypillisimmät analyysimenetelmät ovat teemoittelu, tyypittely, sisällönerittely ja -analyysi, diskurssianalyysi ja keskusteluanalyysi. Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa voi olla paljon, mikäli on käytetty monia menetelmiä. Kaikkea materiaalia ei tarvitse analysoida. (Hirsjärvi ym. 2009, 224-225.) Kävin läpi litteroimaani aineistoa ja erotin ja merkitsin haastatteluista ja työpajadokumenteista asiat, jotka sisältyivät kiinnostukseeni ja vastasivat tutkimuskysymyksiini. Keräsin merkitsemäni asiat ennalta määriteltujen teemojen alle erilleen muusta aineistosta. Tässä vaiheessa jätin pois sellaiset haastateltavien lainaukset, joista haastateltava olisi saattanut olla tunnistettavissa. Haastateltavien lainauksissa mainitut eri organisaatioiden työntekijöiden nimet muutin kaikki merkinnäksi x-henkilö. Muutin nimet x-henkilöiksi, koska haastateltujen lausunnoissa ei ollut mainittuna kovin monen työntekijän nimeä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104.)

Tein analyysin sisällönanalyysiä soveltaen. Aineistosta valitut työpajavastaukset ja haastateltavien lainaukset siirsin laatimaani taulukkoon. Valitsin analyysiyksiköksi yhden tai useamman sanan tai lauseen. Käsittelin aineistoa koko ajan alussa luotujen teemojen mukaisesti, pitäen teemat toisistaan erillään. Luin, etsin ja alleviivasin tekstistä tutkimusongelmien kannalta merkityksellisiä ilmaisuja, jotka sitten pelkistin merkitysyksiköiksi. Työpajojen ja teemahaastatteluiden lainauksia oli alun perin mukana 379, joista etsin merkityksellisiä ilmauksia ja muodostin merkitysyksiköitä. Merkitysyksiköt nimesin yleiskielellä, koska kyse on nuorten tutkimuksesta ja heille teoreettiset käsitteet saattavat olla vieraita. Tässä vaiheessa tarkastelin uudelleen lainauksia peilaten niitä tutkimuskysymyksiini ja rajasin vielä aineistoa analyysiä varten siten, että jätin kokonaan teeman nuorten palvelut Alajärvi-Vimpeli alueella lainauksineen analysoinnin ulkopuolelle, koska se ei vastannut luomiini tutkimuskysymyksiin. Rajaus oli tehtävä, koska aineistoa oli niin runsaasti ja kaikkea ei ollut mah-

dollista tutkia tämän opinnäytetyön puitteissa. Lainauksia jäi tässä vaiheessa analysoitavaksi 305. Aineistoa on paljon ja olen ottanut taulukkoon vain esimerkin merkityksellisten ilmausten erottamisesta ja näiden pelkistämisestä merkitysyksiköiksi. (Taulukko 2.) Opinnäytetyössäni on kyse aineistolähtöisestä analyysistä, jossa merkitysyksiköt on valittu aineistosta tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävänasettelun mukaisesti, ei ennalta määriteltujen merkitysyksiköiden mukaan. Aineistolähtöinen analyysi soveltui opinnäytetyöhöni parhaiten, koska tutkimuksen tuloksena on tarkoitus saada käsitys nuorten kokemuksesta heidän tuen tarpeisiinsa liittyen. (Tuomi & Sarajarvi 2018, 105, 108.)

Taulukko 2. Esimerkki merkityksellisten ilmausten erottamisesta ja niiden pelkistämisestä merkitysyksiköiksi teemasta tulevan Ohjaamon palvelut.

Alkuperäinen haastatteluaineisto	Merkityksellinen ilmaisu	Merkitysyksikkö
H2: Että sen vois sanoo niinku että <u>sinne ois helppo mennä, matala kynnys ja saais esittää asiansa ja sitte se ettei kohtais sitä että no viepäs tämä sinne luukulle tämä paperi ja tuut sitten tänne mun luo ja niin joo ne mejän aukioloajat, ootapas mää katon ja</u>	sinne ois helppo mennä, matala kynnys  saais esittää asiansa ja sitte se ettei kohtais sitä että viepäs tämä sinne luukulle tämä paperi ja tuut sitten tänne mun luo ja niin joo ne mejän aukioloajat, ootapas mää katon	Helppo mennä, matala kynnys  Ei kohtaisi luukulta toiselle käyttämistä.
H2: Nii-in <u>se olis heti siinä</u> . Ja sitte justii se että <u>nuori kokis että hei no nyt tätä mun asiaa hoijetaan</u> .	se olis heti siinä  nuori kokis että hei no nyt tätä mun asiaa hoijetaan	Olisi heti siinä.  Kokemus, että asia hoidetaan
H2: Ja sitte mää <u>toivoisin että sitä niinku hyödynnettäis sitä palvelua</u> jos se toteutuu. Että oikeesti sitten <u>nuoret ymmärtäis sitä käyttää</u> . Koska <u>jos sellanen nyt olis tai olis ollut silloin mun väli vuoden aikana tai olis ollut silloin ku mä olin ysillä nii kyllä mää olisin käyttänyt</u> .	hyödynnettäis sitä palvelua  nuoret ymmärtäis sitä käyttää  jos sellanen nyt olis tai olis ollut mun väli vuoden aikana tai olis ollut ku olin ysillä nii kyllä mää olisin käyttänyt	Hyödynnettäisiin palvelua  Nuoret käyttäisivät  Jos nyt olisi tai olisi ollut niin olisi käyttänyt
H2:sitte että siellä <u>olis sitten sellanen asiantuntija joka tietää ja on niinku innostunut siitä työstään ja on, että no mäapäs otan tämän het asiakseni ja hoijetaampas tämä ja otetaas uus aika</u>	siellä olis asiantuntija joka tietää  on innostunut työstään ja on, että no mäapäs otan tämän het asiakseni ja hoijetaampas	Asiantuntija, joka tietää



<u>sulle ja varataan sulle tai sitte vaikka het tietää</u>	tämä ja otetaan uus aika sulle ja varataan sulle tai het tietää	Innostunut työstään ja hoitaa asiat
H2:tänne ja sellasta niinku että <u>on oikeesti kiinnostunut sen toisen asiasta ja saisi sitä elämää niinku eteenpäin, että sellanen olis sellanen niinku ihanne.</u>	on oikeesti kiinnostunut sen toisen asiasta ja saisi sitä elämää niinku eteenpäin	Oikeasti kiinnostunut toisen asiasta
H3: On ja jos joskus <u>on joutunut silloin nuorempana kysymään jotain apua jostain nii on pompoteltu silleen joka paikkaan, niin se ois kiva jos ois yks semmone äiti/mummeli/täti kuka tietäis kaikesta kaiken ja pystyis tiäkkö...</u> (hiljaisuus)	jos on joutunut kysymään jotain apua nii on pompoteltu silleen joka paikkaan  ois kiva jos ois yks semmone äiti/mummeli/täti kuka tietäis kaikesta kaiken	Apua kysyessä pompoteltu  Ihminen, joka tietää kaikesta kaiken

Seuraavassa vaiheessa lähdin vertailemaan merkitysyksiköitä toisiinsa etsien niistä samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia ja muodostaen näistä ryhmiä jo olemassa olevien teemojen alle. Joihinkin ryhmiin merkitysyksikköjä tuli hyvin paljon ja joihinkin vain muutamia. Tämän jälkeen yhdistin merkitysyksiköiden muodostamat ryhmät alakategorioiksi, joista esimerkki taulukossa. (Taulukko 3.)

Taulukko 3. Esimerkki alaluokkien muodostamisesta teemasta tulevan Ohjaamon palvelut.

Merkitysyksiköt ryhmiteltynä	Alakategoria
Asiantuntija, joka tietää	Ammattitaitoinen henkilöstö
Ihminen, joka tietää kaikesta kaiken	
Neuvojalla kokonaisvaltainen kuva alastaan	
Henkilö, joka pystyy sanomaan asioista	
Alan ihminen	
Helppo kynnyks	Helppo tulla
Helppo mennä, matala kynnyks	
Olisi heti siinä	
Matala kynnyks tulla	
Neuvonta, jonka tavoittaa	
Voi mennä kysymään	
Semmonenkin kynnyks	

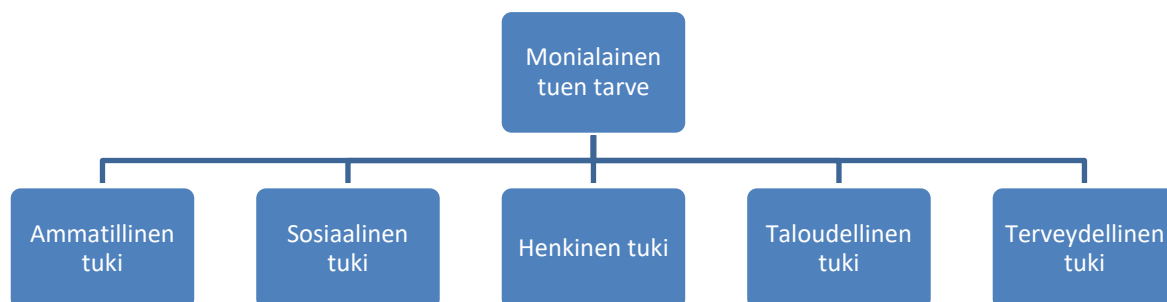
Hirveä kynnys lähteä	
Kaikkien olisi helppo tulla	
Helppo lähestyä, helppo tulla, helpot kulkuyhteydet	
Työntekijät valittaisiin tarkkaan	Luottamuksellinen ja aidosti auttamishaluinen ammattilainen
Työntekijät vaikuttavat paljon	
Innostunut työstään ja hoitaa asiat	
Oikeasti kiinnostunut toisen asiasta	
Ihana asiakaspalvelutaitoinen ihminen	
Oikeasti kiinnostunut siitä ihmisestä ja sen tulevaisuudesta	
Työntekijän tulee olla lämmin ja hyväsydäminen	
Tärkeää millainen henkilö siellä on	
Mukava, sympaattinen ja ihana	
Olemus kannustaa	
Yhteistyö ei toimi kaikkien kanssa	
Työntekijän vaihtuessa täytyy aina lähteä ruohonjuuritasolta	
Molemminpuolinen luottamus helpottaa ja motivoi jaksa-	
maan ja yrittämään	
Saada luottamus nuoreen	
Nuoren luottamuksen menettää helposti	

Neljännessä vaiheessa yhdistin vielä alakategoriat edelleen yläkategorioiksi. Nuorten palvelutarve teeman alle muodostin alakategorioista viisi yläkategoriaa, jotka olivat ammatillinen tuki, sosiaalinen tuki, henkinen tuki, terveydellinen tuki ja taloudellinen tuki. (Taulukko 4.) Tulevan Ohjaamon palvelut teeman alle muodostin alakategorioista kaksi yläkategorioiden ryhmää. Toisessa yläkategoriat olivat ammatillinen apu, yksilöllinen ohjaus, osallisuuden tukeminen, arvokas kohtaaminen ja kokonaisvaltainen ja nopea apu. Toisen yläkategoriaryhmän muodostivat keskeinen ja rauhallinen sijainti, toimintaympäristö, monikanavainen palvelu, joustavat aukioloajat ja laaja-alainen tiedotuskanavien hyödyntäminen.

Taulukko 4. Esimerkki yläkategorioiden muodostamisesta teemasta nuorten palvelutarve.

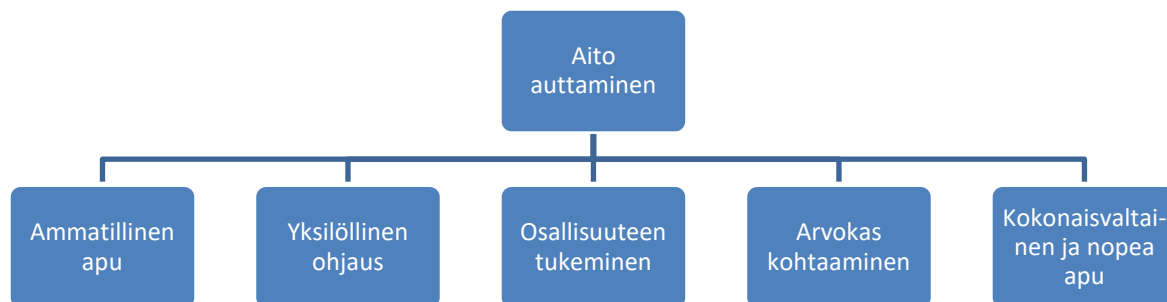
Alakategoria	Yläkategoria
Työllistymisen tukeminen	Ammatillinen tuki
Ammatinvalinta ja koulutusneuvonta	
ATK-neuvonta	
Ammattilaisen neuvonta	
Henkilökohtainen opastaminen	
Kaikki on niin vaikeaa	
Ohjauksen tarve	
Apua tarvittaessa	
Viranomaisapua helposti ja nopeasti	
Asiakaslähtöisesti työskentelevä ammattilainen	
Virallisuus pelottaa	
Talousneuvonta	Taloudellinen tuki
Etuusasiat	
Asuminen	Sosiaalinen tuki
Harrastusmahdollisuuksista tiedottaminen	
Yhteinen kokoontumispaikka	
Läheisten tuki	
Ammattihenkilöstön tuki	
Ennaltaehkäisevä terveydenhuolto	Terveydellinen tuki
Omatoiminen selviytyminen	Henkinen tuki
Motivointi	
Huolista puhuminen	
Sosiaaliset paineet	
Kannustaminen	
Voimattomuus	
Asenne	

Lopuksi yhdistin vielä analyysissä muodostamani yläkategoriat kolmeksi pääkategoriksi. Pääkategoriat olivat monialainen tuen tarve, aito auttaminen ja joustava palvelu lähellä ja läsnä. Alla olevissa kuvioissa on esitetty kaikki muodostamani pääkategoriat. Myös tutkimustulokset on esitetty teemoittain aineistoanalyysissä muodostettujen pää- ja yläkategorioiden avulla. Kuviossa 1 on esitetty, miten pääkategoria monialainen tuen tarve on muodostettu nuorten palvelutarve teemasta.

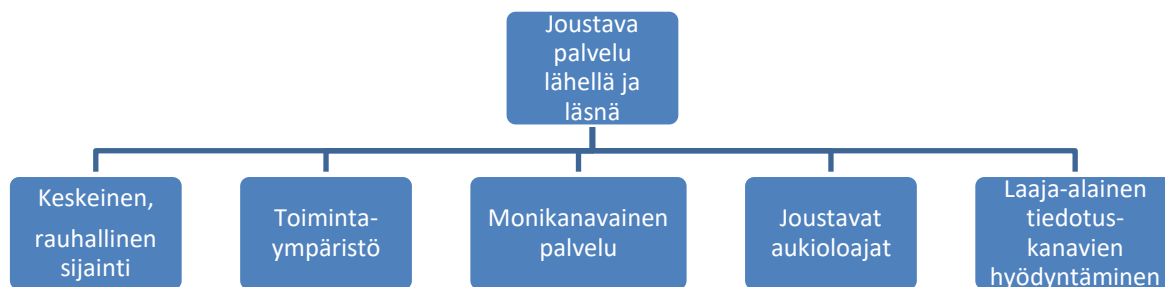


Kuvio 1. Pääkategoria monialainen tuen tarve.

Pääkategoriat aito auttaminen ja joustava palvelu lähellä ja läsnä on muodostettu samalla tavalla tulevan Ohjaamon palvelut teemasta. (Kuvio 2 ja 3.)



Kuvio 2. Pääkategoria aito auttaminen.



Kuvio 3. Pääkategoria joustava palvelu lähellä ja läsnä.

Aineiston analyysi on prosessi, jossa analyysitekniikoiden avulla tuotetaan havain-  
toja ja tehdään tulkintaa (Ronkainen ym. 2011, 126). Aineiston analysointiin käytin  
paljon aikaa ja tein sisällönanalyysin huolella, mikä helpotti havaintojen ja tulkintojen  
tekemisessä.

## 2.7 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Eettisesti hyvä tutkimus edellyttää tieteellisiä tietoja, taitoja ja hyviä toimintatapoja  
tutkimuksen teossa. Hyvien tieteellisten menettelytapojen noudattaminen takaa par-  
haiten tutkimuksen uskottavuuden ja luotettavuuden. Hyvään tieteelliseen käytän-  
töön kuuluu, että tutkijan tulee noudattaa rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta  
tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimuksen ja nii-  
den tulosten arvioinnissa. Tavallisia kansalaisia tutkittaessa ihmisten yksityisyys on  
yleensä jollain tavalla tutkimuksen kohteena. Asiakkaiden kokemusten ollessa tut-  
kimuksen kohteena astutaan ihmisten yksityiselämän puolelle, jolloin tutkijan on  
hyvä hallita paitsi hyvät tieteelliset käytännöt myös yksityisyyden suojan perusasiat.  
(Kuula 2006, 34, 75; Tuomi & Sarajärvi 2018, 150-151.)

Tutkimusaiheen valinta on yksi eettinen kysymys. Opinnäytetyön aiheen sain hank-  
keen kautta ja tarkoituksena oli saada nuorten ääni kuuluviin ja nuoret osalliseksi  
Ohjaamo-toiminnan luomiseen. Tavoitteena oli aidosti kuunnella nuoria ja heidän  
toiveitaan. Aihetta valittaessa itselleni oli tärkeää se, että opinnäytetyöni kohdistuu

palvelun käyttäjiin, mutta toisaalta ennakkotietoa ei ollut, että ovatko palvelun käyttäjät eli tässä tapauksessa nuoret itse halukkaita osallistumaan tutkimukseen ja kehittämään palveluja. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 153-154.)

Opinnäytetyössä noudatin parhaani mukaan hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutkimuslupa haettiin hanketta hallinnoivalta Seinäjoen koulutuskuntayhtymä Sedulta. Tutkimukseen osallistuville selvitin tutkimukseni tavoitteet, menetelmät ja toteuttamisen selkeäsanaisesti ja ymmärrettävästi. Osallistujille toin selkeästi esiin sekä suullisesti että kirjallisesti tutkimuksen vapaaehtoisuuden ja heidän mahdollisuutensa keskeyttää osallistumisensa missä vaiheessa tahansa ja oikeutensa kieltää jälkikäteen itseään koskevan aineiston käytön tutkimusaineistona. Lisäksi teemahaastattelussa kysyin luvan haastateltavilta haastattelun nauhoittamista varten. Tutkimuksen yhteydessä saatuja tietoja en luovuta ulkopuolisten käyttöön ja tietoja käytetään vain tässä tutkimuksessa. Tutkimusaineiston säilytän asianmukaisesti ja tuhoan heti opinnäytetyön valmistuttua. Tulokset esitän siten, että osallistujien anonymisyys säilyy. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 155-156.)

Opinnäytetyössä dokumentaation merkitys on tärkeä tutkimuksen luotettavuuden osoittamiseksi. Tässä opinnäytetyössä tutkimuksen vaiheet olen kuvannut hyvin yksityiskohtaisesti ja tehdyt valinnat ja ratkaisut olen pyrkinyt kirjaamaan ja perustelemaan. Lähtökohtatilanteen ja tutkimusympäristön olen kuvannut tarkkaan, että tutkimustulosten mahdollista hyödyntämistä ja soveltamista vastaavanlaisissa tilanteissa ja ympäristöissä olisi mahdollisimman helppo arvioida. Luotettavuuden parantamiseksi ohjaavat opettajat kommentoivat opinnäytetyötäni opinnäytetyöprosessin edetessä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 165.)

Tutkimukseni kohderyhmänä olivat alle 30-vuotiaat nuoret. Kaikki tutkimukseen osallistuneet olivat täysi-ikäisiä, joten vanhempien suostumusta ei tarvinnut kysyä. Nuorista välittyi halu ja into tuoda esiin omia ajatuksiaan, tarpeitaan ja toiveitaan opiskeluun, työllistymiseen, arjen hallintaan ja terveysasioihin liittyen. Ohjaamointamalli esiteltiin ennen kysymyksiin vastaamista, että nuoret tiesivät mistä Ohjaamossa on kyse. Tällä pyrittiin varmistamaan, että jokaisella oli tarpeellinen tieto toimintamallista ennen kuin osallistuivat työpajaan tai haastatteluun.

Tutkimuksen tieteellisyyttä voidaan pitää luotettavuuden lähtökohtana. Tutkimuksessa tulee käyttää tieteellisiä tiedonkeruu- ja analyysimenetelmiä. Yksi luotettavuuteen vaikuttava tekijä on aineiston riittävyys, mutta ratkaisevaa ei ole määrä vaan aineiston laatu. Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen tutkimus, jossa tiedonkeruumenetelmänä on käytetty teemahaastattelua ja työpajaa. Ennen työpajatyöskentelyä testasin kysymyksiä ja niiden ymmärrettävyyttä kahdella kohderyhmään kuuluvalla eri alueen nuorella. Analysoinnin toteutin sisällönanalyysia soveltaen. Valitsemani menetelmät olen perustellut opinnäytetyössäni, mikä osaltaan lisää tutkimuksen luotettavuutta ja arvioitavuutta. Opinnäytetyössä saamani aineisto oli sisällöllisesti laadukasta ja monipuolista ja nuoret selkeästi keskittyivät niin haastatteluun kuin työpajatyöskentelyyn. Tulosten esittämisessä olen kiinnittänyt huomioita luotettavuuteen ja tuloksissa olen käyttänyt haastateltavien vastauksista suoria lainauksia yksityisyyden suojaaminen huomioiden. Tutkimuksen luotettavuus tutkittavan kannalta voidaan todeta luettamalla aineisto ja tulkinta sillä, jota se koskee. Tässä opinnäytetyössä en ole luettanut aineistoa tutkittavilla, koska aikataulun vuoksi siihen ei olisi ollut mahdollisuutta. Lisäksi tutkija voi kuitenkin olla tulkinnoista eri mieltä tutkittavan kanssa. (Kananen 2010, 69-71, 144.)

### **3 NUORTEN HAASTEET TYÖMARKKINOILLA JA PALVELUJÄRJESTELMÄSSÄ**

Jo syntyessään suomalainen nuori on päässyt hyvinvointivaltion takaamien universaalien peruspalvelujen piiriin. Neuvolan, päivähoidon, koulun ja tarpeiden mukaan kohdennettujen palvelujen tavoitteena on kiinnittää kasvavat yksilöt yhteiskuntaan ja ohjata jokainen nuori itsenäiseen aikuisuuteen. (Aaltonen & Kivijärvi 2017, 7.) Tässä luvussa käsittelen nuoruutta sekä nuorten asemaa työllistymisen, kouluttumisen ja sosiaali- ja terveyspalveluiden näkökulmasta. Aluksi tarkastelen nuoruutta käsitteenä ja määrittelen, mitä nuorella tarkoitetaan tässä tutkimuksessa. Tämän jälkeen käsittelen nuoruuden haasteita nuorisotyöttömyyden sekä syrjäytymisen näkökulmasta. Lopuksi tarkastelen nuorten asemaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmässä.

#### **3.1 Nuoruus siirtymävaiheena**

Nuoruutta pidetään siirtymävaiheena aikuisuuteen ja nuoruuden tehtävänä on valmistautuminen aikuisuuteen. Julkisessa keskustelussa nuoruus näyttäytyy usein elämänvaiheena, johon tulee kohdentaa ohjausta ja valvontaa. Nuoruutta pidetään tiukasti valvottuna elämänvaiheena, johon ohjauksen kautta pyritään vaikuttamaan. Tällä tavoitellaan itseohjautuvaa, koulunsa loppuun saattanutta, työelämään siirtynyttä nuorta aikuista, joka kykenee elättämään itsensä. Aina nuoren elämä ei kuitenkaan noudata näitä yhteiskunnallisia odotuksia ja poikkeaman seurauksena nuori saattaa ajautua yhteiskunnan marginaaliin. (Mäkinen & Halonen 2017, 151.) Nuorisolain (L 21.12.2016/1285) mukaan nuorilla tarkoitetaan alle 29-vuotiaita. Tässä tutkimuksessa nuorilla tarkoitetaan alle 30-vuotiaita, koska Ohjaamo-hankkeessa nuori on määritelty alle 30-vuotiaaksi.

Nuorten elämään kuuluu siirtymiä päivähoidosta peruskouluun, alakoulusta yläkouluun, yläkoulusta toiselle asteelle ja niin edelleen. Näiden nivelvaiheiden on nähty olevan usein riskitilanteita, joissa elämän suunta voi muuttua: nuori ei löydä paikkaa uudessa ryhmässä, kaveripiiri vaihtuu tyystin tai hän jää yksin tai opiskelumotivaatio



katoaa. Koulutuksen, työharjoittelun tai armeijan keskeyttäminen esimerkiksi terveydellisistä syistä on nuorelle usein pettymys ja katkos, joka voi synkentää hänen tulevaisuutensa näkymiä. (Määttä & Määttä 2015, 11.) Schmid (2008, 283-286) kuvaa kriittisinä elämänvaiheina siirtymiä, jotka liittyvät koulutukseen, työpaikan vaihtoon tai sairastumiseen. Hänen mukaansa joustavat siirtymät kriittisten vaiheiden ja työn välillä tukisivat aktiivisena työntekijänä pysymistä. Lisäksi siirtymiä tapahtuu erilaisen toimeentulojärjestelmien välillä, jolloin asiakkaan asema ja siihen liittyvät etuudet ja mahdollisuudet saattavat muuttua.

