



Nuorten asiakaskokemuksia Perhepiste Nopean hyvistä käy- tänesteistä

Sari Sirén

OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2020

Sosionomin tutkinto-ohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosionomin tutkinto-ohjelma

SIRÉN, SARI:

Nuorten asiakaskokemuksia Perhepiste Nopean hyvistä käytänteistä

Opinnäytetyö 54 sivua, joista liitteitä 4 sivua
Marraskuu 2020

Opinnäytetyön tarkoituksena oli nostaa esiin nuorten omat kokemukset sosiaali-
huollon perhepalveluiden Perhepiste Nopean asiakasprosessista ja toiminnan
hyvistä käytänteistä painottaen erityisesti osallisuuden ilmentymistä ja dialogista
orientaatiota. Tavoitteena oli saada nuorten oma ääni kuuluviin mahdollista-
malla heille tilaisuus kertoa asiakaskokemuksistaan ja niihin vaikuttavista mer-
kittävistä asioista sekä niistä käytänteistä, jotka tekevät Perhepiste Nopean
työstä hyvää. Tavoitteenani oli myös tarjota työelämän yhteistyötaholle tietoa
oman toimintansa kehittämiseksi. Työtä ohjaavina ja rajaavina käsitteinä kulke-
vat osallisuus, dialogisuus ja asiakaskokemus.

Työssä käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Aineisto koottiin haastatte-
lemalla Perhepiste Nopean asiakkaina olevia tai olleita nuoria teemahaastatte-
lun keinoin. Haastatteluun osallistui kolme nuorta. Tuloksia analysoitiin aineisto-
lähtöisestä näkökulmasta sisällönanalyysin avulla osallisuuden ja dialogisuuden
määritelmien kautta.

Tutkimustulokset kertoivat vahvoista osallisuuden ja dialogisuuden kokemuk-
sista nuorten parissa. Perhepiste Nopean työ koettiin monien käytänteiden
osalta hyvänä. Nuoret kokivat, että heillä on mahdollisuus ilmaista itseään ja
mahdollisuus vaikuttaa työskentelyyn. Nuoret pitivät työskentelytapoja toimivina.
Tutkimuksen mukaan nuoria kuullaan aidosti, heillä on positiivisia kohtaamisko-
kemuksia, heidän tarpeensa on huomioitu ja heillä on kokemus autetuksi tulemi-
sestä.

Johtopäätöksissä todettiin, että nuorten kokemukset ovat positiivisia kautta koko
Perhepiste Nopean työskentelyn. Nopean palvelun nuoret kokevat osallista-
vana, toimivana ja tehokkaana. Nuori otetaan aktiivisesti mukaan kaikkeen, ja
hän saa tarvitsemansa avun työskentelyn kautta. Nuoret kokevat, että heillä on
mahdollisuus vaikuttaa ja valita. Työskentelytavat koettiin joustaviksi, toimiviksi
ja osallisuutta lisääviksi. Osallisuuden ja dialogisuuden kokemukset kuuluvat
vahvoina. Arvostus ja kuuleminen, turvallisuuden tunne ja minän merkityksen
kokemukset sekä vastavuoroinen vuorovaikutus nousevat esiin nuorten koke-
muksissa.

Asiasanat: osallisuus, dialogisuus, asiakaskokemus, nuoret

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services

SARI SIRÉN

The customer experiences of young people on the practices of Perhepiste Nopea

Bachelor's thesis 54 pages, appendices 4 pages
November 2020

The purpose of this thesis was to examine experiences of young people as clients in Perhepiste Nopea, which is part of the family services in social welfare. The purpose was to examine those experiences in client process and in good practises emphasizing social inclusion and dialogical orientation. The aim was to highlight the young people`s own voice when talking about good practices in Perhepiste Nopea. My aim was also to provide knowledge for Perhepiste Nopea to be able to improve their work. Social inclusion, dialogical orientation and customer experience work as defining and leading ideals in my study.

This study was qualitative in nature. The data were collected by interviewing three young customers of Perhepiste Nopea. The material was then analyzed by means of qualitative content analysis and focusing on social inclusion and dialogical orientation.

The results reveal that young people have strong experiences of social inclusion and dialogical orientation. The work and practices of Perhepiste Nopea are considered benign. Young people feel that they have opportunities to express themselves, to have an impact on the work and they feel that working methods are functional. They are heard genuinely, they have positive experiences of encountering, their needs have been acknowledged and they have experience of being helped.

The conclusion is that experiences of young people regarding the work of Perhepiste Nopea were positive. They feel that they have the possibility to affect and choose. The work was experienced to be flexible and functional as well as to increase social inclusion. The experiences of dialogical orientation and social inclusion held a great part in the core of this thesis.

Key words: social inclusion, dialogical orientation, customer experience, young people

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT	7
	2.1. Perhepiste Nopea	7
	2.1.1 Nopea.....	7
	2.1.2 Yhteistyökenttä.....	9
	2.1.3 Asiakasprosessi.....	10
	2.2 Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset	13
3	OSALLISUUS, DIALOGISUUS JA ASIAKASKOKEMUS.....	15
	3.1 Osallisuus	15
	3.2 Dialogisuus	18
	3.3. Asiakaskokemus	20
4	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	24
	4.1 Tutkimusote ja aineiston kerääminen.....	24
	4.2 Aineiston analyysi	27
5	TUTKIMUSTULOKSET.....	30
	5.1. Mahdollisuus ilmaista itseään.....	30
	5.2. Työskentelytapa	32
	5.3. Mahdollisuus vaikuttaa ja valita.....	36
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	39
7	POHDINTA	43
	7.1. Aiheen tarkastelua yleisesti.....	43
	7.2. Luotettavuus ja eettisyys.....	44
	7.3. Tulevaisuus.....	47
	LÄHTEET.....	49
	LIITTEET	52
	Liite 1. Kirje nuorelle	52
	Liite 2. Kirje vanhemmalle.....	53
	Liite 3. Haastattelurunko	54

1 JOHDANTO

Osallisuuden ja dialogisuuden käsitteisiin törmää tänä päivänä kaikkialla sosiaalityössä. Ne ovat merkittävässä roolissa, kun asetetaan tehtävälle työlle lähtökoh-
tia ja tavoitteita. Osallisuus on tunnetta kuulumisesta johonkin ja siinä korostuu
voimakkaasti vuorovaikutus (Nivala 2010, 21). Vuorovaikutus yhdistää osallisuus-
den ja kuulumisen käsitteet ja toteutuakseen vaatii dialogisuutta (Nivala & Ryy-
nänen 2013, 33). Koen, että merkittävää ja eettisesti hyvää työtä ei voi tehdä
ilman, että osallisuus ja dialogisuus sitä määrittävät. Mutta miten nuo tärkeänä
pidetyt käsitteet näkyvät käytännön työssä?

Vuoden 2019 aikana tein kolme sosionomiharjoittelua Tampereen Kaupungin
perhepalveluita nuorille tuottavaan Perhepiste Nopeaan ja siten työskentelin
siellä yhteensä viisi kuukautta tuona aikana. Perhepiste Nopean työssä on kyse
matalan kynnyksen tuen ja ohjauksen tarjoamisesta arkipäivän haasteissa lap-
sille ja nuorille. Oma kokemukseni siellä pohjaa työskentelyyn 12–17-vuotiaiden
nuorten parissa. Perhepiste Nopea auttaa vuosittain noin 400 lasta sekä heidän
perhettään ja 70% asiakkaista tulee autetuksi ilman ohjausta lisätukea vaativiin
jatkopalveluihin. Työ on tehokasta ja palautteiden perusteella laadukasta.

Perhepiste Nopean työtä on tutkittu kahden opinnäytetyön verran, mutta molem-
mat työt ovat keskittyneet alle 12-vuotiaisiin lapsiin. Varsinaisesti nuorista tehtyä
tutkimusta on paljon, mutta se liittyy lähinnä terveys- ja sosiaalipalveluiden käyt-
töön (esimerkiksi THL, Kela ja Kouluterveyskyselyt). Lasten ja nuorten palvelu-
kokemuksista tehty tutkimus osoittaa, että nuoria ei kohdata ja osallisuuden to-
teutumiseen on vielä paljon matkaa. Harjoitteluideni aikana minulle tarjottiin
mahdollisuutta tutkia nuorten kanssa tehtävää työtä, sillä haluttiin saada kuuluviin
nuorten ääni ja mahdollistaa palvelun arviointi sekä kehittäminen nuorten omien
mielipiteiden avulla. Tarveperusteisen palvelun tuottaminen koettiin tärkeäksi ja
vaikka palvelu on hyvää, haluttiin nuorten hyväksi kokemia käytänteitä tarkas-
tella, arvioida ja mahdollisesti parantaa heidän omien kokemustensa kautta.

Osallisuus näkyy Perhepiste Nopean työn tavoitteissa. Kysymykseni kuuluikin,
että näkyykö se käytännössä. Kokevatko nuoret osallisuutta ja millä tavalla?

Toinen esiin noussut kysymys oli dialogisuuden näkyminen työssä. Dialogisuus ja osallisuus kulkevat näkemykseni mukaan käsi kädessä ja vaativat toisiaan, jotta kumpikaan toteutuu sinällään. Osallisuus ja dialogisuus mielessä oli lähdettävä etsimään nuorten asiakaskokemuksia Perhepiste Nopean palvelusta. Siten päädyin ajatukseen haastatella nuoria heidän kokemuksistaan ja näin mahdollistaa nuorten äänen kuuluvaksi tulemisen. Olisin voinut käyttää jokaiselta asiakkaalta pyydettyä palautelomaketta tutkimukseni tiedon lähteenä, mutta niiden anti oli melko vaatimaton. Yllättävän moni vastaa hyvin lyhyesti ja kaavamaisesti lomakekysymyksiin. Halusin sitä vastoin kuulla, mitä nuorilla oli sanottavaa.

Valitsin aineistolähtöisen sisällönanalyysin (Tuomi & Sarajärvi 2018, 133) haastatteluaineistoni analyysitavaksi. Tutkimukseni viitekehyksenä toimi osallisuuden ja dialogisuuden ulottuvuudet. Osallisuutta päädyin tarkastelemaan Thomasin (2002) osallisuuden ulottuvuuksien kautta, sillä haastatteluissa esiin nousseet nuorten kokemukset vertautuivat melko selkeästi ulottuvuuksien mukaisesti. Puolistrukturoitu teemahaastattelu toimi hyvänä menetelmällisenä lähtökohtana pyrkiessäni saamaan monipuolista ja informatiivista tietoa nuorten kokemuksista. Dialogisuuden ajatuksen halusin kytkeä teoreettisesti työhöni, sillä koen, että osallisuus ja dialogisuus kulkevat käsikkäin. Näin minulla oli selkeä tutkimuskysymys, oma henkilökohtainen kokemus tutkimukseni viitekehystä, tutkimusorientaatio suuntaus sekä halu tuottaa kokemusperäistä tietoa palvelusta, jota haluttiin kehittää.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää Perhepiste Nopean asiakkaana olevien tai olleiden nuorten kokemuksia palvelun hyvistä käytänteistä sekä selvittää, miten osallisuus ja dialogisuus noissa kokemuksissa näkyvät. Koen, että osallisuuden ja dialogisuuden merkitys on todella suuri tämän päivän sosiaalialan asiakaspalvelutyössä. Osallisuus ja dialogisuus näkyvät tavoitteissa palvelujärjestelmän eri alueilla, mutta näkyvätkö ne itse työssä. Tehokas työ ei välttämättä tarkoita tavoiteltavien asioiden ja hyvien arvojen toteutumista asiakaskokemustarinoissa. Toteutin opinnäytetyöni kvalitatiivisella tutkimusotteella puolistrukturoituna haastatteluina ja aineistolähtöisenä sisällönanalyysinä. Tutkimuksen viitekehys ja tavoite mahdollisti ja vaatikin toteuttamani kaltaista lähestymistapaa.

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

2.1. Perhepiste Nopea

Tämän luvun alla esittelen sitä, mikä Perhepiste Nopea on, mihin se sijoittuu palvelujärjestelmässä, minkälainen yhteistyökenttä sillä on ja mikä sen asiakasprosessi on. Näin lukijalle muodostuu mahdollisimman selkeä kuva siitä, mihin haastattelemieni nuorten kokemukset perustuvat.

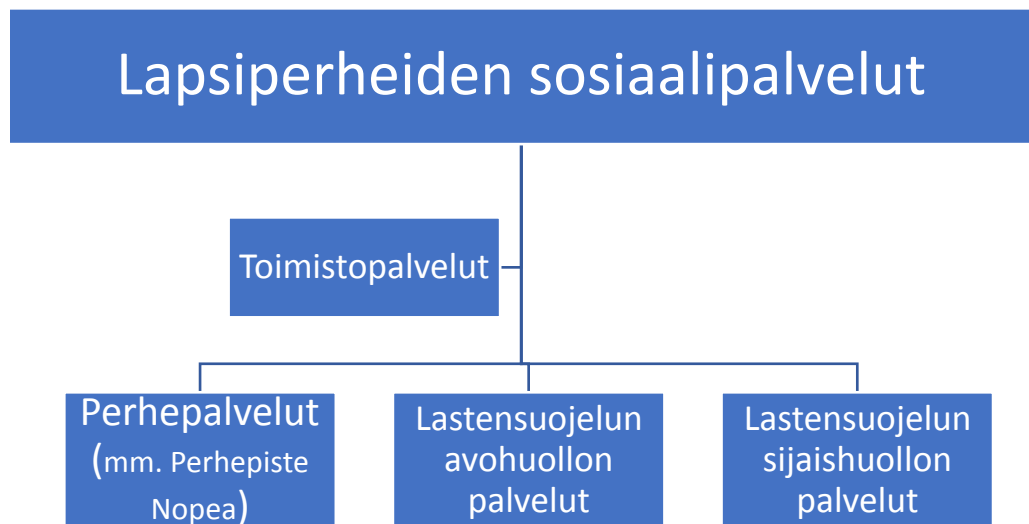
2.1.1 Nopea

Perhepiste Nopea on Tampereen kaupungin lyhytkestoista matalan kynnyksen palvelua Tampereen ja Oriveden 6-17 -vuotiaille lapsille, nuorille ja heidän perheilleen tarjoava lapsiperheiden sosiaalipalvelupiste. Se on osa Tampereen kaupungin perhepalveluita (ei siis osa lastensuojelua) ja tarjoaa tukea ja ohjausta perheiden arkipäivän pulmiin. Tavoitteena on nopea apu, perheen voimavarojen löytäminen ja arjen hallinnan mahdollistaminen joustavan ja asiakaslähtöisen työskentelyn kautta. (Perhepiste Nopea 2019.) Asiakaslähtöisessä työskentelytavassa asiakas nähdään kokonaisuutena, kunnioitetaan hänen valintojaan ja pyritään tasavertaiseen kumppanuussuhteeseen. Palvelujärjestelmän näkökulmasta kumppanuuteen perustuvaa työskentelysuhdetta kutsutaan asiakaslähtöisyydeksi. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 26–27.)

