



Inka Kankkunen ja Lassi Kokko

## Onko ostrakismia olemassa?

Kysely nuorten aikuisten kokemuksista julkisissa palveluissa.

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Toimintaterapeutti AMK

Toimintaterapian tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

23.5.2022

Tekijä	Inka Kankkunen, Lassi Kokko
Otsikko	Onko ostrakismia olemassa? Kysely nuorten aikuisten kokemuksista julkisissa palveluissa.
Sivumäärä	30 sivua + 3 liitettä
Aika	23.05.2022
Tutkinto	Toimintaterapeutti AMK
Tutkinto-ohjelma	Toimintaterapian tutkinto-ohjelma
Ohjaajat	Lehtori Jari Pihlava Lehtori Eveliina Holmgren
<p>Opinnäytetyön yhteistyökumppanina toimi Vantaan etsivä nuorisotyö, jonka tehtävänä on tavoittaa tuen tarpeessa oleva nuori ja auttaa hänet palveluiden ja tuen piiriin, jolla edistetään nuoren elämäntilanteen selkiytymistä, itsenäistymistä ja pääsyä koulutukseen. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa ovatko yhteistyökumppanimme asiakkaat kokeneet ostrakismia käyttämässään julkisissa palveluissa. Tarkoituksena oli myös selvittää mitä tämä kokemus on aiheuttanut ja mihin nuorten aikuisten mielestä kohtaamisessa olisi tärkeä kiinnittää huomiota.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin määrällisenä kyselytutkimuksena. Kyselylomakkeen kysymykset laadittiin teoreettisten viitekehysten avulla. Teoreettisina viitekehysinä opinnäytetyössä toimi Ostrakismin malli sekä toimintaterapian näkökulman työhön tuova Inhimillisen toiminnan malli. Metropolian E-lomakkeella tehty kysely kohdennettiin yhteistyökumppanin 18–28-vuotiaille asiakkaille. Etsivät nuorisotyöntekijät jakoivat kyselyä tapaamisten yhteydessä. Vastauksia kertyi yhteensä 23. Kyselyn vastaukset analysoitiin SPSS-ohjelmiston avulla.</p> <p>Kyselylomakkeen vastauksien perusteella 17 vastaajaa 23 vastaajasta oli kokenut ostrakismia jossain käyttämässään julkisessa palvelussa. Julkisista palveluista terveyskeskus oli palvelu, jossa oli kohdattu eniten ostrakismia. Ostrakismilla tunnistettiin olevan vaikutuksia sosiaalisiin perustarpeisiin ja vastaukset jakautuivat tasaisesti neljän perustarpeen välillä. Ostrakismin kokemus oli vaikuttanut eniten vastaajien motivaatioon. Toiseksi eniten ostrakismi oli vaikuttanut käsitykseen itsestä ja omista kyvyistä sekä tapoihin, kuinka vastaaja on toiminut jokapäiväisessä elämässään. Kaikki kohtaamiseen liittyvät asiat olivat nuorten aikuisten mielestä jollain tavalla tärkeitä.</p> <p>Kaikki johtopäätökset ovat vain suuntaa antavia, koska kyselyn vastausprosentti jäi hyvin pieneksi määrällisen tutkimusmenetelmän näkökulmasta. Tuloksia ei voi yleistää koskemaan kaikkia ihmisiä, koska kysely kohdennettiin tietylle kohderyhmälle. Kysely antoi vastauksen, että ostrakismia on olemassa lähes kaikissa vastaajien käyttämässä julkisissa palveluissa. Ostrakismi vaikuttaa vastausten perusteella Inhimillisen toiminnan mallin käsitteistä tahtoon ja tapoihin. Viimeisenä johtopäätöksenä kohtaamisessa olisi hyvä kiinnittää erityistä huomioita läsnä olevaan ja kunnioittavaan kohtaamiseen.</p>	
Avainsanat	Ostrakismi, Inhimillisen toiminnan malli, nuoret aikuiset, julkiset palvelut, kohtaaminen