Vuoden 2017 nuorisobarometrin mukaan taloudelliset esteet voivat vaikuttaa nuoren mahdollisuuksiin päättää opiskelualastaan tai -paikastaan. Nuorisobarometri mittaa suomalaisten 15-29-vuotiaiden asenteita ja arvoja. Erityisesti ilman tutkintoa tai opiskelupaikkaa olevien nuorten kouluttautumista taloudelliset syyt ovat vaikeuttaneet. Näistä nuorista lähes puolet on joutunut karsimaan opintojaan tai luopumaan niistä rahanpuutteen takia. (Nuorisotutkimusseura ry., 2018.)

### **3.2 Nuorten asema työmarkkinoilla ja nuorisotyöttömyys**

Alatalo, Mähönen & Räisänen (2017,18) esittävät nuorten työttömyyden kääntyneen laskuun, mutta nuorten pitkäaikaistyöttömien määrän kasvavan edelleen. Erityisesti pitkäaikaistyöttömyyden kasvu koskettaa nuoria miehiä, mutta myöskään naiset eivät ole siltä välttyneet. Suurin osa työttömistä 20–29-vuotiaista on keskiasteen koulutuksen saaneita ja heidän osuutensa on kasvanut entisestään viime vuosina. Eurostatin heinäkuussa 2017 julkaiseman tilaston mukaan Suomen nuorisotyöttömyys on reilusti unionin keskiarvon yläpuolella. Tilaston mukaan toukokuussa 2017 Suomen alle 25-vuotiaasta työvoimasta oli työtä vailla 20,4 prosenttia, kun vastaavasti EU:ssa keskimäärin lukema oli 16,9 prosenttia. (Eurostat 2017, [Viitattu 11.4.2018].)

Työsuhteiden kesto vaihtelee ikäryhmittäin ja nuorilla ikäryhmillä se on alhaisempi. 15–19-vuotiailla työsuhteet painottuvat kesä- ja sesonkitöihin ja mukana on melko vähän työmarkkinoille pysyvämmiin tulleita. Nuorten ja nuorten aikuisten ikäryhmissä eli 15–29-vuotiaissa pidemmät työsuhteet ovat pääsääntöisesti sitä yleisempiä, mitä vanhemmasta ikäryhmästä on kyse. Nuorten työmarkkina-aseman heikentyminen näkyy myös palkkauksessa ja nuorten kotitalouksien tulokehityksenä.

Nuorten kotitalouksien käytettävissä olevien tulojen kasvu on heikentynyt tuntuvasti ja nuorten pienituloisten määrä on kasvanut, mihin osaltaan on vaikuttanut myös etuuksien tason lasku. (Alatalo ym. 2017, 7-8, 23.)

Työn, koulutuksen ja asevelvollisuutta suorittavien ulkopuolinen ns. NEET-nuorten ryhmä on kasvanut vuoden 2010 jälkeen muilla paitsi 15–19-vuotiailla ja etenkin 20–24-vuotiaiden miesten NEET-aste on kasvanut. NEET lyhennetään määritelmästä ”Not in Employment, Education or Training” eli ”ei työssä, tutkintoon johtavassa koulutuksessa eikä kurssikoulutuksessa”. Osittain sukupuolten välistä eroa selittää se, että nuorten miesten koulutus on heikompi kuin naisten. Naiset osallistuvat miehiä yleisemmin koulutukseen. Kyse ei kuitenkaan välttämättä ole pysyvämmästä syrjäytymisestä työstä tai koulutuksesta, vaan työhön pääsy on vaikeutunut. (Alatalo ym. 2017, 3, 24.)

Martti Siisiäinen (2014, 91-92) on tutkinut työtä vailla olevien 20-32-vuotiaiden keskisuomalaisen nuorten elämäntilannetta, valintoja ja mahdollisuuksia. Hän toteaa työttömyyden koettelevan erityisesti nuoria, joilla on vähäinen työkokemus ja joiden työsuhteet ovat usein määräaikaista. Tutkimuksen kohderyhmä muodostui heistä, jotka tavallisesti jäävät kyselytutkimusten katvealueelle ja joiden ongelmat jäävät sen vuoksi tunnistamatta. Hänen mukaansa tyypillisiä työttömien nuorten noidankehien osatekijöitä ovat alhainen koulutus, huono itsetunto, vähäiset työelämävalmiudet, työkokemuksen puute, epäonnistumisen kokemuksiin liittyvä häpeä, työnantajien ennakkoluuloisuus ja varovaisuus sekä työpaikkojen tasovaatimukset ja niukkuus ja nämä kaikki vahvistavat toinen toisensa vaikutusta. Nuoret kertoivat arvostavansa työtä ja koulutusta paljon tai ainakin jossain määrin, mutta useat lisäsivät työhön liittyviä varauksia kuten että tulisi tulla toimeen, palkan olisi oltava työllistymistukia suurempi ja työn pitäisi olla kiinnostavaa. (Siisiäinen 2014, 106, 109.)

### **3.3 Nuorten syrjäytyminen**

Pekka Myrskylä (2012, 1) määrittelee syrjäytyneiksi nuoriksi työvoiman ja opiskelun ulkopuoliset nuoret, joilla ei ole peruskoulun lisäksi muuta koulutusta. Hänen mukaansa ensisijainen keino ehkäistä syrjäytymistä ja nostaa nuoria takaisin työmark-

kinoille on koulutus. Nuorten oma käsitys syrjäytymisestä ei välttämättä vastaa julkisessa keskustelussa olevaa määrittelyä, jossa nuorten syrjäytymisellä viitataan hyvinvointijärjestelmän ulkopuolella olemiseen. Kaikkia koulutuksen ja työn ulkopuolella olevia nuoria ei voi kutsua syrjäytyneiksi nuoriksi. Syrjäytymisestä on kyse vasta silloin, kun nuorella ei ole enää mitään kiintopistettä tulevaisuutensa suhteen eikä hän halua osallistua mihinkään tarjolla olevaan toimintaan. Palvelujärjestelmän valppaudella on mahdollista minimoida tällaisia tilanteita. (Palola ym. 2012, 310, 312.) Nuorten hyvinvointiin ja syrjäytymisen ehkäisyyn on pyritty vaikuttamaan valtakunnallisesti erilaisilla hyvinvointiohjelmilla, lainsäädännöllä ja nuorisopolitiikan vahvistamisella (Aaltonen 2011, 15).

Vuoden 2017 nuorisobarometrin mukaan nuoret tarvitsevat ohjausta. Tutkimuksen merkittävä huomio on, että kokonaan koulutuksen ulkopuolelle jääneet pojat kokevat saaneensa vain vähän tietoa koulutusvaihtoehtoista, etenkin ammattilaisilta ja viranomaisilta. (Nuorisotutkimusseura ry. 2018.) Palola ym. (2012, 312-313) mukaan nuoren syrjäytyminen työ- ja koulutusyhteiskunnasta tapahtuu vähitellen ja samoin mukaan pääseminenkin toteutuu tavallisesti vähitellen. He korostavat, että on tärkeää tuntea nuori tilanteineen hyvin, kun häntä pyritään ohjaamaan eteenpäin. Mukaan pääsemisessä on kyse rohkaistumisen, kuntoutumisen ja innostumisen prosessista, jossa palvelujärjestelmän luottamuksen ilmapiiri ja tuki ovat keskeisessä roolissa. Tutkimuksessaan he toteavat, että mikäli nuorelle on tarjolla hänen voimavarojensa mukaisia mahdollisuuksia ja nimenomaan häntä kannustavia tukitoimia, niin häntä ei useimmiten ole vaikea saada niihin mukaan. Heidän mukaansa perusongelmana koulutukseen ja työhön osallistumisessa ei ole nuorten haluttomuus, vaan itse kunkin voimavaroihin soveltuvien toimintamahdollisuuksien puute ja epäselvyys. He esittävät tutkimuksessaan, että muutokseen kannustava, nuori-lähtöinen viranomaistoiminta tarkoittaa byrokratian ja sektorikäytäntöjen joustoa.

Palola ym. (2012,314) toteavat, että nuorten syrjäytymisen taustalla olevista yksilöllisistä tekijöistä on paljon tutkittua tietoa, mutta tärkeää olisi tutkia myös koulutus- ja työllisyyspudokkaiden omia kokemuksia ja näkemyksiä tämän päivän yhteiskunnasta ja heidän omasta toimijuudestaan siinä. Myös Aaltosen & Bergin (2015, 41) mukaan nuorten omaa kokemustietoa on hyödynnetty melko vähän syrjäytymisen

tutkimuksessa ja kehittämistoiminnassa, vaikka juuri sen kautta olisi mahdollista lisätä ymmärrystä ehkäisytoimenpiteiden saavutettavuudesta ja toimivuudesta.

### **3.4 Nuorten asema palvelujärjestelmässä**

Viimeisen vuosikymmenen aikana on vahvistunut paine standardin mukaiseen asiakkuuteen, kun managerialistinen hallintomalli on omaksuttu sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Organisaatiossa määritellään, millainen asiakkaan tulee olla. Saman aikaisesti yhteiskunta on kuitenkin muuttunut ja nuorten elämänhallinnan ongelmat ovat lisääntyneet. Nykyään yhä useampi nuori aikuinen ei täytä järjestelmän asettamia vaatimuksia asiakkuudelle. Sosiaalityöntekijöiden näkemyksen mukaan tarvittaisiin kynnyksettömiä paikkoja nuorten aikuisten auttamiseksi, joihin nuori aikuinen voisi mennä ilman lähetettä ja ilman hoitomotivaatiota silloin, kun tuntuu siltä, että elämä on liian vaikeaa. Tällä poistettaisiin ongelma, joka aiheutuu vallitsevista asiakkuuskriteereistä. (Metteri 2014, 309.)

Nykyinen nuorten hyvinvointiin liittyvä palvelujärjestelmä on pirstoutunut erillisiksi tukitoimiksi ja hallinnonalat ylittävä yhteistyö ei toteudu rakenteiden tasolla. Nuoren kohtaama palvelujärjestelmä koostuu toimijoista, joiden työotteet ja osaaminen vaihtelevat ja joiden välisissä suhteissa on hierarkkisuutta. Nuorilla saattaa olla useita ongelmia ja niihin vastataan eri sektoreiden toimesta. Tämä kuluttaa ja osin myös hukkaa resursseja. Nuorten asioita hoitavien viranomaisten yhteistyötä on korostettu, mutta siitä huolimatta valtion ja kuntien toiminta jakautuu käytännössä eriytyneisiin hallinnonaloihin tai siiloihin, joiden omalakisuus hankaloittaa kokonaisuuden hahmottamista ja hoitamista. (Määttä 2015, 28.)

Aaltonen & Berg (2015, 42) toteavat, että nuorille suunnattujen palvelujen, kehittämisohjelmien ja hankkeiden arvioinneissa on noussut esille huoli nuorista ja paneutuminen heidän asioihinsa, mutta myös palvelujen kohtaamattomuus ja sirpaleisuus. He ovat tutkineet nuorten ja hyvinvointipalveluja tarjoavien tahojen kokemuksia kohtaamisista. Nuorten osalta pääpaino oli nuorten asiakkuudessa ja suhteessa palvelujärjestelmään. Tutkimuksen mukaan nuoret olivat tyytyväisiä palveluihin ja arvostivat sitä, että heitä kuunnellaan ja yritetään tukea. Kritiikkiä saivat jotkut akti-

vointitoimet tai palvelut, mitkä nähtiin tehottomina sekä lannistavina. Nuorten tyytymättömyys liittyi lisäksi hankaliin aukioloaikoihin, pitkiin jonotusaikoihin ja työntekijöiden vaihtuvuuteen. Nuorten haaveet hyvästä elämästä olivat samanlaisia, mistä voidaan päätellä, että työnteolla on edelleen tärkeä merkitys nuorten elämässä ja hyvinvoinnissa ja että toimettomuus tai työttömyys ei ole suinkaan valinta valtaosalle nuoria. Kyse on sen sijaan työmarkkinoiden rakenteellisesta ongelmasta, johon nuorille suunnattujen palvelujen vaikutusmahdollisuudet ulottuvat huonosti. (Aaltonen & Berg 2015, 125, 127.)

Aaltosen, Bergin & Ikäheimon (2015) tutkimusaineistoissa tulee esiin, etteivät nuorten tilat ja tilanteet ole pysyviä, vaan he liikkuvat edestakaisin työttömästä opiskelijaksi, työlliseksi, toimenpiteissä olevaksi ja mahdollisesti uudelleen työttömäksi. Aineiston mukaan palvelut eivät kohtaa sellaisten nuorten tarpeita, joilla on alentunut toimintakyky ja jotka eivät ole työ- tai opiskelukykyisiä. Nuorten näkökulmasta ongelmia tuottivat muun muassa pitkät odotusajat. Yhden luukun palvelujen tarve tulee esille tutkimuksessa, mutta toimiakseen sen nähdään edellyttävän riittäviä työntekijäresursseja. Tutkimuksen mukaan vaikuttavuutta ja työn tuloksellisuuden mittaamista tulisi katsoa entistä enemmän nuorten näkökulmasta ja etsiä keinoja saada nuorilta asiakaspalautetta yksinkertaisilla, mutta ei mekaanisilla tavoilla. (Aaltonen, Berg & Ikäheimo 2015, 128-130.)

Hallituksen puoliväliriihessä 25.4.2017 hallitus päätti suunnata yhtenä toimenpiteenä Ohjaamo-toiminnan vakiinnuttamiseen viiden miljoonan euron vuosittaisen lisärahoituksen vuoden 2018 alusta vuoden 2021 loppuun. Tämän tavoitteena on tehostaa, selkeyttää ja koota yhteen nuorille tarkoitettuja ohjaus-, sosiaali-, terveys-, työvoima- ja nuorisopalveluita ja lyhentää samalla palveluprosessien kestoa. (Valtioneuvosto 2017, 41, Kohtaamo 2017.)

## 4 NUORET MUKAAN MONIALAISEN YHTEISTYÖN KEHITTÄMISEEN – OHJAAMO NUORTEN TUKENA

Nuorten kuulemisen tärkeys ja kokemustiedon merkitys, niin oikeusturvan kuin laadukkaiden palvelujen kehittämisenkin näkökulmasta, saa perustansa jo lakiin kirjattusta kuulemisvelvoitteesta. Asia on noussut vahvasti esille myös julkisessa keskustelussa. (Aaltonen & Berg 2015, 41.) Toikon (2012, 139, 148) mukaan sosiaalipalveluita voidaan tarkastella kehittämiskohteena, jolloin voidaan korostaa palvelurakenteiden, työtapojen ja käyttäjälähtöisyyden kehittämistä. Käyttäjälähtöisyyden kehittämisessä korostetaan alhaalta ylös etenevää kehittämistoimintaa.

Tässä luvussa käsittelen monialaista yhteistyötä sekä nuorten osallisuutta ja osallistumista. Aluksi määrittelen monialaisen yhteistyön sekä moniammatillisuuden käsitteitä. Tämän jälkeen käsittelen Ohjaamo nuorten tukena sekä nuorten ottamista mukaan kehittämistoimintaan. Lopuksi tarkastelen osallisuutta ja sen erilaisia merkityksiä.

### 4.1 Monialainen yhteistyö ja moniammatillisuus

Moniammatillisen yhteistyön käsite on esiintynyt 1980 -luvun loppupuolelta alkaen eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden yhteistyön kuvauksissa, mutta Suomessa se vakiintui 1990-luvulla. Tutkimusten mukaan moniammatillisen yhteistyön käsite on hyvin epämääräinen ja erilaisten yhteistyötahojen kuvauksissa käytetty. Kysymys on yhteistyöstä, jota voidaan tehdä hyvin erilaisissa tilanteissa, kuten hallinnollisissa ratkaisuisissa, strategisissa suunnitteluissa sekä asiakkaan päivittäisten ongelmien selvittämisessä. (Isoherranen 2005, 14.)

Myös nuorisolain (L 21.12.2016/1285) yhtenä tavoitteena on monialainen yhteistyö. Lain mukaan paikallisten viranomaisten monialaisen yhteistyön yleistä suunnittelua ja toimeenpanon kehittämistä varten kunnassa on oltava ohjaus- ja palveluverkosto tai muu vastaava yhteistyöryhmä, jonka kohderyhmänä ovat kaikki kunnassa asuvat nuoret. Verkoston tai yhteistyöryhmän tulee toimia yhteistyössä nuorisoalan järjes-

töjen, seurakuntien ja muiden nuorten palveluja tuottavien yhteisöjen kanssa. Yhteinen verkosto voi olla kahdella tai useammalla kunnalla, mutta verkosto ei käsittele yksittäistä nuorta koskevia asioita.

Kontion (2010, 19) mukaan peruseriaatteina moniammatillisen yhteistyön taustalla ovat yhdessä sovitut menettelytavat, yhteiset pelisäännöt sekä avoin vuorovaikutus. Lähtökohtana on yhdistää toimijoiden osaaminen sovittujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Isoherranen (2005, 14) esittää, että työympäristöstä riippumatta moniammatillisessa yhteistyössä korostuvat asiakaslähtöisyys, tiedon ja eri näkökulmien kokoaminen yhteen, vuorovaikutustietoinen yhteistyö, rajojen ylitykset sekä verkostojen huomioiminen.

Isoherrasen (2012, 5,19) mukaan sosiaali- ja terveysalalla kutsutaan moniammatilliseksi yhteistyöksi tiimipohjaista, asiakaslähtöistä ja yhteisöllistä asiantuntijatyötä. Hänen mukaansa moniammatillisesta yhteistyöstä on tullut sosiaali- ja terveysalalle tietynlainen sateenvarjokäsite, joka pitää sisällään monenlaisia määritelmiä ja viitekehyksiä riippuen määrittelijän orientaatiosta. Käsitteitä voivat olla jaettu asiantuntijuus, moniasiantuntijuus ja moniammatilliset tiimit ja verkostot. Hautalan (2017, [Viitattu 13.4.2018]) mukaan moniammatillisuudella tarkoitetaan käytännössä eri ammattiryhmiin kuuluvien asiantuntijoiden yhteistyötä ja yhdessä työskentelyä työryhmissä ja verkostoissa, joissa keskeisenä tavoitteena on moninäkökulmaisuuuden kehittyminen. Tällöin valta, tieto ja osaaminen jaetaan ja tavoitteena on vuoropuhelun aikaansaaminen ja ylläpitäminen. (Hautala 2017, [Viitattu 13.4.2018].)

Siurala (2011, 141-142) kuvaa monialaisen yhteistyön olevan parhaimmillaan yhteistä työtä, jota leimaa ammatillisten rajojen tietoinen hämärtäminen ja häivyttäminen, organisaatiokulttuurien ylittäminen, keskinäisen riippuvuuden syntyminen sekä uuden ammatillisen osaamisen syntyminen. Hänen mukaansa moniammatillinen yhteistyö voi tarkoittaa hyvin monenlaisia yhteistyön muotoja ja mikäli halutaan käyttää yksiselitteisempää ja tavoitteellista ilmaisua, niin se on monitoimijainen yhteinen työ. Asiakaslähtöisyys on yksi keskeisin tekijä yhteisen työn onnistumiseksi ja vaikeinta monitoimijaisessa yhteistyössä tuntuu olevan asiakkaiden ottaminen mukaan (Siurala 2011, 143).

Moniammatillisen ja -alaisen yhteistyön edellytyksenä ja tavoitteena on kaikkien siihen osallistuvien osallisuus, osaaminen, vastuu ja vallanjako päätöksenteossa, millä viitataan asiakaslähtöiseen työhön. Tällöin eri ammattiryhmät yhdistävät taitonsa ja tietonsa ja pyritään yhteiseen ja tasa-arvoiseen päätöksentekoon yhdessä asiakkaan kanssa. Usein monialainen yhteistyö mielletään hallinnonalat ja tieteenalat yhdistäväksi toiminnaksi. Muutos edellyttääkin asiantuntijoilta auktoriteettien purkamista ja asettumista tasa-arvoiseen yhteistyösuhteeseen asiakkaan kanssa. (Katisko, Kolkka & Vuokila-Oikkonen 2014, 11.) Isoherrasen (2012, 10,11) mukaan asiakaslähtöisen moniammatillisen yhteistyön todellinen kehittyminen, ohjelmajulistuksista käytäntöön, on osoittautunut varsin hitaasti eteneväksi ja vaikeaksi prosessiksi. Työelämässä painotetaan nykyään asiantuntemusta ja osaamista ja vaatimuksissa painottuvat sosiaaliset taidot, innovatiivisuus ja muutoshalukkuus. Tämä kehityslinja kuvastaa hyvin niitä muutoksia, joita moniammatillisuus tuo mukanaan myös sosiaali- ja terveysalan työhön.

Kiinnostus moniammatillisuuteen on lisääntynyt sosiaali- ja terveysalalla. Nykyään kohdataan entistä monimutkaisempia ongelmia ja ammatilaiset ovat niiden ratkaisemisessa entistä riippuvaisempia toisistaan. Tiimit tarvitsevat yhteistä ajattelutapaa ja käsitystä yhteistyöstä, kehitysprosessin ohjausta ja koulutusta, yhteistyö-orientoitunutta johtajuutta sekä organisaation tukea kehittyäkseen moniammatillisesti hyvin toimiviksi. Kommunikointitaitojen ja moniammatillisen tiimityön taitojen osaaminen ovat merkityksellisiä moniammatillisessa yhteistyössä, mutta myös ammatilliset erityistaidot ovat tiedon määrän lisääntymisen ja roolien laajenemisen myötä tulleet kontekstisidonnaisemmiksi ja edellyttävät usein täydennys- ja lisäkoulutusta. (Isoherranen 2012, 30, 37, 157.)

Monialaisesta yhteistyöstä ja siihen liittyvistä työmenetelmistä on kokemuksia maamme kunnissa. Monialaista yhteistyötä on kokeiltu kunnissa hyvällä menestyksellä ja esimerkkejä ovat muun muassa Lempäälän, Oulun, ja Vantaan toimintamallit sekä monialaisen yhteistyön mahdollisuuksia osana verkkonuorisotyötä. Lempäälän hankkeen tuloksena syntyivät nuorisokahvila nuorten omana toteutuksena, vaikuttajajärjestelmä, joustava 10-luokka ja kymppipudokastyö, lapsi- ja nuorisobudjetti sekä lapsi- ja nuorisopoliittinen ohjelma. Oulun mallissa monialaisen yhteistyön lähtökohtana on aina yhteinen asiakas tai asiakasryhmä. Työmuodot, toimintatavat ja



yhteistyökumppanit vaihtuvat nuoren tarvitseman ohjauksen ja tuen tarpeen perusteella ikävuosittain. Vantaalla jokaiselle nuorelle turvataan mahdollisuudet opintojen päättämiseen ja jatko-opintoihin pääsyyn. Vastatakseen nuorten moninaisiin tarpeisiin siellä kehitetään monialaisia ohjauksen ja tuen palveluita vuorovaikutuksessa nuorten kanssa. Vantaan toimintamallille on tyypillistä nuorten osallisuus, toiminnan ratkaisukeskeisyys ja joustavuus. (Ahola ym. 2011, 115, 124, 131.)

## 4.2 Ohjaamo nuorten tukena

Eurooppa 2020 -strategian kansallisessa toimeenpano-ohjelmassa Suomi on sitoutunut nostamaan 20-64-vuotiaiden työllisyysastetta ja nuorten koulutustasoa sekä pienentämään 18-24-vuotiaiden koulupudokkaiden osuutta ja vähentämään syrjäytymistä ja köyhyyttä. Keskeisenä työllisyyspoliittisten toimenpiteiden kohderyhmänä ohjelmassa mainitaan juuri nuoret. Vuonna 2013 Euroopan neuvoston antamissa maakohtaisissa suosituksissa Suomea kannustettiin toteuttamaan toimenpiteitä nuorten ja pitkäaikaistyöttömien työmarkkina-aseman parantamiseksi. (Kautto ym. 2017, 14.)

Siisiäisen (2014) tutkimuksen mukaan työtä vailla olevien nuorten elämänculun käännekohtana, positiivisen kehän ja ennakoivan muutoksen keskeisiä lähteitä löytyy hyvinvointivaltion tukijärjestelmistä. Keskeisessä asemassa ovat organisaatot, jotka kokoavat toimijat yhteen ja joissa voi tapahtua voimansiirtoa eri kenttien välillä. Useimpien nuorten elämänculun muutoksen ratkaisevana tekijänä on ollut vertaisten välisten vuorovaikutusverkostojen syntyminen ja niissä muotoutuneet näkemykset, mutta myös ruohonjuuritason tukipalvelujen laadulla ja työntekijöillä voi olla ratkaiseva merkitys. (Siisiäinen 2014, 121.)