Nuoret tulevat joko ohjattuina esimerkiksi koulukuraattorin tai sosiaalityöntekijän kautta, tai ottavat itse yhteyttä Nopeaan. Perhepiste Nopea tiedottaa palveluitaan aktiivisesti peruskouluissa, toisen asteen- ja sosiaalialan oppilaitoksissa sekä vanhempainilloissa hyödyntäen Helmi- ja Wilma-järjestelmiä. Nopea tekee työtä noin 400 perheen kanssa vuosittain, joista reilu 70% ei tarvitse jatkopalveluita. Hieman yli 20 % ohjataan muiden perhepalveluiden pariin ja loput psykiatriapuolelle. (Harinen 2019.)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) määrää, että sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta on oltava saatavilla kunnan asukkaille, ja erityishuomiota on kiinnitettävä lapsiin, nuoriin ja erityistä tukea tarvitseviin. Sosiaalipalveluita on järjestettävä muun muassa perhetyönä erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren terveyden ja kehityksen turvaamiseksi. Lakisääteiset sosiaalipalvelut ovat merkittävä osa suomalaista palvelujärjestelmää, jonka yleisenä tavoitteena on kansalaisten hyvinvoinnin lisääminen ja turvaaminen (Aaltio 2013, 33, 75). Palvelujärjestelmä tarkoittaa niitä universaaleja ja kohdennettuja palveluja tai toimia, joiden avulla pyritään hyvinvoinnin turvaamiseen. Ne voivat olla ikä- ja väestöryhmäperusteisia (mm. lapsi- ja perhesosiaalityö), ilmiöperusteisia (mm. päihdetyö) tai orientaatioperusteisia (mm. ennaltaehkäisy ja varhainen puuttuminen). Vastuu sosiaalipalveluiden järjestämisestä on kunnilla, mutta palveluita tuotetaan monilla eri sektoreilla. (Sosiaalityön luento 2018.)

Perhepiste Nopea sijoittuu Tampereen kaupungin palvelujärjestelmässä lapsiperheiden sosiaalipalveluihin ja sen alla perhepalveluihin. Perhepalvelut ja siten Perhepiste Nopean työ ovat varhaisen puuttumisen palveluita ilman lastensuojellista työskentelyä, kuten alla oleva kuvio osoittaa, mutta Perhepiste Nopeaan voi nuori ohjautua lastensuojeluilmoituksen kautta.



KUVIO 1. Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalvelut (muokattu Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluiden organisaatiokaaviosta 2019)

Muita perhepalveluita ovat lapsiperheiden sosiaalityö, kotipalvelu ja perhetyö, et-sivä työ sekä perheoikeudelliset palvelut (Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden organisaatiokaavio 2019.) Lapsiperheiden sosiaalityö on lapsen, nuoren ja perheen saamaa varhaista apua, tukea ja neuvontaa. Varhainen tuki myös ennalta ehkäisee kärjistyneitä ongelmia ja vähentää tarvetta lastensuojelun avohuollon ja sijaishuollon palveluihin (Harinen 2018.) Sosiaalihuollon matalan kynnyksen palveluilla tuetaan kansalaisten hyvinvointia. Palvelut eivät edellytä asiakkuutta (nimettömyys), ne sijaitsevat keskeisillä paikoilla (tavoitettavuus), eikä asiakkudelle ole asetettu tarkkoja kriteereitä tai edellytyksiä, kuten muissa sosiaalipalveluissa. (Juhila 2018, 133–134.)

2.1.2 Yhteistyökenttä

Perhepiste Nopealla on laaja yhteistyökenttä. Työ on pitkälti verkostoyhteistyötä ja palveluohjauksellisuus määrittää sen, että yhteys palvelujärjestelmän eri organisaatioihin on tiivis. Perheiden itsensä lisäksi merkittäviä yhteistyöverkostoon kuuluvia tahoja ovat koulut (erityisesti kuraattorit) ja oppilaitokset, perheneuvola,

sosiaalipäivystys, nuorisopsykiatria ja järjestökentällä useat toimijat (mm. Nuorten turvatalo, Kølvi ja Ahjola). (Harinen 2018.)

Tampereen kaupungin palvelujärjestelmän eri organisaatioiden kanssa tehtävää yhteistyötä edistää yhteinen effica- järjestelmän käyttö, johon asiakaskertomukset kirjataan. Silloin esimerkiksi asiakkaan siirtyessä lastensuojelun palveluiden piiriin siirtyvät tiedot ajantasaisesti, mikä helpottaa merkittävästi asiakkaan tilannetta. Yhteistyö erityisesti koulujen kanssa tiedottamalla Nopean toiminnasta on lisännyt nuorten omia yhteydenottoja (70% kaikista asiakkuuksista). Koska kontaktit tapahtuvat varhaisessa vaiheessa, on asiakkuuksien lyhytkestoisuus lisääntynyt ja jälleenohejaus vahvemman tuen piiriin (psykiatria, lastensuojelu) vähentynyt huomattavasti. Yhteistyöllä on siis ollut merkittäviä vaikutuksia. (Harinen 2018.)

Yhteistyö pitää sisällään käytännössä asiakasta Nopean palveluun ohjaavia tahoja (mm. kuraattorit, terveydenhoitajat), nuoria ja heidän perheitään, kollegiaalista neuvonpitoa ja ohjausta tekevää moniammatillista verkostoyhteistyötä, sekä palveluohjaustahoja (mm. järjestöt, lastensuojelu ja psykiatria). Koska Nopean asiakkaista suurta osaa (70%) pystytään auttamaan ilman vahvemman tuen tarpeen palveluita, osoittaa se mielestäni, että matalan kynnyksen varhaisen tuen palveluilla ja laajalla yhteistyöverkostolla on tärkeä asema nuorten hyvinvoinnin turvaamisessa.

2.1.3 Asiakasprosessi

Perhepiste Nopean asiakasprosessi on hyvin yhtenäinen pääpiirteiltään. Siten se antaa työntekijöille tavoitteellisuutta, johdonmukaisuutta, yhtenäistä työtettä sekä toimii hyvänä apuvälineenä työn esittelyssä. Asiakkaalle puolestaan prosessi tuo työskentelyyn nopeutta, selkeyttä, yksilöllisyyttä ja kuulluksi tulemistä, arjenhallinnan ja vuorovaikutuksen paranemista sekä tietoisuutta palvelujärjestelmästä. Asiakasprosessin päävaiheet ovat vireilletulo, aloitusvaihe, tapaamisvaihe ja työskentelyn päättäminen. (Nopean malli 2012.)

Vireilletulovaihe sisältää yhteydenoton asiakkaan, tai hänestä huolestuneen tahon kanssa, yhteydenoton syyn selvittämisen ja avuntarpeen arvioimisen. Tämän työskentelyvaiheen tavoitteena on asiakkuudesta sopiminen. Aloitusvaihe sisältää yhteydenoton perheeseen, esittäytymisen, yhteydenoton syyn selvittämisen ja sen myötä asiakkuuden aloittamisen, muutostoiveen esittämisen sekä ensimmäisen tapaamisen ja sen kokoonpanosta sopimisen. Vaiheen tavoitteena on asiakkuuden aloittaminen ja perheen motivoiminen. (Nopean malli 2012.)

Tapaamisvaihe sisältää lapsen, perheen ja vanhempien tapaamista sovitusti 1–10 kertaa, tarvittaessa enemmän. Tapaamisvaihe sisältää ohjausta, neuvontaa sekä tavoitteellisia perhetapaamisia. Tapaamisvaiheessa ensimmäisellä tapaamisella käydään läpi muutostoiveita, keskustellaan perheen tilanteesta, konkretisoidaan tavoitteita ja annetaan kotitehtäviä. Tapaamisvaiheen työskentelytavoitteita ovat asiakkaan kuulluksi tuleminen, perhetilanteen arviointi, tavoitteiden asettaminen ja luottamuksen synnyttäminen. Perhetapaamisilla keskitytään perheen vuorovaikutuksen tarkasteluun ja kehittämiseen, käydään läpi tavoitteita ja kotitehtäviä. Työskentelytavoitteina perhetapaamisilla on perheen vuorovaikutuksen parantaminen sekä muutosprosessin tarkastelu ja kehittäminen. Nuoren tapaamisella mm. kuullaan nuoren kokemuksia arjesta, hänen tarpeistaan, toiveistaan ja vaikeuksistaan, annetaan tietoa sekä käydään läpi tavoitteita ja kotitehtäviä. Työskentelyn tavoitteina ovat mm. kuulluksi tuleminen, motivoiminen muutokseen ja itsetuntemuksen lisääminen. Vanhempien tapaamisella kuullaan vanhempien kokemuksia arjesta sekä käydään läpi tavoitteita ja kotitehtäviä. Työskentelyn tavoitteina ovat mm. vanhempien kuuleminen, vanhemmuuden vahvistaminen ja uusien voimavarojen löytäminen. (Nopean malli 2012.)

Työskentelyn päättämisvaiheessa tarkastellaan muutosprosessia, arvioidaan tavoitteiden saavuttamista, käydään läpi kotitehtävät, annetaan myönteistä palautetta, mietitään toimintatapoja ongelmien ilmetessä uudelleen ja sovitaan seurantasoitosta sekä täytetään asiakaspalautekaavakkeet. Tämän vaiheen tavoitteita ovat muutosprosessin arviointi, asiakkuuden päättäminen ja asiakaspalautteen saaminen. Työskentelyn päättämisvaiheeseen kuuluu myös oleellisena 6 kuukauden kuluttua tehtävä seurantasoitto perheelle, jossa keskustellaan perheen arjen sujumisesta ja ohjataan tarvittaessa jatkotuen piiriin. Tavoitteina ovat

perheen tilanteen kuuleminen, perheen tukeminen ja arvion saaminen Nopean työstä. (Nopean malli 2012.)

Perhepiste Nopean asiakasprosessin ja työskentelyn viitekehyksenä on voimavara- ja ratkaisukeskeisyys. Asiakkaan omaa kokemusta pidetään voimavarakeskeisyyden lähtökohtana ja menneisyys toimii voimavarana. Työskentelyn painopiste on tavoitteissa ja siinä, miten asiakas voi ne saavuttaa. Asiat otetaan aina puheeksi suoraan. Toiminnan tavoitteina ovat avun antaminen mahdollisimman nopeasti akuutissa tilanteessa, perheen omien arjen selviytymiskeinojen, voimavarojen ja toimivien vuorovaikutustaitojen löytäminen, perheen yksilöllisten tarpeiden mukainen joustava työskentely sekä jatkotuen arviointi. (Lapsiperheiden sosiaalipalvelut 2019.)

Työskentely on keskustelevaa. Asiat otetaan aina suoraan nuoren kanssa puheeksi ja apuna voidaan käyttää monimuotoisia menetelmiä, esimerkiksi My Story- kortteja ja tunnekortteja. (Harinen 2019.) Työskentely alkaa palvelutarpeen arvioinnilla, jossa pyritään selvittämään perheen tilanne kokonaisvaltaisesti (THL: Perhetyö 2018) ja palveluohjauksellisuus kulkee koko ajan työssä sisällä. Palveluohjauksellisuus tarkoittaa asiakaslähtöistä ja yksilöllistä työmenetelmää, jossa asiakkaalle nimetään henkilökohtainen vastuuhenkilö, joka kartoittaa asiakkaan tilanteen, sekä avun ja tuen tarpeen, antaa tietoa erilaisista palveluvaihtoehdoista ja seuraa asiakkaan tilannetta yhteistyössä asiakkaan kanssa (Hänninen 2015, 34–35). Palveluohjauksellisen työtteen avulla on mahdollista arvioida jatkotuen tarvetta ja tarvittaessa ohjata asiakas perhepalveluiden sosiaalipuolen arviointiin, psykiatriselle puolelle tai lastensuojelun pariin. Myös asiakaskertomus on työn kannalta oleellinen väline ja asiakkaan osallisuutta pyritään toteuttamaan yhteistyöllä kirjauksen suhteen (Efficia-järjestelmään). (Harinen 2019.)

Myös pari vuotta toiminut chattipalvelu tukee ja neuvoo nuoria. Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys, jossa työlle ominaista on tavoitelähtöisyys, tulevaisuussuuntautuneisuus sekä asiakkaan kykyjen ja taitojen hyödyntäminen erilaisin työmuodoin ja kannustaen (Ratkes 2015), toimii työskentelyn viitekehyksenä. Osallisuuden ja asiakkaan omien kokemusten kunnioittamiseen perustuva työ pyrkii tarjoamaan nuorille ja heidän perheilleen yksilölliset tarpeet huomioivaa ja joustavaa apua. Osallisuus on mahdollisuutta vaikuttaa, osallistua palveluiden

suunnitteluun ja tuottamiseen ja oman toimijuuden vahvistamiseen (THL: Osallisuuden edistäminen 2019). Nopean toiminnan tavoitteena on löytää perheille arjen selviytymiskeinoja ja toimivia vuorovaikutustapoja. Tapaamisia on perheen toiveiden ja tarpeiden mukaan yhdestä kymmeneen kertaa ja keskimääräinen asiakkuus on kestoltaan noin 3 kuukautta käsittäen 6-7 tapaamista. Nopean työskentely on aina parityötä, jolloin erilaiset koulutukset, näkökulmat ja ideat mahdollistavat monipuolisen ja tehokkaan työn. (Harinen 2019.)

2.2 Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Tutkimukseni tarkoitus on nostaa esiin nuorten omat kokemukset sosiaalihuollon perhepalveluiden Perhepiste Nopean asiakasprosessista ja toiminnan hyvistä käytänteistä. Tarkoitukseni on painottaa erityisesti osallisuuden ilmentymistä nuorten kokemuksissa, sillä osallisuus näkyy selkeästi Perhepiste Nopean toiminnan tavoitteissa ja asiakasprosessissa. Myös dialogisuuden käsitettä on tarkoitus peilata aineistooni, sillä se on mielestäni vahvassa liitossa osallisuuden toteutumisen kanssa.

Tavoitteenani on saada nuorten oma ääni esiin mahdollistamalla heille tilaisuus kertoa asiakaskokemuksistaan ja niihin vaikuttavista merkittävistä asioista sekä niistä käytänteistä, jotka tekevät Perhepiste Nopean työstä hyvää. Tavoitteenani on myös tuottaa tutkimuksella tuotettua tietoa nuorten kokemuksista Nopean asiakasprosessista ja osallisuuden kokemuksista Thomasin (2002) konkreettisen osallistumisen mahdollisuuksien jaottelun kautta ja dialogisen näkökulman avulla. Tavoitteenani on tarjota työelämän yhteistyötaholleni tietoa, jota se voi käyttää toimintansa hyvien käytänteiden tarkastelemiseksi ja kehittämiseksi, sekä nuorten tarveperusteisen palvelun tukemiseksi. Siten tavoitteenani on tutkimukseni osalta olla kehittämässä nuorten varhaisen tuen palvelua ja palvelujärjestelmän perhepalveluiden toimivuutta Perhepiste Nopean toiminnan osalta.

Tutkimustehtäväni on selvittää nuorten kokemuksia palvelusta, asiakasprosessista ja osallisuudesta. Siten opinnäytetyölleni muodostui tutkimusongelmani pohjalta kolme tutkimuskysymystä:

1. Millaisia kokemuksia nuorilla on Perhepiste Nopean palvelusta ja asiakasprosessista?
2. Mitkä ovat nuorten kokemina niitä hyviä käytänteitä, jotka nousevat vahvoina esiin Nopean työskentelyssä?
3. Miten osallisuus ja dialogisuus ilmenevät noissa käytänteissä?

3 OSALLISUUS, DIALOGISUUS JA ASIAKASKOKEMUS

3.1 Osallisuus

Osallisuus käsitteenä on tullut Suomessa suosituksi 2000-luvun kuluessa, mutta sen merkitys on hyvin vaihteleva, eikä täsmällistä ja yleisesti hyväksyttyä määritelmää sille ole. Osallisuuden käsite juontaa juurensa hankemaailmaan ja siinä sekoittuvat osallisuuden ja osallistumisen käsitteet. (Nivala & Ryyänen 2013, 9-10, 25.) Osallisuus on ihmisen perusluonteeseen liittyvää kuulumista johonkin ja toimimista yhteydessä muihin ihmisiin sekä kokemusta kuulumisesta. Johonkin kuulumisen tunne ja kokemus omasta merkityksestä ovat kuitenkin hyvinvoinnin perusrakennusaineita. Osallistuminen puolestaan on toimintaa, joka voi mahdollistaa osallisuutta (Nivala & Ryyänen 2013, 26). Perhepiste Nopean tavoitteissa näkyy osallisuus merkittävällä tavalla. Miten se toteutuu työssä, on mielestäni oleellinen kysymys.