Author	Inka Kankkunen, Lassi Kokko
Title	Does Ostracism Exist? Survey of Young Adults' Experiences in Public Services.
Number of Pages	30 pages + 3 appendices
Date	23.5.2022
Degree	Bachelor of Health Care
Degree Programme	Occupational Therapy
Instructors	Jari Pihlava, Senior Lecturer Eveliina Holmgren, Senior Lecturer
<p>This thesis was conducted together with outreach youth work in the City of Vantaa. Outreach youth work's mission is to reach out to young people who are out of work or do not study and help them to get the services they need. The aim of this work is to help young people to clarify their life situation and promote independence. The purpose of the thesis was to identify whether the clients of our working life partner have experienced ostracism in the public services they use. The purpose was also to find out what this experience has caused and what young adults thought would be important to pay attention to in the encounters.</p> <p>The thesis was carried out as a quantitative survey. Questions in the questionnaire were drawn up using theoretical frameworks. The theoretical base for the thesis were the Model of Ostracism and the Model of Human Occupation. The survey was conducted on Metropolia's E-form and was targeted to client aged from 18 to 28 years. Outreach youth workers shared the questionnaires during the appointments with their clients. A total of 23 replies were received. The survey responses were analyzed using SPSS software.</p> <p>17 respondents out of 23 had experienced ostracism in some public services they used. The health center was the service where most ostracism had been encountered. Ostracism was identified to affect the four basic social needs and responses were evenly distributed between them. The experience of ostracism had impacted most of the respondents' motivation. Secondly, ostracism had affected the perception of oneself and own abilities, as well as the habits of how the respondents acted in their daily lives. Every element related to the encounter was important in some way to the young adults.</p> <p>Since the survey response rate was very low, all conclusions are only indicative. The results cannot be generalized because the survey was targeted to one specific target group. The survey gave the answer that ostracism exists in almost all public services used by the respondents. Ostracism influences volition and habits which are some of the key elements in the Model of Human Occupation. As a final conclusion, everyone should pay attention to the present and respectful encounter.</p>	
Keywords	Ostracism, Model of Human Occupation, young adults, public services, encounter

## Sisällys

1	Johdanto	1
2	Opinnäytetyön yhteistyökumppani	2
3	Aikaisemmin tehtyjä tutkimuksia ostrakismin vaikutuksista	3
4	Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys	4
4.1	Mitä on ostrakismi?	4
4.2	Ostrakismin malli	5
4.2.1	Ostrakismin näkyvyys	6
4.2.2	Motiivit	6
4.2.3	Sosiaaliset perustarpeet	7
4.2.4	Ostrakismin välittömät, lyhyet, sekä pitkäaikaiset reaktiot	8
4.3	Inhimillisen toiminnan malli	8
4.3.1	Toiminnallinen identiteetti, pätevyys ja mukautuminen	9
4.3.2	Ihminen ja tekemisen kolme tasoa	9
4.3.3	Ympäristö	10
4.4	Nuorten kohtaaminen palveluissa	10
5	Opinnäytetyön toteutus	11
5.1	Opinnäytetyön aikataulu	11
5.2	Tutkimusstrategia ja aineiston keruu	12
5.3	Aineiston analysointi	14
6	Tulokset	15
7	Johtopäätökset	20
8	Pohdinta	22
8.1	Eettisyys	22
8.2	Luotettavuuden arviointi	24
8.3	Päätelmät	25
	Lähteet	29
	Liitteet	
	Liite 1. Tiedote tutkimuksesta	
	Liite 2. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta	
	Liite 3. Kyselylomake	

# 1 Johdanto

Ostrakismi on monimuotoinen ja tärkeä ilmiö, mutta käsitteenä yleisesti vieras. Sanan alkuperä juontaa muinaiseen Ateenaan, jossa kansalainen, joka oli yhteiskuntarauhan kannalta vaarallinen, voitiin karkottaa kaupunkivaltiosta kymmeneksi vuodeksi. Menetelmä tunnettiin nimellä ostrakismos. Vaaraksi koettiin eriävät ajatukset ja mielipiteet, jotka uhkasivat kansan yhtenäisyyttä. (Junttila 2018: 50.) Nykypäivänä ostrakismi käsitteenä on laajempi, ja sen alaan kuuluu monenlaista käyttäytymistä, jonka tavoitteena on sulkea henkilö ulkopuolelle sosiaalisesta vuorovaikutuksesta (Syrjämäki, Lyyra, Hietanen 2017: 376). Opinnäytetyössämme käytämme ostrakismia määrittelemään juuri tätä, eli sosiaalista hyljeksintää, torjutuksi tulemistä ja ulkopuoliseksi jättämistä. Ihminen voi käyttää ostrakismia tai joutua sen kohteeksi. Opinnäytetyömme keskittyy ostrakismin kohteisiin.