Ohjaamo on yksi esimerkki moniammatillisesta yhteistyöstä nuoren tukena. Ohjaamossa on yksi ovi ja monta palvelua. Se kokoaa yhteen eri toimijoita, minkä ansiosta palvelu on nopeaa ja helppoa. Ohjaamot tarjoavat tietoa ja ohjausta nopeasti ja tarpeiden mukaisesti. (Ohjaamo, [Viitattu 9.4.2018]). Sieltä saa henkilökohtaista neuvontaa, ohjausta ja tukea elämänculhallintaan, urasuunnitteluun, sosiaalisten taitojen ja valmiuksien kehittämiseen sekä kouluttautumisen ja työllistymisen tukemiseen. (Elämässä eteenpäin – ohjausta alle 30-vuotiaille 2017.) Ohjaamoja on jo noin 50

eri puolilla Suomea ja toiminta ulottuu jokaisen maakunnan alueelle (Ohjaamo, [Viitattu 11.4.2018]).

Nuorille suunnattujen julkisten palveluiden koordinoinnin ja ehkäisevän moniammatillisen ohjauspalvelun tarve on havaittu nuoria koskevissa tutkimuksissa. Nuorille suunnatut julkiset palvelut ovat hajanaisia ja palvelu koordinoimatonta. Palvelua ja apua saadakseen nuori joutuu kulkemaan luukulta luukulle. Uudenlaiselle nuorille suunnatun matalan kynnyksen palvelumallille oli kysyntää ja eri ministeriöiden tahtotila tälle oli olemassa. Ohjaamo-mallin visiointi aloitettiin eri ministeriöiden ja työmarkkinajärjestöjen yhteistyönä eli valmistelu toteutettiin ylhäältä alaspäin sen jälkeen, kun työmarkkinajärjestöt esittivät vuonna 2012 kannanottonsa eurooppalaisen nuorisotakuun toteuttamiseen. (Kautto ym. 2017, 14.) Nuorisotakuulla tarkoitetaan sitä, että jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle tarjotaan työ-, työkokeilu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi ilmoittautumisesta. (Nuorisotakuu, [Viitattu 10.4.2018].)

Ohjaamo-toiminnan kehittämiseen osallistuivat yhteistyössä työ- ja elinkeinoministeriö, opetus- ja kulttuuriministeriö sekä sosiaali- ja terveysministeriö sekä myöhemmin Nuorisotakuun sihteeristö. Vuosien 2014-2020 rakennerahastokauden työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan nuorisotakuun ESR-määrärahat suunnattiin Ohjaamo-hankkeisiin sekä Ohjaamon kehittämistä koordinoivaan Kohtaamo-hankkeeseen. Kohtaamo kehittää nuorten matalan kynnyksen ohjauspalveluja Ohjaamoja ja valtakunnallista verkko-ohjausta. Rahoituksen löydyttyä ja yhteisen tahtotilan myötä Ohjaamo-toimintaa ryhdyttiin rakentamaan valtakunnallisesti. (Kautto ym. 2017, 15.)

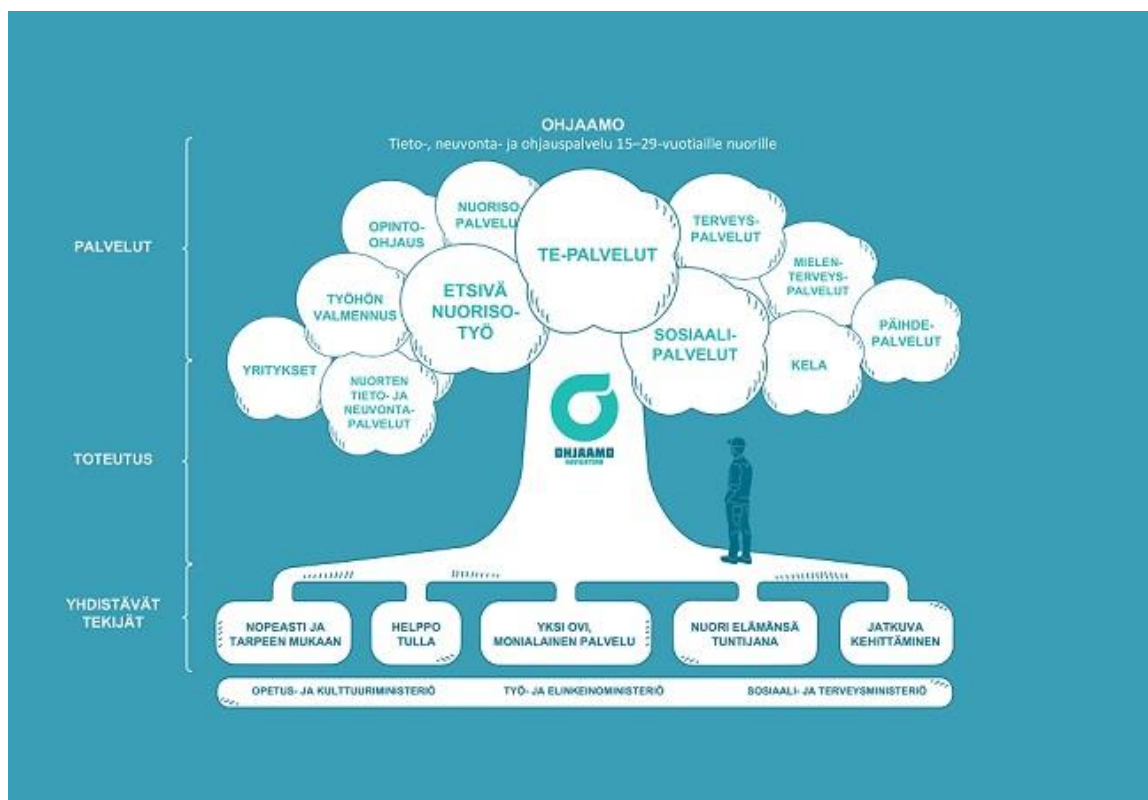
Nuorten työllistymisen, monialaisten palvelujen ja ohjauksen kehittämisen sekä toimintamallin juurtumisen suhteen tavoitteet ovat korkealla. Tätä tukee Sipilän hallituksen keväällä 2017 puoliväliriihessään tekemä päätös siitä, että valtio rahoittaa toimintaa vuosina 2018-2021 viidellä miljoonalla eurolla vuosittain. Tällä rahoituksella Ohjaamoihin rekrytoidaan TE-toimistojen kautta koordinointi-, kehittämis- ja asiakastyöntekijöitä. Tämän lisäksi Ohjaamot vaativat toimiakseen vahvaa paikallista sitoutumista sekä resurssointia, koska ilman näitä valtion ja Euroopan sosiaalirahaston panostukset jäävät riittämättömiksi. (Määttä 2017, 8.)

Ohjaamojen toimintaperiaatteena on nuorten osallisuuden tukeminen ja toiminnalla nähdään olevan merkittävä rooli nuorten syrjäytymisen ehkäisemisessä ja vähentämisessä (Nieminen, 2017, 42). Ohjaamoissa tuotetaan asiakaslähtöisesti monialaisia neuvonta- ja ohjauspalveluja. Toiminnassa hyödynnetään toimijaverkoston osaamista palveluissa sekä palveluiden kehittämisessä. Yhteistyö edellyttää kuitenkin verkostoitumista ja verkoston ylläpitoa, että yhteistyö muuttuu yhteiseksi työksi. Verkostot mahdollistavat yhteistyön tekemisen ja tarjoavat monenlaisia mahdollisuuksia toiminnan, innovaatioiden ja asiakkaan tarpeista lähtevien monipuolisten palveluiden kehittämiseen. Työelämän muutoksessa verkostojen merkitys korostuu ja uusien sosiaalisten uudistusten tulee perustua aiempaa vahvemmin moniorganisatoriseen toimintaan. Sektoroituneesta asiakastyöstä siirtyminen monialaiseen, matalan kynnyksen ohjausympäristöön edellyttää uusien taitojen ja -tapojen omaksumista. Monialaisessa yhteistyössä asiakas nähdään yhteistyökumppanina ja aktiivisena osallistujana. (Helander ym. 2017, 102-103, 110.)

Ohjaamot tarjoavat nuorille matalalla kynnyksellä monialaista tukea. Ydinajatuksena on kynnyksettömyys sekä moniammatillisuus. Nuori voi tulla Ohjaamoon millä asialla tahansa, nuoren ei tarvitse tietää mikä on oikea taho hoitamaan asiaa ja palveluja on tarjolla usealta eri palveluntuottajalta yhdestä paikasta. (Määttä 2017, 3.) Ohjaamot ovat osa julkista palvelua ja sen vuoksi Ohjaamossa asiointi on maksutonta (Ohjaamo, [Viitattu 9.4.2018]).

Ohjaamo-toiminnan tavoitteena on palveluiden yhteen kokoaminen, yhteensovittaminen sekä palveluprosessien lyhentäminen. Kaiken kehittämisen ydin on kuitenkin asiakas eli nuori. (Määttä 2017, 3.) Ohjauspalvelujen tarpeeseen vaikuttavat nuorten työllisyystilanne ja työelämän osaamistarpeet. Lisäksi nykyinen koulutus- ja palvelurakenteiden muutos lisäävät ohjauksen kysyntää. Ohjaamo-toimintaa voidaan pitää edelläkävijänä ennakoimassa kehityskulkua, jossa ohjauksen haasteisiin vastataan monialaisena yhteistyönä matalan kynnyksen palveluilla. Ohjaamo-toiminnan tarkoituksena on saada palvelut lähemmäksi nuorten omaa elämäntilannetta ja helpommin saavutettavaksi monialaisella yhteistyöllä. (Kautto ym. 2017, 19.) Tavoitteena on luoda yhdenmukaisia, mutta paikallisiin tarpeisiin muokattuja tehokkaita

palvelukokonaisuuksia ja ketjuja, joihin nuori voi itse vaikuttaa ja johon hän voi sitoutua (Valtioneuvosto 2016, 47). Yleisellä tasolla Ohjaamo-toimintaa on kuvattu puun muodossa. (Kuvio 5).



Kuvio 4. Ohjaamotoimintaa kuvaava puu (Ohjaamo, [Viitattu 9.4.2018]).

Tuleva maakunta- ja kasvupalvelu-uudistus muuttaa pitkäaikaistyöttömyyden hoidon järjestelmää ja palveluja integroivat sekä joustavat järjestelmät tulevat olemaan jatkossa entistä tärkeämpiä. Ohjaamot ovat luoneet edellytyksiä tällaiselle toiminnalle. Uusien toimintakokonaisuuksien kehittämisessä keskeistä on sektorirajat ylittävä, tietoja sisäisesti jakava ja tuloksellinen verkosto sekä tästä syntyvä tuki nuorten hyvinvointiin. (Lidman 2017, 69.)

Ohjaamo-toiminnan määrittely on ollut väljää ja tilaa on jätetty paikallisille tulkinnoille. Lähtökohtana toiminnan käynnistymiselle on ollut paikalliset ratkaisut ja luottamus siihen, että kunkin alueen toimijat tuntevat parhaiten omien alueidensa tilanteet ja tarpeet. Tämä on luonut myös haasteita toimijoille, koska raamit on täytynyt rakentaa itse. (Kautto ym. 2017, 15.)

### 4.3 Kehittämistoimintaan osallistuminen

Viime vuosina sosiaalityön tutkimuksessa ja käytännöissä on käyty keskustelua asiakkaiden osallisuudesta ja toimijuudesta auttamistyössä. Julkista palveluverkostoa kritisoidaan kuitenkin jatkuvasti siitä, että se pystyy vastaamaan huonosti asiakkaiden tarpeisiin ja kuulemaan kansalaisia. Asiakkaiden mukaan ottamisen palveluiden kehittämiseen nähdään herättävän myös ristiriitaisia ajatuksia niin asiakkaiden, ammattilaisten kuin tutkijoiden keskuudessa. Asiakkaille ja heidän kokemuksilleen äänen antamista ei koeta riittäväksi ellei samanaikaisesti tunnisteta asiakkaiden ongelmien ydintä ja pyritä etsimään ratkaisuja niihin. (Palsanen & Kääriäinen 2016, 184-185.) Tarvitaan uudenlaista asiakaslähtöistä palvelumuotoilua. Tällä tarkoitetaan asiakkaiden tasavertaista osallisuutta sekä heidän asiantuntemuksensa käyttöä palveluiden suunnittelussa. (Pohjola 2010, 73.)

Toikko ja Rantanen (2009, 8, 44) esittävät, että toimijoiden osallistamiseen ei useinkaan ole selkeää suunnitelmaa tai selkeitä menetelmiä. Heidän mukaansa osallisuus jää välillä vain tyhjäksi kehittämistoiminnan iskusanaksi ja osallistumista korostetaan ilman todellista pyrkimystä aitoon yhteistoimintaan. Näkökulman valinta on keskeisessä roolissa kehittämistoiminnassa. Kehittämistoimintaa voidaan lähestyä kehittämisprosessin, toimijoiden osallisuuden ja tiedontuotannon näkökulmista. Kehittämisellä tavoitellaan aina muutosta ja tällöin täytyy miettiä, että kenen intressiä eli etua se palvelee.

Palsanen ja Kääriäinen (2016, 185, 192-197) ovat tutkineet asiakkaita osallistavia ryhmiä, nuorten alle 25-vuotiaiden aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemusasiantuntijaryhmää ja syrjäytymisvaarassa olevien nuorten aktivointiin tähtäävää ryhmää. Yhteistä ryhmille oli tavoite osallistaa nuoria kehittämään omia palveluitaan yhdessä ammattilaisten kanssa. Tutkimustulosten mukaan nuoret pitivät tärkeänä vapaaehtoisuutta ja lupauksen pitämistä. Tutkimuksessa nuoret nostivat esiin kansalaisvaikuttamisen tarpeensa ja toisaalta vaikeuden päästä vaikuttamaan. Toimintaan sitouduttiin paremmin, kun toiminnan tarkoitus oli itselle selkeä ja se palveli jollain tavalla osallistujan omaa prosessia. Osallistuminen vaati nuorilta jonkinlaista epävarmuuden sietokykyä. Nuoret pitivät erityisen hyvänä ominaisuutena ammattilaisten halua kuunnella nuoria, taitoa olla ihmisen kanssa sekä kykyä empatiaan. Tut-

kimuksen nuoret kokivat kärsineensä ulkopuolisuuden tunteesta suhteessa yhteiskuntaan ja kertoivat kasvaneensa kulttuuriin, jossa valittaminen ja avun pyytäminen ei ollut hyväksyttyä ja jossa saatuun apuun tulee tyytyä. Erityisen raskaaksi nuoret kokivat sen, että heidät määriteltiin syrjäytyneiksi ulkoapäin, vaikka heidän oma kokemuksensa oli jotain muuta.

Osallisuus palveluiden kehittämisessä voi toteutua nuorten osallistumisena palveluiden suunnitteluun, oman palvelun käytön suunnitteluna, osallistumisena palveluiden strategiseen suunnitteluun tai palveluiden tutkimiseen (Barnes & Cotterell 2012, 76). Tässä opinnäytetyössäni lähtökohtana on nuorten osallisuus ja asiantuntijuus palveluiden suunnittelussa.

#### **4.4 Nuorten osallisuus ja osallistaminen**

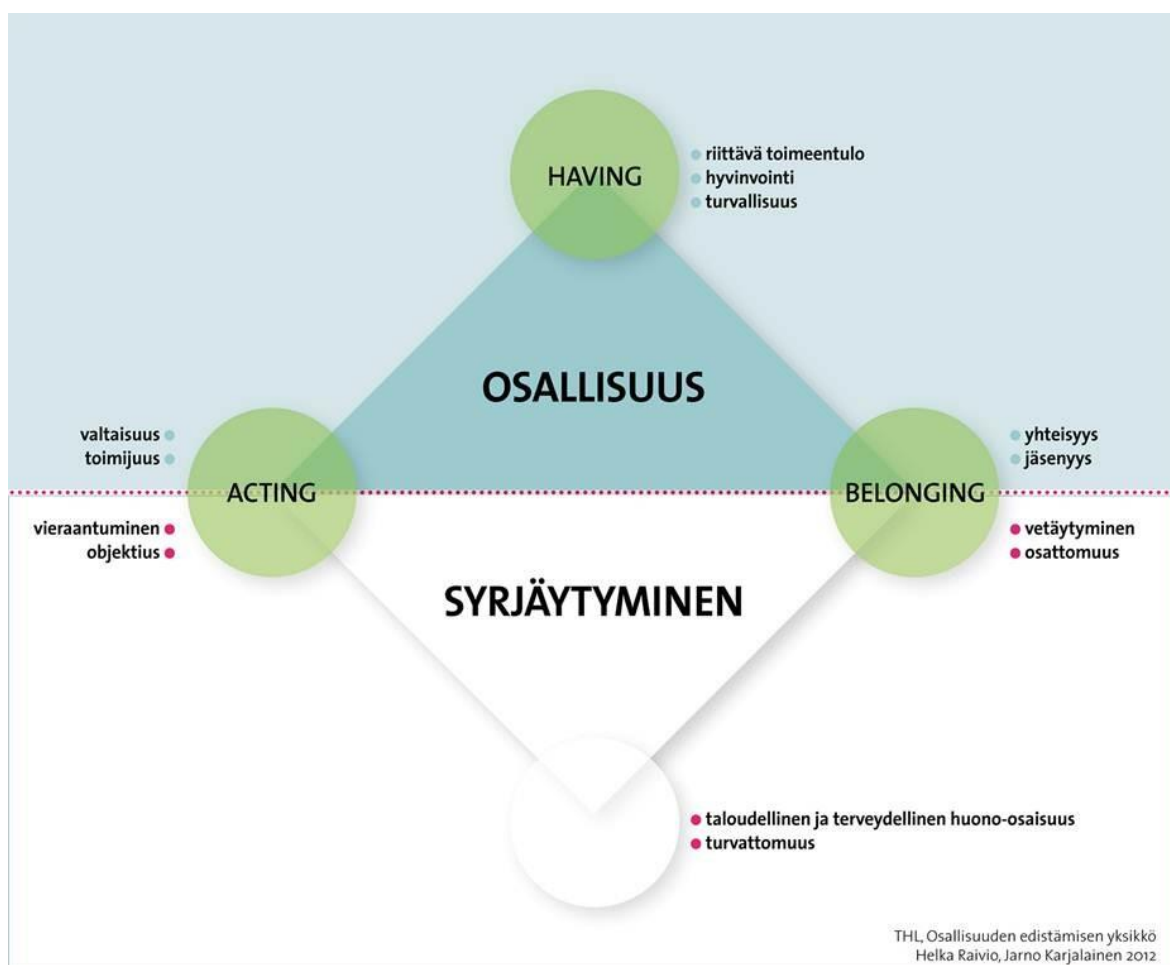
Melinin (2011, 130) mukaan huono-osaiset kohtaavat arjessaan yleensä monia ongelmia. Hän toteaa huono-osaisuuden tekevän ihmisistä hiljaisia, joilla ei ole vaikutuskanavia eikä puolestapuhujia. Osallisuuden edistäminen onkin tällä hetkellä vahvasti esillä niin Suomessa kuin Euroopassakin. Osallisuuden edistäminen sisältyy niin Suomen hallituksen kuin Euroopan Unionin tavoitteisiin. Osallisuuden kehittäminen nähdään yhtenä keskeisenä keinona torjua köyhyyttä ja estää syrjäytymistä. (Raivio & Karjalainen 2013, 12.)

Mahdollisuus vaikuttaa omaa elämää koskeviin asioihin kuuluu jokaisen perusoikeuksiin. Osallisuudesta on säädetty usealla päätöksenteon tasolla aina nuorisolaista YK:n lapsen oikeuksien sopimukseen, mutta siitä huolimatta tavoitteet eivät toteudu ainakaan vaikeimmassa asemassa olevien osalta. (Alanen 2015, 77.) Nuorisolaissa tavoitteena on edistää nuorten osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia sekä kykyä ja edellytyksiä toimia yhteiskunnassa sekä tukea nuorten kasvua, itsenäistymistä ja yhteisöllisyyttä. Lisäksi tavoitteena on edistää nuorten yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa ja oikeuksien toteutumista. (L 21.12.2016/1285.)

Osallisuus on moniulotteinen käsite ja sen määritelmästä ei ole yksimielisyyttä. Alanen (2015, 77-78) kirjoittaa, että vaikeimmassa asemassa olevat nuoret jäävät mo-

nista palveluista ja osallisuushankkeista huolimatta ulkopuolisiksi ja osattomiksi yhteisestä hyvinvoinnista. Hän esittää, että vaikuttamismahdollisuuksien lisäksi osallisuus tulee ymmärtää sosiaalisen ulottuvuuden, kuulumisen ja mukana olemisen tunteen kautta. Hänen mukaansa osallisuus on kokemuksellinen ja hyvinvointiin vahvasti kytköksissä oleva ilmiö, jonka puutteesta moni nuori kärsii. Alanen on analysoinut osallisuutta työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten näkökulmasta.

Raivio ja Karjalainen (2013, 12) esittävät osallisuuden olevan eräänlainen kattomääritelmä, joka kokoaa alleen erilaisia lähestymistapoja ja näkökulmia käsitteineen. Heidän mukaansa osallisuus hahmottuu 2010-luvun politiikka- ja hyvinvointiohjelmissa sekä tavoitteeksi että keinoksi lisätä ja edistää yhteiskunnan tasa-arvoa ja sosiaalista koheesiota. Heidän näkemyksensä mukaan lähtöoletuksena on, että osallisuutta lisäämällä kasvatetaan yksilötason hyvinvointia ja tämä puolestaan heijastuu yhteiskuntaan sosiaalisena kestävyyttenä, luottamuksen lisääntymisenä sekä eheytenä. Työn tekeminen ja työmarkkinoille kiinnittyminen määrittyvät keskeisimmiksi keinoiksi köyhyyden, syrjäytymisen ja eriarvoisuuden torjumiseksi. Yhtenä yhteiskunnallisen osallistumisen tärkeimpänä muotona nähdään osallisuus työelämässä ja sen tukeminen nähdään pohjana monelle muulle hyvinvoinnin rakentamisen tekijälle. Raivio ja Karjalainen (2013, 17) kuvaavat osallisuutta syrjäytymisen vastinparina. He ovat määritelleet osallisuutta sosiologi Erik Allardtin (1976) hyvinvoinnin ulottuvuuksia mukaillen. Heidän mukaansa osallisuus jakautuu taloudelliseen osallisuuteen eli on riittävät aineelliset resurssit (HAVING), toiminnalliseen osallisuuteen eli ihmisellä on mahdollisuus vaikuttaa elämäänsä ja olla omaa elämää koskevassa päätöksenteossa toimijana (ACTING) sekä yhteisölliseen osallisuuteen (BELONGING) (Kuvio 4.).



Kuvio 5. Osallisuus syrjäytymisen vastinparina (Raivio & Karjalainen 2013, 17).

Siisiäinen (2014, 91, 114, 116) on tutkinut työtä vailla olevien nuorten elämäntilannetta, valintoja ja mahdollisuuksia. Hänen mukaansa osallistuvan, aktiivisen kansalaisuuden tuottamisen näkökulmasta vertaistukiverkostot ja omaan apuun ja aktiviteetteihin perustuvat yhdistykset ja liikkeet ovat avainasemassa. Työtä vailla olevien nuorten mahdollisuuksien kannalta keskeistä on heidän sosiaalisten piiriensä ja osallistumisväyliensä kokonaisuus. Nuorten mielestä yhteiskunnassa on korjaamista kaipaavia ongelmia, mutta niiden nimeäminen ja hahmottaminen tuotti ongelmia. Nuorten ajatus siitä, että elämäntilanteeseen voi vaikuttaa, antaa mahdollisuuden uskoa käännekohtiin, uusien avauksien tekemiseen ja siihen, että marginalisoidusta ja alistetusta asemastakin on mahdollista ponnistaa eteenpäin. Uudet avaukset voivat tarkoittaa mahdollisuutta kollektiiviseen toimintaan ja yhdessä tekemistä. Siisiäisen (2014, 122) mukaan tärkeimmät aktiiviset verkostot syntyvät nuorten omaan elämäntilanteeseen liittyvistä intresseistä. Aktiivinen liittyminen ja osallistuminen edellyttävät



yleensä vapaaehtoista osallistumista esimerkiksi yhdistystoimintaan, harrastuspiireihin tai opiskeluryhmiin ja vasta sitä kautta organisaatioista tulee "omia" ja suhteet yhteiskunnan instituutioihin voivat kehittyä luottamuksellisiksi.