Lapsi- ja perhepalvelujen uudistusprosessissa tavoitellaan entistä parempia sosiaali- ja terveystalvveluja lapsille ja nuorille. Erittäin tärkeässä roolissa tuossa uudistuksessa on osallisuus, jolla tarkoitetaan kokemusta palveluihin pääsemisestä ja niissä toimimisesta, kuulluksi tulemisesta, positiivisista kohtaamiskokemuksista ja aidoista vaikuttamismahdollisuuksista. Lasten ja nuorten osallisuuden tasoa on yritetty mitata ja tutkia monella tavalla, mutta haastavaksi sen tekee tieto, että kokemukseen vaikuttavat hyvin erilaiset tekijät erilaisine suhteineen ja henkilökohtaisine näkemyksineen. Kuulluksi tulemattomuus ja kohtaamattomuus kuitenkin värittävät tällä hetkellä tutkimusten mukaan nuorten kokemuksia palvelujärjestelmästä ja saamistaan palveluista. (Pajamäki & Okker 2018, 70–71, 78.)

Eriarvoisuuden ehkäisyssä ja vähentämisessä osallisuudella on tärkeä merkitys. Osallisuus on myös tasa-arvon edellytys ja siksi sen edistäminen on Suomen hallituksen ja Euroopan unionin virallinen tavoite. Yhteiskunnan eri palveluilla, kuten sosiaali- ja terveystalvveluilla, on merkittävä rooli osallisuuden vahvistamisessa ja näiden palveluiden kehittämisessä on tärkeää hyödyntää asiakasosallisuutta. (THL 2020.) Nuorten avun ja tuen saannin esteitä tutkineiden Känkäsen,

Kekkonen ja Gisslerin (2019) mukaan nuorille suunnattujen palveluiden yksi keskeinen pulma on osallisuuden heikko toteutuminen.

Suomen perustuslaki (Perustuslaki 731/1999) painottaa asianosaisten oikeutta saada tietoa heitä koskevista asioista sekä oikeutta esittää omat näkemyksensä. Osallisuutta määritellään myös lastensuojelulaissa, jonka mukaisesti lastensuojelua toteutettaessa on lapsen toiveet ja mielipiteet selvitettävä sekä otettava huomioon lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla (Lastensuojelulaki 417/2007). Sosiaalihuoltolain (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014) mukaan lasten ja nuorten tarpeet ja toiveet tulee erityisesti huomioida palveluja järjestettäessä ja toteutettaessa. Näin laki velvoittaa lasten kanssa työskenteleviä mahdollistamaan lapsen osallisuus kaikessa lasten kanssa tehtävässä työssä. Lait ovat melko selkeitä ohjenuoria nuorten kanssa tehtävään työhön, mutta silti nuorten kokemuksia värittävät huonot asiakaskokemukset ja osallisuuden puute. Tämän ristiriidan koen todella kiinnostavana.

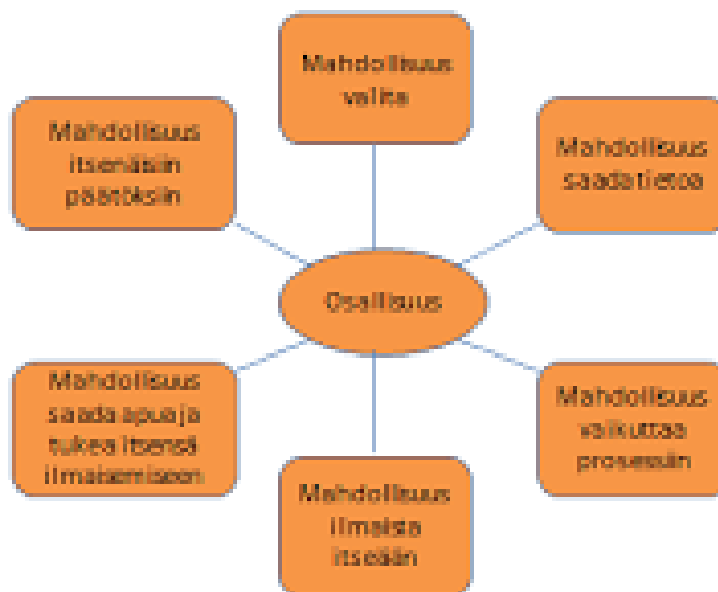
Yksilön kokemus osallisuudesta voi syntyä vain yksilön ja yhteisön suhteessa toteutuvan ihannetilän seurauksena siten, että omien valmiuksien, osallistumisen, kuulumisen kokemusten ja osallisuuden mahdollisuuksien seurauksena on kokemus osallisuudesta (Nivala 2008, 168–169). Henkilökohtaisen kokemuksen osallisuudesta koen tärkeimmäksi kriteeriksi määriteltäessä osallisuutta ja sen astetta. Ihminen on pohjimmiltaan sosiaalinen olento, jolla on perustarve kuulua johonkin, olla mukana ja kokea osallisuutta. Siten osallisuus on liittymistä, kuulumista ja yhteisyyttä sekä suhteissa olemista, mutta myös yhteenkuuluvuutta, osallistumista, vaikuttamista ja mukaan ottamista. (Harju 2014.) Nivalan (2010) mukaan osallisuus on enemmän kuin osallistumista. Se on johonkin kuulumisen tunnetta, joka koostuu turvallisuuden ja yhteisöllisyyden kokemuksista (kuulluksi tulemisesta), minän merkityksen kokemuksista (tarpeeni, toiveeni ja ajatukseni ovat tärkeitä) sekä toimintakykyisyyden kokemuksista (teoillani on merkitystä). (Nivala 2010, 21–22.) Osallisuudessa korostuu vuorovaikutuksellisuus. Se tavallaan yhdistää osallistumisen ja kuulumisen käsitteet, sekä vaatii dialogisuutta toteutuakseen. (Nivala & Ryyänen 2013, 33.)

Osallisuudella on merkitystä yksilön elämän kulkuun, hänen toimintoihinsa sekä saamiinsa mahdollisuuksiin ja palveluihin. (Isola 2017, 11.) Yksilön itsensä

kannalta osallisuus toteutuu vasta kun hän kokee olevansa osallinen yhteisestä hyvästä, toimintamahdollisuuksista, toiminnasta ja vuorovaikutuksesta. Se konkretisoituu kiinnittymisenä positiiviseen tunnesuhteeseen ja muihin ihmisiin sekä yhteenkuuluvuuden tunteena. Osallisuus on luonteeltaan sosiaalista ja siksi osallistumisen tulee vahvistaa yhteiselämän vuorovaikutussuhteita sekä -verkostoja. (Nivala 2008, 168–171.) Osallisuuden kannalta merkittävää on myös yksilön autonomian ylläpitäminen, elämänhallinnan ja toimintaympäristön ymmärrettävyyden lisääminen sekä elämän ennakoitavuuden lisääminen. Osallisuus on näin toteutuessaan olemista kuultuna ja nähtynä, ymmärrettynä ja arvostettuna sekä osana yhteisöjä, verkostoja ja suhteita (Isola 2017, 25). Kiinnittyminen muihin, yhteenkuuluvuuden tunne ja elämänhallinnan lisääntyminen ovat kokemuksen mukaan Perhepiste Nopean nuorille merkittäviä asioita eheytyksen ja voimavaristumisen tiellä ja siksi osallisuuden toteutumisen tutkimisella on tärkeä paikka.

Parhaimmillaan merkityksellinen osallisuuden kokemus nuorelle tarkoittaa mahdollisuutta mielipiteisiin, luotettaviin ihmissuhteisiin sekä mahdollisuutta itsevarmuuden, turvallisuuden tunteen ja kyvykkyyden ilmaisuun (Cossar ym. 2014). Tällä tavoin ilmaistuna osallisuuden kokemus on mielestäni oleellinen rakennusaine nuoren ja aikuistuvan nuoren kehityksessä. Osallisuuden pohjalta rakentuva toimijuus on aktiivista ja kriittistä yhteiskunnallista toimintakykyä, joka rakentuu yksilön autonomian vahvistumiselle. Se näkyy mm. yksilön itseluottamuksena ja vahvana itsetuntona; luottamuksena omiin vaikuttamisen mahdollisuuksiin, oman elämän hallintaan ja valmiutena osallistua oman elämän päämäärien asettamiseen ja päätösten tekoon. (Nivala 2008, 175.)

Thomas (2002) jakaa osallisuuden kuuteen osallisuuden mahdollisuuteen, jotka voivat vaihdella ja painottua eri tavalla eri tilanteissa (katso kuvio alla). Yksilön osallisuuden kokemus vaihtelee siten myös tilanteiden mukaan. Ensimmäinen osallisuuden ulottuvuus on mahdollisuus osallistua tai kieltäytyä. Toinen ulottuvuus on tiedonsaantimahdollisuus. Kolmantena on mahdollisuus vaikuttaa prosessiin. Neljäntenä on omien ajatusten ilmaisun mahdollisuus. Viidentenä mahdollisuus tukeen noiden ajatusten ilmaisemiseksi. Kuudentena ulottuvuutena on mahdollisuus itsenäisiin päätöksiin. Tämä jaottelu on enemmän osa osallisuuden toimintakykyä kuin kokonaisvaltaista subjektiivista osallisuuden kokemusta. (Thomas 2002, 174–176.)



KUVIO 2. Osallisuuden ulottuvuudet (Thomas 2002)

Mielestäni tämän jaottelun pohjalta on helppo tarkastella sitä, miten osallisuus näkyy nuorten kokemuksissa ja millaisena subjektiivisena kokemuksena se ilmenee. Jaottelu myös selkeyttää ajatusta siitä, mistä osallisuus koostuu ja miten sitä on tulkittava.

3.2 Dialogisuus

Asiantuntijakeskeiset ja asiakaskeskeiset vuorovaikutusorientaatiot ovat vallitsevia sosiaalialan asiakastyössä. Dialogisuus on yksi mahdollinen näkökulma tarkastella asiakastyön vuorovaikutusta. Dialogi tarkoittaa kaksinpuhelua, vuoropuhelua tai keskustelua, jonka avulla pyritään etsimään vuorovaikutuksen osapuolten välille jotakin todellisuuden osaa. Dialogi korostaa osapuolten vastavuoroisissa neuvotteluprosesseissa jaetun ymmärryksen merkitystä. Dialogin avulla testataan, tarkistetaan, kyseenalaistetaan ja muotoillaan uudelleen toisen puheita. Tässä vuorovaikutuksessa luodaan itseä uudelleen, määritetään suhdetta muihin ja kiinnitytään ympäristöön. (Mönkkönen 2002, 33–34.) Näen

dialogisuuden nuorten kanssa tehtävässä työssä paljon syvempänä kuin keskustelun. Parhaimmillaan se on vastavuoroista, jatkuvasti suhdetta määrittelevää ja uutta todellisuutta tuottavaa. Sen tulisi olla myös kaiken nuorten kanssa tehtävän työn lähtökohta ja tavoite.

Totuus on aina ristiriitaista ja sen nähdään syntyvän dialogissa. Näin dialogit saavat voimansa vastakkaisista totuuksista ja siksi esimerkiksi asiakastyössä ei tule pyrkiä vain ymmärrykseen ja ristiriitojen minimoimiseen vaan erilaisten näkökohtien kohtaamiseen. Toisen hyväksyminen ei siten ole pelkästään toisen arvon tunnustamista, vaan hyväksyminen todentuu kyselevässä, kuuntelevassa ja yhteensovittavassa vuorovaikutuksessa. (Mönkkönen 2002, 36–37.) Näen tämän siten, että nuoren kanssa tehtävässä työssä ei riitä pintapuolinen kuunteleminen, vaan vuorovaikutusta tulee työstää vahvasti koko asiakasprosessin ajan. Ristiriitoja tulee nostaa esille, tulee kuunnella ja kysellä sekä tulee olla läsnä aidosti ja kiinnostuneena.

Yhteisöllinen dialoginen näkökulma nostaa esiin yhteisön toimintaa määrittävät kysymykset toisella tapaa kuin kahdenvälisen dialogisuhteen näkökulma. Asiakassuhteelle tämä merkitsee auttamistyön hahmottumista enemmän yhteisenä toimintana (asiakkaan tukiverkostot ja yhteistyöverkostot) kuin yksilötyönä sekä eriaänisyyden mahdollistamaa erilaisten asioiden liittämistä sisäiseen yhteyteen, eli saattamista yhteiseksi resurssiksi. Nuo resurssit avaavat mahdollisuuksia yhteiselle kehittämiselle ja lopulta yhteiselle toiminnalle ja muutokselle. (Mönkkönen 2002, 44–47.)

Dialoginen orientaatio korostaa merkityksellistä vastavuoroista suhdetta, jossa molemmat tai kaikki osapuolet vaikuttavat, rakentavat yhteistä ymmärrystä ja toimivat moniäänisinä asiantuntijoina. Jokaisen omat kokemukset, tulkinnat ja taustat vaikuttavat vuorovaikutukseen. Juhila (2001, 105–130) puhuu liialliseen yhteisymmärrykseen pyrkivän keskustelun haasteista, jolloin uutta synnyttävät eriaävät näkemykset ja todelliset ristiriidat jäävät keskustelun ulkopuolelle. Hän korostaa argumentoivaa keskustelua, joka tuo näkyviin niin ristiriitoja kuin moraaliakin kysymyksiä ja auttaa näin uuden alueen löytymistä osapuolten välille. Nuorelle dialogisessa suhteessa ristiriitojen esiin tuominen ja uusien näkökulmien

avaaminen on mielestäni erittäin merkityksellistä, jotta nuorella voi olla aito mahdollisuus valita ja löytää erilaisia vaihtoehtoja toimia.

Tasavertaisen vuorovaikutuksen merkitystä on pitkään korostettu sosiaalialan työssä. Olennaista kuitenkin on työntekijän rooli suhteessa asioiden merkitysten rakentamiseen ja todellisuuden luomiseen dialogisessa suhteessa työntekijän ja asiakkaan välille (Mönkkönen 2002, 57). Keskinäisessä vuorovaikutuksessa oleminen on tekemisen sovittamista toisen tekemiseen, havaintojen ja tulkintojen tekemistä sekä merkitysten muodostamista. Siinä toinen huomioidaan, se on vastavuoroista sekä yhteistoiminnallista. Dialogi on siten sekä suhde että prosessi, jossa yhteinen tekeminen tuottaa uusia merkityksiä ja yhteyksiä koko ajan. (Haarakangas 2008, 24–26.)

Dialogisuuden ulottuvuuksia ovat muun muassa toiminnan periaatteiden eettisyys, hyvän tavoittelu ja ihmisarvon kunnioitus. Sen keskeisenä tavoitteena on ymmärtää, miksi valitaan jotakin ja millaisten vaihtoehtojen joukosta. Koska lopputulos ei ole ennustettavissa, on dialogissa hyväksyttävä keskeneräisyys ja rosoisuus. (Pietilä 2017, 42.) Tämän koen tärkeänä näkökulmana, sillä näkemykseni mukaan Perhepiste Nopean työ on vuorovaikutussuhteena hyvin monipolvinen, tavoiteltavien asioiden osalta hyvin monitasoinen ja toiminnaltaan erilaisia näkökulmia esiin nostava. Siten keskeneräisyys on siinä vahvasti läsnä.

Vuorovaikutuksessa olemme hyvin erilaisia tietojemme, taitojemme ja valta-asemiemme suhteen. Dialogiselta näkökulmalta katsottuna olemme siinä kuitenkin yhdenvertaisia, opimme toisiltamme ja kehitämme yhteistä ajattelua tuomalla esiin erilaisia näkökulmia ja pyrkimällä uuteen yhteiseen ymmärrykseen. Aito kuuntelu ja vilpitön kiinnostus sekä kekseliäisyys ja hauskuus ovat toimivan dialogin merkkejä. (Pietilä 2017, 41.)