Opinnäytetyön yhteistyökumppanina toimii Vantaan etsivä nuorisotyö. Vantaan etsivä nuorisotyö kertoi toiveestaan selvittää ovatko heidän asiakkaansa kokeneet ostrakismia käyttämissään julkisissa palveluissa. Oletuksena on, että ilmiötä on olemassa, mutta tilastoitua, tutkittua ja konkreettista tietoa ei ole. Yhteistyökumppanimme esittämä toive ja oma kiinnostuksemme nuorten hyvinvoinnista auttoi opinnäytetyömme aihepiirin valinnassa. Opinnäytetyössämme rajaamme nuoret täysi-ikäisiin 18–28-vuotiaisiin nuoriin aikuisiin. Opinnäytetyön avulla yhteistyökumppanimme saa toivomaansa tietoa oman asiakaspiirinsä kokemuksista, jota he voivat hyödyntää työssään.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on kartoittaa ovatko nuoret aikuiset kohdanneet ostrakismia ja jos ovat niin missä julkisissa palveluissa. Kartoitamme myös mitä ilmiön kohtaaminen on aiheuttanut sekä mitkä elementit kohtaamisessa ovat heille tärkeitä. Tavoitteena on siis tehdä ostrakismin ilmiö näkyväksi julkisten palveluiden kentällä, tuottaa tietoa miten nuoret aikuiset reagoivat ostrakismiin ja mihin kohtaamisen elementteihin nuoren kohtaamisessa pitäisi kiinnittää huomiota. Tutkimusstrategiana käytämme määrällistä kyselytutkimusta. Aineiston kerääminen toteutetaan sähköisellä kyselylomakkeella. Kyselyn avulla pyrimme saamaan vastaukset seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

Ovatko nuoret aikuiset kohdanneet ostrakismia käyttämissään julkisissa palveluissa?

Missä julkisissa palveluissa nuoret aikuiset ovat kohdanneet ostrakismia?

Mitä ostrakismin kokemus on aiheuttanut?

Mitkä kohtaamisen elementit ovat nuorten aikuisten mielestä tärkeimpiä?

Toimintaterapian kentälle opinnäytetyö tuo ostrakismin ilmiönä näkyviin, jotta sen voisi tunnistaa ja ottaa huomioon. Toimintaterapian näkökulmasta on tärkeää ymmärtää miten ostrakismin kohtaaminen voi vaikuttaa yksilöön. Ostrakismin tutkija Kipling D. Williamsin Ostrakismin mallin lisäksi toimintaterapian teoreettiseksi malliksi valikoitui Gary Kielhofnerin kehittämä Inhimillisen toiminnan malli. Erilaiset teoreettiset lähestymistavat auttavat meitä ymmärtämään kokonaisvaltaisemmin mitä ihmisessä tapahtuu, kun tämä joutuu ostrakismin kohteeksi. Ostrakismin mallia ja Inhimillisen toiminnan mallia yhteensovittamalla jäsenämme miten ja minkälaisin seurauksin kokemus voi vaikuttaa yksilöön. Malleja yhteensovittamalla voidaan päätellä, kuinka ympäristö luo edellytyksiä ostrakismille. Kun yksilö kokee ostrakismia ympäristössään, toimivat nämä kokemukset "kapuloina rattaissa", eli nämä kokemukset voivat vaikuttaa yksilöön ja hänen motivaationsa toimijana sekä toimintaansa jokapäiväisessä elämässään.