Nieminen (2017, 42) kuvaa osallisuutta moniulotteisena käsitteenä ja lähinnä sosiaalisena osallisuutena. Hänen mukaansa sosiaalinen osallisuus voidaan nähdä nuoren pääsynä toiminnan ja vaikuttamisen areenoille kuten sosiaaliset verkostot, palvelut, instituutiot sekä työmarkkinat. Ohjaamot edistävät sosiaalista osallisuutta auttaessaan nuoria löytämään työtä, koulutusta ja toimintamahdollisuuksia. Yksi sosiaalisen osallisuuden ulottuvuuksista on palveluiden saatavuus. Asiakasosallisuus perustuu asiakaslähtöisyyteen ja se nähdään toiminnan arvoperustana myös sosiaali- ja terveyssektorilla. Asiakasosallisuudesta on kyse, kun nuoren osallisuutta edistetään asiakkaana, palvelujen käyttäjänä, oman polkunsuunnittelijana sekä toiminnan suunnittelijana, kehittäjänä ja arvioijana. (Nieminen 2017, 42-43.)

Isolan ym. (2017, 5, 61) mukaan osallisuus on kuulumista sellaiseen kokonaisuuteen, jossa pystyy liittymään erilaisiin hyvinvoinnin lähteisiin ja elämän merkityksellisyyttä lisääviin vuorovaikutussuhteisiin. Osallisuus on vaikuttamista oman elämänsä kulkuun, mahdollisuuksiin, toimintoihin, palveluihin ja joihinkin yhteisiin asioihin. He esittävät osallisuuden ilmenevän 1) päätösvaltana omassa elämässä, mahdollisuutena säädellä olemisiaan ja tekemisiään; 2) vaikuttamisen prosesseissa, joissa pystyy vaikuttamaan itsen ulkopuolelle muun muassa palveluissa, ryhmissä tai laajemmin yhteiskunnassa; 3) paikallisesti, kun pystyy osallistumaan merkityksellisyyden luomiseen ja kokemiseen, panostamaan yhteiseen hyvään sekä liittymään vastavuoroisiin sosiaalisiin suhteisiin. Osallisuuden edistämisen idea on, että osallisuustyö on yhteisyyteen perustuvaa toimintaa, joka yhdistää paikallisen palvelujärjestelmän, sosiaaliturvan, sivistystyön, elinkeinoelämän, seurakunnat, urheiluseurat, kansalaisyhteiskunnan sekä asukkaat.

Toikko & Rantanen (2009, 90) esittävät osallistamisen käsitteen korostavan toimijoiden subjektiutta eli henkilö osallistuu johonkin ja toisaalta siihen liittyy ulkoapäin vaikuttaminen ja objektiivointi eli joku osallistaa henkilöä. Tällöin toimijoita ohjataan, opastetaan tai saatetaan jopa "pakottaa" osallistumaan. Osallistamiseen saattaa liittyä myös ajatus, että innostaja yllyttää toimijoita ennalta suunnittelemattomaan toimintaan. Tästä huolimatta osallistavan toiminnan uskotaan etenevän osallistujien

omilla ehdoilla ja itse asetettuun suuntaan. Tästä näkökulmasta osallistamisen oletetaan johtavan omaehtoiseen osallistumiseen. Osallistamisessa on kyse mahdollisuuksien tarjoamisesta ja osallistumisessa mahdollisuuksien hyödyntämisestä. Asiakkaiden osallistumisella kehittämistoimintaan nähdään olevan monenlaista hyötyä. Toimijoiden osallisuudella nähdään olevan tärkeä itseisarvoinen merkitys, joten asiakkaiden osallisuus on itsessään tärkeää eikä ainoastaan keino parempiin tuloksiin. (Toikko & Rantanen 2009, 90-91.)

Matthies (2017) analysoi artikkelissaan osallistumisparadigmaa hyvinvointipalveluissa. Analyysi perustuu sekä kansallisiin että kansainvälisiin osallistumisohjelmiin. Hänen mukaansa osallistumisen lupaukset voivat käänntyä petokseksi, mikäli palvelujärjestelmä ottaa osallistumisparadigman hallinnan välineeksi tai oikeuttamaan julkisen vastuunkannon vetäytymistä. Mikäli kuulluksi tuleminen ja osallisuus jäävät vain osallistumishankkeen aikaisiksi kokeiluiksi, niin niitä pidetään myös tällöin petoksena. Matthies pohtii millaisten lupauksen varassa hyvinvointipalvelujen käyttäjät osallistuvat palveluja koskeviin erilaisiin toimintoihin kuten kohtaamispaikkoihin ja asiakasraateihin. Lisäksi hän pohtii, mitä hyvinvointipalvelujen käyttäjät olettavat ja kokevat saavansa tästä osallistumisesta. Hänen mukaansa hankkeiden ja ohjelmien tulee sitoutua vastaamaan siihen odotukseen, että jotakin olennaista toiminnassa ja rakenteissa muutetaan ja juuri niiden toiveiden ja ideoiden pohjalta, joita osallistujat tuovat kehittämis- ja tutkimushankkeeseen. Kehittämistyössä osallistuminen nähdään sekä kansalaisten vaikuttamisena päätöksentekoon että palveluja käyttävien asiakkaiden osallisuutena palvelujen kehittämiseen ja arviointiin. Vain asiakkaan osallisuus itseään koskevilla asioilla voi varmistaa palvelujen asiakaslähtöisyyden, eikä se voi rajautua vain palvelun kuluttajana tehtyihin valintoihin. (Matthies 2017, 1, 7-8.)

## 5 NUORTEN NÄKEMYS TARVITTAVISTA PALVELUISTA ELÄMÄN SIIRTYMÄVAIHEISSA

Tässä luvussa tuon esille tutkimukseni keskeiset tulokset. Ensin esittelen tutkimukseen osallistuneiden nuorten käyttämiä palveluja ja tämän jälkeen siirryn tarkastelemaan tutkimuksessa esiin nousseita nuorten tuen tarpeita. Lopuksi tarkastelen nuorten toiveita tarvittavista palveluista. Tuloksiin olen ottanut suoria lainauksia aineistosta ja lainauksia olen käyttänyt runsaasti, koska kyseessä on nuorille suunnattu tutkimus ja tutkimuksen tarkoituksena ja tavoitteena oli juuri nuorten osallistaminen. Lisäksi olen pyrkinyt esittämään tulokset selkeäsanaisesti ja helposti ymmärrettävästi huomioiden tutkimuksen kohderyhmän.

Ensimmäisestä työpajasta en saanut aineistoa analysoitavaksi, koska laajasta markkinoinnista huolimatta nuoria ei ilmoittautunut tilaisuuteen eikä heitä saapunut paikalle ilmoittautumatta, mikä oli myös vaihtoehtona. Siisiäinen (2014, 91-92) on tutkinut työtä vailla olevia nuoria, ryhmää, joka tavallisesti jää survey-tutkimusten katvealueelle ja jonka ongelmat jäävät sen vuoksi tunnistamatta. Myös hänen tutkimuksessaan suurin osa työpajoissa työskentelevistä työttömistä, joille haastattelukutsu esitettiin, niin kieltäytyi. Oman kokemukseni ja tutkimusten valossa voin todeta, että nuoret ovat vaikeasti tavoitettavia ja heitä on haasteellista saada osallistumaan myös itseään koskevien asioiden kehittämiseen.

Taustatietolomakkeella selvitin osallistujilta heidän käyttämiään palveluja ja lisäksi pyysin heitä arvioimaan käyttämänsä palvelua asteikolla 1-5. Työpajaan osallistuneet olivat käyttäneet eniten Kelan, TE-toimiston tai TYPn ja etsivän nuorisotyön palveluja ja vähiten he olivat käyttäneet päihdepalveluja. Etsivän nuorisotyön palvelu arvioitiin parhaimmaksi työpajaan osallistuneiden keskuudessa. Haastatteluun osallistuneet olivat käyttäneet vastaavasti eniten terveystalvveluja sekä TE-toimiston tai TYPn palveluja. Haastatellut eivät olleet käyttäneet ollenkaan etsivän nuorisotyön, nuorisotyön, päihde- ja mielenterveystalvveluja. Parhaimmaksi palveluksi haastateltavat arvioivat terveystalvvelut. (Taulukko 5.)

Taulukko 5. Työpajaan ja haastatteluun osallistuneiden käyttämät palvelut ja arvio käytetyn toimipaikan palvelusta asteikolla 1-5 (1=erittäin huono, 5=erittäin hyvä), ka=keskiarvo.

Toimipaikkojen palveluiden käyttö ja arvio saadusta palvelusta	Työpajaan osallistuneet n=6	Arvio käytetystä palvelusta ka	Haastatellut n=4	Arvio käytetystä palvelusta ka
Sosiaalitoimisto	3	3	2	3,5
Te-toimisto/TYP	5	3,4	4	4
Kela	6	3	3	2
Etsivä nuorisotyö	5	4,4	-	-
Nuorisotyö	3	2,7	-	-
Terveyspalvelut	4	3,25	4	4,25
Mielenterveyspalvelut	2	3,5	-	-
Päihdepalvelut	1	2	-	-

Työpajaan osallistuneet nuoret olivat käyttäneet enemmän palveluja kuin haastateltavat nuoret. Työpajaan osallistuneet nuoret olivat jo aiemmin ohjautuneet työllistymistä edistävien palvelujen pariin ja heillä oli tutkimuksen mukaan enemmän tietoa olemassa olevista palveluista kuin haastatelluilla nuorilla. Haastatellut nuoret eivät olleet käyttäneet etsivän nuorisotyön palveluja ollenkaan eikä heillä kaikilla ollut edes tietoa palvelusta. Tämä osoittaa, että palveluista tiedottaminen on tärkeää, että palvelujen piiriin osataan hakeutua. Haastateltavat eivät olleet käyttäneet myöskään mielenterveyspalveluja ja he kokivat, että palveluun pääseminen oli vaikeaa ja monimutkaista. Käyttämistään palveluista työpajaan osallistuneet arvioivat huonoimmaksi päihdepalvelut ja haastateltavat vastaavasti Kelan palvelut.

## 5.1 Nuoret tarvitsevat monialaista tukea

Tutkimukseen osallistuneiden nuorten mukaan nuoret tarvitsevat lähinnä tukea, ohjausta ja neuvontaa elämän siirtymävaiheissa ja käännekohtissa. Nuoret tunnistavat tuen tarpeensa, mutta vastaavasti he ovat kokeneet, että heillä ei ole ollut tarvittavaa tietoa palveluista. Haastateltavien vastausten perusteella näkyi selkeä ristiriita tarvittavan tuen ja saadun tuen kesken. Tämä on tulkittavissa nuorten vastauksissa

katkeruutena, arvosteluna ja syyttelynä. Osa vastaajista kokee, ettei saanut tarvittavaa tukea ja ohjausta viranomaisilta ja vastaavasti osa kokee jääneensä paitsi tukea ja ohjausta sekä omien vanhempiansa että viranomaisten taholta. Nuoret kokevat tarvitsevänsä apua ja tukea, mutta siitä huolimatta heiltä itseltään vaaditaan oma-aloitteisuutta ja omatoimista asioiden selvittämistä. Tämä osoittaa palvelujärjestelmän monimutkaisuuden ja ristiriitaisuuden. Nuorilla on tuen tarvetta, mutta ei tarvittavaa tietoa palveluista ja siitä huolimatta heidän tulisi osata itse selvittää, löytää ja hakea apua.

### **Ammatillinen tuki**

Tuen tarvetta selvitettäessä selkeästi eniten nuoret kokevat tarvitsevänsä ammatillista tukea. He tarvitsevat tukea työllistymiseen ja ammatinvalintaan sekä koulutusneuvontaa. Lisäksi he tarvitsevat apua ja tukea sähköiseen asiointiin ja yhteiskunnan palvelujärjestelmässä toimimiseen. Nuoret tarvitsevat ammattilaisilta yksilöllistä ohjausta ja tukea.

Kaikki nuoret kokivat tarvitsevänsä tukea työllistymiseen. Tukea, apua ja tietoa koettiin tarvittavan työnhakuun, mutta myös enemmän tietoa työllistymistä edistävästä palveluista sekä palvelujärjestelmässä toimimisesta. Nuoret toivat esiin, että toimivat tietämättömyyttään väärin ja joutuvat sen vuoksi vaikeisiin tilanteisiin.

Kyllä mää sanon että kun mää oon sellanen että mää ressaan tosi paljon jos mää joudun jonnekin uuteen paikkaan niin määhän stressaan ihan älyttömästi sitä ja varsinkin nyt kun on joutunut tulemaan niinku työelämään takaisin ja näin niin tota on se ollut ihan mää voisin sanoa että ihan järkyttävää välillä että kun on siis liian paljon ja liian vaikeaksi on tehty asioita. (H1)

Mulle tuli väli vuosi sitten ja mää olin niinku ihan pihalla että mitä mää teen ja sitten tuota niin äitinkin kanssa puhuttiin siitä ja äiti sano että mitä jos sää menisit niinku työkokeiluun ja siinä vaiheessa meillä ei ollut hölökäsen pöläystä niinku asiasta että miten se homma niinku etenee että mä en tiiä että miten me sitte niinku ja että no mää soitan ite työkäriin. (H2)

Mulle on nytte tulossa työkkäristä karenssia, että mä oon ollut siellä uravalmennuksessa nii mää oletin että sinne ei tuu mitää käskyjä tai mitään nyt sinä aikana ku mää oon siellä niinku työkkärin järjestämässä valmennuksessa. (H3)

Olis sellanen että saisi tulla että nyt mä oon kaikkeni tehnyt kyllä, et nyt mää tarvin jotain apua, että osaisitteko te antaa mulle jotakin vinkkiä että mistä mää voisin saada töitä. (H2)

Ammatillisen tuen tarpeista tärkeiksi osoittautui myös ammatinvalinta ja koulutus-neuvonta. Sekä työpajavastauksissa että haastatteluissa nuoret toivat esiin, että he tarvitsevat tietoa ja apua opiskeluasioihin. Nuoret toivovat tiedottamista opiskelupaikoista ja opiskeluvaihtoehtoista ja lisäksi he tarvitsevat tukea ja apua ammatillisiin opintoihin hakeutumisessa.

Riittävästi tietoa koulutuspaikoista. (T2/1)

No mää olisin tarvinnut periaatteessa siis apua kaikkeen että miten haetaan seuraavaan kouluun ja näihin...että niitä ei kerrota tarkasti että miten haetaan ja näin että tota mä en oikein osaa sitä se ei niinku että siihen koko hakuun ylipäätä ja siihen perehdyttiin vähän liian vähäsen että mitä aloja on ja sitten kun on niin paljon on oppisopimusta ja on kaiken maailman niitä eri juttuja ja ammattikorkeakouluja ja niitä niin niistä ei oo niin mulle ei oo ikinä tullut tietoa että mikä on mitään ja mikä mahdollisuus on mihinkin. (H1)

Siinä vaiheessa tuli sellanen että mää tarvin nyt sitten jotakin apua ja oli tosi vaikea ja mä en päässy ammatinvalintapsykologille, koska mää koulusta kysyin että minne mää otan yhteyttä nii ne ei oikeen tienny ja sitten x sairaalan kautta kun yritettiin nii nekään ei oikeen tienny että kenen puoleen nyt sitten kääntyä. (H2)

Nuorten vastausten perusteella nuoret selkeästi arvostavat opiskelua ja kouluttautumista ja toivovat enemmän tietoa mahdollisuuksista. Osaamattomuus ja tietämättömyys ovat olleet selkeästi osasyynä siihen, että opintopolku ei ole toteutunut toivotulla tavalla. Kouluttautumattomuus ei ole välttämättä nuoren tietoinen valinta vaan hän on saattanut joutua tilanteeseen ohjauksen puutteen vuoksi.

Nuoria pelottaa virallisuus ja byrokraattisuus. Lisäksi osassa vastauksista tulee ilmi, että nuorilla ei ole välttämättä tarvittavia taitoja selviytyä sähköisestä asioinnista ja he tarvitsevat opastusta verkkoasiointiin. Nuorille on tärkeää kohdata palveluissa aito, auttava ihminen ei palvelujärjestelmässä toimivaa byrokraattia.

Se on niin virallista, että se ei saisi olla hirviän virallista se homma että porukat uskaltais tulla. (H4)

Kelan puolesta mitä apua mää kaipaisin niin on sellanen että mää oon hirveen arka niinku täyttämään mitään tollaisia että mä otan ne jotenki nii henkilökohtaisesti ja ne on sitten nii virallisia, mua se virallisuus jotenki nii pelottaa. (H2)

Tuo Kelahan on aivan kauhia mistä ne tuet hajetaan. Siis sinnehän pitäis saada hirviä muutos, se on liian siis semmonen paperisulkeisethan se on. Ei se on liian monimutkaista hommaa. (H4)

Nuoret kaipaavat ammattilaisilta henkilökohtaista opastamista ja osassa vastauksista tuodaan esiin, että saatu apu nopeuttaisi ja helpottaisi tilanteissa ja asioissa etenemistä. Eräässä vastauksessa nostetaan esille mahdolliset ikävät seuraukset, ellei nuorella ole ollut ohjausta eikä aikuisia, jotka olisivat sanoneet mitä kannattaa tehdä. Yksi vastaajista nostaa esiin, että kaikki nuoret eivät välttämättä kuitenkaan ymmärrä avun merkitystä. Vaikka nuorilla esiintyy kapinointia aikuisia kohtaan, niin siitä huolimatta vaikuttaa, että he olisivat toivoneet rajoja.

Että justiin tällaset asiat että mistä mää oisin justiin ja kun mää oon yrittänyt kysyä oon yrittänyt työkkäris ja kaikkien tällasten ja sieltä kyllä tuloo se selitys mutta ku mun pitäis saada oikein että näyttäkää. (H1)

Että nyt jälkeinpäin kun aattelee, niin olis varmaan paljonkin tarvinnut niinku tukea ja opastusta ja sitte semmosta että ku sillo on esimerkiksi Kelalta haettu jotai opintotukee niin se että jos olis ollut joku, äiti tai joku kuka tiäkkö niinku käestä pitäen neuvoa että näin nämä asiat niinku hoijetaan, mutta ei oo ollu. (H3)

Mä otin avun hyvin vastaan, mutta suuri osa on varmaan semmosta, että ei ne halua sitä apua, ne kuvittelee ite pärjäävänsä ja sitten ne aikuisena katuu sitä asiaa, että ehkä semmonen että pitäis niinku saaha nuorten ymmärtämään se avun merkitys. Eihän silloin voi tietää että mitä haluaa isona tehdä, mutta niitä kiinnostuksia kohti aina. (H4)

Nuorten mukaan asioista on tehty liian vaikeita. Nuoret jännittävät ja stressaantuvat uusista asioista ja tilanteista. Vastauksista on selkeästi nähtävissä, että nuorilla on haasteita selviytyä monimutkaisessa palveluviidakossa. Eräässä vastauksessa tuodaan esiin, että ei ymmärretä kaikkia asioita. Tämä osoittaa, että nuorilta ja viranomaisilta puuttuu yhteinen kieli, nuoret eivät välttämättä ymmärrä viranomaiskieltä.

Et se olis niin helppoa kun olis sellainen paikka justiin että missä sais kaikki käydä läpi. Että minne mää meen ja mikä tää on ja. On niin paljon

asioita mitä ku tästä elämästä on tehty niin vaikiaa kaikki menee niin vaikian kautta. (H1)

Se on oikeen hyvä nimitys se viidakko. Niin tulee tää että minne mää otan yhteyttä nyt. (H2)

Tämäkin on tää TE-toimisto se on toisaalta hyvä mutta toisaalta se on äärettömän huono koska ihmisille tai meille työttömille laitetaan nettiin asioita ja ne pitää hyväksyä ja meille laitetaan määräaika sinne ja siellä on nettisivuilla tosi paljo ongelmia ja mullakin on tullut yhen kerran sillä lailla et mää yritin monena päivänä ja sinne ei päässy sisään ja sitte mulle tuli se karenssi tai karenssiuhka tai se meni siihen selvitykseen. (H4)

Nuoret toivovat saavansa ammatillista tukea ja apua helposti ja tarpeen mukaan. Lisäksi he toivovat tavoittavansa viranomaisia helpommin ja nopeammin. Nuorten vastauksista nousee esiin tarve puhua ammattilaisten kanssa. Nuoret eivät välttämättä kaipaa ja tarvitse aina mitään pidempiaikaista hoitosuhdetta, vaan tarvetta ilmenee saada keskusteluapua sillä hetkellä, kun on vaikeaa. Nuorille olisi tärkeää saada apua ja tukea nopeasti, mikä osoittaa, että nykyään nuoriso elää entistä hektisemmässä ympäristössä ja he toivovat, että heidän tarpeisiinsa vastataan nopeasti.

Ja justiin tuo että ei niin että monien puhelinsoittojen jälkeen vasta pääsee. (H1)

Justiin se että sais niinku vain tulla näin että mää tarvin nyt apua, ettei tarttis ettiä numeroita ja soitella ja kuunnella jotain rimputusmusiikkia 15 minuttia ja justiin että ei välttämättä osaa esittää sitä asiaa niin. (H2)

Mä olisin neuvolan kautta lähtenyt juttelemaan mutta ku se oli nii pitkä tie sieltä että mut ois ohjattu psykiatriselle sairaanhoitajalle ja sitä kautta oisin sitte päässy sieltä mutta mää sanoin että mää en lähe sinne, että se ehkä kuulosti vähä raakalta silloin, koska mulla ei ollu niin hirviä hätä, mutta ku ois tarvinnu sillo ihmistä jonka kans ois voinu jutella. (H4)

Nuoret tuovat esiin myös palveluissa saamiaan hyviä kokemuksia ja antavat kiitosta ammattitaitoisille ja asiakaslähtöisesti työskenteleville ammattilaisille. Nuoret arvostavat hyvää yhteistyötä, luottamuksellisuutta ja ammattitaitoisuutta. He tarvitsevat



asiakaslähtöisesti työskenteleviä ammattilaisia rinnalleen, jotka neuvovat ja ottavat tarvittaessa kantaa nuoren asioihin ja ongelmiin.

Mää soitin ite työkkäriin ja x oli sitten siinä ja sen kanssa on kyllä yhteistyö sujunut niin hyvin jotta, ihan niinku mahtava. (H2)

Mää oon ollu siinä valmennuksessa, meillä on tosi ihana kouluttaja siellä ja tosi ammattitaitoinen ja se on kertonut kaikkia eri vaihtoehtoja, että on tämmösiä ja tämmösiä. (H3)

Soittikin tämä koulutusneuvoja työvoimatoimiston puolesta, että sen kanssa ollaan neuvoteltu niinku keskusteltu ja kyllähän se tietysti autto aika paljon ajatuksia. (H4)

Silloin oli kuitenkin järki päässä ja mää hakeuduin sinne kuraattorin jututuille ja se oli semmonen mukava ihminen, mukava ihminen jonka kanssa oli sitten mukava käydä porisemassa. (H4)

Ammatillisen tuen tarve korostuu nuorten vastauksissa ja erityisesti TE-palveluiden osuus näyttäytyy tärkeässä roolissa. Työllistyminen, ammatinvalinta ja koulutusneuvonta ovat asioita, jotka nousevat selkeästi muita enemmän vastauksissa esille. Tämä on osoituksena siitä, että nuorilla on toive ja halu työllistyä ja kouluttautua, mutta he tarvitsevat nykyistä enemmän tietoa, neuvontaa ja opastusta omien polkujensa löytämiseksi.

### **Sosiaalinen tuki**

Nuoret tarvitsevat tietoa harrastusmahdollisuuksiin liittyen, yhteisiä kokoontumispaikkoja sekä tukea asumiseen ja arjen hallintaan. Sosiaalisen tuen tarpeen osalta vastauksissa esiintyi poikkeavuutta työpajavastausten ja haastateltavien osalta. Työpajavastauksissa tuli esiin tarve arjen hallinnan ja asumisen tukemiseen, kun taas haastateltavien vastauksissa näitä ei nostettu erityisemmin esille. Selittävänä tekijänä tälle voidaan olettaa olevan tietoisuus palveluista, koska työpajan vastaajat ovat jo palveluiden piirissä ja ilmoittaneet käyttäneensä etsivän nuorisotyön palveluja. He ovat mahdollisesti jo saaneet tukea arjen hallintaan ja asumiseen tai ainakin ovat tietoisia mahdollisuudesta.

Arjen hallintaan. (T1/1)

## Asumiseen. (T2/1)

Palvelujen tarvetta selvitetessä eräässä haastattelussa nousee vahvasti esiin harrastusmahdollisuuksien sekä yhteisten kokoontumispaikkojen vähäisyys. Nämä seikat tulivat esille vahvemmin myös selvitetessä nuorten toiveita tulevalle Ohjaamolle, mutta aineiston käsittelyssä teemat on pidetty erillään ja asiaa on käsitelty myös myöhemmin tulososiossa. Nuoret selkeästi kaipaavat harrastusmahdollisuuksia, mutta heillä ei ole tietoa, mitä mahdollisuuksia alueella on. Nuorilla on toive ja halu olla osallisena ja kuulua johonkin yhteisöön tai järjestöön.