3.3. Asiakaskokemus

Nuorten palveluiden käyttöä tilastoidaan tarkasti, mutta tieto palveluiden laatuun, määrään tai saatavuuteen liittyvistä kokemuksista puuttuu. Nuoret hyötyvät

eniten palveluista, jotka vastaavat heidän yksilöllisiin tarpeisiinsa ja ovat riittävän laadukkaita ja kattavia. Nuorten palvelukokemuksista ei ole juurikaan tehty tutkimuksia. Myöskään palveluiden laadusta nuorten kokemina ei ole saatavilla tietoa. Nuoret kuitenkin odottavat omien erityistarpeidensa ja ominaisuuksiensa mukaisia palveluita, joiden avulla tulla ymmärretyksi ja autetuksi tarvitsemallaan tavalla. (Känkänen, Kekkonen & Gissler 2019, 1.)

Nuorten mukaan avunsaantia palveluista estävät muun muassa luottamuksen puute ja kokemukset kuulluksi tulemattomuudesta. Nuoren heikkouksiin ja ongelmiin keskittyminen, tarpeiden vähättely, ammattilaisten kiire ja vaihtuvuus sekä nuoren toive saada tiheämmin palvelua nousevat voimakkaina esiin tutkimuksessa. Jos nuoruutta erityisenä elämänvaiheena ei ole palveluissa huomioitu ja nuori kokee siten sivuutetuksi tulemista ja yhdenvertaisuuden puutetta, voi se olla nuorelle todella haavoittavaa. (Känkänen ym. 2019, 3–4.)

Jotta nuorille kyettäisiin kohdentamaan oikeanlaisia palveluja ja tukitoimia on nuorten hyvinvoinnin reunaehdot tunnistettava. Siksi nuorten kokemuksellisella tiedolla palvelujen saatavuudesta, sopivuudesta ja luonteesta on merkittävä rooli palvelujen kehittämisessä. Tietoa nuorten kokemuksista on kuitenkin saatavissa hyvin rajoitetusti väestötasolla, vaikka kokemustiedon merkitystä ja tarvetta painotetaankin. Nuorten kohdalla huomiota tulee kiinnittää siihen seikkaan, että palvelun käyttö muodostuu vuorovaikutuksessa palvelun käyttäjän (tarve) ja palvelujärjestelmän (järjestämisen tapa, voimavarat) kanssa. (Karvonen ym. 2017, 28.)

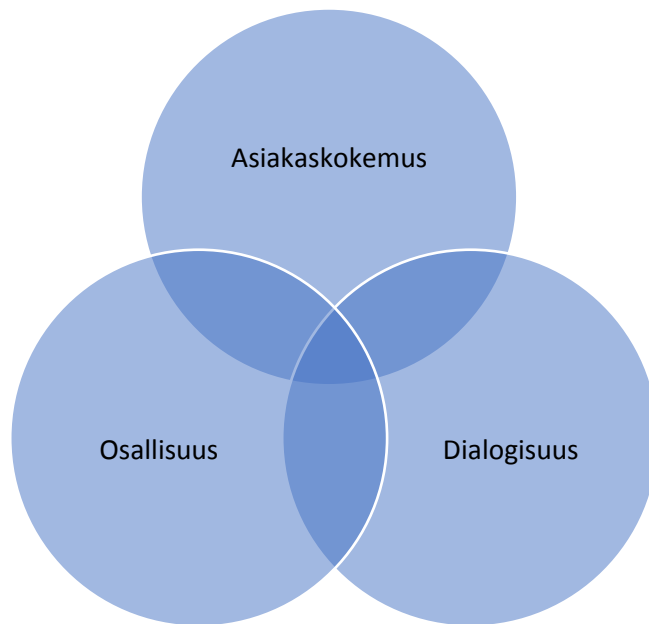
Palvelukokemusta voidaan tarkastella mm. palvelun saatavuutena, saavutettavuutena, hyväksyttävyytenä ja sopivuutena (Karvonen ym. 2017, 29). Sosiaali- ja terveyspalveluja nuoret ovat väestötutkimuksissa arvioineet mm. kouluterveyskeskelyin, mutta systemaattista kokemustiedon aineistoa ei nuorista ole monen palvelun osalta saatavissa. Erityisesti sosiaalipalveluissa vähäinen kokemus palveluista ja huono palvelujärjestelmän tuntemus kuitenkin heijastuvat nuorten asiakaskokemuksiin usein kriittisyytenä (Karvonen ym. 2017 32–37.) Se puolestaan korostaa palvelujärjestelmän ja yksittäisten palvelujen jatkuvan arvioinnin ja uudistamisen tarvetta. Siinä uudistustyössä nuorten asiantuntijuutta ja näkemyksiä tulee hyödyntää. (Karvonen ym. 2017, 49). Koska palvelujen käyttö on vuorovaikutusta käyttäjän ja palvelujärjestelmän välillä on syytä huomioida, että ihmiset

itse ylläpitävät ja muuttavat palvelurakenteita. Asiakaskokemusten huomioimisen ohella tulisi siten huomioida myös yhteiskunnalliset ja rakenteelliset merkitykset. (Metteri 2003, 17.)

Asiakaskokemukset heijastavat aina odotuksia, jotka puolestaan suhteutetaan siihen, miten asioiden odotetaan toimivan tai on koettu aiemmin toimivan. Asiakaskokemukset ovat aina subjektiivisia, mutta todellisia ja niillä on erityistä merkitystä yksilön hyvinvoinnille sekä toiminnalle. Asiakkaiden kokemukset tulee ottaa vakavasti, jos halutaan edistää asiakaslähtöistä toimintaa ja saada palvelujärjestelmä palvelemaan käyttäjänsä tarpeita. (Metteri 2003, 16–17.) Omassa kokemuksen kuvauksessaan ihminen ilmaisee asian merkitsevyyden itselleen ja samalla jäsentää omaa kokemustaan tuottaen ymmärrystä itsestään ja ympäristöstään. Järjestelmän ammattilaisen tehtävänä on huolehtia, että asiakkaan kokemus ja julkilausutut tavoitteet sekä käytäntö saataisiin lähelle toisiaan. (Metteri 2003, 20.)

Teoriakenttäni koostuu siten osallisuuden ja dialogisuuden käsitteistä suhteutettuna nuorten asiakaskokemukseen. Osallisuus koetaan yleisesti kaikessa sosiaalialan työssä tärkeänä asiakaskokemuksen tavoitteena. Oman näkemykseni mukaan myös dialogisuus liittyy oleellisesti osallisuuteen ja sen kokemukseen. Niiden tavoittaminen toteutuu parhaiten tutkimalla asiakaskokemuksia, joissa osallisuus ja dialogisuus tulevat näkyviin. Näin perustelen sen, miksi olen valinnut juuri nämä kolme teoreettista näkökulmaa tavoittaakseni nuoren kokemuksen.

Asiakaskokemus voi ja pitäääkin sisällään paljon muutakin, kuin kokemusta osallisuudesta tai dialogisuudesta, mutta tässä tutkimuksessa olen kiinnostunut juuri niistä kokemuksista, jotka leikkaavat osallisuuden ja dialogisuuden määrittämien alueiden kanssa. Kuten alla oleva kuvio (kuvio 3) antaa ymmärtää, minua kiinnostaa juuri tuo kolmen alueen leikkauspintaan jäävä osallisuuden ja dialogisuuden värittämä asiakaskokemus.



KUVIO 3. Asiakaskokemuksen, osallisuuden ja dialogisuuden yhteys

Uskon leikkauspintaan jäävän tiedon pitävän sisällään haluamani informaation siitä, toteutuvatko Perhepiste Nopean työssä osallisuuden ja dialogisuuden tavoitteet. Erityisesti minua kiinnostaa, millaisina käytänteinä työskentelyssä nuo osallisuuden ja dialogisuuden värittämät asiakaskokemukset näkyvät.

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

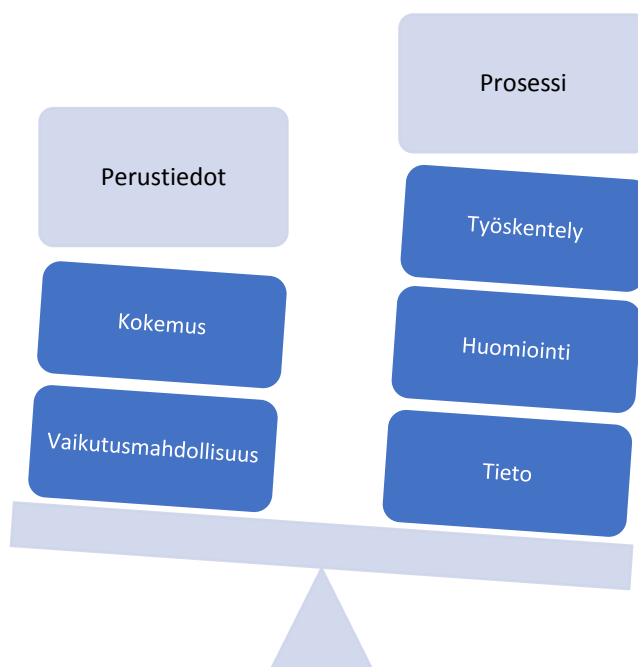
4.1 Tutkimusote ja aineiston kerääminen

Opinnäytetyöni tutkimusote on kvalitatiivinen eli laadullinen tapaustutkimus. Kvalitatiivinen tutkimus soveltuu parhaiten, kun tutkittavasta ilmiöstä halutaan saada mahdollisimman syvällinen näkemys ja hyvä kuvaus. Siten ihmisten asenteiden (ja kokemusten) kuvaus on mahdotonta muuta kuin laadullisen tutkimusotteen avulla. (Kananen 2015, 70–71.) Laadullinen tutkimusote tuottaa sanoja ja lauseita, joilla tutkittava kuvaa ilmiöitä, tapahtumia ja vuorovaikutussuhteita (Kananen 2015, 82). Nuo kuvaukset eivät muodosta standardoitua dataa kuten kvantitatiivisessa tutkimuksessa ja siksi vaativat aina tutkijan työtä symbolisen materiaalin kanssa sekä tulkintaa tuosta materiaalista (Schreier 2012, 20).

Tutkimusote vaatii suurta panostusta niin aineistonkeruuseen, analyysiin kuin koko kirjoittamisprosessiinkin (Kananen 2015, 72), mutta mielestäni tutkimuksen kohderyhmän omien kokemusten ja niille annettujen merkitysten esiin tuominen mahdollistuu parhaiten tällä tutkimusotteella. Kvalitatiivinen tutkimusote säilyttää arkielämän kontekstin tutkimuksessa eikä manipuloi tutkimusasetelmaa (Schreier 2012, 28). Syvällisempi tutkimuskohteen ymmärtäminen vaatii kuitenkin näkemykseni mukaan syvällisempää panostusta niin aineistonkeruuseen kuin analyysiinkin. Tuomi ja Sarajärven (2018) mukaan laadullisen tutkimusotteen kokonaisuuden kysymys on palautettavissa subjektiivisen ja objektiivisen minän perustavanlaatuisiksi kysymyksiä siitä, miten toista voi ymmärtää (Tuomi & Sarajärvi 2018, 76). Tässä tutkimuksessa kysymys kuuluu, miten tutkija voi ymmärtää tutkittavaa niin, että pystyy tuottamaan uskottavaa, luotettavaa ja totuudenmukaista ongelmanratkaisua tutkittavasta ilmiöstä.

Tutkimusmenetelmänä käytän yksilöhaastattelua. Haastattelut toteutan puolistrukturoituina teemahaastatteluina etukäteen valittujen teemojen ja teemoihin liittyvien tarkentavien kysymysten muodossa. Teemat ja tarkentavat kysymykset olen muodostanut Perhepiste Nopean asiakasprosessin, toiminnan tavoitteiden ja omien harjoittelukokemuksieni pohjalta pyrkien kattamaan työskentelyn kaikki vaiheet ja tavat. Teemoiksi valikoituivat perustietojen ja prosessin etenemisen

lisäksi kokemus työskentelystä, vaikutusmahdollisuudet, työskentely, huomiointi ja tieto.



KUVIO 4. Haastatteluteemat

Metodologisesti teemahaastattelu korostaa haastateltavien tulkintoja asioista sekä niille annettuja merkityksiä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 88). Teemahaastattelun avulla myös pyritään tutkijan ilmiön ymmärryksen kasvattamiseen uusien keskustelunaiheiden sekä polkujen avulla. Siksi teemat eivät saisi olla mekaanisia eikä valmiita kysymyksiä tulisi lyödä lukkoon (Kananen 2015, 148). Haastatteluteemojen nostamien kysymysten avulla pyrin löytämään niitä käytänteitä, jotka tekevät Perhepiste Nopean työskentelystä toimivaa, tehokasta ja osallisuutta sekä dialogisuutta lisäävää. Teemahaastattelurunko tarkentavine kysymyksineen on liitteenä (liite 3).

Tutkimusaineistoa kerään haastattelemalla halukkaita Perhepiste Nopean asiakkaana olevia tai olleita 12–17-vuotiaita nuoria. Perhepiste Nopean työntekijät osallistuivat tähän kyselemällä asiakkaana olevilta nuorilta halukkuutta osallistua

opinnäytetyöhöni. Olin jättänyt kutsukirjeen nuorille (liite 1) ja kirjeen vanhemmalle (liite 2) haastatteluluvan saamiseksi. Tavoitteenani oli saada haastateltavaksi viisi nuorta, mutta juuri voimaan tulleet poikkeusolosuhteet covid-19 -virus-tartunnan vuoksi aiheuttivat sen, että kaksi nuorta perui osallistumisensa. Sain haastateltavakseni kolme nuorta usean kuukauden odottelun jälkeen.

Vaikka tutkimukseni kohdejoukko onkin pieni, edustaa se kokemukseni mukaan melko monipuolisesti Perhepiste Nopean asiakkaana olevaa nuorten joukkoa. Kaikki haastateltavani ovat tyttöjä. Kaksi heistä on 12-vuotiaita ja yksi on 17-vuotias. Yksi on aloittanut asiakkuuden muutama kuukausi sitten ja hän käy tiiviisti Nopeassa (4–8 kertaa kuukaudessa). Toinen on lopettanut käynnit, mutta käynyt useita kertoja edellisen vuoden loppupuolella. Kolmas nuori on käynyt yli kaksi vuotta ja käy edelleen noin kerran kuukaudessa.

Koska Perhepiste Nopean työ on entuudestaan minulle tuttua, pystyin omien kokemusteni ja Nopean toimintamallin sekä prosessimallin avulla teemoittamaan haastatteluaiheita ja tarkentavia kysymyksiä. Etukäteen valitut teemat pohjautuvat tutkimuksen viitekehukseen eli siihen, mitä tutkittavasta ilmiöstä jo tiedetään (Tuomi & Sarajärvi 2018, 88). Koska tutkimukseni aihealue oli hyvin tuttu oman työkokemukseni kautta, toteutin teemahaastattelut puolistrukturoidusti tarkoitukseni tavoittaa haastateltavien kokemusperäisiä havaintoja. Haastatteluteemat (katso kuvio alla) muodostin niin, että uskoin niiden tuottavan kumuloituvaa informaatiota tutkittavasta ilmiöstä. Oletin haastatteluiden kestävän puolesta tunnista tuntiin. Haastattelut toteutettiin Perhepiste Nopean tiloissa, sillä koin, että tuttu ympäristö auttaa nuoria kertomaan paremmin kokemuksistaan. Varasin hieman tarjottavaa ja kiitokseksi osallistumisesta annoin elokuvalipun tai lahjakortin.

Haastatteluaineisto osoittautui erittäin monipuoliseksi, informatiiviseksi ja laajaksi. Kasvokkain toteutettu haastattelu antoi mahdollisuuden hyvin henkilökohtaisiinkin keskustelunaiheisiin ja puheenvuoroihin. Etuna oli, että Perhepiste Nopean työ oli minulle tuttua, joten ymmärsin, mistä nuoret puhuvat ja osasin kysyä oikeanlaisia tarkentavia kysymyksiä.