## 2 Opinnäytetyön yhteistyökumppani

Suomalainen etsivä nuorisotyö on kehittynyt vastaamaan nuorten tarpeisiin. Etsivän työssä keskeistä on reagoida toimintaympäristön muutoksiin. (Alanen & Kotkavuori: 14.) Nuorisolaissa säädetään, että etsivän nuorisotyön tehtävänä on tavoittaa tuen tarpeessa oleva nuori ja auttaa häntä palvelujen ja muun tuen piiriin, jolla edistetään hänen kasvuaan, itsenäistymistään, osallisuuttaan yhteiskuntaan ja muuta elämänhallintaansa sekä pääsyään koulutukseen ja työmarkkinoille. Etsivä nuorisotyö on nuorelle vapaaehtoista ja tapahtuu nuoren kanssa yhteistyössä. Etsivää nuorisotyötä tehdään perustuen nuoren itse antamiin tietoihin ja omaan arvioonsa tuen tarpeesta. Etsivään nuorisotyöhön voi ohjautua joko itsenäisesti tai läheisen ja viranomaisen ilmoituksen perusteella. (Nuorisolaki 1285/2016 §10.)

Vantaan etsivien työnkuvaan kuuluu tarjota tukea 16-28-vuotiaille vantaalaisille nuorille. Tukea ja apua tarjotaan elämäntilanteen selkiyttämiseen, tulevaisuuden suunnittelemiseen sekä erilaisten vaihtoehtojen kartoittamiseen. Nuori on tarkoitus kohdata niin, että hänelle mahdollistuu toimiva ja omannäköinen aikuisuus. Nuoret kohdataan joko kasvokkain tai verkossa. Tapaamisia tarjotaan nuorelle itselleen sopivassa paikassa ja pal-

velu on aina maksutonta. (Vantaan kaupunki 2022, Etsivä nuorisotyö.) Etsivän nuorisotyön näkökulmasta nuoren kohtaamiseen kuuluu kunnioitus ja arvostus, aktiivinen kuuntelu, yhdenvertaisuus, aito läsnäolo ja kiireettömyys (Etsivän nuorisotyön käsikirja: 38). Jalkautuvan nuorisotyön käsikirjassa mainitaan aidossa kohtaamisessa olevan myös kannustamista, tukemista, ohjaamista ja ymmärtämistä sekä kiinnostuksen osoittamista (Papunen: 12;14).

Tätä opinnäytetyötä varten kartoitimme yhteistyökumppanin kanssa heidän asiakkaidensa käyttämiä palveluita. Nuorten aikuisten käyttämiä palveluja ovat Vantaan etsivän nuorisotyön mukaan TE-palvelut, Ohjaamo, kolmas sektori, työpajat, vapaa-ajan palvelut, Kela, sosiaalipalvelut, opiskelijahuolto, päihde- ja mielenterveyspalvelut ja terveyskeskus. Ohjaamo on nuorten ja nuorten aikuisten palvelupiste, josta saa apua ja neuvoja esimerkiksi työhön, koulutukseen, asumiseen, ja vapaa-aikaan liittyvissä asioissa (TE-palvelut 2022, Ohjaamo). Kolmas sektori tarkoittaa esimerkiksi Tyttöjen taloa, klubitaloja ja hankkeissa tehtävää työtä. 16–28-vuotiaille tarkoitettujen työpajatoiminnan tavoitteita voivat olla esimerkiksi elämänhallinnan parantaminen sekä tulevaisuuden selkeyttäminen. Pajoissa nuoret saavat tukea ja ohjausta elämänhallintaan, koulutukseen ja työelämään. Työpajoille hakeudutaan TE-toimiston tai Ohjaamon kautta (Vantaan kaupunki 2022, Nuorten työpajat.) Vapaa-ajan palveluihin lukeutuvat esimerkiksi nuorisotalot ja kirjastot.

### **3 Aikaisemmin tehtyjä tutkimuksia ostrakismin vaikutuksista**

Ostrakismia käsitteleviä tutkimuksia on tehty vuosien varrella useita, erilaisista näkökulmista. Esimerkiksi ihmisen neljään sosiaaliseen perustarpeeseen liittyvää tutkimusta on tehty jonkun verran, minkä myötä ostrakismin on todettu vaikuttavan niihin. Nämä neljä sosiaalista perustarvetta ovat yhteenkuuluvuus eli tarve kuulua johonkin, itsetunto, tarve kontrollin tunteeseen sekä merkityksellinen olemassaolo. Pharo kumppaneineen on tarkastellut ostrakismin vaikutuksia neljään perustarpeeseen vertaillen kolmea ikäryhmää: nuoria, aikuistumassa olevia nuoria sekä nuoria aikuisia. Tutkimusasetelma toteutettiin CyberBall-menetelmällä, jossa ennalta määrätysti jätetään tietyt henkilöt ulkopuolelle virtuaalisesta pelistä. Pharo ym. löysivät edeltäjiensä jalanjäljissä vahvan yhteyden ostrakismin ja perustarpeiden väliltä sekä lisäksi mielenkiintoisia eroja kolmen ikäryhmän väliltä: etenkin aikuistumassa olevat nuoret kokivat kahteen muuhun ryhmään verrattuna merkittävästi voimakkaampaa uhkan tunnetta itsetuntoon. Ostra-