Täällä on tosi vähän nuorille, aino mikä täällä on niin tuo Risteyspaikka on nuorille, mutta ei oo mitää niinku jotain siis harrastuksia on tosi vähän ja niistä ei ilmoitella oikeestaan missään et harrastukset on kyllä semmonen yks. (H1)

Nuorten vastauksissa ilmenee ristiriitaa sosiaalisen tuen tarpeen ja saadun tuen osalta sekä läheisten että ammattilaisten taholta. Nuoret selkeästi tarvitsevat tukea, mutta vanhemmat ja kaverit eivät välttämättä osaa neuvoa nuoria. Osassa vastauksia tulee esille, että kaikissa perheissä ei pystytä keskustelemaan ja kommunikoidaan asioista vanhempien kanssa. Nuoret käyvät keskustelua asioistaan läheisten kanssa, mutta eivät saa siitä huolimatta kaipaamaansa apua ja tukea.

Ei aina oo sellasia vanhempia ketkä välttämättä osaa neuvoa niin se on sitte vaa ite pakko miettiä että jos tässä jotain elämässä meinaa niin jotkut joutuu aikuistumaan liian nopeaa ja joutuu värkkäämään tommosia asioita. (H1)

Me ihmeteltiin kotonakin sitten, että siihen olis tarvinnut jotakin tukea, kun ne Kelan jutut niinku on vaikeita. (H2)

Ja sitte mun vanhemmatkaan ei ollut niinkö, ei tullut mitään semmosta apua niinku mistään vaan jäi vähän niinku tyhjän päälle. (H3)

Ammattilaisten apua tarvitaan, että nuoret selviytyvät monimutkaisessa palvelujärjestelmässä. Nuoret tarvitsevat apua, tukea ja tietoa, mutta he eivät ole aina välttämättä onnistuneet saamaan sitä.

...miks mulle ei oo ikinä kertonut kukaan, että mulla on semmonen olo, että mun elämästä on kuus vuotta mennyt sillee niinku. (K3)

## Henkinen tuki

Henkisen tuen tarve nousee vahvasti esiin nuorten vastauksissa. Nuoret kokevat, että heidän täytyy olla oma-aloitteisia ja selvittää itse asiat sekä selviytyä itsenäisesti elämässään. Vastauksissa tulee hyvin useasti esiin, että itse pitää etsiä, itse pitää selviytyä ja itse pitää selvittää. Osassa haastateltavien vastauksissa on tulkittavissa, että nuoret syyllistävät itseään, kun eivät ole mielestään ajoissa ymmärtäneet itse omaa tilannettaan. Nuoret kokevat omatoimisen selviytymisen haasteellisena. Osalle huolista puhuminen on vaikeaa.

Mulla ei ollut tietoa mistään ite mää oon joutunu kaikki tietoni etsimään. (H1)

Olis pitänyt aikasemmin vaan sanoa tai tajuta ite, että mulla on ongelma. (H2)

On ite kuitenkin pärjännyt ku on ollut sellanen itsenäinen. (H3)

Eräs haastateltava tuo esiin, että olisi tarvinnut ulkopuolista motivointia opiskeluaikanaan. Nuori selkeästi tunnistaa motivaation puutteen, mutta ei ole osannut hakea apua tähän ja motivaatio-ongelmien vuoksi poissaoloja on tullut runsaasti. Tämä osoittaa, että nuorten poissaoloihin tulee puuttua. Ne ovat selkeästi merkki jostain ja niiden taustalla olevat tekijät tulee selvittää ja ratkaista.

Mulla oli hirviän vaikea yksiluokka, opiskelumotivaatio oli tosi huono. Silloin olis pitänyt jonkun olla sanomassa että ei näin koulua etiäpäin. Mulla oli poissaoloja silloin paljon, silloin olisi pitänyt jonkun olla sanomassa tästä asiasta. (H4)

Henkisen tuen merkitys korostuu myös siltä osin, että nykyajan nuorilla koetaan olevan niin suuret sosiaaliset paineet. Kaikkien nuorten tulisi olla samanlaisia ja nousee epäily, että rohkeneeko tai uskaltaako nuori lähteä yksin hakemaan apua. Erään vastaajan mukaan nykyajan nuoret hakevat hyväksyntää sosiaalisen median kautta itselleen. Sosiaalisen median rooli vaikuttaa olevan vahvasti mukana nuorten elämässä ja se saattaa lisätä nuorten henkistä kuormittavuutta ja avun tarvetta.

Että se on niin raadollista nykyään se homma että jos jotain teet erilailla ku toinen niin sä oot saman tien jotenki päästä vialla tai niitten nuorten

mielestä. Sehän on varmasti yks semmonen ja kun teinejä on seurannut nyt sivusta nii kyllä niillä on ne sosiaaliset paineet ihan valtavat. (H4)

Nuoret tarvitsevat kannustusta jaksamisensa tueksi ja pyrkiessään elämässään eteenpäin. Mikäli nuori ei saa tarvitsemaansa tukea ja kannustusta läheisiltä, hänelle olisi tärkeää saada sitä ulkopuolisilta tahoilta. Nuorten vastauksissa nousee esiin tietynlaista synkkyyttä ja voimattomuutta oman tilanteensa osalta. Eräässä vastauksessa työttömiä koskettavien uudistusten nähdään heikentävän työttömien asemaa ja vievän niin sanotusti omaan monttuunsa.

Mutta ehkä sellasta niinku ajatusta että elämä jatkuu. (H2)

Mä oon tosi katkera mun äitille, ettei se oo patistanu mua lukioon tai mulle ei oo ikinä ees kerrottu, että hei että sää voit mennä vaikka lukioon vaan on aina ollut vaan niinku se, että ei susta tuu mitään ja että mee töihin ja että sun pitää elättää tiäkkö, niin mä oon siitä vähä katkera. (H3)

Kyllä niinku monta yötä on saanu valavaa, valavaa ja miettiä näitä ja varsinkin nytte ku tää työnhaku oliki näin pitkä prosessi. (H4)

Nuoret pohtivat omaa jaksamistaan ja henkistä hyvinvointiaan ja tunnistavat, että tarvitsevat apua ja tukea henkisen hyvinvoinnin ylläpitämiseksi. Nuorten hyvinvointiin on tärkeää panostaa, koska jos nuoren henkinen hyvinvointi on tasapainossa niin elämänlaatu todennäköisesti myös paranee.

### **Terveydellinen tuki**

Terveydellisen tuen osalta nuoret kaipaavat enemmän ennaltaehkäisevää terveydenhuoltoa. Terveysasioiden osalta tulee esiin vahvasti tiedon puute. Nuorilla ei ole tarpeeksi tietoa, että mistä apua on saatavilla ongelmien ilmaantuessa. Useamman haastateltavan vastauksissa nousee esiin huoli nuorten päihdeongelmista. Nuorten mukaan heillä ei ole tietoa, mistä apua tällaisiin tilanteisiin on saatavilla.

Terveysasioihin. (T1/1)

Että mun mielestä justiin alkoholiin ja huumeisiin ei oo perehdytty yhtään Alajärvellä että mistä vois saada apua jos tulee tällaisia tilanteita niin sellaisiin ei oo mun mielestä ollenkaan ja niitä pitäis saaha. Että

sellaisiahan täälä ei oo ku en ainakaan tiiä että missä täälä on niinku päihteisiin tällasii. (H1)

Sitte ku miettii justiin kaikkia niinku nuorison tällasia näistä ehkäisyasioista ja näistä niin ei niistä puhuta että yläasteella terveystiedon tunnilla mutta sehän nyt menee kikatteluksi se koko tunti niin tällasista asioista ei oo ikinä mun aikana ollu ja ei puhuta ja mun mielestä niistä pitäis lähtiä puhumahan vähän myöhemmin... ja tottakai ne nyt sitten kotona mutta kun sitten on taas sellaista että ei välttämättä kotonakaan niitä. (H1)

Erään haastateltavan ammatillinen tutkinto oli jäänyt suorittamatta terveydellisten syiden vuoksi. Nuori tarvitsee terveydellisten rajoitteiden ilmaannuttua tukea ja apua osatakseen toimia tilanteessa oikein ja päästäkseen tilanteessaan ja elämässään eteenpäin.

Sitten on taas se että on jäänyt toisen asteen ammattitutkinto tota suorittamatta sillo nuorempana ku ala ei ollu semmone että mitä mää pysy-  
tyin tekemään että siinä tuli terveydelliset syyt sitte että piti lopettaa. (H4)

### **Taloudellinen tuki**

Nuoret tarvitsevat taloudellista tukea raha- ja etuusasioihin. Nuorilla ei ole tarpeeksi tietoa Kelan etuuksista ja mahdollisuuksistaan etuuksiin eri elämänvaiheissa. Etuuksia on menetetty tietämättömyyden ja osaamattomuuden vuoksi. Nuorilta puuttuu tieto siitä, että missä vaiheessa etuuksia tulee hakea. He tarvitsevat tietoa etuuksista niin työttömyyden, työssäolon kuin opiskelujenkin aikana.

Ihan vaikka raha-asioihinkin. (T2/1)

Ja kaikki asumiseen liittyvät jutut, asumistuet. (H2)

Määhän olin pitkään sitten siinä työttömänä ei mulla ollut mitään, mää aattelin että mistä mää saan rahaa ja tota ku ei osannu lähteä ja sitte ny vähä semmone että jännitti kaikki tilanteet. (H2)

Justiin tuo että kun opiskelet niin kuinka paljon voi olla töis ettei tuu mitää takaisin perintää tai mitää tommosta että ne on nyt semmoset. (H3)

Niin ja semmonen sitte niinku opiskeluaikana, tiiän semmosiaki henkilöitä jotka satoja euroja kuukauessa menettäneet opintotukee tai tukeja opiskeluaikana, ku ne ei oo osannu hakee sitä. (H4)

Yhteenvedona voidaan todeta, että nuorilla on monialaisen tuen tarve. Nuoret tunnistavat itse tuen tarpeensa, mutta he tarvitsevat enemmän neuvontaa ja ohjausta päästäkseen ja ohjautuakseen palvelutarvettaan vastaavien palvelujen piiriin.

## **5.2 Nuorten toive aidosta auttamisesta**

Selkeästi eniten nuoret toivovat saavansa Ohjaamossa TE-toimiston palveluja eli opastusta ja neuvontaa työllistymiseen liittyviin asioihin sekä apua ja ohjausta opiskeluasioissa. Seuraavaksi eniten nuoret toivovat saavansa tietoa ja opastusta Kelan etuuksista sekä tietoa ja apua psyykkiseen jaksamiseen ja terveysasioihin. Apua toivotaan saatavan matalalla kynnyksellä. Lisäksi toiveena on, että nuorta kuunnellaan ja kannustetaan ja työntekijä on aidosti kiinnostunut nuoren asiasta.

### **Ammatillinen apu**

Kaikki nuoret toivovat TE-palvelujen neuvontaa ja ohjausta työllistymisen tueksi sekä opiskeluasioihin. Toivotaan tietoa työllistymistä edistävistä palveluista ja erityisesti työkokeilusta sekä apua työnhakuasiakirjojen laadintaan. Myös työ- ja koulutuspaikkojen etsintään kaivataan apua ja kannustusta, mutta vastaavasti pakotteita pidetään huonona vaihtoehtona. Ohjausta opiskeluasioissa pidetään tärkeänä. Kaivataan tietoa kouluista ja omista mahdollisuuksista ja vaihtoehtoista. Lisäksi toivotaan apua opiskeluun liittyen, mikäli on terveydellisiä rajoitteita. Kelan etuuksista toivotaan enemmän tietoa ja hakemuksia pidetään hankalina ja niiden täyttämiseen kaivataan apua.

No Kelan palveluja, erilaisia, että opastusta ehkä ja sitten työkkärin erilaiset ja sitte niinku tarjottais vaikka työkokeilumahdollisuuttakin. (H2)

Ohjataan ja kerrotaan ihmiselle että susta on muuhunkin tai tiiäkkö just opiskelupaikka ja sitte jos joku vaikka haluais lähteä muualle opiskelemaan niin autettais tiiäkkö just. (H3)

Sais jutella kouluun liittyviä asioita. (H4)

Se on hirviän sekava se, miljoona kohtaa pitää täyttää, yhen kohan jätät täyttämättä niin käsittely viivästyy joku pari viikkoa ja sitte tulee puhelu joskus kuukauden päästä että sulla on jääny tällänen ja tällänen raksittamatta että onko se kyllä vai ei. (H4)

Nuorten mielenterveysongelmien lisääntyminen ja itsetuntoon liittyvät haasteet nostettiin esiin ja nuoret toivovat matalan kynnyksen keskusteluapua psyykkiseen jaksamiseen. palvelun tarve tuodaan esiin, mutta avun hakeminen ja saaminen koetaan niin vaikeaksi ja hankalaksi, että siinä vaiheessa nuoret helposti luovuttavat. Erään haastateltavan mukaan nuori voi hyvin, kun henkinen puoli voi hyvin. Terveystenhuollon palveluihin viitataan nuorten toiveissa, mutta huomattavasti vähemmän kuin mielenterveyspalveluihin. Ohjaamoon toivotaan päihdevalistusta ja sen toivotaan olevan ennaltaehkäisevää ja nuoria pysäyttävää. Nuoret selkeästi tarvitsevat kokemuksellista ja konkreettista valistusta kokemusasiantuntijoiden kertomana.

Kaikki palvelut mitä vaan on terveyteen justiin liittyviä asioita ja sitte tää että nuorison kanssa justiin tää että missä ne saa keskusteluapua että sitä justiin että ne pääsee keskustelemaan kun on paljon nuoria jotka haluaa keskustella mutta kun on tehty niin iso asia siitä että sun pitää soittaa nyt jonnekin mielenterveyspuolelle ei kukaan lähde soittamaan minnekään mielenterveyspuolelle tällaisista. (H1)

Toki joku päihdevalistus nii kyllähän sitä lukiossa ja yläasteella tehään mutta sekin sitte että mää oon kuullu että se tyyli on jotenki sellasta paatoksellista sellasta niinku et se niinku ärsyttää nuoria. Joo että se pitäis olla sellasta niinku pysäyttävää. (H2)

Taloudellisen neuvonnan toive oli nostettu yllättävästi esiin vain yhden haastateltavan vastauksessa. Nuoret eivät välttämättä tunnista tarvettaan talousasioiden opastamiseen vaan oletuksena on, että taloudellinen tukeminen on vanhempien vastuulla ja vanhemmat huolehtivat siitä. Toisaalta osa nuorista on varmasti sopeutunut tilanteeseensa ja oppinut selviytymään pienillä tuloilla. Myös etsivän nuorisotyöntekijän palveluja oli toivottu vain työpajan vastauksissa. Taustakysymysten mukaan työpajaan osallistuneet ilmoittivat käyttäneensä etsivän nuorisotyöntekijän palveluja ja arvioivat palvelun parhaimmaksi. Vastaavasti haastateltavat ilmoittivat, että eivät

olleet käyttäneet etsivän nuorisotyön palveluja, joten palvelu saattaa olla tuntematon heille.

Opastettais siinäkin että ei nyt vaan ihan miten sattuu voi käyttää sitä rahaa että tota, että siinä vaiheessa kun muuttaa pois kotoa niin ei vanhemmat sitte enää lainaa tai ei saa olettaa että vanhemmat lainaa että ei saa tukeutua siihen että kyllä pitää itsenäistyä ja pystyä huolehtimaan omasta taloudesta. (H2)

Nuoret toivovat ammattitaitoista henkilöstöä Ohjaamoon ja odottavat saavansa asiantuntija-apua. Kaikki haastateltavat nostivat esille työntekijän vaikutuksen saamaansa palveluun. Työntekijöiden valintaan toivotaan kiinnitettävän huomiota ja työntekijöiltä toivotaan aitoa kiinnostusta nuorten asioihin, asiakaspalvelutaitoa, sympaattisuutta, luottamuksellisuutta, pysyvyyttä sekä yhteistyökykyä. Työntekijän on saavutettava nuoren luottamus, sitä ei ole valmiiksi annettuna. Vastausten perusteella henkilöstön merkitys on nuorille hyvin tärkeä. Henkilöstö luo nuorelle sen ensivaikutelman palvelusta ja vaikuttaa, että tällä on varmasti vaikutusta siihen, miten innokkaasti nuoret palvelua tulevat käyttämään.

Eniten lähtisin siitä ihmisestä että kuka siellä on töissä että se on niinku oikeasti semmonen niinkö lämmin ja hyväsydäminen. Et se on niinku tosi tärkeä että minkälainen se henkilö on siellä, ku siellä voi olla kuitenkin kyse jonkun nuoren tulevaisuudesta että jos siellä on sitten joku hapan tyyppi joka äksyilee ja tollee alistaa niin se on ihan. (H3)

Siellä olis sitten sellanen asiantuntija joka tietää ja on niinku innostunut siitä työstään ja on, että no määhän otan tämän het asiakseni ja hoietaampas tämä. (H2)

Se ku se luottamus, kun sen saa niin se kyllä yleensä tai nuorehan saa luottamaan yleensä nopeasti, mutta myös sen luottamuksen saa aika nopeaan pois. (H4)

### **Yksilöllinen ohjaus**

Nuoret kaipaavat kattavaa ohjausta sekä ohjausta oikeaan suuntaan. Nuorilla ei ole tarpeeksi tietoa asioista ja he toivovat saavansa neuvontaa sekä yksilöllistä apua ja ohjausta. Kaikilla nuorilla ei välttämättä ole läheisverkostoa, mistä saada tukea ja ohjausta ja tällöin ulkopuolinen apu ja tuki on entistä tärkeämpää. Nuoret tarvitsevat opastusta ihan kädestä pitäen, miten toimia.



Mulle tulee itelle aina siinä vaiheessa sellainen ajatus että elekkää että teillä ei ole mitään rajoituksia elämässä että kaikki tiet on avoinna ja ei noin voi tehdä että elekkää tehkö. Että jotenkin tulee aina sitte sellainen että voi auttaa näitä. (H2)

Että jos ei oo omaa äitiä tai mummua tai tättä niin että ois joku joka ottaa oikeesti kädestä kii ja vie että hei että paljo ois sellasia ihmisiä joista vois oikeesti tulla jotakin. (H3)

Osattais niinku neuvoa oikeaan suuntaan, koska ne on vielä semmoilla vesillä yläasteikäinen, ammattikoululainen no alle kaksikymppiset ihmiset niin ehkä niillä on pikkusen liian korkeat osat, liian korkeat haaveet ja se tuota osalla ei oo taas niitä haaveita yhtään, että osattais lähettää sille kultaiselle keskitielle kulkemaan. (H4)

Nuorilla on omia haaveita tulevaisuutensa suhteen, mutta heillä ei ole välttämättä realistista käsitystä omista mahdollisuuksistaan. Tehdyt valinnat voivat tällöin johtaa onnistumisen sijaan pettymykseen. Nuoret tarvitsevat tukea ja vahvistusta omille valinnoilleen. Kaikilla nuorilla ei ole välttämättä haaveita lainkaan ja tällöin tuen merkitys korostuu entisestään.

### **Osallisuuteen tukeminen**

Nuoret toivovat yhdessäoloa ja tietoa harrastusmahdollisuuksista sekä apua harrastusten etsintään. Harrastusmahdollisuuksista nousee vahvasti esille pesäpallo, mutta sen ei koeta kiinnostavat kaikkia. Vaikuttaa, että alueen nuorilla ei ole tarpeeksi tietoa alueen eri harrastusmahdollisuuksista, mutta heillä olisi kuitenkin halua harrastaa ja olla mukana harrastustoiminnassa. Nuoret kaipaavat myös yhdessäoloa, joten he haluavat luoda sosiaalisia suhteita ja tavata toisia nuoria ihan kasvokkain.

Ihan vaan juttelemista ja hengaamista. (T2/3)

Vain yhdessä haastattelussa nousi toive tuoda nuorisoa esiin. Selkeästi nuoret eivät ole tottuneet siihen, että heiltä kysytään ja heidän äänensä tulee kuuluviin. On kuitenkin huomionarvoista, että löytyy myös nuoria, jotka ovat innokkaita ja halukkaita osallistumaan ja haluavat pitää ääntä nuorista.

Sitten semmonen että se tois nuorisoa justiin enimmäkseen niinku esiin. (H1)

Kyllä mää voisin lähteä jo suunnittelemaan sitä käytännössä että mihin se nyt rakennetaan niin kyllä mää voin tulla. (H1)

Nuoret toivovat ohjausta ja neuvontaa, mutta haluavat tulla itse kuulluksi ja osalliseksi oman tilanteensa ja tulevaisuutensa suunnittelussa. Nuori ei välttämättä aina ole saanut olla osallisena suunniteltaessa hänen tulevaisuuttaan.

Yhessä pystyttäis niinku miettimään ne oikeat ratkaisut että mitä kautta lähteä tavoittelemaan. (H4)

### **Arvokas kohtaaminen**

Nuorilta vaatii rohkeutta lähteä puhumaan omista asioistaan ja heille on tärkeää, että heitä kuunnellaan ja rohkaistaan. Rohkaiseminen ja kannustaminen lisää nuorten itseluottamusta. Nuori kaipaa rohkaisua, mikäli on vaikeuksia ja toivoo kannustusta haaveitten ja unelmien toteuttamiseen. Nuorten elämää hallitsee sosiaaliset paineet ja kaikki pitäisi näyttää hyvälle. Tärkeää on ettei kukaan kokisi omaa elämänsä merkityksettömäksi. Nuorille on merkityksellistä, miten heidät kohdataan. Kuuntelun, kannustuksen ja rohkaisun esille ottaminen näkyi haastateltavien vastauksissa useaan otteeseen.

Justii se että nuori kokis että hei no nyt tätä mun asiaa hoijetaan. (H2)

Siinä tulee vielä semmonen vähä tärkeä olo, että mua kuunnellaan ja tiäkkö että mun asiat kiinnostaa jotain muutaki. (H3)

Auttaminen ja oikeille teille ohojaaminen, ne on varmaankin ne tai niinku kuunteleminen ja oikeille teille ohojaaminen, niin ne on varmaan ne tärkeimmät asiat. (H4)

Eräs haastateltava toivoi, että nuorilta kysyttäisiin, että mitä heille kuuluu. Kysymyksellä on mahdollisuus osoittaa nuorelle kiinnostuneisuus tämän elämästään ja saada nopeasti kokonaiskuva nuoren tämänhetkisestä tilanteesta. Nuori ei välttämättä kerro kuulumisiaan ellei sitä häneltä erikseen kysytä.

Pitäis vaan kysyä nuorelta ja saaha eka luottamus siihen nuoreen ja kysyä, että mitä kuuluu. (H4)

### **Kokonaisvaltainen ja nopea apu**

Nuorille on tärkeää saada palvelua matalalla kynnyksellä ja yhdeltä luukulta. Nuoret toivovat että kaikkien olisi helppo tulla hakemaan apua ja palvelua silloin, kun sitä tarvitsee. Lisäksi toivotaan kokonaisvaltaista apua yhdeltä luukulta, ettei tarvitse kohdata paikasta toiseen pompottelua. Nuoret toivovat, että palvelua hyödynnettäisiin, mikäli se alueella toteutuu. Useampi haastatelluista toi esiin, että mikäli palvelua olisi ollut niin olisi palvelua myös käyttänyt.

Sinne ois helppo mennä, matala kynnys ja sais esittää asiansa ja sitte se ettei kohtais sitä että no viepäs tämä sinne luukulle tämä paperi ja tuut sitten tänne mun luo ja niin joo ne meidän aukioloajat, ootapas mää katon. (H2)

Jos joskus on joutunut silloin nuorempana kysymään jotain apua jostain nii on pompoteltu silleen joka paikkaan. (H3)

Se on kynnys siis kyllähän niitä saa, apuahan saa, pyytäjä saa aina apua, mutta se on hirviä kynnys lähtiä tuonne. (H4)

Nuorilla on avun tarvetta, mutta heidän on vaikea lähteä hakemaan ja etsimään apua. Avun saaminen koetaan vaikeaksi ja se estää hakeutumista palvelujen piiriin. Nuoret ovat joutuneet kokemaan luukulta toiselle pompottelua apua hakiessaan ja siitä on jäänyt nuorelle huono kokemus, mikä vastaavasti lisää negatiivista suhtautumista palvelun tarjoajia kohtaan.