Haastattelut kestivät 40–50 minuuttia kukin. Tallensin ne ja litteroin, eli muutin äänitteet tekstimuotoon mahdollisimman tarkasti (sanatarkka litterointi)

saadakseni aikaan autenttisen kuvauksen ja pystyäkseen tuottamaan sanatarkkoja sitaatteja lopulliseen tutkimusraporttiin (Kananen 2015, 160–161). Tallenteista syntyi valmista tekstiä lähes 60 sivua. Haastattelun dokumentaation muodostavat siten äänitteistä muodostetut translitteroinnit. Litterointivaiheessa muutin haastateltavien nimet ja piilotin tunnistettavat tiedot. Sitaatit merkitsin koodilla valmiiseen tekstiin.

4.2 Aineiston analyysi

Aineiston analyysinä käytin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Tällä analyysimenetelmällä on mahdollisuus saada tiivistetty ja yleismuotoinen kuvaus kohteena olevasta ilmiöstä. Sisällönanalyysi voidaan jakaa karkeasti kolmeen eri vaiheeseen, joita ovat aineiston pelkistäminen, aineiston ryhmittely ja teoreettisten käsitteiden luominen. Tällaisen prosessin avulla tutkimusdataa tiivistetään, listataan, ryhmitellään ja käsitteellistetään. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122–125.) Sisällönanalyysimenetelmän haasteena kuitenkin on, että kerätty aineisto saadaan ainoastaan järjestettyä ja lopulliset johtopäätökset jäävät tutkijan pääteltäviksi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117). Oma kokemukseni tutkimukseni viitekehystä vaikutti kuitenkin tämän analyysitavan valintaan.

Sisällönanalyysin ensimmäinen vaihe on alkuperäisen aineiston pelkistäminen eli redusointi. Siinä aineistoa karsitaan niin, että vain tutkimukselle oleellinen tieto jää jäljelle. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123.) Etsin litteroidusta aineistosta ne kohdat, joissa mainittiin kokemus työskentelystä. Nämä kohdat alleviivasin. Sitten tiivistin alleviivatut kohdat sanallisesti lyhyempään muotoon ja listasin tekstinkäsittelyohjelmalla. Näitä kertyi yhteensä hieman vajaa viisi sivua. Pelkistin vielä aineistoa tiivistämällä alkuperäisilmauksia pelkistetyiksi ilmauksiksi. Lopuksi kirjasin vielä ylös, kuinka monessa haastattelussa puhuttiin samasta asiasta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123–124.)

Tämän redusoidun aineiston ryhmittelin samankaltaisuuksien mukaan eli klusteroin aineiston. Klusteroidun aineiston puolestaan ryhmittelin eri yläkäsitteiden alle. Lopulta tiivistämisen seurauksena syntyi kolme pääluokkaa. Aineiston käsitteellistämisen vaiheessa (abstrahointi) valikoin oleellisen tiedon sen mukaan, kuinka

monta mainintaa kustakin ilmauksesta oli. Eniten (kahdessa tai kolmessa haastattelussa) mainitut ilmaukset nostin oleelliseksi ja merkittäväksi tiedoksi tutkimuskohteeni kannalta. Jätin ne ryhmittelyihin sekä otsikoin luokat. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124–127.) Esimerkkinä seuraavassa iän ja kehitystason huomioimisen näkyminen haastattelussa ja sen tiivistäminen sekä luokittelu.

Mä voin kertoa ihan kaiken, jos mua vaivaa joku. H1



Tiivistetty: voi kertoa kaiken



Ilmaus: luottamus



Luokka: työskentelytapa

Poimin siis aineistosta niitä ilmauksia ja kommentteja, jotka sopivat osallisuuden ja dialogisuuden määritelmiin. Tiivistin aineistoa edellä mainitulla tavalla. Laskin kommenttien esiintymismäärät ja eniten (2–3 haastattelussa tullut esiin) mainittujen ilmausten joukon jätin lopulta jäljelle. Nämä jäljelle jääneet ilmaukset jäsentelin eri ryhmiin, joista lopulta nousi esiin kolme eri luokkaa.

Tässä vaiheessa työskentelyä teoriaa lukiessani tein huomion, että Thomasin (2002) osallisuuden ulottuvuuksien teoreettisen jaottelun malli vastasi hyvin pitkälle tutkimusanalyysini lopputulemaa. Luokat, jotka olin saanut tiivistämisen tuloksena syntymään vastasivat hyvin Thomasin malliin. Osallisuuden ja dialogisuuden käsitteiden tarkastelu tutkimustyön pohjaksi auttoi keskittymään olennaiseen tutkimustietoon ja Thomasin (2002) osallisuuden ulottuvuuksien tarkastelu

analysoidun aineiston kanssa vahvasti aineiston vastaavuutta osallisuuden ajatukseen.

5 TUTKIMUSTULOKSET

5.1. Mahdollisuus ilmaista itseään

Aineistosta nousi vahvasti esille osallisuuden ja dialogisuuden kokemuksia. Mahdollisuus ilmaista itseään-luokka pitää sisällään merkittäviä kokemuksia siitä, että nuorta arvostetaan ja kuullaan. Vastavuoroisessa dialogissa yhteistä tietoa rakennetaan ja vuorovaikutuksen osapuolet vaikuttavat toisiinsa sosiaalisessa prosessissa. Siinä merkityksellistä ovat vastavuoroisuus, jaettu ymmärrys ja vahva kiinnittyminen ympäristöön. (Mönkkönen 2002, 32.) Osallisuuden näkökulmasta johonkin kuulumisen tunne ja kokemus omasta merkityksestä ovat oleellisia hyvinvoinnin rakennusaineita (Nivala & Ryyänen 2013, 26). Siten osallisuus ilmenee johonkin kuulumisen tunteena, joka koostuu turvallisuuden ja yhteisöllisyyden kokemuksista (kuulluksi tulemista), minän merkityksen kokemuksista (tarpeeni, toiveeni ja ajatukseni ovat tärkeitä) sekä toimintakykyisyyden kokemuksista (teoillani on merkitystä). (Nivala 2010, 21–22.) Nämä ajatukset näkyvät voimakkaasti Perhepiste Nopean toiminnassa ja tulevat myös selkeästi esiin tutkimuksessani.

Jokaisessa haastattelussa nuoret kertoivat, kuinka heidän ajatuksiaan ja kokemuksiaan on kuultu aidosti. Haastateltavat olen merkinnyt sitaattien lopuksi koodilla H1, H2 ja H3. H1-haastateltava on 12-vuotias Isabella (nimet muutettu). Hän on lopettanut jo käynnit Perhepiste Nopeassa, mutta hän on käynyt useita kertoja edellisvuoden lopulla. Käyntien syynä on Isabellän näpistely kotona. H2-haastateltava on Sini, 17vuotta. Sini on käynyt yli kaksi vuotta ja käy edelleen noin yhden kerran kuukaudessa. Sini käy, koska tarvitsee hengähdystaukoa perheen haastavasta elämästä alkoholismien varjossa. H3-haastateltava on 12-vuotias Jenna, joka on aloittanut käynnit kaksi kuukautta aiemmin ja käy yhden tai kahden viikon välein. Jennaa on kiusattu ja hän kokee huonoa itsetuntoa. Seuraavat sitaattit kuvaavat hyvin nuorten ajatuksia siitä, miten Perhepiste Nopean työssä huomioidaan ja kuullaan nuorta.

Huomioidaan aina se, mitä mä puhun ja aina niinkun, jos mä sanon jotain, niin ne ottaa sen mielipiteen ylös. H1

Siis arvostus ja sit se kuuluvuus, niin se ehkä just tulee siitä, että jos puhuu, niin joku sit oikeesti kuuntelee ja sit niinku tarttuu niihin ajatuksiin, mitä ite tuo esille. H2

Tähän kuuluu myös se usein mainittu seikka, että nuoret kokevat saavansa tukea ja kannustusta arvostelun ja syylistämisen sijaan. Toiseksi tämä luokka pitää sisällään kokemuksen siitä, että voi puhua rehellisesti, avoimesti ja sanoa aina mielipiteensä. Osallisuus on näin toteutuessaan olemista kuultuna ja nähtynä, ymmärrettynä ja arvostettuna (Isola 2017, 25). Avoimuus, rehellisyys ja kannustus nousivat haastatteluissa useasti esiin eri yhteyksissä. Haastateltavat nuoret kokivat niiden toteutuvan vahvasti läpi työskentelyn.

Dialogisesti tarkasteltuna toisen hyväksyminen on paitsi toisen arvon tunnustamista, erityisesti vuorovaikutusta, jossa kuunnellaan, kysytään, koetellaan kannanottoja ja yhteensovitetaan niitä (Mönkkönen 2002, 37). Dialogin edellytyksenä on tasavertainen keskustelu, jossa ei väitellä eikä arvioida toista. Tavoitteena on yhteisen ymmärryksen saavuttaminen toista kuuntelemalla ja toisen mielipidettä arvostamalla. Siten dialogisuus on kuuntelua, kunnioitusta, odotusta ja avoimuutta. (Isoherranen ym. 2008, 65–66.) Dialogisuus näkyi yllättävän voimakkaasti haastatteluaineistossa. Aito kuuntelu, arvostus ja kunnioitus olivat nuorten kokemina todella vahvasti läsnä Nopean työskentelyssä.

Ja mun mielest täälä just on se ehkä huojentavaa, että jos just niinku avautuu ja kertoo, niin sitte ei tuu sellasta niinku, että sua arvostellaan, tai että jotenkin, oot jotenkin huono ihminen, vaan sä kerrot ja sitte se hyväksytään se asia, niin se on ehkä ollu tärkein semmonen niinku, että miks on sillee just, että haluaa tulla uudestaan. H2

Täälä niinku hyvinkin otetaan vastaan se tieto, eikä täälä kukaan arvostelee tai tuomitse mitään. H3

Kolmanneksi tässä luokassa nousi esiin kokemus siitä, että nuori saa olla oma itsensä ja hänet hyväksytään juuri sellaisena kuin hän on. Toisen hyväksyminen on paitsi toisen selkeää arvon tunnustamista, myös dialoginen prosessi, jossa hyväksyminen realisoituu kuuntelemalla, koettelemalla ja yhteensovittamalla kannanottoja vuorovaikutuksessa (Mönkkönen 2002, 37). Kokemus hyväksynnästä pitää sisällään tunteen siitä, että saa olla vahva tai heikko, pieni lapsi tai

ikäisensä sen hetkisen tilanteen ja tarpeen mukaan. Käyttäytyminen ja dialogi on sidottu usein kontekstiin, mutta toisinaan uudenlaisen perspektiivin tarjoaminen mahdollistaa siirtymisen toisenlaiseen rooliin ja synnyttää uudenlaista positiota (subjektiposition käsite) (Mönkkönen 2002, 50–51). Näin työntekijä voi mielestäni onnistua tarjoamaan nuorelle uutta näkökulmaa ja mahdollisuutta olla dialogisessa suhteessa uudella tavalla sekä mahdollistaa kokemuksen hyväksynnästä aidoimmillaan. Tämä kokemus on näkemykseni mukaan hyvin parantavaa ja eheyttävää ja siten ohjaa toteutuessaan työtä oikeaan suuntaan.

Ollaan niinku samalla aaltopituudella ja voi mennä sinne niinku ihan sinne tasolle, että pystyy oleen ihan niinku raaasti oma ittensä siinä sitte.” H2

Tai sitten ei välttämättä auta pysyyn vahvana, vaan auttaa olemaan heikko, jopa. H2

Nuorille mahdollisuus ilmaista itseään näyttäytyi siten merkittävänä tekijänä itsetunnon ja arvostuksen kannalta. Nuorten mukaan heitä on Perhepiste Nopean työssä kuultu aidosti ja heidät sekä heidän tarpeensa on huomioitu. He kokevat, että saavat tukea ja kannustusta ja voivat puhua avoimesti ja rehellisesti ilman pelkoa leimatuksi tulemisesta. Haastatteluissa nousi esiin voimakas kokemus omana itsenä olemisen hyväksymisestä ja hyväksymisestä sellaisena kuin on. Osallisuus ja dialogisuus toteutuvat itseilmaisun mahdollisuuden kautta mielestäni parhaalla mahdollisella tavalla.

5.2. Työskentelytapa

Perhepiste Nopean konkreettiset tavat työskennellä ovat merkittävä haastatteluissa esiin noussut käytänteiden joukko, joka nuorten mukaan on toimiva, osallistava, huomioiva ja antaa mahdollisuuden saada apua ja tukea. Siten tämä käytänteiden luokka ei suoranaisesti vertaudu Thomasin (2002) osallisuuden ulottuvuuksiin, mutta on tärkeä positiivista asiakaskokemusta ja osallisuuden tunnetta luova käytänteiden joukko. Perhepiste Nopean työskentely on oman kokemukseni mukaan hyvin ainutlaatuista. En tiedä toista nuorille suunnattua palvelua, jossa tehdään parityötä ja asiakas saa päättää hyvin pitkälle, miten

työskentelyssä edetään. Siksi en yllätynyt tämän luokan voimakkaasta esiintulosta haastatteluissa.

Asiakaskokemukset ovat aina subjektiivisia kokemuksia, jotka suhteutetaan nuoren odotuksiin ja kokemuksiin palvelusta. Palvelujärjestelmän ammattilaisten osalle jää huolehtia siitä, että odotukset ja kokemukset sekä työn tavoitteet ja käytäntö saadaan samalle viivalle. (Metteri 2003, 16–20.) Tästä ajatuksesta oli mielenkiintoista tarkastella nuorten kokemuksia: kohtaavatko odotukset ja kokemukset konkreettisen työskentelyn ja sen tavoitteiden kanssa.

Perhepiste Nopean työskentelytapa koetaan monella tavalla toimivaksi ja hyväksi. Paljolti tuo työskentely on dialogista, yhteydessä olemista, jonka tunnusmerkkejä ovat muun muassa aitous, avoimuus, turvallisuus ja joustavuus (Haarakangas 2008, 35). Kaikki haastateltavat puhuivat siitä, miten tärkeää kahden työntekijän toimintamuoto on. Nuoret kokevat saavansa enemmän erilaisia näkökulmia ja työskentelyehdotuksia kahden työntekijän kautta. Heille on tärkeää, että työpari pysyy samana, mutta toisen työparin ollessa poissa syystä tai toisesta, ainakin toinen työntekijä on tuttu. Näin varmistuu se, että nuorella on aina luotettava henkilö asiakastapaamisissa. Tämän kokemuksen koin itse yhdeksi tärkeimmistä tekijöistä, kun puhutaan hyvästä asiakastyöstä. Tällä tavoin taataan mielestäni tehokkain, asiakasystävällisin ja joustavin tapa työskennellä.

(Kaksi työntekijää) on hyvä, koska kummaltaki tulee niinku ehkä erilaisia mielipiteitä. H3

Luotettavuuden määritelmä liitettiin työntekijöihin useassa kommentissa. Nuoret myös pitivät hyvin paljon omista työntekijöistään. Heille työntekijä edusti jopa samaa kuin kaveri, jolle puhua huolistaan.

Se tuntuu vähän siltä, kun tulee tänne, nii ajattelee, että sama kun menisit kaverin kotiin, nii sitte tää on semmonen paikka. H1

Toiseksi tässä työskentelytapa- luokassa nousee esiin monipuoliset tavat työskennellä. Pääsääntöisesti työskentely on keskustelun kautta toteutuvaa työtä, mutta tilannekohtaisesti työskentelyyn otetaan mukaan muun muassa tunnekortteja ja pelejä, annetaan kotitehtäviä, ohjeita ja neuvoja sekä opetetaan uusia

tapoja toimia haastavissa tilanteissa. Työntekijät myös antavat ideoita keskustelun aiheiksi ja helpottavat puhumisen aloittamista johdattelvilla kysymyksillä. Näin toteutuu mielestäni ajatus dialogisuuden näkemisestä paitsi kommunikationa, myös yhteistoiminnallisena suhteenä (Mönkkönen 2002, 34–35). Vastavuoroisuus ja yhteistoiminnallisuus korostuvat dialogisuudesta puhuttaessa, kuten myös osallisuudesta puhuttaessa. Keskinäisessä vuorovaikutuksessa oleminen on tekemisen sovittamista toisen tekemiseen, havaintojen ja tulkintojen tekemistä sekä merkitysten muodostamista. Siten dialogi on vuorovaikutussuhde ja prosessi, jossa tuotetaan uutta merkitystä ja yhteyttä koko ajan. (Haarakangas 2008, 24–26.)