kismi näytti olevan selkeästi yhteydessä loukattuihin tunteisiin, vihan tunteisiin, alhaiseen hyväntuulisuuteen sekä korkeampaan huonotulisuuteen. (Pharo & Gross & Richardson & Hayne 2011.)

Bastian ja Haslam ovat tutkineet sosiaalisen ulkopuolelle jättämisen ja dehumanisointia (epäinhimillistäminen, ihmisyyden kieltäminen) välistä suhdetta ostrakismin kohteeksi joutuneen näkökulmasta. Kahdella eri tavalla tehdyt tutkimukset osoittivat, että ostrakismin kohteeksi joutunut henkilö kokee itsensä vähemmän ihmiseksi ja uskoo siihen, että myös muut näkevät hänet vähemmän ihmisenä. He siis uskovat, että heidän ihmisyytensä kielletään. (Bastian & Haslam 2010.)

Lustenberger ja Jagacinski ovat selvittäneet ostrakismin vaikutuksia suorituskykyyn ja sisäiseen motivaatioon. Tutkimus osoitti, että ostrakismin kokemisella ja suorituskyvyn sekä sisäisen motivaation välillä on yhteyksiä. Tutkimuksen aikana ostrakismia kokeneiden henkilöiden suorituskyky aleni, he kokivat vähemmän positiivisia tunteita ja vähemmän yhteyden kokemuksia. Ostrakismin kokemus vaikutti henkilöiden mielialaan ja sitä kautta epäsuorasti heidän sisäiseen motivaatioonsa. (Lustenberger & Jagacinski 2010.)

## **4 Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys**

### **4.1 Mitä on ostrakismi?**

Ostrakismilla tarkoitetaan yksilön tai ryhmän jättämistä ulkopuolelle ja huomiotta. Ostrakismi voi olla lyhytaikainen kokemus tai pitkänajan kuluessa toistuva tapahtuma. Ihminen myös reagoi ostrakismin kokemukseen eri tavalla, riippuen siitä, onko kyseessä lyhyt- vai pitkäaikainen kokemus. (Williams 2001: IX, 64.) Ostrakismi voi olla tahatonta tai tahallisesti tuotettua sosiaalista kipua. Tahatonta ostrakismi voi olla esimerkiksi silloin kun joku selaa puhelinta toisen ihmisen kertoessa hänelle tärkeitä asioita tai kun kaveriporukan hiljaisiin yksilöön unohdetaan kutsua yhteiseen tapahtumaan. Tahallista ostrakismi taas on tapauksessa, jossa yksilöä halutaan satuttaa joko rangaistukseksi, kostoksi tai siksi, ettei kyseistä ihmistä haluta lähelle. Tahallisesti tuotettuna ostrakismia voi verrata väkivaltaan, kiusaamiseen ja kaltoinkohteluun. (Junttila 2018: 49–50.) Kiusaamiseen ostrakismia ei kuitenkaan välttämättä liity, koska se voi olla myös tahatonta (Syrjämäki ym. 2017: 378). Ostrakismin avulla yksilöä satutetaan siten, että häneen ei kohdenneta katsetta, sanoja tai kosketusta. Toisin sanoen jätetään tekemättä



kaikki se, mitä toiselta ihmiseltä voi odottaa yhteyden luomiseksi. Ihminen suljetaan täysin ulkopuoliseksi ja täten hänelle tuotetaan kokemus siitä, ettei hänellä tai hänen olemassaolollaan ole mitään merkitystä. Yksilö kokee olevansa näkymätön, kuulumaton, tarpeeton ja turha. (Junttila 2018: 49.)