### **5.3 Joustava palvelu lähellä ja läsnä**

Nuoret toivovat saavansa palvelua läheltä ja palvelun tulee olla helposti löydettävissä. Palvelulta toivotaan henkilökohtaisuutta ja sitä toivotaan olevan saatavilla arkipäivisin. Tiloilta odotetaan valoisuutta, avaruutta ja viihtyisyyttä unohtamatta kuitenkaan yksityisyyttä. Tilojen odotetaan myös kokoavan nuoria yhteen.

## Keskeinen rauhallinen sijainti

Nuoret toivovat saavansa tarvitsemaansa palvelua helposti. He haluavat palvelua tarjottavan keskustan alueella ja siten, että sinne on jokaisen palvelua haluavan helppo löytää. Ohjaamon sijainnin osalta toiveena on, että pääpaikka on Alajärvellä ja Vimpelissä palvelua olisi tarjolla tarvittaessa. Tärkeää on, että palvelua tarjotaan molempien kuntien asukkaille. Vaikuttaa, että nuoret saattavat luovuttaa, mikäli eivät löydä tarvitsemaansa palvelua helposti.

Keskusta. (T1/3)

Kumminkin jossain lähellä, minne on helppo löytää. (T2/3)

Jos se on sellainen yhteinen tulossa niin ei se käy että Alajärviset saa vaan palvelua ja Vimpeliläiset jää nuolemaan vain näppejä. (H4)

Jokainen haastateltava toi esiin, että palvelun tulee olla keskustassa, mutta hiukan sivummalla ja rauhallisella paikalla. Heidän mukaansa on ihmisiä, joita haittaa, että joku muu näkee heidän olevan avun tai palvelun tarpeessa. Haastateltavat toivat esiin joko omakohtaisia kokemuksia asiasta tai läheisten kokemuksia. Nuorten vastauksista on tulkittavissa häpeän tunne ja leimaantumisen pelko, jotka ovat todennäköisesti pienten paikkakuntien ongelmia, joissa suuri osa väestöstä tuntee toisensa. Lisäksi vastauksissa heijastuu epäonnistumisen kokemus, mikäli ei selviydy tilanteestaan ilman apua.

Ku miettii omia aikoja nii ei puhettakaa että joku näkee että mä haluan apua jossakin asiassa niin ei. (H1)

Mulle itelle ei oo väliä vaikka kaikki näkis kuinka ääres mun auto nököttää siinä pihassa, niin mua ei haittaa, mutta on sellasia ihmisiä ketä se haittaa. Että se olis hyvä että se olis tässä jossain lähellä ja sinne olis helppo osata ja helppo tulla, mutta se kynnyks pitää olla matala. Että mä en tiä miten sen pystyis toteuttamaan että se olis jossain tässä eikä kukaan kokis että näkeekö kukaan. (H2)

Se on vähä noloa nousta noi työkkärin portaot ylös asti ja olla sillee että eihän kukaan tuttu nyt vaan nää mua että se että varmaan joku muukin voi ajatella niin että en mä oo ainoa nii se että jos se olis sitte ehkä vähä sivummalla. (H3)

## Toimintaympäristö

Toiveena on avara, valoisa avotila, missä on tarvittaessa mahdollisuus päästä keskustelemaan erilliseen tilaan. Nuoret kuvaavat viihtyisän tilan olevan nuorekkaan, rennon ja värikkään, ei toimistomaisen. Tilaan toivotaan sohvia ja tietokonenurkkausta. Nuoret toivovat, että voisivat viettää aikaa tiloissa ja uskaltaisivat kokoontua sinne. Eräässä vastauksessa nostettiin esiin tilojen esteettömyys, mitä ei välttämättä tulla huomioiduksi, kun kyseessä on nuorille suunnatut palvelut. Tämä on hyvä esimerkki siitä, miten tärkeää on ottaa palvelun suunnitteluun mukaan palvelun käyttäjät ja saada heidän äänensä kuuluviin.

Sekin voi olla monelle tärkeää että on se niinku erillinen tila minne pääsee puhumaan ja saa vaikka vetää ovet kiinni. (H2)

Tuoretta kahvia ja sitte semmonen mukava ilmapiiri ettei olis semmonen niinku toimisto vaan just niinku et siel olis jotkut sohvat ja toki voi olla vähän semmonen toimistomainen. (H3)

No ei ainakaan mikään sairaalan tyyliiset virastot, että kyllä se pitäis olla tällänen lunkipaikka niinku tämäkin, että vähän soffaa ja pöytää ja tämmönen rento meininki ja ei mitään lokeroita, minne mennä keskustelemaan vaan pystyttäis keskustelemaan ihan niinku sermin takana ja semmosia että pieni niinku yksityisyys mutta kumminkaan ei oo semmonen virasto. (H4)

Tiloista ei toivota mitään perinteisiä virastoja, vaan aivan uudentyylistä toimintaympäristöä. Tunnelman odotetaan olevan rento ja ilmapiirin mukava. Virastomaisuus aiheuttaa nuoriin selkeää varauksellisuutta ja liiallista virallisuutta. Tiloista toivotaan tulevan kokoontumispaikka nuorille, mikä kuvastaa sitä, että nuoret haluavat viettää aikaa yhdessä ja tutustua toisiin nuoriin. Sosiaaliset suhteet koetaan merkitykselliseksi, mutta alueella on liian vähän kokoontumispaikkoja nuorille tai niistä ei ole tarpeeksi tietoa.

## Monikanavainen palvelu

Palvelua toivotaan saavavan monikanavaisesti tarpeen mukaan. Kasvotusten saatavaa palvelua toivotaan kuitenkin eniten. Koetaan, että olemuksesta aistii millainen

ihminen on ja kasvotusten tapahtuvan palvelun uskotaan palvelevan molempia osapuolia paremmin. Kasvokkain tapahtuva palvelu lisää luotettavuutta ja uskottavuutta. Kasvotusten on mahdollista luoda kokonaisvaltainen kuva nuoresta.

Mun pitää nähdä se henkilö ja olla sen kanssa livenä. (H1)

Näin ku ollaan kahestaan niin tässä pystyy avautumaan eri lailla että, päästään niinku ihmisen sissään, tietään että mitä toinen ihminen ajattelee ja onko se siis niissä pystyy olee rento ja vakavissaan siinä, puhelimessahan nuori pystyy räköttään päin naamaa ja sillee. (H4)

Vaikka kasvokkain tapahtuva palvelu on tärkeää, tarvitaan lisäksi henkilökohtaista kontaktointia puhelimitse, perinteistä sähköistä viestintää ja tekstiviestipalvelua sekä sosiaalista mediaa. Toive sähköisestä viestinnästä osoittaa, että nuoret miettivät ja pohtivat asioitaan omalla ajallaan ja haluavat saada asiaansa eteenpäin mahdollisimman nopeasti palvelujen ollessa suljettuina. Ainoastaan ensimmäisen työpajan kaikissa vastauksissa tuli esiin pikaviestipalvelu WhatsApp. Työpajaan osallistuneet ovat jo mukana pajan toiminnassa, joten mahdollisesti pajalla käytetään pikaviestipalvelua ja se on koettu hyväksi viestintävälineeksi. Eräs haastateltava toivoi chat-palvelua, mikä vahvistaa käsitystä nuorten odotuksista saada nopeasti ja helposti henkilökohtaista palvelua.

Jos on tilanne että vois ottaa vaikka sähköpostilla yhteyttä ja vaikka viikonloppuisinkin niin näpyttelee sähköpostin sinne ja vaikka ne ois maanantaina sitten yhteydessä. (H2)

No chat mikä on monissa noissa kaupoissa ja joka paikassa, mistä voi siis heti kysyä jotakin että siellä on joku ihminen oikeesti niin niin se on kiva. (H3)

### **Joustavat aukioloajat**

Suurin osa toivoo palvelua saatavan toimisto-aikaan ja palvelua olevan tarjolla joka arkipäivä, jos se on mahdollista. Nuoret esittävät toiveen ilta-aukiololle joku päivä. Aukiolotoiveista voi todeta, että nuorille on tärkeää, että apua saa nopeasti, kun tarve siihen ilmenee. Nuorilla ei välttämättä ole kärsivällisyyttä ja jaksamista odottaa.

Nuoret ei herää kauhean aikasin niin ehkä 9.00 ->. (T2/3)

Kyllä nyt varmasti ainakin kolmesti viikossa auki niin ja useamminkin, mä jotenkin uskoisin että se tulis tarpeen ainaki omasta mielestä ku koska tota on niin paljon asioita mitä ku tästä elämästä on tehty niin vaikiaa kaikki menee niin vaikian kautta. (H1)

Mulle itelle on tärkeätä että se on auki maanantaisin koska mää ite viikonloppuisin mietin kaikkia asioita. (H2)

Varmaan ihan tälleen toimistoaikaan mut sitte että jos joku päivä olis sillee että pääsis illallakin jos on semmosii jotka on jostain kauempaa. (H3)

### **Laaja-alainen tiedotuskanavien hyödyntäminen**

Palvelun tiedottamista koskevat vastaukset ovat vain haastatteluun osallistuneiden osalta, koska työpajan kysymyksissä ei ollut tiedottamista koskevaa kysymystä. Suurin osa toivoi palvelusta tiedottamisen tapahtuvan sosiaalisen median kautta ja lähinnä Instagramin ja Facebookin avulla. Tämä osoittaa, että nuorille luontainen viestintäkanava on sosiaalinen media ja se tavoittaa laajasti nuorisoa. Eräässä vastauksessa tuotiin esiin perinteinen sanomalehti ja sen toivottiin tavoittavan nuorten vanhempia. Vaikuttaa, että nuoret ja vanhemmat toimivat tällä erää eri tiedotuskanavien varassa ja vanhemmat eivät välttämättä edes tiedä, mitä kaikkia palveluja nuorille on tarjolla, mikäli heille syntyy huoli nuoren tilanteesta. Sosiaalisen median lisäksi toisena tärkeänä tiedotuskanavana nostetaan esiin koulutoimijat. Nuoret selkeästi tunnistavat tämän siirtymävaiheen hankaluuden, siirtymisen jatko-opintoihin tai jatko-opintojen jälkeen työelämään ja tarvitsevat apua ja tukea tähän vaiheeseen.

Siis ensinnäkin tuo instagram, facebook ja snäpchat, sitähan kautta nykyään kulukoo kaikki tieto. Mutta tosin siis tuo perushomma että instagrammissa tehä sivustot ja sitä niinku mahdollisimman moni lisää kaveriksi ja jakaa ja facebookki se on yks hyvä. Joo sanotaan vielä että Es-sonbaarin sivut, että se on oikein tiedotuskanava tällä alueella. (H1)

No ehkä kaikkein tehokkainta olis se että se tieto tulis kouluun ja vaikka opinto-ohjaaja sitä sitten niinku valaisis ja tota niin niin jotenki mää aattelisin että lehessäkin vois olla että jos vanhemmat esimerkiksi lukee paikallislehteä ja tietää että nuori tarvii apua, nii jotenki sitä kautta. (H2)

Ainakin tuo youtube video vaikutti hyvältä että joku tällänen. (H2)

Osalle tutkimukseen osallistuneille esitettiin Ohjaamo-toimintaa esittelevä You Tube -video ja tämän esittelyvideon oli eräs haastateltava nostanut esiin hyvänä tiedotuskanavana. Tämä osoittaa, että lyhyt, selkeä ja yksinkertainen palvelun esittely auttaa sisäistämään ja ymmärtämään palvelun mahdollisuudet nopeasti, helposti ja ymmärrettävästi.



## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli ottaa nuoret mukaan Ohjaamo-toimintamallin luomiseen Alajärvi-Vimpeli alueelle. Työpajatyöskentelyn ja teemahaastattelun avulla selvitettiin millaista tukea nuoret tarvitsevat elämän siirtymävaiheissa ja millaisen Ohjaamo-toimintamallin nuoret toivovat alueelleen. Johtopäätöksissä käsitteleen tutkimuksen tuottamia keskeisiä tuloksia ja tulosten pohjalta esittelen Alajärvi-Vimpeli alueen nuorten ihanneohjaamon.

Viime vuosien kehittämisen suuntauksena on ollut asiakkaan osallisuuden ja oman toiminnan lisääminen (Hedemäki ym 2014, 477). Raivio ja Karjalainen (2013,17) kuvaavat osallisuutta syrjäytymisen vastinparina ja Allardtin (1976) hyvinvoinnin ulottuvuuksia mukaillen. Heidän mukaansa osallisuus jakautuu taloudelliseen (HAVING), toiminnalliseen (ACTING) ja yhteisölliseen (BELONGING) osallisuuteen. Tässä tutkimuksessa nämä osallisuuden ulottuvuudet näyttäytyvät nuorten vastauksissa ja toiminnassa. Työpajaan osallistuneet nuoret sekä haastatellut nuoret olivat pääsääntöisesti innostuneita kirjaamaan ja kertomaan näkemyksiään ja kokemuksiaan tarvittavista ja toivotuista palveluista. Haastateltavien nuorten kyky analysoida vastauksiaan oli yllättävää. Aineiston perusteella voin todeta, että nuorten keskuudessa on halukkuutta ottaa kantaa siihen, millainen tuleva Ohjaamo toimintamalli Alajärvi-Vimpeli alueelle luodaan. Tämä mahdollistaa nuorten toiminnallisen osallisuuden toteutumisen (ACTING) ja luo heille mahdollisuuden osallistua omaa elämänsä koskevien palvelujen suunnitteluun (vrt. Allardt 1976). Osallistuakseen itseään koskevien palvelujen kehittämiseen ja suunnitteluun nuoret tarvitsevat kuitenkin runsaasti kannustusta ja rohkaisua. Nuoret eivät lähde välttämättä mukaan omatoimisesti, vaan heitä tulee kontaktoida henkilökohtaisesti. Nuoret tuovat tutkimuksessa esiin, että monelle uudet asiat ovat jännittäviä ja pelottavia. Osallistuminen omien palvelujen suunnitteluun on nuorille epätavallista ja uutta.

Hyvinvointipalveluissa tarvitaan uudenlaista asiakaslähtöistä palvelumuotoilua. Tällä tarkoitetaan asiakkaiden tasaveroista osallisuutta ja heidän asiantuntemuksensa käyttöä palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä. (Laitinen & Niskala, 2014, 14.) Sosiaali- ja työvoimapalveluiden asiakkaila on usein puutteelliset vaiku-

tusmahdollisuudet esimerkiksi työttömyyden, sosiaalisen syrjäytymisen tai toimeentulo-ongelmien vuoksi ja juuri näiden asiakkaiden osallisuuden kehittäminen palveluissa olisikin hyvin tärkeää (Närhi, Kokkonen & Matthies, 2014, 118). Tutkimuksen valossa tulee selkeästi esiin, että nuorilla on hyvä tuntemus omista tarpeistaan ja toiveistaan, mutta vastaavasti heillä ei ole tarvittavaa tietoa, mistä ja mitä palveluja on saatavilla elämän kriittisissä siirtymävaiheissa. Nuorten mukaan ottaminen palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen on tästä näkökulmasta erittäin toivottavaa. Tämä vaatii tasavertaista kohtaamista nuorten kanssa ja samalla edellyttää, että nuorten esittämät toiveet huomioidaan palveluja suunniteltaessa ja kehitettäessä. Nuoret ovat oman elämänsä asiantuntijoita.

Tutkimuksessa tulee ilmi, että nuoret tarvitsevat lähinnä tukea, ohjausta ja neuvontaa elämän siirtymävaiheissa ja käännekohdissa. He tunnistavat tuen tarpeensa, mutta kokevat ettei heillä ole tarpeeksi tietoa tarjolla olevista palveluista ja etuuksista. Nuoret selkeästi arvostavat työtä ja koulutusta, mitä tukee se, että he kokevat tarvitsevansa eniten tukea työllistymiseen ja ammatinvalintaan sekä koulutusneuvontaa. Tiedon puuttuminen nousee vahvasti esille nuorten vastauksissa kaikkien teemojen osalta. Nuoret kokevat katkeruutta, että eivät ole saaneet tarvitsemaansa tukea ja ohjausta. Osalla katkeruus kohdistuu viranomaisiin kohtaan ja osalla sekä viranomaisiin että läheisiin kohtaan. Palvelujärjestelmän virallisuus ja byrokraattisuus pelottaa nuoria ja he kokevat palvelut monimutkaisiksi ja heillä on vaikeuksia selviytyä niistä. Ammattilaisilta nuoret toivovat yksilöllistä apua, tukea ja ohjausta ja tarvittaessa kädestä pitäen ohjausta. Viranomaisten tavoittaminen tulisi nuorten mukaan olla helpompaa ja nopeampaa.

Tutkimuksen mukaan sosiaaliset suhteet ovat nuorille merkityksellisiä ja he toivovat saavansa enemmän tietoa harrastusmahdollisuuksista ja toivovat nuorille enemmän yhteisiä kokoontumispaikkoja. Tämä nostaa esiin nuorten toiveen yhteisöllisestä osallisuudesta (BELONGING) (vrt. Allardt 1976). Henkisen tuen tarve nousee esiin vahvasti nuorten vastauksista. Nuoret kokevat, että heihin kohdistuu palvelujen käyttäjinä ristiriitaisia odotuksia. He kokevat, että heidän odotetaan olevan aktiivisia toimijoita ja ottavan vastuuta omasta tilanteestaan, vaikka samaan aikaan heiltä puuttuu tarvittava tieto palveluista ja etuuksista. Nuoret tarvitsevat kannustusta jakamisensa tueksi. Terveydellisen tuen osalta nuoret kaipaavat ennaltaehkäisevää

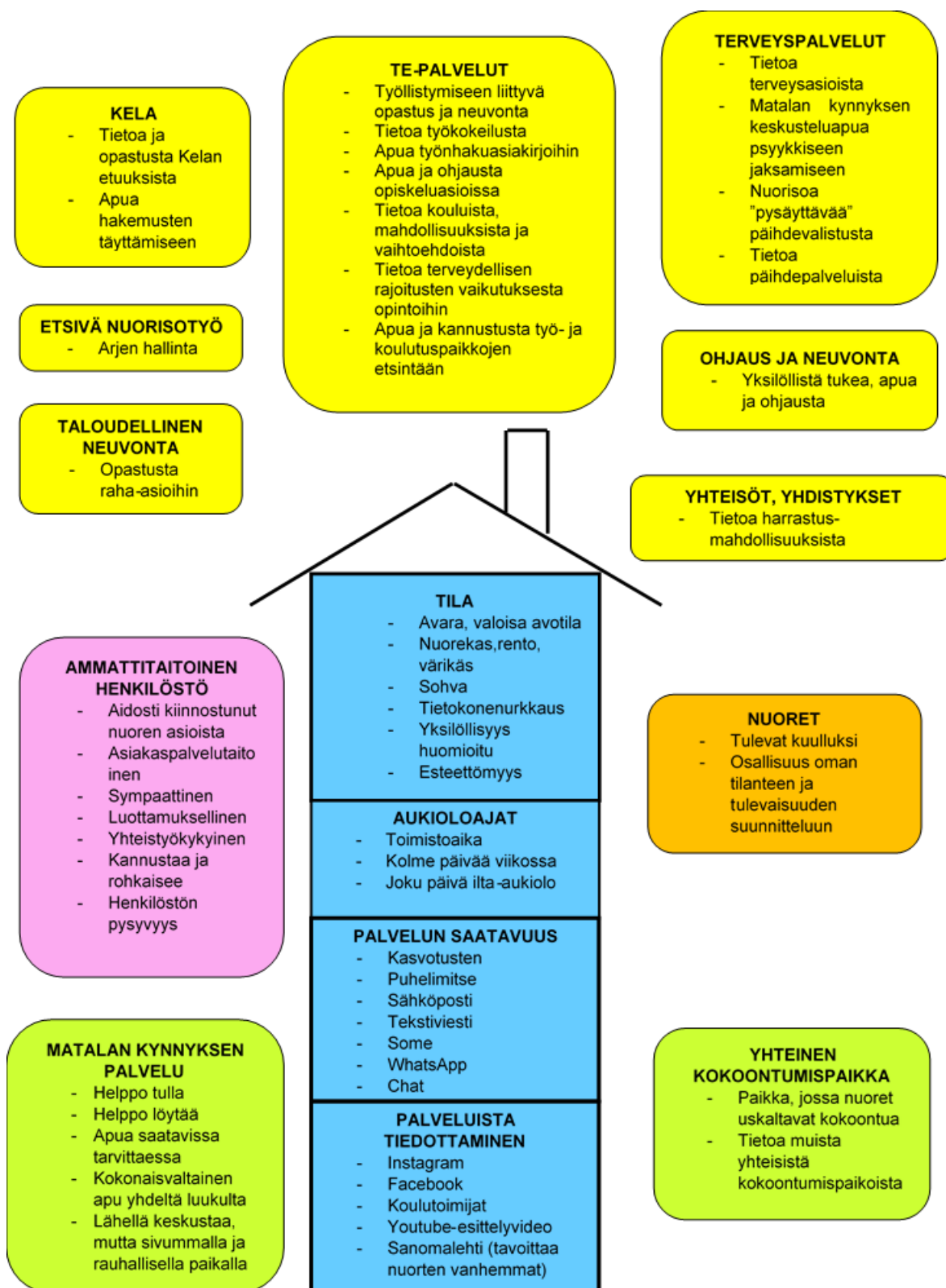
terveydenhuoltoa ja tietoa avun mahdollisuuksista, mikäli ongelmia ilmenee. Taloudellisen tilanteen tueksi nuoret tarvitsevat tietoa Kelan etuuksista sekä mahdollisuuksistaan etuuksiin erilaisissa elämänvaiheissa. Nuoret ovat menettäneet etuuksia tietämättömyytensä vuoksi. Tämä osoittaa nuorten toiveen päästä osalliseksi parempaan taloudelliseen osallisuuteen (HAVING) (vrt. Allardt 1976). Yhteenvetona voidaan todeta, että nuorten osalta osallisuuden ulottuvuuksien toteutumiseksi on vielä työtä jäljellä. Nuorilla itsellään on toiveita osallisuuden ulottuvuuksien saavuttamiseksi, mutta se vaatii lisäksi ammattilaisten apua ja tukea.

Ystävällinen käytös ja käytöstavat ovat asiakastyön kulmakiviä. Rauhalliselle, tarkentavalle ja selkokiehiselle vuorovaikutukselle tulee varata aikaa. Asiakkaan ja hänen asiansa äärelle tulee pysähtyä, hyväksyen ihminen sellaisena kuin hän on. Monilta pulmakokemuksilta voitaisiin välttyä, jos työntekijä rohkenisi kysyä asiakkaalta miten sinä voit ja voinko auttaa. (Hedemäki ym. 2014, 477.) Tutkimuksen perusteella nuorille on erittäin tärkeää, millainen työntekijä palveluissa on. Työntekijöiltä toivottiin aitoa kiinnostusta nuorten asioista, asiakaspalvelutaitoa, sympaattisuutta, luottamuksellisuutta, pysyvyyttä sekä yhteistyökykyä. Nuorille on tärkeää, miten heidät kohdataan. Nuoria tulee kuunnella, kannustaa ja rohkaista. Nuorilta tulisi kysyä entistä useammin, mitä heille kuuluu.

Yhteyksien pitäminen ja asioiden hoitaminen tapahtuu nykyään yhä enemmän verkon kautta. Nuorten auttamistyössä hyödynnetään internetin mahdollisuuksia. (Ylönen 2018, 104.) Ylönen (2018, 119-121) toteaa, että auttamissuhteella verkossa on merkittäviä etuja, mutta myös haittoja, jotka tulee huomioida verkkoauttamista suunniteltaessa ja kehitettäessä. Kasvottomassa auttamisessa non-verbaalien vihjeiden puute vaikeuttaa ymmärtämistä sekä avun kohdentumista oikeaan asiaan. Nuorilla on kuitenkin tarve etsiä apua ja tukea haasteelliseen elämäntilanteeseensa olemassa olevien sosiaalisten suhteiden ulkopuolelta. Tutkimustulosten perusteella nuoret toivovat saavansa palvelua monikanavaisesti, mutta selkeästi eniten kannatusta sai kasvokkain tapahtuva palvelu. Kasvokkain tapahtuva palvelu lisää nuorten mukaan luotettavuutta ja uskottavuutta ja auttaa saamaan kokonaisvaltaisen kuvan nuoresta. Tutkimus puoltaa Ylösen (2018) tavoin non-verbaalien viestien ja vihjeiden merkitystä nuorten kanssa työskennellessä.

Närhen ym. (2014, 144) mukaan niissä palveluympäristöissä, joissa voidaan kohdata kansalaisia vapaammin, on enemmän edellytyksiä rakentaa tasa-arvoa, tukea vastavuoroista ja kohtaavaa kansalaisuutta sekä aktiivista toimijuutta. Tutkimustulokset osoittavat, että nuoret kaipaavat palvelua juuri matalalla kynnyksellä ja yhdeltä luukulta. Tarvitaan palvelua, jonne on helppo tulla, helppo lähestyä ja helpot kulkuyhteydet. Palvelua toivotaan saatavan joustavasti ja tarpeen mukaan. Nuorten toiveissa on perinteisten virastojen sijaan uudentyyppinen toimintaympäristö.