Koska mä oon oppinu siitä ja sitte tietää, että kohta saa jotain. (rastitaulukon kannustavuuden käytöstä). H1

Meillä oli joskus sellaset niinkun kortit. (puhuu tunnekorteista). H3

Niinku niil on aina jotain ideoita, mitä me esimerkiks sillee voitais puhua täälä tai sillee. H3

Siis se on välillä silleen, että jos tulee tänne, niin on tosi vaikee vaihtaa sitä rytmiä ja sitte yhtäkkiä alkaa niinku tuolta kadulta hypätä tänne ja alkaa puhuun niistä vaikeista asioista. Niin se on välillä niinku se rytmivaihdos vähän vaikeeta. Että siinä kohtaa sitten saatetaan antaa sellasia vähän johdattelevia kysymyksiä. Että niinku pääsee niinku omiin olotiloihin ja semmosiin. H2

Kolmantena nousee nuorilla esiin kokemus siitä, että on saanut apua. On tullut autetuksi juuri siinä asiassa, mihin on apua hakenutkin. Yhdelle se on tunteiden purkamista säännöllisesti, vaikka elämäntilanne ei muutukaan. Toinen kokee saavansa apua ohjeista, neuvoista ja uusista toimintamalleista. Kolmas on kokenut, että kiusaaminen on saatu loppumaan ja itsetunto on vahvistunut konkreettisilla neuvoilla ja keskustelulla. Nuorten mukaan työntekijöillä on taito saada nuoren ongelmat tuntumaan pieniltä ja ohimeneviltä sekä kannustaa jaksamaan. Aito dialoginen suhde vaatii sitoutumista ja toisen huomioonottamista (Mönkkönen 2002, 41), mikä näkyy mielestäni vahvasti nuorten kokemuksissa Perhepiste Nopean työssä. Nuori odottaa vain tulevansa kohdatuksi yksilönä, jolla on voimavaroja ja kykyä selviytyä elämänsä haasteista (Känkänen, Kekkonen & Gissler 2019, 4).

Niiden neuvojen avulla mä oon saanu apua, niinku se niinku johdatti mut siihen oikeeseen tiehen. H1

Perheen asiat, niin nehän ei ole niinku ratkennu, tai ne ei oo niinku...Ne on vähän muuttunu, mutta en nyt sanois, että suuntaan tai toiseen. Että enemmän ehkä apua siihen, mihin mä hainkin apua, elikkä siihen mun omaan olotilaan. Enkä siihen, että ratkaiskaa tämä perheen ongelma, koska se ei oo heistä kii, se ei oo musta kii, se ei oo edes meidän perheestä kii, vaan se on siitä yhdestä ihmisestä kiinni ja kukaan ei pysty niinkun millään taikavoimilla sitä poistamaan. H2

Se, mihin mä hain apua, niin oon saanut apua. H3

Perhepiste Nopean työskentelyssä on nuorten mukaan huomioitu erittäin hyvin heidän ikänsä, kehitystasonsa ja valmiutensa. Keneltäkään ei vaadita enempää tai vähempää, kuin mihin omat voimavarat tai kyvyt riittävät. Kotitehtävät ja keskustelut ovat ikätasoisesti huomioitu. Lastensuojelulaki (Lastensuojelulaki 417/2007) osaltaan määrittää osallisuutta siten, että lapsen toiveet ja mielipiteet on selvitettävä sekä otettava ne huomioon lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla.

Mun ei tarvi olla mikään vauva täällä. H1

No just ehkä, jos semmonen, että kavereitten kanssa, ne vähän kattoo just silleen, että herranjestas, että sä oot niinku yön pimeinä tunteina näitä miettiny, mut sit täällä se on just sitä, et se on. (tarkoittaa, että ikätasoonsa nähden pohtii syvällisesti, mitä kaverit eivät ymmärrä, mutta Nopeassa ymmärretään). H2

Ja sitte että ku, ei välttämättä jaksais mitään semmostakaan tehdä mitä viistoistavuotiaat tekee. Ni sit multa vaaditaan ihan sopivan verran, mitä mä pystyn tekeen. H1

Mönkkösen (2002, 40) mukaan pelkkä positiivinen toivopuhe asiakastyössä ei ole riittävän vakuuttavaa, vaan huolien käsittely nähdään yhtä keskeisenä. Koen kuitenkin merkittävänä sen, että Perhepiste Nopean työskentelyssä on huomioitu myös se, mikä tuottaa nuorelle hyvää oloa ja iloa. Keskusteluissa kulkee aina mukana puhuminen hyvistä, voimaannuttavista ja elämän parhaista asioista. Niiden kautta nuori saa voimaa jaksaa käydä läpi haasteitaan.

Työskentelytapa-luokassa esiin nousi Nopean hyvä ja toimiva tapa työskennellä, jossa erityisesti nuoret korostivat kahden työntekijän mahdollistamia erilaisia

näkökulmia, aitoutta, avoimuutta, turvallisuutta ja joustavuutta. Monipuoliset työskentelytavat olivat myös nuorille mieleen, sillä keskustelun lisäksi toimivaksi koettiin niin kortit, kotitehtävät kuin ohjeet ja neuvotkin. Nuoret painottivat saaneensa apua siihen, mihin olivat apua hakeneetkin, kukin henkilökohtaisella tavallaan. Myös nuorten ikä, kehitystaso ja valmiudet oli kokemusten mukaan huomioitu työskentelytavoissa sekä työskentelyn etenemisessä ja suunnitelmissa.

5.3. Mahdollisuus vaikuttaa ja valita

Nuoret kokevat tärkeänä sen, että he voivat vaikuttaa siihen, miten, koska, kuinka usein, kuinka kauan ja millä kokoonpanolla työtä tehdään. Asiakkuusmalli on siis yhdessä sovittu nuoren kanssa. Perhepiste Nopean työskentely on peruseriaatteeltaan lyhytaikaista (korkeintaan 10 tapaamista) palvelua, mutta haastateltavanani ollut nuori oli ollut palvelussa jo yli kaksi vuotta, koska koki palvelun hyväksi ja tarpeelliseksi. Toinen nuori oli saanut jo ongelmansa ratkaistua Nopean käynnillä, mutta halusi jatkaa, koska koki tarvitsevansa keskustelutukea. Nuori voi siis päättää, kauanko palvelua tarvitsee. Aidot vaikuttamismahdollisuudet, positiiviset kohtaamiskokemukset ja kuulluksi tuleminen kertovat siitä, että osallisuus toteutuu aidosti työssä (Pajamäki & Okker 2018, 70).

Nuoret saavat päättää tapaamisten kestoajan sekä kuinka usein haluavat tulla tapaamiseen (vrt. kerran viikossa tai kerran kuukaudessa). Nuorten toiveiden mukaan edetään työskentelyssä ja puhutaan aiheista, joista nuoret haluavat puhua. Työskentelymuodon nuoret saavat myös päättää. Nuorilla on vaikutusmahdollisuus myös siihen, ketkä tapaamisessa ovat paikalla. Toiset haluavat vanhempansa mukaan, toiset tulla yksin ja jotkut haluavat, että vanhemmat käyvät keskenään tapaamisissa. Perheen ja nuoren tarpeet huomioidaan aina työskentelyn edetessä ja eteneminen tapahtuu aina nuoren omilla ehdoilla. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) määrää nuorille palveluita järjestettäessä, että nuorten tarpeet ja toiveet on huomioitava erityisesti. Silti, esimerkiksi Känkäsen, Kekkosen ja Gisslerin (2019) mukaan, osallisuuden heikko toteutuminen on edelleen nuorille suunnattujen palveluiden keskeinen ongelma.

Tai no mä oon käyny aina, joskus ekana, tai tokana päivänä me ollaan käyty äitin kaa ja sitte yksin käyn täälä. H1

Mää oon, mä enimmäkseen käyn yksin, mutta mä oon ollu täälä, oonks mä ollu kaks kertaa, ni on ollu äiti ja iskäki mukana. H2

Että, siis ei tääl oo niinku ikinä oikeen ollu semmosta, että jos mä en oo halunnu, niin sit sitä ei oo mitenkään pakotettu. Vaan että se on ollu sitä omilla ehdoilla menemistä. Just semmosta niinkun, että pitää miettiä niitä muitakin näkökulmia. H2

H: Hm, no mää oon käyny enemmän yksin ja sit pari kertaa mää oon käyny mun perheen kanssa. H3

Vaikuttamismahdollisuutena nähdään myös se, että nuoren tukiverkosto on huomioitu. Vanhemmat otetaan tarvittaessa hyvin mukaan työskentelyyn ja tapaamisia toteutetaan vanhempien kanssa yhdessä ja ilman heitä. Perhe ja kaverit huomioidaan myös tukimuotona nuorelle. Koska osallisuus on luonteeltaan sosiaalista, tulee osallistumisen vahvistaa yhteiselämän verkostoja ja suhteita (Nivala 2008, 168–171). Osallisuuden toteutumisen tulee tukea nuoren olemista kuultuna, nähtynä ja arvostettuna osana yhteisöään (Isola 2017, 25). Jos nuori nähdään osana isompaa kokonaisuutta ja kuuluvana johonkin, on siten mahdollista tukea häntä mielestäni kokonaisvaltaisesti. Osallisuus on sidoksien vahvistamista siihen yhteisöön, jossa nuori elää. Kannustaminen käyttämään läheisiään tukiverkostona on siten osa osallisuuden mahdollistamista.

Äiti on otettu mukaan, mut iskä ei ikinä tuu mukaan. H1

Hm, no mää oon käyny enemmän yksin ja sit pari kertaa mää oon käyny mun perheen kanssa. H3

Äiti on joskus ollu myös kotonaki ja mä oon yksin käyny. H1

Mahdollisuus vaikuttaa ja valita oli nuorten mielestä tärkeä kokemusten joukko. Nuoret kokivat, että heillä oli aidot vaikuttamismahdollisuudet työskentelyyn ja sen etenemiseen joka tasolla. Heillä oli myös paljon positiivisia kohtaamiskokemuksia ja kuulluksi tulemisen kokemuksia. Nuorten mukaan heidän

tukiverkostonsa oli huomioitu hyvin niin mukana olona tapaamisilla kuin mahdollisena tukimuotona. Siten tulkitseen osallisuuden toteutuvan aidosti ja dialogisuuden olevan merkittävä osa Nopean työskentelyä.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli nostaa esiin Perhepiste Nopean asiakkaina olevien nuorten omat kokemukset Nopean asiakasprosessista ja toiminnan hyvistä käytänteistä. Teoreettisena viitekehyksenä työssäni olivat osallisuuden ja dialogisuuden orientaatiot. Tavoitteena oli saada nuorten oma ääni kuuluviin mahdollistamalla heille tilaisuus kertoa asiakaskokemuksistaan ja niihin vaikuttavista merkittävistä asioista sekä niistä käytänteistä, jotka tekevät Perhepiste Nopean työstä hyvää. Työtä ohjaavina ja rajaavina käsitteinä kulkevat osallisuus, dialogisuus ja asiakaskokemus.

Ensimmäinen tutkimuskysymykseni oli, millaisia kokemuksia nuorilla on Perhepiste Nopean palvelusta ja asiakasprosessista. Kysymys on laaja ja siihen vastausjoukkona toimii lähes koko haastatteluaineistoni. Nuorten kokemukset ovat positiivisia kautta koko Perhepiste Nopean työskentelyn. Nopean palvelun nuoret kokevat osallistavana, toimivana ja tehokkaana. Nuori otetaan aktiivisesti mukaan kaikkeen ja hän saa tarvitsemansa avun työskentelyn kautta. Asiakasprosessi toimii nuorten kertomana juuri siten, kuin sen prosessikuvauksen mukaisesti pitäisikin toimia. Perhepiste Nopean asiakasprosessi on hyvin yhtenäinen pääpiirteiltään ja sen pitäisi tavoitteiden mukaisesti tuoda työskentelyyn muun muassa kuulluksi tulemista, yksilöllisyyttä sekä nopeutta ja selkeyttä (Nopean malli 2012). Työskentelyn viitekehyksenä puolestaan mainitaan voimavara- ja ratkaisukeskeisyys, jossa tavoitteina ovat nopea apu, yksilölliset ja joustavat työskentelytavat sekä voimavarojen löytäminen (Lapsiperheiden sosiaalipalvelut 2019).

Haastateltavien mukaan he ovat saaneet apua nopeasti ja juuri siihen, mihin ovat sitä halunneetkin. Työskentely on ollut hyvin yksilöllistä ja nuori on voinut vaikuttaa siihen läpi koko prosessin. Mahdollisuus vaikuttaa ja valita on olennainen osa positiivista asiakkuutta ja kuulluksi tulemisen tunnetta. Miten, koska, kuinka usein ja kenen kanssa ovat kysymyksiä, joihin nuori saa vaikuttaa suuressa määrin. Työskentely nuoren ehdoilla toteutuu aidosti. Nuorten voimavarat, muun muassa tukiverkosto, harrastukset ja elämän positiiviset asiat, on otettu vahvasti mukaan tukemaan työskentelyä nuoren omien voimavarojen lisäksi.

Toinen tutkimuskysymykseni oli mitkä ovat nuorten kokemina niitä hyviä käytänteitä, jotka nousevat vahvoina esiin Nopean työskentelyssä. Tähän kysymykseen vastasi erityisesti työskentelytapojen luokka. Sen muodostavat nuorten mukaan erityisen toimivat, osallistavat ja tukea antavat käytänteet tehdä työtä. Kahden työntekijän mallin jokainen nuori koki toimivana ja erilaisia näkökulmia positiivisesti mahdollistavana. Luottamus työntekijöihin nousi jokaisessa haastattelussa esiin. Toiseksi tässä työskentelytapa- luokassa nousee esiin monipuoliset tavat tehdä konkreettisesti työtä. Keskusteleva työote on nuoren tarpeisiin mukautuvaa ja joustavaa työtä, johon mukaan voidaan ottaa monenlaisia työskentelytapoja, kuten pelejä, tunnekortteja, kotitehtäviä sekä neuvoja ja ohjeita. Työskentelymalli on osallisuutta ja dialogisuutta lisäävä.

Kolmantena tässä luokassa esiin tulee kokemus avun saamisesta juuri itselle sopivalla tavalla. Avun tarve on ollut hyvin yksilöllistä, mutta niin ovat olleet tavat auttaakin. Nuoret kokevat tullessa kohdatuiksi yksilöinä. Nuorilla on myös tunne siitä, että työntekijät kannustavat jaksamaan.

Kolmantena tutkimuskysymyksenäni oli, miten osallisuus ja dialogisuus ilmenevät hyväksi koetuissa käytänteissä. Tähän vastaa mielestäni hyvin luokka Mahdollisuus ilmaista itseään. Siinä osallisuuden ja dialogisuuden kokemukset kuuluvat vahvoina. Arvostus ja kuuleminen, turvallisuuden tunne ja minän merkityksen kokemukset sekä vastavuoroinen vuorovaikutus kuvaavat haastatteluaineiston sisältöä. Ajatusten ja kokemusten aito kuunteleminen näkyvät jokaisen haastateltavan kommentoissa. Ymmärrettynä, arvostettuna, kuultuna ja nähtynä oleminen on tärkeä osallisuuden kokemus, jota nuoret haastatteluissaan välittävät (Isola 2017, 25). Dialogi edellyttää tasavertaista keskustelua, yhteistä ymmärrystä ja toisen hyväksymistä ilman arvostelua tai syyllistämistä (Isoherranen ym. 2008, 65–66). Toisen hyväksyminen on dialoginen prosessi, joka toteutuu kuuntelemalla ja vuorovaikutusta yhteensovittamalla (Mönkkönen 2002, 37). Nuoret kokevat mahdollisuuden tulla kuulluiksi ja aidosti hyväksytyiksi.