Lopuksi olen laatinut Alajärvi-Vimpeli alueen Ohjaamosta nuorten toiveiden mukaisen ihanneohjaamon. (Kuvio 6).



Kuvio 6. Alajärvi-Vimpeli alueen nuorten ihanneohjaamo.

Nuoret toivovat saavansa Ohjaamosta tietoa, ohjausta ja neuvontaa, joten heidän toiveensa eivät poikkea tältä osin Ohjaamon perusmallista. Poikkeuksen toiveissa

tekee sosiaalipalvelut, joita tutkimuksessa nuoret eivät nostaneet erityisemmin esiin. Nuoret viittasivat aikaisempiin sosiaalitoimen palveluihin, mutta vaikuttaa, että toimeentulotuen siirtymisen myötä nuorilla ei ole käsitystä sosiaalitoimen nykyisistä palveluista.

## 7 POHDINTA

Tässä luvussa pohdin tutkimusprosessiani sekä ammatillista oppimistani. Pohdinnassa en lähde erikseen käsittelemään itse tutkimustuloksia, vaan keskityn ainoastaan tutkimusprosessiini. Lisäksi nostan esiin pohtimiani jatkotutkimusehdotuksia.

Tutkimusprosessin alkuperäinen aikataulu ei toteutunut, koska oli erittäin haasteellista saada nuoria mukaan tutkimukseen ja aineiston keräämiseen meni ennalta ajateltua enemmän aikaa. Opinnäytetyön tekeminen oli antoisa ja opettavainen, mutta samalla haasteellinen ja stressinsietokykyä koetteleva prosessi. Opinnäytetyö yhdistettynä palkkatyöhön, pitkään työmatkaan ja monipuolisesti harrastavan lapsiperheen arkeen vaati välillä hikeä, tuskaa ja jopa kyyneleitä, mutta ennen kaikkea se edellytti itseltäni organisointikykyä ja asioiden delegointia. Perheeltä vaadittiin vastaavasti ymmärrystä ja kärsivällisyyttä ja heiltä saamani tuki ja kannustus oli äärimmäisen tärkeä ja auttoi jaksamaan vaikeidenkin hetkien yli kohti päämäärää ja tutkinnon loppuunsaattamista. Ystäväni, entisen kollegani ja opiskelukaverini kanssa käydyt keskustelut ja vertaistuki olivat kantavana voimana opinnäytetyöprosessin etenemisessä.

Aloitin opinnäytetyön aiheen pohdinnan keväällä 2017. Aihetta pohtiessani minulle oli muodostunut jo selkeä kuva haluamastani kohderyhmästä. Alusta alkaen oli selvää, että tutkimukseni kohteena on jokin asiakasryhmä ja heidän kokemuksensa ja mielipiteensä. Toimin työssäni asiantuntijana tuetun työllistymisen palveluissa ja työn kautta olen kokenut, että asiakkaiden omien mielipiteiden esiin saaminen on tärkeässä roolissa asiakasta autettaessa ja eteenpäin ohjatessa (Aaltonen ym. 2015,10). Haaveenani oli opinnäytetyön aihetta miettiessäni, että voisin yhdistää tutkimukseeni asiakkaiden osallisuutta ja huomioida heidän näkökulmansa. Kohderyhmäksi valikoitui lopulta asiakkaista kenties haasteellisin ryhmä eli nuoret, mutta olin valmis tarttumaan tähän haasteeseen. Aiheeseen liittyvää materiaalia oli tarjolla runsaasti ja alussa oli vaikeuksia rajata aihealuetta ja keskittyä olennaisimpaan materiaaliin. Opin olemaan kriittinen niin lähdemateriaalin suhteen kuin myös oman tekstini suhteen.

Itse tutkimuksen toteuttaminen opetti minulle, että aikataulua ei saa luoda liian tiukaksi ja vaikeuksien kauttakkin on mahdollista päästä maaliin. Nuorten tavoittaminen

oli ajateltua haasteellisempaa ja monikanavaisten tiedotusvälineiden ja yhteistyötohojen hyödyntäminen tuli hyvin tutuksi prosessin edetessä. Laajasta markkinoinista huolimatta ensimmäiseen työpajaan ei tullut osallistujia, mikä oli suuri pettymys itselleni. Tämä kuitenkin opetti minulle periksiantamattomuutta ja päättävyyttä ja pakotti miettimään uusia keinoja nuorten tavoittamiseksi. Suurimpia haasteita opinnäytetyössäni oli kohderyhmän nuorten saaminen mukaan tutkimukseen. Nuoret tarvitsevat henkilökohtaista kontaktointia ja rohkaisua osallistuakseen tutkimukseen. Kontaktit työpajoihin osallistuviin nuoriin hankin toimipaikkojen avulla ja tämän vuoksi työpajoihin valikoitui vain pajalla toimenpiteessä läsnä olevia nuoria. Myös haastateltavat valikoituivat yhteistyötohojen työntekijöiden avulla, joten kaikkien heikommassa asemassa olevia nuoria ei välttämättä tavoitettu.

Laajentaakseni osaamistani tutkimuksen teon osalta halusin tehdä kvalitatiivisen tutkimuksen, koska aiemmissa opinnoissani tekemäni tutkimus oli kvantitatiivinen. Tämä haaveeni toteutui nuorten kokemuksia ja mielipiteitä tutkittaessa. Lisäksi halusin opetella käyttämään erilaisia tutkimusmetodeja ja sen vuoksi pohdin eri vaihtoehtojen välillä, että mitä metodeja tutkimuksessani voisin käyttää. Päädyin työpajaan ja myöhemmin mukaan tulivat teemahaastattelut. Työpaja oli hyvä vaihtoehto nuorten kanssa, koska heillä oli mahdollisuus vaikuttaa ilman, että olivat äänessä. Tästä huolimatta työpajoissa syntyi myös keskustelua ja nuoret saivat ryhmästä vertaistukea itselleen. Toisaalta pohdin, että ohjasiko työpajoissa toisten antamat vastaukset toisia, koska siellä jokaisella oli mahdollisuus nähdä toistensa vastaukset. Työpajoissa olisi täytynyt huomioida, että jokainen vastaaja olisi vastannut eri värisille tarralapuille, jolloin olisi ollut mahdollista eritellä koodaamalla myös työpajan vastaajat. Työpajassa vastaajien tehtävänä oli lisäksi valita jokaisen kysymyksen kohdalta itselleen tärkein asia, mutta tätä ei ollut mahdollista huomioida tutkimuksessa, koska kaikki eivät valintaa tehneet ja tehtävä osoittautui siltä osin turhaksi.

Ennakkoon pohdin, että työpajatyöskentely on taloudellisesti ja ajallisesti kannattavaa, koska siinä on mahdollista kerätä aineistoa useammalta henkilöltä samalla kertaa. Omassa tutkimuksessani tämä ei kuitenkaan toteutunut, koska osallistujien määrä oli hyvin vähäinen. Työpajan lisäksi oli hyvä tehdä myös teemahaastattelut, koska muuten aineisto olisi jäänyt liian vaatimattomaksi. Teemahaastattelut olivat



opettavaisia ja niissä koin haasteelliseksi pitäytyä tutkijan roolissa, koska oman organisaationi kautta minulla oli ennestään tietoa useista tutkimuksen teemoihin liittyvistä asioista. Toinen haaste oli oppia pysymään hiljaa ja vain kuunnella ja tarvittaessa esittää täydentäviä kysymyksiä.

Tutkimuksessa tutkijalla on valta määritellä tutkimuskysymykset, ohjata vuorovaikutustilannetta ja kirjoittaa ja tulkita tulokset, mutta hän on myös riippuvainen tutkittavista. Tutkimuksen toteuttamiseen hän tarvitsee tutkittavia. Tämä rajoittaa tutkijaa toimimasta omien ajatustensa ja tuntemustensa suhteen täysin rehellisesti. (Kuula 2006, 155.) Oman roolini pyrin pitämään puolueettomana ja pitäytymään tutkittaville tutkimuksen kautta, en edustamani organisaation edustajana. Tutkijana pyrin ymmärtämään ja kuulemaan osallistujia omana itsenään.

Aineistoa oli lopulta erittäin paljon ja haastetta oli rajata aineistoa ja karsia siitä tutkimuksen kannalta epäoleellinen pois. Aineisto oli kokonaisuudessaan mielestäni hyvin laadukasta ja siinä olisi ollut aineksia tehdä jatkotutkimusta. Aineistoanalyysiksi valitsin pitkän harkinnan, pohdinnan ja vaihtoehtovertailujen jälkeen sisällyönanalyysin runsaasta aineistosta huolimatta. Aineiston määrästä johtuen sisällyönanalyysi oli aikaa vievä, mutta lopputulokseen olin tyytyväinen. Hyvin tehty analyysi nopeutti ja helpotti tutkimustulosten auki kirjoittamista. Lisäksi pitämäni tutkimuspäiväkirja auttoi minua raportoinnissa, koska siihen oli mahdollista palata aina tarpeen mukaan. Päiväkirjaan kirjasin tutkimuksen toteuttamisen lisäksi omia ajatuksiani ja pohdintojani koko tutkimusprosessin ajan. Monien vastoinkäymisten seurauksena aikataulu ei toteutunut alkuperäisen suunnitelman mukaisesti, mutta tutkimukseni toteutin hyvää tieteellistä tapaa noudattaen.

Opinnäytetyön myötä olen kasvanut ammatillisesti ja uskon olevani entistä parempi asiantuntija nuorten asiakkaiden kanssa työskennellessäni. Olen oppinut kiinnittämään entistä enemmän huomiota nuorten kuuntelemiseen ja kannustamiseen sekä muistan entistä useammin kysyä nuorelta, että mitä hänelle kuuluu. Tutkimusprosessi on antanut minulle itselleni paljon ja toivon, että tutkimuksestani on apua ja hyötyä Järvi-Pohjanmaan alueen Ohjaamoja käynnistäville verkostoille.

Jatkotutkimusehdotuksia kertyi tutkimusprosessin aikana ja mielestäni olisi mielenkiintoista selvittää verkoston työntekijöiden näkemyksiä ja toiveita tulevan Ohjaamon osalta Järvi-Pohjanmaalla. Nuorten osalta vastaavasti olisi mielenkiintoista selvittää heidän kokemuksiaan Ohjaamotoiminnasta sen jälkeen, kun toiminta on ollut jo käynnissä jonkun aikaa. Lisäksi koko aluetta ajatellen olisi hienoa vertailla miten erilaisia Ohjaamot ovat Etelä-Pohjanmaan kunnissa.

Haluan esittää kiitokseni yhteistyöstä tutkimuksen mahdollistajalle Etelä-Pohjanmaan Ohjaamo-hankkeelle ja erityisesti hankkeen projektipäällikölle. Kiitokset myös yhteistyötahoille tutkimukseen osallistuneiden hankkimisesta sekä ohjaaville opettajilleni opinnäytetyön ohjaamisesta. Erityisen suuri kiitokseni kuuluu tutkimukseen osallistuneille rohkeille nuorille, jotka osallistumisellaan halusivat olla vaikuttamassa alueelle tulevan Ohjaamon palveluihin.

## LÄHTEET

- Aaltonen, K. 2011 (toim.). Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Aaltonen, S., Berg, P. & Ikäheimo, S. 2015. Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Nuorisotutkimusverkosto, Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 160, Kenttä.
- Aaltonen, S., Berg, P. & Ikäheimo, S. 2015. Lopuksi: mitä rekisterit ja haastattelut kertovat meille syrjäytymisestä, nuorista ja palveluista? Teoksessa S. Aaltonen, P. Berg & S. Ikäheimo. Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Nuorisotutkimusverkosto, Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 160, Kenttä, 128-133.
- Aaltonen, S & Berg, P. 2015. Nuorten ja palveluntarjoajien kohtaamiset. Teoksessa S. Aaltonen, P. Berg & S. Ikäheimo. Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Nuorisotutkimusverkosto, Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 160, Kenttä, 41-127.
- Aaltonen, S & Kivijärvi A. 2017. Hyvinvointipalvelut ja nuoret aikuiset – Ohjausta monimutkaistuneissa siirtymissä. Teoksessa S. Aaltonen, & A. Kivijärvi (toim.) Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Nuorisotutkimusseura ry. Nuorisotutkimusverkosto, julkaisuja 198, Tiede, 7-23.
- Alanen, O. 2015. Nuoret osallisiksi. Teoksessa M. Määttä & A. Määttä (toim.) Parempia ratkaisuja koulutuksen ja työn ulkopuolella olevien nuorten tukemiseen. [Verkkojulkaisu]. Valtion selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 16/2015. 77-89. [Viitattu 7.1.2018]. Saatavana: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79533/parempia%20ratkaisuja%20koulutuksen%20ja.pdf?sequence=1>
- Alatalo, J., Mähönen, E. & Räisänen, H. 2017. Nuorten ja nuorten aikuisten työelämä ja sen ulkopuolisuus. [Verkkojulkaisu]. Työ- ja elinkeinoministeriö 76/2017. [Viitattu 7.1.2017]. Saatavana: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79182/nuorten%20ty%c3%b6el%c3%a4m%c3%a4%20ja%20sen%20ulkopuolisuus%202017.pdf?sequence=1>
- Allardt, E. 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Porvoo: WSOY.
- Ahola, E., Haapala, K., Häkli, E., Riipi, M. & Siurala L. 2011. Monialaisen yhteistyön toimintamalleja. Teoksessa K. Aaltonen (toim.). Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Helsinki: Tietosanoma Oy, 115-149.

- Arnkil, T. & Seikkula, J. 2014. "Nehän kuunteli meitä!". Dialogeja monissa suhteissa. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.
- Barnes, M. & Cotterell, P. 2012. User involvement in services. Teoksessa M. Barnes, & P. Cotterell (toim.) Critical perspectives on user involvement. Bristol: The Policy Press, 73-77.
- Elämässä eteenpäin – ohjausta alle 30-vuotiaille. 19.3.2017. [Verkkosivu]. [Viitattu 27.11.2017]. Saatavana: <https://goo.gl/r57vFn>
- Euroopan komissio 24.10.2017. Mikä on ESR? [Verkkosivu]. [Viitattu 6.4.2018]. Saatavana: <http://ec.europa.eu/esf/main.jsp?catId=35&langId=fi>
- European Commission. Ei päiväystä. Employment, Social affairs & inclusion. [Verkkosivu]. [Viitattu 6.4.2018]. Saatavana: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1036&langId=en>
- Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman hankkeen kuvaus. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. [Viitattu 27.11.2017]. Saatavana: <https://www.eura2014.fi/rrtiepa/projekti.php?projektikoodi=S20822>
- Eurostat. 7/2017. Statistics on young people neither in employment nor in education or training. [Verkkosivu]. [Viitattu 11.4.2018]. Saatavana: [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Statistics\\_on\\_young\\_people\\_neither\\_in\\_employment\\_nor\\_in\\_education\\_or\\_training#Young\\_people\\_neither\\_in\\_employment\\_nor\\_in\\_education\\_or\\_training](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Statistics_on_young_people_neither_in_employment_nor_in_education_or_training#Young_people_neither_in_employment_nor_in_education_or_training)
- Hakala, J. 2010. Tutkimusmenetelmän valinnasta. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 3.uud. ja täyd. painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 12-25.
- Hautala, T. 2017. Johtamisteoriat. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Luento 9.11.2017.
- Hedemäki, T., Kokkonen, T., Malinen, J., Niskala, A. Näkkäläjärvi, A. & Ruotsala, P. 2014. Filppa, V. & Hietanen, S. (toim.), Sosiaali- ja terveystieteiden viidakkossa – Yhdessä oppien, yhteisesti kehittämisen. Teoksessa M. Laitinen & A. Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. 2. painos. Tampere: Osuuskunta Vastapaino, 459-478.
- Helander, J., Leppänen, A., Pasanen, M., Pukkila, P., Sesay, A. & Uusinoka, S. 2017. Teoksessa M. Määttä (toim.) Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014-2017. Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus, 102-114.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Härkönen, R. 2016. Suomessa vähintään 70 000 syrjäytynyttä. Turun Sanomat 25.1.2016.
- Isoherranen, K. 2012. Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Helsingin yliopiston sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 2012:18. Akateeminen väitöskirja. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.
- Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. [Verkojulkaisu]. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 33/2017. [Viitattu 12.4.2018]. Saatavana: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN\\_ISBN\\_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1)
- Juvonen, T. 2014. Nuorten aikuisten autonomisen toimijuuden jännitteinen rakentuminen ammatillisen etsivän työn kontekstissa. Teoksessa M. Laitinen & A. Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. 2. painos. Tampere: Osuuskunta Vastapaino, 327-354.
- Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja.
- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja.
- Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.
- Katisko, M., Kolkka, M. & Vuokila-Oikkonen, P. 2014. Moniammatillinen ja monialainen osaaminen sosiaali- terveys- kuntoutus- ja liikunta-alojen koulutuksessa. Malli työssäoppimisen ja ammattitaitoa edistävän harjoittelun toteutusta varten. Opetushallitus. Raportit ja selvitykset 2014:2. [Verkojulkaisu]. [Viitattu 13.4.2018]. Saatavana: [http://www.utbildningsstyrelsen.fi/download/155899\\_moniammatillinen\\_ja\\_monialainen\\_osaaminen\\_sosiaali\\_terveys\\_kuntoutus\\_ja\\_lii.pdf](http://www.utbildningsstyrelsen.fi/download/155899_moniammatillinen_ja_monialainen_osaaminen_sosiaali_terveys_kuntoutus_ja_lii.pdf)
- Kautto, T., Korpilauri, T., Pudas, M. & Savonmäki, P. 2017. Ohjaamojen synty ja kehittämishaasteet. Teoksessa M. Määttä (toim.) Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014-2017. Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus, 14-20.

- Kohtaamo 5.9.2017. Ohjaamojen vakinaistamisen toimeenpano täsmentyy. [Verkkosivu]. [Viitattu 27.11.2017]. Saatavana: <https://goo.gl/Wv1yoD>
- Kontio, M. 2010. Moniammatillinen yhteistyö. [Verkkojulkaisu]. Oulu: TUKEVA-hanke. [Viitattu 13.4.2018]. Saatavana: <http://www.oulu.ouka.fi/seutu/tukeva/Moniammatillinen-julkaisu.pdf>
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Laitinen, M. & Niskala, A. 2014. Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Teoksessa M. Laitinen & A. Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. 2. painos. Tampere: Osuuskunta Vastapaino, 9-16.
- Lidman, J. 2017. Ohjaamojen monialainen yhteistyö tukee pitkäaikaistyöttömien nuorten hyvinvointia. Teoksessa M. Määttä (toim.) Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014-2017. Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus, 67- 70.
- L 21.12.2016/1285. Nuorisolaki. [Viitattu 26.3.2018] Saatavana: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285>
- Matthies, A-L. 2014. How Participation, Marginalization and Welfare Services are connected. Teoksessa L. Uggerhøj & A-L. Matthies. Participation, marginalization and welfare services: Concepts, politics and practices across European countries. Farnham: Ashgate cop, 3-18.
- Matthies, A-L. 2017. Osallistumisen lupaus ja petos hyvinvointipalveluissa. Sosiologia 54 (2), 150-166.
- Melin, H. 2011. Yhteenveto ja keskustelu. Teoksessa T. Kuokkanen, H. Melin, P. Naumanen & T. Painilainen. "Elämän suuntaviivat vähän hukassa" Tutkimus nuorten huono-osaisuudesta. Turku: Turun yliopisto, sosiaalitieteiden laitos, Sosiologia. Sosiologian tutkimuksia A 32, 125-131.
- Metteri, A. 2014. Terveys- ja sosiaalityö, eriarvoistava sosiaalipolitiikka ja asiakkaiden kohtuuttomat tilanteet. Teoksessa A. Metteri, H. Valokivi & S. Ylinen (toim.) Terveys ja sosiaalityö. Jyväskylä: PS-kustannus, 296 – 326.
- Myrskylä, P. 1.2.2012. Hukassa – Keitä ovat syrjäytyneet nuoret? [Verkkojulkaisu]. EVA analyysi No 19. [Viitattu 4.4.2018]. Saatavana: <http://www.eva.fi/wp-content/uploads/2012/02/Syrjailyminen.pdf>
- Mäkinen, S & Halonen, T. 2017. Januskasvoinen portinvartija: ohjaus tukena ja kontrollina julkisissa palveluissa. Teoksessa S. Aaltonen & A. Kivijärvi (Toim.) Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Nuorisotutkimusseura ry. Nuorisotutkimusverkosto, nro 198, Tiede. Julkaisu, 151-172.

- Määttä, M. 2017. Johdattelu kirjaan. Teoksessa M. Määttä (toim.) Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014-2017. Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus, 7-11.
- Määttä, M. (toim.) 2017. Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014-2017. Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus.
- Määttä, M. 2015. Yksittäisistä toimenpiteistä hyvin johdetuksi kokonaisuudeksi. Teoksessa M. Määttä & A. Määttä (toim.). Parempia ratkaisuja koulutuksen ja työn ulkopuolella olevien nuorten tukemiseen. [Verkkajulkaisu] Valtion julkaisu- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 16/2015. [Viitattu 11.4.2018]. 27-31. Saatavana: [http://vnk.fi/documents/10616/1456483/VNK+16\\_2015.pdf/2efb35eb-0f6e-4428-93bf-5998df7d983d?version=1.0](http://vnk.fi/documents/10616/1456483/VNK+16_2015.pdf/2efb35eb-0f6e-4428-93bf-5998df7d983d?version=1.0)
- Määttä, M. & Määttä, A. (toim.) 2015. Parempia ratkaisuja koulutuksen ja työn ulkopuolella olevien nuorten tukemiseen. [Verkkajulkaisu] Valtion julkaisu- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 16/2015. [Viitattu 11.4.2018]. Saatavana: [http://vnk.fi/documents/10616/1456483/VNK+16\\_2015.pdf/2efb35eb-0f6e-4428-93bf-5998df7d983d?version=1.0](http://vnk.fi/documents/10616/1456483/VNK+16_2015.pdf/2efb35eb-0f6e-4428-93bf-5998df7d983d?version=1.0)
- Nieminen, J. 2017. Ohjaamot ja nuorten osallisuus. Teoksessa M. Määttä (toim.) Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014-2017. Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus, 42-46.
- Nuorisotakuu. Ei päiväystä. Nuorisotakuu auttaa eteenpäin. [Verkkosivusto]. [Viitattu 10.4.2018]. Saatavana: <http://nuorisotakuu.fi/tietoa-nuorisotakuusta>
- Nuorisotakuu. 25.11.2014. Nuorille suunnatun Ohjaamo-toiminnan käynnistäminen ja kehittäminen. [Verkkosivu]. [Viitattu 27.11.2017]. Saatavana: <https://goo.gl/mTvBy2>
- Nuorisotutkimusseura ry. 20.3.2018. Nuorisobarometri 2017: Nuoret suhtautuvat myönteisesti oppimiseen ja koulutukseen. [Verkkosivu]. [Viitattu 6.4.2018]. Saatavana: <https://www.nuorisotutkimusseura.fi/ajankohtaista/uutiset/1816-nuorisobarometri-2017-nuoret-suhtautuvat-myoenteisesti-oppimiseen-ja-koulutukseen>
- Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies, A-L. 2014. Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdoja sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa M. Laitinen & A. Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. 2. painos. Tampere: Osuuskunta Vastapaino, 113- 145.
- Ohjaamo. Ei päiväystä. Elämässä eteenpäin – ohjausta alle 30-vuotiaille. [Verkkosivusto]. [Viitattu 10.4.2018]. Saatavana: <http://ohjaamot.fi/etusivu>
- Ohjaamo. Ei päiväystä. Mistä oikein on kyse? [Verkkosivusto]. [Viitattu 9.4.2018]. Saatavana: <http://ohjaamot.fi/mista-oikein-on-kyse->

- Ohjaamo. Ei päiväystä. Taustaa ja historiaa. [Verkkosivusto]. [Viitattu 11.4.2018]. Saatavana: <http://ohjaamot.fi/taustaa-ja-historiaa>
- Palola, E., Hannikainen-Ingman, K. & Karjalainen, V. 2012. Nuorten syrjäytymistä on tutkittava pintaa syvemmältä. [Verkkolehtiartikkeli]. Yhteiskuntapolitiikka 77 (3), 310-315. [Viitattu 8.1.2018]. Saatavana: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/102895/palola.pdf?sequence=1>
- Palsanen, K. & Kääriäinen, A. 2016. Asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoiminnallisen työskentelyn merkitykset ja seuraukset. Teoksessa M. Satka, I. Julkinen, A. Kääriäinen, R. Poikela, L. Yliruka & H. Muurinen (toim.) Käytäntötutkimuksen taito. Heikki Waris -instituutti ja Mathilda Wrede – institutet, 184 – 205.
- Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa M. Laitinen & A. Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus, 19-74.
- Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Teoksessa T. Era (toim.) Osallisuus - oikeutta vai pakkoa? Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156, 12-34.
- Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2011. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Schmid, G. 2008. Full employment in Europe. Managing labour market transitions and risks. Cheltenham: Edward Elgar.
- Siisiäinen, M. 2014. Työtä vailla olevat nuoret. Teoksessa K. Lempiäinen & T. Silvasti (Toim.) Eriarvoisuuden rakenteet. Haurastuvat työmarkkinat Suomessa. Tampere: Vastapaino, 91-125.
- Siurala, L. 2011. Moniammatillinen työ ja sen siirtyminen verkkonuorisotyöhön. Teoksessa K. Aaltonen (toim.) Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Helsinki: Tietosanoma Oy, 140-150.
- Sotkanet. Ei päiväystä. Tilastotietoja suomalaisten terveydestä ja hyvinvoinnista. [Verkkosivu] [Viitattu 24.9.2018]. Saatavana: <https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/index>
- Teittinen, P. 2017. Suomessa on jo lähes 70 000 syrjäytynyttä nuorta, etenkin poikien asema on heikentynyt – Professori kertoo viisi konkreettista keinoa syrjäytymisen ehkäisyyn. Helsingin Sanomat 24.10.2017.
- Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.



- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Valtioneuvosto 2017. Ratkaisujen Suomi: Puolivälin tarkistus. Hallituksen toimintasuunnitelma vuosille 2017 – 2019. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 27.11.2017]. Saatavana: [http://valtioneuvosto.fi/documents/10616/4610410/Toimintasuunnitelma+H\\_5\\_2017+280417.pdf#page=41](http://valtioneuvosto.fi/documents/10616/4610410/Toimintasuunnitelma+H_5_2017+280417.pdf#page=41)
- Valtioneuvosto 2016. Toimintasuunnitelma strategisen hallitusohjelman kärkihankkeiden ja roformien toimeenpanemiseksi 2015 – 2019. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 27.11.2017]. Saatavana: <http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/321857/Toimintasuunnitelma+strategisen+hallitusohjelman+k%C3%A4rkihankkeiden+ja+reformien+toimeenpanemiseksi+2015%E2%80%932019%2C+p%C3%A4ivitys+2016/305dcb6c-c9f8-4aca-bbbb-1018cd7a1fd8>
- Ylönen, K. 2018. Nuoren ja työntekijän välinen auttamissuhde verkossa – verkko-ympäristön edut ja haasteet. Teoksessa T. Juvonen, J. Lindh, A. Pohjola & M. Romakkaniemi (toim.) Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. Helsinki: UNIPress, 104-133.

## LIITTEET

Liite 1. Opinnäytetyötä koskeva sopimus

Liite 2. Kutsu 20-29-vuotiaille

Liite 3. Saatekirje 20-29-vuotiaille

Liite 4. Taustatieto- ja suostumuslomake työpajaan osallistuneille

Liite 5. Työpajan kysymykset

Liite 6. Kutsu alle 30-vuotiaille

Liite 7. Saatekirje alle 30-vuotiaille

Liite 8. Taustatieto- ja suostumuslomake haastateltaville

Liite 9. Teemahaastattelun kysymysrunko

## LIITE 1 Opinnäytetyötä koskeva sopimus



### OPINNÄYTETYÖTÄ KOSKEVA SOPIMUS

#### 1. OSAPUOLET

1. Seinäjoen Ammattikorkeakoulu Oy ("SeAMK")  
Y-tunnus: 2539767-3

Ohjaava opettaja: Tiilikka Tiina

2. Opiskelija(t): Paloheimo-Aunmaa Minna

3. Toimeksiantaja/ Yhteistyöorganisaatio ("Yhteistyötaho"):  
Koulutuskantayhtymä Sedu

#### 2. SOPIMUKSEN KOHDE JA TARKOITUS

Tämän Sopimuksen kohteena on Opiskelijan AMK- / YAMK-tutkinnon opintoihin liittyvä opinnäytetyö ja sen julkaisu. Opinnäytetyö toteutetaan työelämäyhteistyössä Yhteistyötahon kanssa. Opintopisteissä mitattuna opinnäytetyön laajuus on 15 opintopistettä AMK-tutkinnossa ja 30 opintopistettä YAMK-tutkinnossa.

Opiskelija tekee opinnäytetyön ja sen julkaisun seuraavasta aiheesta:

Nuoret osallisena Ohjaamo-toimintamallin luomisessa - Järvi-Pohjanmaan 20-29-vuotiaiden näkemys tarvittavista palveluista.



Opinnäytetyölle asetetaan seuraavat tavoitteet ja tehtävät:

Opinnäytetyön avulla selvitetään millaisen Ohjaamo-toimintamallin Järvi-Pohjanmaan nuoret toivoisivat alueellaan olevan. Selvitetään millaisin keinoin nuoret tarvitsevat apua ja miten nuoret toivovat palvelua saatavan alueellaan.

### 3. SOPIMUKSEN VOIMASSAOLOAIKA

Sopimus tulee voimaan kun kaikki sopijaosapuolet ovat allekirjoittaneet sen, ja on sen jälkeen voimassa opinnäytetyöprojektin aloituspäivästä alkaen koko opinnäytetyöprojektin keston ajan.

Opinnäytetyöprojekti alkaa suunnitelman mukaan

01.12.2017 ja päättyy 31.12.2018

### 4. OPINNÄYTETYÖN SUORITTAMINEN JA OHJAUS

SeAMK vastaa opinnäytetyön kokonaisohjauksesta ja -arvioinnista. SeAMK ei kuitenkaan vastaa opinnäytetyön toteuttamisesta. SeAMKin puolesta opinnäytetyötä ohjaa ja valvoo:

Nimi: Tiilikka Tiina	Nimi:
Asema: Yliopettaja	Asema:

Yhteistyötahon puolelta opinnäytetyön yhteyshenkilö on:

Nimi: Annukka Haapa-aho
Asema: Projektipäällikkö Ohjaamo EP (ESR)

Yhteistyötaho osallistuu opinnäytetyön ohjaamiseen seuraavasti:

Projektipäällikkö Annukka Haapa-aho antaa neuvoja/kommentteja pyydettyäessä.

## 5. JULKISUUS

Opinnäytetyö on julkinen.

Opiskelija voi julkaista opinnäytetyön ja sen tiivistelmän sähköisesti ammattikorkeakoulujen kaikille avoimessa Theseus-julkaisutietokannassa:

☒ Kyllä ☐ Ei

## 6. SOPIMUKSEEN SOVELLETTAVAT YLEISET EHDOT

Tähän sopimukseen sovelletaan täysimääräisesti ohessa liitteenä 1 olevia Seinäjoen Ammattikorkeakoulu Oy:n opinnäytetyösopimuksen yleiset ehdot.

## 7. OSAPUOLTEN ALLEKIRJOITUKSET

Tämä sopimusta on tehty kolme (3) samanaista kappaletta, yksi SeAMKille, yksi Opiskelijalle ja yksi Yhteistyötaholle.

Paikka ja aika: , . .20

Seinäjoen Ammattikorkeakoulu Oy

Nimi: Tiilikka Tiina

Asema: Yliopettaja

Paikka ja aika: Alavus, 10.02.2018

Opiskelija(t)

Nimi: Paloheimo-Aunma Minna

Nimi:

Paikka ja aika: 14.2.2018

Yhteistyötaho

Nimi: Haapa-aho Annukka


Asema: Projektipäällikkö

**LIITE 2 Kutsu 20-29-vuotiaille**

**TÄMÄ KUTSU KOSKEE SINUA,  
ALAJÄRVEN JA VIMPELIN  
20-29 -VUOTIAS NUORI AIKUINEN!**

**Tule kertomaan toiveesi, haaveesi ja ideasi alueen  
ohjauspalvelujen kehittämiseksi**

**Hotelli-Ravintola Alvariiniin, Paavolantie 1  
20.3.2018 klo 18.00**

Sinulla on oiva mahdollisuus tuoda äänesi kuuluviin siitä, millaisia palveluja kehitteillä olevassa Ohjaamossa tulisi olla tarjolla nuorille ja nuorille aikuisille. Osallistujien kesken arvotaan mm. elokuvalippuja 

**Olet lämpimästi tervetullut, mielipiteesi on arvokas!**

Minna Paloheimo-Asunmaa, SEAMK opiskelija  
Tilaisuus on osa opinnäytetyöprosessia.

Kahvitarjoilun vuoksi pyydämme ennakoilmoittautumista 15.3.2018 mennessä,  
mutta voit myös tulla mukaan ilman ilmoittautumista.  
Ilmoittautumiset ja lisätietoja osoitteeseen [minna.paloheimo-asunmaa@seamk.fi](mailto:minna.paloheimo-asunmaa@seamk.fi)



## LIITE 3 Saatekirje 20-29-vuotaille



Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Elinkeino-, liikenne- ja  
ympäristökeskus

**sedu**

### Tervehdys 20-29 -vuotias nuori aikuinen!

Olen sosiaalialan ylempää AMK-tutkintoa suorittava opiskelija Seinäjoen Ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötä, jonka tavoitteena on selvittää, *millaisia palveluja Alajärven ja Vimpelin nuoret tarvitsevat ja mitä palveluja he toivovat alueelle suunniteltavaan Ohjaamoon*. Toiseksi selvitetään, *millaisin tavoin palveluja toivotaan olevan tarjolla*. Opinnäytetyöni teen Ohjaamo Etelä-Pohjanmaa (ESR)- hankkeelle. Ohjaamot ovat valtakunnallista toimintaa ja ne on tarkoitettu alle 30-vuotiaille nuorille. Ohjaamot tarjoavat nuorille henkilökohtaista neuvontaa, ohjausta ja tukea esimerkiksi ammatinvalintaan, työllistymiseen ja muihin elämään liittyviin kysymyksiin.

Tavoitteenani on ottaa Sinut mukaan palvelujen kehittämiseen ja Alajärvi-Vimpeli alueen Ohjaamon luomiseen. Toivon, että osallistuisit tutkimukseeni. Tiedot kerätään työpaja-työskentelyn avulla sekä teemahaastatteluilla siihen luvan antaneilta nuorilta.

#### Työpaja-työskentelyn vaiheet:

- Ohjaamo-toiminnan esittely
- Työskentelyvaihe, jossa voit osallistua kirjaamalla kommenttisi eri pisteissä olevien teemojen alle

#### Teemahaastattelut:

- Haastattelut erikseen sovittujen henkilöiden kanssa

Kerätty aineisto käsitellään luottamuksellisesti eikä siihen osallistuvia pysty tunnistamaan opinnäytetyön raportista. Kerätty aineisto tuhoetaan asianmukaisella tavalla opinnäytetyön valmistuttua. *Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja sen voi keskeyttää missä vaiheessa tahansa.*

Nuorten oma näkökulma ja toiveet kehittämistyössä ovat erittäin tärkeitä. On tärkeää, että Alajärvi-Vimpeli alueen nuoret osallistuvat tutkimukseen ja antavat tärkeää tietoa palveluiden ja Ohjaamo-toiminnan kehittämiseen.

Yhteistyöterveisin,

Minna Paloheimo-Asunmaa, sosiaalialan ylempi AMK-opiskelija

[minna.paloheimo-asunmaa@seamk.fi](mailto:minna.paloheimo-asunmaa@seamk.fi)

**LIITE 4** Taustatieto- ja suostumuslomake työpajaan osallistuneille**OSALLISTUJAN TAUSTATIEDOT JA SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN**

1. Ikä: \_\_\_\_\_

2. Sukupuoli

- ☐ Nainen  
☐ Mies

3. Olen tällä hetkellä

- ☐ Opiskelija  
☐ Työssä  
☐ Työtön  
☐ Muu, mikä \_\_\_\_\_

4. Mitä seuraavien toimipaikkojen palveluja olet käyttänyt ja millaista palvelua olet saanut? Arvioi palvelua asteikolla 1-5 (1=erittäin huono, 2=huono, 3=en osaa sanoa, 4=hyvä, 5=erittäin hyvä)

- |  |                         |
|--|-------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sosiaalitoimisto                    | Arvio palvelusta: _____ |
| <input type="checkbox"/> TE-toimisto/TYP                     | Arvio palvelusta: _____ |
| (TYP = työllistymistä edistävä monialainen palvelu)          |                         |
| <input type="checkbox"/> Kela                                | Arvio palvelusta: _____ |
| <input type="checkbox"/> Etsivä nuorisotyö                   | Arvio palvelusta: _____ |
| <input type="checkbox"/> Nuorisotyö                          | Arvio palvelusta: _____ |
| <input type="checkbox"/> Terveyspalvelut                     | Arvio palvelusta: _____ |
| (terveydenhoitaja, neuvola, terveyskeskus ym.)               |                         |
| <input type="checkbox"/> Mielenterveyspalvelut               | Arvio palvelusta: _____ |
| <input type="checkbox"/> Päihdepalvelut                      | Arvio palvelusta: _____ |
| <input type="checkbox"/> En ole käyttänyt kyseisiä palveluja |                         |

Olen tarvittaessa käytettävissä työpajatyöskentelyn jälkeen toteutettavassa teema-haastattelussa, jonka ajankohta selviää myöhemmin

- ☐ Kyllä

Puhelinnumero: \_\_\_\_\_

Sähköpostiosoite: \_\_\_\_\_

- ☐ Ei

Olen saanut riittävästi tietoa opinnäytetyöstä ja osallistumiseni on vapaaehtoista. Tiedän, että minulla on mahdollisuus keskeyttää osallistumiseni missä tahansa prosessin vaiheessa.

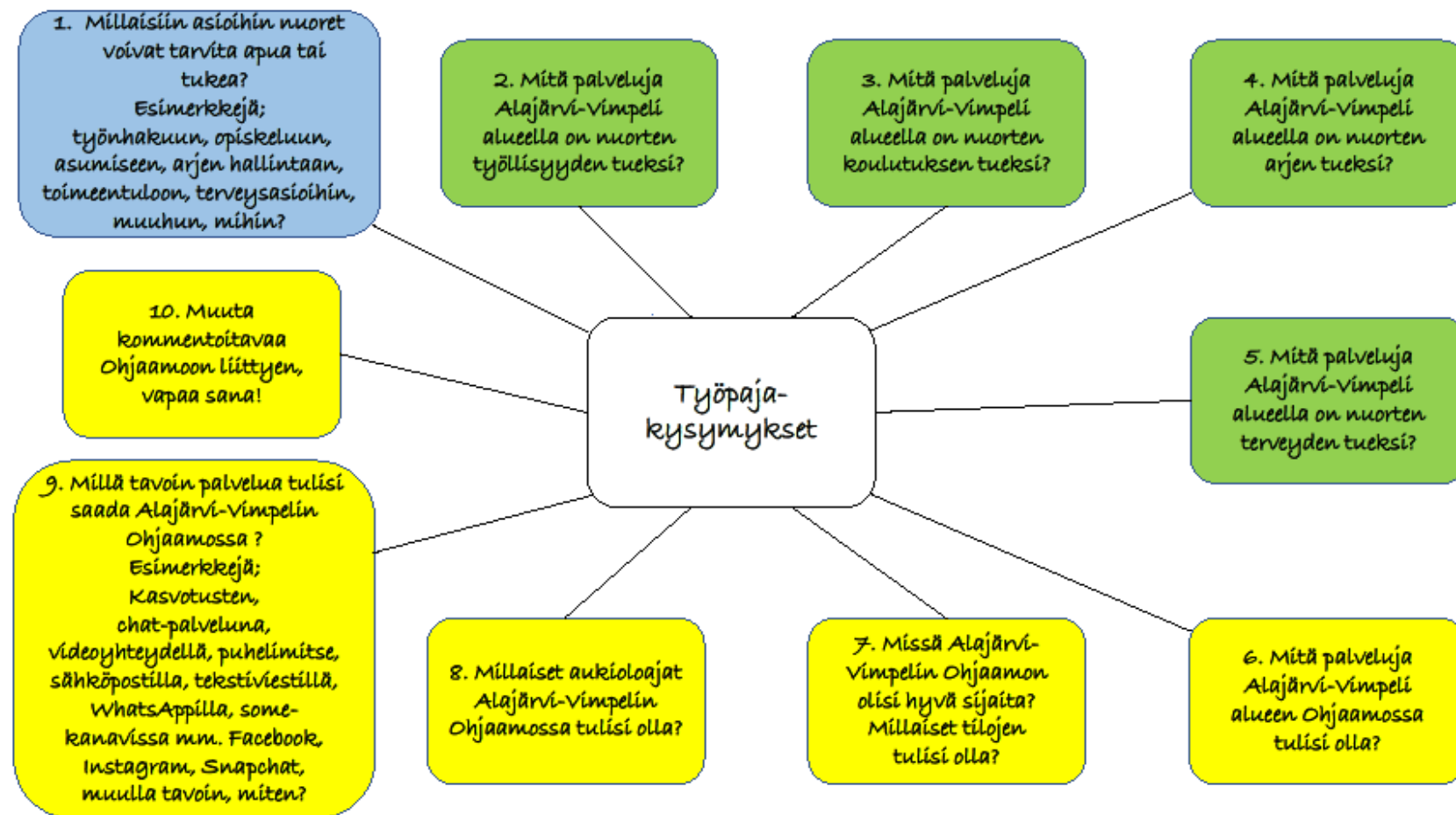
---

Aika ja paikka

Tutkimukseen osallistuvan allekirjoitus



## LIITE 5 Työpajan kysymykset




**LIITE 6** Kutsu alle 30-vuotiaille

**ALAJÄRVEN JA VIMPELIN  
ALLE 30-VUOTIAS NUORI AIKUINEN**

**Otamme vastaan toiveesi, haaveesi ja ideasi  
alueen ohjauspalvelujen kehittämiseksi**

**Nuorisovintillä, Sairaالات 3 D  
torstaina 5.4.2018 klo 13.00**

Sinulla on oiva mahdollisuus tuoda äänesi kuuluviin siitä, millaisia palveluja kehitteillä olevassa Ohjaamossa tulisi olla tarjolla nuorille ja nuorille aikuisille. Alussa Ohjaamotoiminnan esittely. Osallistujien kesken arvotaan elokuvalippuja  ja keilahallivuoro Alvariiniin.

**Olet lämpimästi tervetullut, mielipiteesi on arvokas!**

Minna Paloheimo-Asunmaa, SEAMK opiskelija  
Tilaisuus on osa opinnäytetyöprosessia.

Lisätietoja osoitteesta [minna.paloheimo-asunmaa@seamk.fi](mailto:minna.paloheimo-asunmaa@seamk.fi)



## LIITE 7 Saatekirje alle 30-vuotiaille



Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Elinkeino-, liikenne- ja  
ympäristökeskus

**sedu**

### Tervehdys alle 30-vuotias nuori aikuinen!

Olen sosiaalialan ylempää AMK-tutkintoa suorittava opiskelija Seinäjoen Ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötä, jonka tavoitteena on selvittää, *millaisia palveluja Alajärven ja Vimpelin nuoret tarvitsevat ja mitä palveluja he toivovat alueelle suunniteltavaan Ohjaamoon*. Toiseksi selvitetään, *millaisin tavoin palveluja toivotaan olevan tarjolla*. Opinnäytetyöni teen Ohjaamo Etelä-Pohjanmaa (ESR)- hankkeelle. Ohjaamot ovat valtakunnallista toimintaa ja ne on tarkoitettu alle 30-vuotiaille nuorille. Ohjaamot tarjoavat nuorille henkilökohtaista neuvontaa, ohjausta ja tukea esimerkiksi ammatinvalintaan, työllistymiseen ja muihin elämään liittyviin kysymyksiin.

Tavoitteenani on ottaa Sinut mukaan palvelujen kehittämiseen ja Alajärvi-Vimpeli alueen Ohjaamon luomiseen. Toivon, että osallistuisit tutkimukseeni. Tiedot kerätään työpajatyöskentelyn avulla sekä teemahaastatteluilla siihen luvan antaneilta nuorilta.

#### Työpaja-työskentelyn vaiheet:

- Ohjaamo-toiminnan esittely
- Työskentelyvaihe, jossa voit osallistua kirjaamalla kommenttisi eri pisteissä olevien teemojen alle

#### Teemahaastattelut:

- Haastattelut erikseen sovittujen henkilöiden kanssa

Kerätty aineisto käsitellään luottamuksellisesti eikä siihen osallistuvia pysty tunnistamaan opinnäytetyön raportista. Kerätty aineisto tuhoetaan asianmukaisella tavalla opinnäytetyön valmistuttua. *Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja sen voi keskeyttää missä vaiheessa tahansa.*

Nuorten oma näkökulma ja toiveet kehittämistyössä ovat erittäin tärkeitä. On tärkeää, että Alajärvi-Vimpeli alueen nuoret osallistuvat tutkimukseen ja antavat tärkeää tietoa palveluiden ja Ohjaamo-toiminnan kehittämiseen.

Yhteistyöterveisin,

Minna Paloheimo-Asunmaa, sosiaalialan ylempi AMK-opiskelija

[minna.paloheimo-asunmaa@seamk.fi](mailto:minna.paloheimo-asunmaa@seamk.fi)

**Liite 8** Taustatieto- ja suostumuslomake haastateltaville**OSALLISTUJAN TAUSTATIEDOT JA SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN**

1. Ikä: \_\_\_\_\_

2. Sukupuoli

- ☐ Nainen  
☐ Mies

3. Olen tällä hetkellä

- ☐ Opiskelija  
☐ Työssä  
☐ Työtön  
☐ Muu, mikä \_\_\_\_\_

4. Mitä seuraavien toimipaikkojen palveluja olet käyttänyt ja millaista palvelua olet saanut? Arvioi käyttämiäsi palveluja asteikolla 1-5.

(1=erittäin huono, 2=huono, 3=en osaa sanoa, 4=hyvä, 5=erittäin hyvä)

- |  |                         |
|--|-------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sosiaalitoimisto                    | Arvio palvelusta: _____ |
| <input type="checkbox"/> TE-toimisto/TYP                     | Arvio palvelusta: _____ |
| (TYP = työllistymistä edistävä monialainen palvelu)          |                         |
| <input type="checkbox"/> Kela                                | Arvio palvelusta: _____ |
| <input type="checkbox"/> Etsivä nuorisotyö                   | Arvio palvelusta: _____ |
| <input type="checkbox"/> Nuorisotyö                          | Arvio palvelusta: _____ |
| <input type="checkbox"/> Terveyspalvelut                     | Arvio palvelusta: _____ |
| (terveydenhoitaja, neuvola, terveyskeskus ym.)               |                         |
| <input type="checkbox"/> Mielenterveyspalvelut               | Arvio palvelusta: _____ |
| <input type="checkbox"/> Päihdepalvelut                      | Arvio palvelusta: _____ |
| <input type="checkbox"/> Jokin muu palvelu, mikä: _____      | Arvio palvelusta: _____ |
| <input type="checkbox"/> En ole käyttänyt kyseisiä palveluja |                         |

Osallistumiseni tutkimukseen on vapaaehtoista. Tiedän, että minulla on mahdollisuus keskeyttää osallistumiseni missä tahansa prosessin vaiheessa. Tutkimuksessa kerättyä tietoa käsitellään ja säilytetään luottamuksellisesti tutkimuksen tekemisen aikana ja kerätty aineisto tuhotaan asianmukaisella tavalla opinnäytetyön valmistuttua. Tutkimustulokset julkaistaan siten, ettei yksittäistä tutkittavaa voi tunnistaa.

Aika ja paikka

Tutkimukseen osallistuvan allekirjoitus

## Liite 9 Teemahaastattelun kysymysrunko

### Haastattelurunko

#### Taustatiedot

- lomake

#### Nuorten palvelutarve

- Millaisiin asioihin olet tarvinnut apua/tukea peruskoulun jälkeen?
- Millaisiin asioihin arvelet nuorten tarvitsevan apua/tukea peruskoulun jälkeen?

#### Nuorten palvelut Alajärvi-Vimpeli alueella

- Millaisia palveluja/apuja tiedät olevan nuorten työllistymiseen liittyen tällä alueella?
- Millaisia palveluja/apuja tiedät olevan nuorten koulutukseen liittyen tällä alueella?
- Millaisia palveluja/apuja tiedät olevan nuorten arjen tueksi alueella?
- Millaisia palveluja/apuja tiedät olevan nuorten terveyteen liittyen?

#### Alajärvi-Vimpeli alueelle luotava Ohjaamo

- Mitä palveluja tulevassa Ohjaamossa olisi hyvä olla?
- Missä Ohjaamon olisi hyvä sijaita?
- Millaiset tilojen tulisi olla?
- Millaiset aukioloaikojen tulisi olla?
- Millä tavoin ja mitä kanavia hyödyntäen toivoisit palvelua tarjottavan?
- Muita toiveita Ohjaamoon liittyen
- Missä palveluista tulisi tiedottaa, että tavoitettaisiin nuoret?
- Mikä olisi ihanneohjaamo?