Tutkimusaineistoni vertautui Thomasin (2002) osallisuuden ulottuvuuksiin. Osallisuuden ulottuvuuksista erityisen selkeinä nousivat esiin mahdollisuus ilmaista itseään, mahdollisuus valita ja mahdollisuus vaikuttaa prosessiin. Valinnan ja prosessiin vaikuttamisen yhdistin samaksi, sillä valinnan ja vaikuttamisen teemat näkyivät hyvin päällekkäisinä. Myös mahdollisuus itsenäisiin päätöksiin liittyi vahvasti samaan joukkoon. Siten käsittelin näitä ulottuvuuksia saman luokan alla. Mahdollisuus ilmaista itseään nousi voimakkaimmin esiin aineistosta. Mahdollisuus saada tietoa ja saada apua sekä tukea itsensä ilmaisemiseen näkyivät myös nuorten kokemuksissa, mutta niiden yleisyys ja esiintyvyys eivät olleet riittävän voimakkaita, jotta olisin niitä ottanut käsittelyyn. Työskentelytavat -luokka ei suoraan istunut Thomasin (2002) osallisuuden ulottuvuuksiin, sillä se oli konkreettisempi tapa toimia ja tehdä työtä. Tätäkin luokkaa kuitenkin sävyttivät nuorten vahvat kokemukset hyväksytyksi, kuulluksi ja nähdyksi tulemisesta.

Tutkimuksessani tuli esiin paljon hyviä Perhepiste Nopean käytänteitä, joiden avulla työskentely on tehokasta, osallisuutta lisäävää, vastavuoroista ja toimivaa. Erityisesti haluan nostaa esiin kolme nuorten kokemusten tekijää, joiden koen olevan merkityksellisimpiä niin haastatteluanalyysin kuin oman työkokemukseni kautta. Tärkeimpänä tekijänä tulee esiin kokemus siitä, että nuorten ajatuksia ja kokemuksia on kuultu aidosti. Nuoret kokevat työskentelyssä saavansa tukea ja kannustusta, eikä arvostelulle tai muulle negatiivisuudelle ole sijaa. He myös kokevat, että voivat sanoa aina mielipiteensä, olla rehellisiä ja avoimia. Kuultuna, nähtynä, arvostettuna ja ymmärrettynä olemisessa toteutuu osallisuus parhaalla mahdollisella tavalla (Isola 2017, 25).

Toiseksi nostan esiin sen, miten suuri merkitys on sillä, että nuori saa päättää useista eri asioista liittyen työskentelyyn. Henkilökohtaiset tarpeet huomioidaan aina ja nuoren oma tavoite on pääroolissa. Se, miten edetään, kuinka usein tavataan, millä kokoonpanolla ja miten työskennellään, saa nuori päättää. Nuoren toivetta kuullaan joka työskentelyn vaiheessa. Osallisuuden aidosta toteutumisesta työssä kertoo vahvasti se, että nuoret kokevat vaikuttamismahdollisuutta, positiivisia kohtaamiskokemuksia ja tuntevat tulevansa kuulluiksi (Pajamäki & Okker 2018, 70). Nuorten kokemus vaikuttamismahdollisuuksista kertoo paljon osallisuuden ja dialogisuuden roolista Nopean työskentelyssä.

Kolmanneksi merkittäväksi nuorten kokemustekijäksi haluan nostaa sen, että he arvostavat kahden työntekijän mallia. He kokevat saavansa siten enemmän näkökulmia, vaihtoehtoja ja mielipiteitä. Kaksi työntekijää luo myös nuorten mukaan turvallisuutta, avoimuutta ja joustavuutta työskentelyyn. Koin itse kahden työntekijän mallin erittäin toimivana, asiakasystävällisenä ja välittävänä tapana. Työntekijöiden rento ote helpotti tapaamisissa sitä mahdollisuutta, että kaksi työntekijää koettaisiin ”kuulustelijoina” tai muina vastaavina. Kertaakaan työkokemukseni aikana, enkä haastatteluissani kuullut, että kaksi työntekijää olisi jollain tapaa huono työskentelymuoto.

Haastateltavat puhuivat erityisesti kaverillisesta suhteesta työntekijöihin, joille voi puhua mitä ja miten vain. He myös kertoivat siitä, miten kahdet eri näkemykset ja ideat työskentelyn etenemiseen olivat hyviä ja toimivia. Näin toteutuu mielestäni ajatus dialogisuuden näkemisestä paitsi kommunikaationa, myös yhteistoiminnallisena suhteena (Mönkkönen 2002, 34–35). Keskinäinen vuorovaikutus, sen sovittaminen toiseen, havaintojen, tulkintojen tekeminen sekä merkitysten muodostaminen ovat prosessi, jossa työstetään jatkuvasti uutta (Haarakangas 2008, 24–26). Asiakkuussuhde vaatii siten mielestäni molemmilta hyvin vahvaa tunnetta osallisuudesta sekä kykyä olla dialogissa keskenään.

Toivon, että tämä työni on kannanotto siihen kehittämistyöhön, jota tehdään työskentelyssä nuorten saralla. Tulevaisuudelta toivon, että nuorten oma ääni ja kokemus otetaan paremmin huomioon. Tutkimukseni osoitti, että Perhepiste Nopean työskentely on lain mukaisten tavoitteiden ja Nopean omien tavoitteiden mukaisesti osallisuutta ja dialogisuutta huomioivaa. Samaa toivoisin myös muulta nuorten kanssa tehtävältä työltä. Tutkimusten mukaan niin ei kuitenkaan ole. Nuorten tyytymättömyys palveluihin ja erityisesti osallisuuden ilmentymiseen on merkittävä. Tavoitteet (lait ja asetetut tavoitteet) ja toteutuma eivät kohtaa. Positiivisilla asiakaspalvelukokemuksilla on tärkeä rooli siinä, miten nuoret palveluihin suhtautuvat.

7 POHDINTA

7.1. Aiheen tarkastelua yleisesti

Nuorten palveluiden käyttöä tilastoidaan tarkasti, mutta nuorten palvelukokemuksista ei ole juurikaan tehty tutkimuksia. Erityisesti palvelun laadusta nuorten kokemina ei löydy tietoa. Nuoret kuitenkin hyötyvät yksilöllisistä, tarveperusteisista ja laadukkaista palveluista, joissa tulevat autetuiksi, kuulluiksi ja nähdyiksi. (Känkänen, Kekkonen & Gissler 2019, 1.) Osallisuuden kokemukset kautta koko palvelun ovat tärkeä nuoren hyvää asiakaskokemusta lisäävä tekijä. Lapsi- ja perhepalvelujen uudistusprosessissa yhä parempien palvelujen tuottamisen rinnalla kulkee vahvana osallisuus, jolla tässä yhteydessä tarkoitetaan kokemusta palvelusta, kuulluksi tulemista, aitoja vaikuttamismahdollisuuksia sekä positiivisia kohtaamiskokemuksia (Pajamäki & Okker 2018, 70–71).

Tutkimuksessani nuoret kokivat, että osallisuus ja dialogisuus toteutuvat vahvana Perhepiste Nopean työssä. Mikä siinä työssä on niin erilaista, että nuorten kokemukset ovat täysin toisessa ääripäässä, kuin yleisissä tilastoissa? Hyviä käytänteitä tutkimuksessa tuli ilmi paljon niin nuoren kohtaamisen, itse työskentelyn kuin kuulluksi tulemisen ja arvostuksen osalta. Eikö näitä hyviä käytänteitä voisi siirtää muuhunkin nuorten parissa tehtävään työhön? Uudistus ei saisi koskea vain palveluiden saatavuuden parantamista, vaan erityisesti sen tulisi mielestäni koskea palvelun sisältöä lähtien aina tavoitteiden uudelleen asettamisesta. Tavoitteissa tulisi korostaa osallisuutta sekä dialogisuutta ja ne tulisi kytkeä tiukasti palveluprosessiin.

Nuorten kokemukset hyvästä palvelusta ja sen sisältämisestä asioista tulisi ottaa vakavasti. Nuoria tulisi kuulla kautta palvelujärjestelmän, mutta pelkkiin negatiivisiin asioihin keskittyminen ei mielestäni auta tuomaan työhön sitä hyvää, mitä siinä pitäisi olla. Kuuntelemalla nuorten positiivisia kokemuksia hyvästä työstä, saadaan vahvaa mallia siihen, millaista työskentelyn nuorten kanssa pitäisi olla. Koen, että tutkimuksessani esiin nousseet hyvät käytänteet on mahdollista siirtää moneen nuorten parissa tehtävään asiakaspalvelutyöhön. Kahden työntekijän malli vaatii ajattelemaan asioita uudella tavalla ja toki myös rahallista panostusta.

Se tuo kuitenkin laajempaa näkökulmaa ja turvallisuutta työhön sekä mahdollistaa entistä joustavammat tavat tehdä työtä.

Nuoret kokivat myös, että päätävältä asiakasprosessin eri vaiheissa on todella tärkeää osallisuuden toteutumisen ja yksilöllisen palvelun kannalta. Tämä on helppo toteuttaa nuorten kanssa tehtävässä työssä, jos vain on halua kuunnella nuoren mielipiteitä aidosti ja kunnioittaa nuoren mahdollisuutta osallistua.

Se, että nuoret tutkimuksessani kokivat saavansa tukea, kannustusta ja kokivat, että heitä on kuultu aidosti, luo osallisuudelle ja dialogisuudelle vahvan tarttumapinnan. Toivon, että vuonna 2030 nuoret voivat palvelujärjestelmässä kokea juuri noita asioita ja saada siten vahvoja osallisuuden kokemuksia.

7.2. Luotettavuus ja eettisyys

Luotettavuutta käsitellään yleensä validiteetin ja reliabiliteetin käsitteiden avulla. Validiteetti kertoo, onko tutkimuksessa tutkittu sitä, mitä on luvattu. Reliabiliteetti puolestaan kuvaa tutkimustulosten toistettavuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 160.) Koska tutkimustulokseni vastaavat tutkimukselle asettamiini kysymyksiin, voin karkeasti todeta, että tutkimuksessa on tutkittu, mitä on luvattukin. Tutkimustulosten toistettavuus puolestaan tuskin toteutuu sinällään, sillä tulosten siirrettävyys toiseen ympäristöön ei olisi mahdollista. Nuorten kokemukset kertovat Perhepiste Nopean työstä ja sen hyvistä käytänteistä, eikä niitä voi yleistää koskemaan kaikkien nuorten kokemuksia palvelujärjestelmästä. Tutkimukseni luotettavuutta arvioin seuraavassa Tuomen ja Sarajärven (2018, 163–165) luotettavuuden arvioinnin listan mukaisesti.

Tutkimukseni kohde on nuorten kokemukset Perhepiste Nopean hyvistä käytänteistä. Sen tavoitin haastatteleamalla kolmea nuorta heidän asiakaskokemuksiinsa Nopeassa. Oma sitoumukseni tutkijana aiheeseen on vahva, sillä oman kokemukseni mukaan Perhepiste Nopean työ on hyvää, tehokasta ja toteutettu nuorten yksilölliset tarpeet huomioiden. Tämän kokemuksen myötä halusin tutkia sitä, mitä nuoret ajattelevat Nopean työstä ja niistä hyviksi kokemistaan

käytänteistä. Koska Perhepiste Nopean työn tavoitteissa näkyy osallisuus ja dialogisuus, halusin nuorten kokemusten kautta tutkia, toteutuvatko ne työskentelyssä.

Aineiston keruu tapahtui haastattelemalla nuoria etukäteen luotujen teemojen ja tarkentavien kysymysten avulla. Luotettavuutta olen pyrkinyt lisäämään tarkentavilla kysymyksillä aineistoa kerätessäni sekä moninaisilla sitaateilla tutkimustuloksia esitellessäni (Eskola & Suoranta 2014, 214). Siten toivon aineistoni vastaavan juuri niihin kysymyksiin, joita olen sille esittänyt.

Millainen vaikutus sillä on ollut haastatteluteemojen ja johdattelevien kysymysten muokkaamisessa, että olen työskennellyt Perhepiste Nopeassa? Johdattelenko nuoria niiden avulla haastatteluissa tiettyyn ja haluamaani suuntaan? Näen, että puhuttaessa hyvistä käytänteistä minulla täytyy olla jonkinlainen käsitys siitä, mitä ne voisivat olla. Minulla täytyy haastattelurunkoa varten olla mielikuva siitä, mistä aiheista kannattaa keskustella ja mitä kannattaa kysyä, jotta saan vastauksen tarvitsemiini aihealueisiin. Nuorilta kysyttäessä saa helposti vastauksen ”joo”, mutta aivan yhtä helposti vastauksen ”ei” sen mukaan, kumpaa mieltä he ovat. En koe voivani johdatella haastateltavaani sanomaan olevansa jotakin mieltä, jos hän ei sitä oikeasti ole.

En usko, että millään toisella aineistonkeruutavalla olisin saanut yhtä syvällistä tietoa tutkimuskohteesta. Haastattelut nauhoitin ja litteroin tarkasti, jotta aineisto on mahdollisimman autenttinen analyysiä ja lainauksia varten. Haastateltavat valikoituivat sen perusteella, ketkä nuoret Perhepiste Nopean työntekijät saivat osallistumaan. Nuorten valikoitumiseen tutkimukseen en siten ole voinut vaikuttaa. Toki ymmärrän, että nuoret, joilla on positiivisia kokemuksia Nopean toiminnasta tulevat mieluummin haastateltaviksi kuin ne, joiden kokemuksia värittävätkin ikävät asiat. Tässä tutkimuksessa olen kuitenkin pyrkinyt kartoittamaan hyviä käytänteitä nuorten kokemina, joten positiivisia kokemuksia omaavien nuorten valikoituminen haastateltavikseni on ollut vain tutkimustani eteenpäin vievä voima.

Suhde haastateltaviini kesti vain haastatteluhetken. He eivät ole vaikuttaneet jälkeenpäin aineistoon, analyysiin tai tuloksiin. Analyysitavaksi valikoitui

aineistolähtöinen sisällönanalyysi, jonka avulla uskon saaneeni parhaiten esiin haastatteluista sen, mitä etsinkin. Tiivistämällä ja luokittelemalla syntynyt aineisto vastasi hyvin myös Thomasin (2002) osallisuuden ulottuvuuksia sekä tuotti kokemuksia dialogisuudesta työskentelyssä. Tulokset olivat selkeästi näkyvillä analyysin jälkeen. Niiden tarkasteleminen osallisuuden ja dialogisuuden määritelmien kautta mahdollisti tutkimukseni johtopäätökset. Olen pyrkinyt läpinäkyvyyteen niin haastatteluaineiston, analyysin kuin johtopäätösten suhteen. Tarkka dokumentointi mahdollistaa sen, että lukijan on helppo seurata, miten johtopäätöksiin on päädytty. Läpinäkyvyyttä tukevat myös luokitteluesimerkkini sekä moninaiset lainaukset nuorten haastatteluista.

Tutkimukseni uskon olevan eettinen, sillä olen pyrkinyt huomioimaan eettisyyden näkökulman koko tutkimukseni ajan. Luotettavuuden ja anonymiteetin kriteerit ovat tärkeimmät haastattelututkimusta tehtäessä (Eskola & Suoranta 2015, 57) ja erityisesti herkässä ja haavoittuvassa asemassa olevien lasten ja nuorten tutkimukseen mukaan ottamisessa tulee pohtia näitä tekijöitä. Halusin haastateltavieni henkilöllisyyden suojata mahdollisimman tarkasti ja siksi jätin tutkimuksesta jo litterointivaiheessa pois tunnistettavat henkilötiedot, asuinpaikat ja koulut. Niillä en kokenut myöskään olevan mitään vaikutusta tutkimukseni reliabiliteetin suhteen. Iällä, palveluun osallistumisen syyllä ja kestolla koin olevan merkitystä, joten ne tiedot jätin näkyviin. Muutoin haastatteluaineistoni oli kokemusten ja tuntemusten kuvausta, jota ei voi henkilöidä tiettyyn nuoreen.

Luotettavuuteen ja erityisesti tulosten yleistettävyyteen vaikuttaa se seikka, että olosuhteiden vuoksi haastateltavieni määrä jäi vain kolmeen. Toki heiltä tuli haastattelumateriaalia paljon, mutta voiko kolmen nuoren kokemuksia yleistää koskemaan koko Perhepiste Nopean asiakaskunnan kokemuksia. Silti kolmen nuoren hyvinkin yhteneväiset vastaukset kuvaavat mielestäni hyvin sitä, millaisena Perhepiste Nopean työn itse näen.

Tietoisuus tutkijan subjektiviteetista on tärkeä tiedostaa, kun arvioidaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta (Eskola & Suoranta 2014, 211). Tässä tutkimuksessa olen pyrkinyt noudattamaan hyvää tieteellistä käytäntöä, kriittistä asennetta omaa tutkimustani kohtaan sekä tavoittelemaan objektiivisuutta.

7.3. Tulevaisuus

Nuorten kokemuksia on tärkeää kuulla, jos aiotaan saada heille aikaiseksi tarveperusteisia ja osallisuutta lisääviä palveluita. Kuulluksi tulemisen kokemukset ja kokemus osallisuudesta tulisi määrittää kaikkea nuorten kanssa tehtävää työtä. Ei riitä, että palveluun pääsee, sen on myös vastattava nuoren yksilöllisiin tarpeisiin, annettava apua, oltava luotettava, turvallinen ja joustava sekä taattava aidot vaikuttamis- ja valinnan mahdollisuudet.

Toivon, että lapsi- ja perhepalvelujen uudistusprosessissa otetaan huomioon nuorten ääni ja toiveet. Entistä parempien sosiaali- ja terveystyöpalvelujen takaaminen lapsille ja nuorille voi perustua vain tutkittuun tietoon siitä, mikä on hyvää palvelua ja millaisina ne koetaan. Olen tällä tutkimuksellani koettanut saada nuorten äänen kuuluviin ja antaa pienenä esimerkkinä sen, millaisena nuoret hyvän palvelun kokevat. Toivon samankaltaista tutkimusta lisää jatkossakin, sillä pelkällä aikuisten keskinäisellä uudistustyöllä ei voida tuottaa palveluita, joissa osallisuus ja dialogisuus korostuvat aitoina kokemuksina.

Tavoitteenani on myös tarjota työelämän yhteistyötaholleni tietoa oman toimintansa tarkastelemiseksi ja kehittämiseksi. Tarkoitukseni on viedä heille tietoa nuorten asiakkaidensa kokemuksista koskien tekemäänsä työtä. Sen avulla heidän on mahdollista yhtenäistää toimintaansa hyviksi todettujen käytänteiden osalta ja vahvistaa hyvää tapansa toimia asiakassuhteissa.

Jos haaveeni ylemmän korkeakoulututkinnon suorittamisesta toteutuu, haluan jatkaa opinnäytetyöni parissa näillä samoilla jalanjäljillä. Toivoisin, että voisin näitä hyviä käytänteitä ja tutkimukseni tuloksia koota oppaan kaltaisesti yhteen. Haaveenani on, että olisi mahdollisuus viedä Nopean hyviä käytänteitä johonkin toiseen organisaatioon ja tutkia muutosta sekä nuorten kokemuksia. Vaikka haaveeni ei toteutuisikaan, toivon että nuorten omia kokemuksia erityisesti sosiaali- ja terveystyöpalveluista tutkittaisiin lisää, sillä perhepalveluissa ja erityisesti lastensuojelun avo- ja sijaishuollossa sillä tiedolla olisi tärkeä merkitys.

Nuoret, jotka antoivat aikaansa tutkimukselleni, ansaitsevat suuren kiitoksen. Heidän kokemuksensa ja äänensä kuuluvat tässä työssä, jonka toivon innostavan etenkin opinnäytetyötä tekeviä opiskelijoita. Toivon, että nuoria kuullaan ja heidän kokemuksilleen annetaan merkitystä ja arvostusta. Noilla kokemuksilla saattaa olla mullistava vaikutus palvelujärjestelmää uudistettaessa ja palveluja parannettaessa.

LÄHTEET

Aaltio, E. 2013. Hyvinvoinnin uusi järjestys. Helsinki: Hakapaino.

Cossar, J., Brandon, M. & Jordan, P. 2014. "You've got to trust her and she's got to trust you". children's views on participation in the child protection system. *Child and Family Social Work* 21(1), 103–112.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 10. painos. Tampere: Vastapaino.

Haarakangas, K. 2008. Parantava puhe. Dialogisuus ihmissuhteissa, mielenterveytyössä ja psykiatrisessa hoidossa. Helsinki: Hakapaino.

Harinen, M. vastaava ohjaaja. 2019. Luento 5.7.2019. Tampere: Perhepiste No-pea.

Harju, A. 2014. Osallisuus. Luettu 10.6.2019. https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/osallistuminen_ja_vaikuttaminen/aiemmat_artikkelit/osallisuus

Hänninen, P. 2015. Sosiaaliohjaus. Teoksessa: Näkki, P. & Sayed, T. (toim.) *Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla*. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Isoherranen, K. 2008. Vuorovaikutuskulttuuri muutoksessa. Teoksessa Isoherranen, K., Rekola, R. ja Nurminen, R. *Enemmän yhdessä. Moniammatillinen yhteistyö*. Helsinki: WSOY, 49–84.

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leeman, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Helsinki: Juvenes Print. Luettu 10.6.2019. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1

Juhila, K. 2001. Neuvot ja pulmat lastensuojelussa. Teoksessa Jokinen, A. & Suoninen, E. (toim.) *Auttamistyö keskusteluna, Tutkimuksia sosiaali- ja terapia-työn arjesta*. Tampere: Vastapaino.

Juhila, K. 2018. Aika, paikka ja sosiaalityö. Tampere: Vastapaino.

Kananen, J. 2015. *Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun*. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Juvenes Print.

Karvonen, S., Kestilä, L. & Kauppinen, T.M. 2017. Kokevatko nuoret saavansa tarvitsemiensa sosiaali- ja terveyspalveluja? Tuloksia väestötutkimuksista. Teoksessa Aaltonen, S. & Kivijärvi, A. (toim.) *Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina*. Nuorisotutkimusseuran julkaisu 198. Helsinki: Paino Unigrafia.

Känkänen, P., Kekkonen, M. & Gissler, M. 2019. Nuorten palvelusolmut auki. Tutkimuksesta tiiviisti: 2019: 9. Luettu 14.11.2020.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137925/URN_ISBN_978-952-343-310-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden organisaatiokaavio. 2019. Tampereen kaupunki: lapsiperheiden sosiaalityö. Luettu 8.2.2019. https://www.tampere.fi/tiedostot/lknNpgMojj/Organisaatiokaavio_LSAP.pdf

Lapsiperheiden sosiaalipalvelut, perhepalvelut. 2019. Perhepiste Nopea. Diaesitys.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417

Metteri, A. 2003. Asiakkaan näkökulma ja kokemus. Kohtuuttomat tilanteet toimintatutkimuksen kohteena. Teoksessa: Metteri, A. (toim.) Asiakkaan ääntä kuunnellen. Kitkakohdista kehittämisehdotuksiin. Helsinki: Kirjapaino Edita Prima Oy.

Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopion yliopiston väitöskirja. Kuopio: Kuopion yliopiston painatuskeskus.

Nivala, E. 2008. Kansalaiskasvatus globaalien ajan hyvinvointiyhteiskunnassa. Kansalaiskasvatuksen sosiaalipedagoginen teoriakehys. Kuopion yliopiston väitöskirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Nivala, E. 2010. Lapsen oikeudet osallisuuden perustana. Teoksessa Tanskanen, I. & Timonen-Kallio, E. (toim.) Lasten ja nuorten osallisuuden tukeminen lastensuojelutyössä. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 51. Tampere: Juvenes Print Oy, 18– 25.

Nivala, E. & Ryyänen, S. 2013. Kohti sosiaalipedagogista osallisuuden ideaalia. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja 14/2013, 9–41. Luettu 4.11.2020. https://www3.uef.fi/documents/364780/1847612/Nivala_%26_Ryyan%C3%A4nen_Kohti_sosiaalipedagogista_osallisuuden_ideaalia.pdf/82a018a3-5f0a-4c44-8937-7fd4ac2a3879

Nopean malli 2012. Perhepiste Nopean sisäinen diaesitys.

Pajamäki, T. & Okker, A-M. 2018. "Pitäis jaksaa, uskaltaa luottaa ja odottaa" – nuorten kokemuksia palveluista. Teoksessa Gissler, M., Kekkonen, M. & Känkänen, P. 2018. Nuoret palveluiden pauloissa. Nuorten elinolot -vuosikirja 2018. Helsinki: PunaMusta Oy. 70–81.

Perhepiste Nopea. 2019. Tampereen kaupunki. Luettu 8.2.2019. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lapsiperheiden-palvelut/koti-palvelu-ja-perhetyo/perhetyo/nopea.html>

Perustuslaki 11.6.1999/731.

Pietilä, A-M. 2017. Dialogisuus tieteellisen oppimisen perustana. Tutkiva hoitotyö Vol 15. 41–42. Luettu 21.11.2020. <https://search-proquest->

com.libproxy.tuni.fi/docview/2300555301?accountid=14242&rfr_id=info%3Axri%2Fsid%3Aprimo

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Painopörssi Oy.

Ratkes. 2015. Ratkes pähkinänkuoressa. Luettu 8.2.2019. <http://www.ratkes.fi/ratkes-pahkinankuoressa>

Schreier, M. 2012. Qualitative Content Analysis in Practice. London: SAGE Publications Ltd.

Sosiaalityön luento. 10.10.2018. Luentomuistiinpanot. Tampere: TAMK.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Luettu 9.2.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

THL: Osallisuuden edistäminen. 2019. Luettu 8.2.2019. <https://thl.fi/fi/web/hyvinyvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen>

THL: Osallisuus.2020. Luettu 3.11.2020. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

THL: Perhetyö. 2018. Luettu 8.2.2019. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo>

THL: Sosiaalihuollon palvelutehtäväkohtaiset palveluprosessit. 2017. Luettu 8.2.2019. https://thl.fi/documents/920442/2940835/Sosiaalihuollon_palvelutehtavakohtaiset_palveluprosessit.pdf/beca67df-b7dd-4db8-bf86-48e19d32523c

Thomas, N. 2002. Children, Family and The State: Decision-making and Child Participation. International social work: An official journal of the International Association of Schools of Social Work, International Council on Social Welfare, International Federation of Social Workers. London: Sage Publications 45(1).

Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. EU: Jouni Tuomi, Anneli Sarajärvi ja Kustannusosakeyhtiö Tammi.

LIITTEET

Liite 1. Kirje nuorelle

HEI SINÄ 12–17-VUOTIAS NUORI!

Olen Tampereen ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelija ja teen opinnäytetyötä aiheenani juuri **Sinun** kokemuksesi Perhepiste Nopean palvelusta.

Haluaisin kuulla **Sinua** ja antaa mahdollisuuden kertoa kokemuksistasi Nopeassa.

Sinun äänesi on tärkeä palaute siitä, mikä Nopean palvelussa on hyvää ja miten nuorten varhaista tukea kannattaisi vielä kehittää.

Sinulla on ainutlaatuinen tilaisuus olla mukana vaikuttamassa siihen, millaista palvelua nuoret saavat tulevaisuudessa. Toivon, että kiinnostut ja annat yhteystietosi Nopean työntekijälle, jotta voin ottaa yhteyttä **Sinuun**. Haastatteluhetki kestää korkeintaan tunnin ja tarjoan pientä ”purtavaa” jutustelun ohien.

Kiitokseksi osallistumisestasi saat leffalipun 😊

TERVEISIN

Sari Sirén
040 774 1343
sari.siren@tuni.fi

Liite 2. Kirje vanhemmalle

Tervehdys Sinulle nuoren vanhempi!

Olen Sari Sirén, sosionomiopiskelija Tampereen ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötä koskien nuorten kokemuksia Perhepiste Nopean palvelusta.

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää, millaisia kokemuksia nuorilla on Nopean työskentelystä ja siten mahdollistaa työn kehittäminen. Tätä varten haastattelen nuoria.

Tutkimus on luonteeltaan luottamuksellinen ja tulokset raportoin siten, ettei yksittäistä nuorta tai hänen perhettään pysty opinnäytetyöstäni tunnistamaan. Haastattelut ja niiden nauhoitteet tulevat ainoastaan minun käyttööni, ja ne hävitetään analysoinnin jälkeen.

Allekirjoittamalla tämän kaavakkeen annatte suostumuksenne haastatteluun, sen nauhoittamiseen sekä haastatteluaineiston käyttämiseen opinnäytetyöni aineistona. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista, ja siitä voi myös vetäytyä myöhemmin missä tahansa vaiheessa.

Aika ja paikka

Nuoren allekirjoitus

Huoltajan allekirjoitus

Jos kaipaatte lisätietoja tutkimukseen liittyen, voitte hyvin ottaa minuun yhteyttä puhelimitse tai sähköpostilla.

Ystävällisin terveisin
Sari Sirén
040 774 1343
sari.siren@tuni.fi

Liite 3. Haastattelurunko

Haastatteluteemat ja tarkentavat kysymykset

1. Perustiedot

- ikä, nimi, koulu, luokka, perhe, kaverit
- käyntikerrat, mikä kokoonpano
- käyntisyys

2. Nopean työskentelyprosessin vaiheet

- Vireilletulovaihe: yhteydenotto, syy
- Aloitusvaihe: asiakkuuden aloittaminen, eka tapaaminen, kokoonpanosta sopiminen, (aloitusvaihe)
- Tapaamisvaihe: tavoite, työskentelymuodot, käyntitiheys/-kerrat, ohjausta, neuvontaa, kotitehtäviä, tiedon antaminen, muut palvelut
- Päättämismuoto: jos loppunut, miten

3. Kokemus Nopeasta

- työntekijät
- tilat
- sijainti
- sopivuus elämään
- oliko tietoa Nopeasta ennen käyntejä, odotus

4. Työskentely

- miten työskenneltä, mitä tehty, kenen kanssa

5. Vaikutusmahdollisuus

- onko kuunneltu kokemuksia, tarpeita, toiveita, haasteita
- oletko saanut neuvoja, ohjeita, ovatko auttaneet
- oletko saanut tietoa työn etenemisestä, ennakointi, oletko saanut vaikuttaa
- koetko saaneesi asettaa päämääriä, tehdä päätöksiä

6. Huomiointi

- mikä on parasta
- mikä ikävintä
- voiko työntekijöihin luottaa
- voiko olla avoin, rehellinen, puhua mistä vaan
- ovatko työntekijät mukavia
- onko vanhemmat / läheiset / kaverit otettu työskentelyyn / huomioon/tueksi
- mikä elämässä ihaninta/tärkeintä – onko huomioitu työssä
- ollaanko sinusta kiinnostuneita aidosti
- koetko tulleeesi kuulluksi, arvostetuksi
- koetko tulleeesi autetuksi
- koetko, että sinua arvostetaan
- koetko olosi turvalliseksi
- koetko saaneesi uusia taitoja, toimintatapoja, lisää kykyä toimia
- koetko vahvistuneesi
- koetko saavasi esittää mielipiteesi, näkemyksesi
- kuunnellaanko niitä -miten näkyy
- kehitystason, iän ja valmiuksien huomioiminen
- koetko tulleeesi sivuutetuksi, puhutuksi yli

7. Tieto

- tieto muusta tuesta / palveluista
- onko ohjattu muualle, kerrottu mahdollisuuksista
- tieto etenemisestä