Suomessa ostrakismille on vaikea löytää suomenkielistä määritelmää, mutta lähimpänä sitä on määritelty torjutuksi tulemisena tai ulkopuoliseksi sulkemisena. Se ei kuitenkaan yksinään tarkoita vain edellä mainittuja, vaan sisältää ne molemmat. Vaikka sanana ostrakismi saattaa olla suomalaisille vieras, on ilmiö kuitenkin yleinen. (Junttila 2018: 49, 50–51.) Ostrakismi voi jäädä helposti huomaamatta, koska se ei ole yhtä näkyvää kuin fyysinen tai verbaalinen väkivalta (Syrjämäki ym. 2017: 387).

## 4.2 Ostrakismin malli

Opinnäytetyössämme avaamme ostrakismin malleista tutkija Kipling D. Williamsin mallia, joka on esittänyt kenties keskeisimmän teorian ostrakismin vaikutuksista ja niiden ajallisesta dynamiikasta. Suurin osa Williamsin Ostrakismin mallista keskittyy henkilöön tai henkilöihin, jotka ovat ostrakismin kohteena. Avaamme Ostrakismin mallista niitä keskeisiä osia, jotka selittävät ostrakismia sen kohteeksi joutuneiden näkökulmasta. Nämä mallin osat ovat ostrakismin näkyvyys, motiivit, sosiaaliset perustarpeet sekä vaiheet, joissa ostrakismiin reagoidaan. Yksilöllä kuvataan olevan neljä sosiaalista perustarvetta, sekä sosiaalisia motiiveja, jotka ovat uhattuina ostrakismin takia. Mitkään näistä neljästä sosiaalisesta motiivista tai tarpeesta eivät ole mallin kehittäjän keksimiä uusia määritelmiä, vaan vaikuttavat tutkitusti olennaisesti ihmisen motivaation ja käyttäytymisen ylläpitämisessä. Mallin mukaan ostrakismiin reagoidaan kahdessa tai kolmessa vaiheessa. Refleksiivisessä, eli välittömässä vaiheessa henkilö huomaa ostrakismin ja täten reagoi siihen emotionaalisella kivulla ja voi kokea surua ja vihaa. Seuraavassa, eli reflektiivisessä vaiheessa henkilö pyrkii korjaamaan tilanteen. Kun henkilö epäonnistuu näissä vaiheissa ja hyljeksintä pitkittyy, voi hän ajautua kolmanteen vaiheeseen. Kolmas vaihe on luovutusvaihe, jolloin henkilö eristäytyy ja saattaa kärsiä esimerkiksi mielenterveysongelmista. (Syrjämäki, Lyyra, Hietanen 2017: 379; Williams 2009: 280.) Kaikki neljä perustarvetta ovat yksilöllisiä ja tärkeitä. Ostrakismia koskevissa tutkimuksissa on osoitettu kuuluminen tarpeen olevan niin tärkeää, että ilman sitä ihmiset oireilevat sekä henkisesti että fyysisesti. Koskettaa ostrakismi mitä tahansa neljää perustarvetta, reaktioiden kulku on samanlainen. Välitön reaktio aiheuttaa kipua ja loukkaantumisen tunnetta. (Williams 2005: 20,22,24.)

#### 4.2.1 Ostrakismin näkyvyys

Williamsin (2001) Ostrakismin mallissa kuvataan olevan kolme näkyvyyden ulottuvuutta. Näitä ulottuvuuksia voidaan kutsua fyysiseksi, sosiaalseksi ja kyberostrakismiksi. Fyysisellä ostrakismilla tarkoitetaan ostrakismin tekijän vetäytymistä tilanteesta tai poistumista, esimerkiksi huoneesta pariskunnan riidan aikana jättäen kohteen yksin tilaan. Sosiaaliseen ostrakismiin liittyy emotionaalinen vetäytyminen, joka tapahtuu tekijän ollessa kohteen kanssa fyysisesti läsnä tilanteessa. Tekijä ja kohde ovat samassa tilassa, ilman katsekontaktia, kommunikoimatta ja kuuntelematta. Juuri sosiaalisessa ostrakismissa kohde saattaa tuntea olevansa näkymätön. Kyberostrakismi voidaan käsitellä kaikenlainen huomiotta jättäminen, tai ulkopuolelle jättäminen muuten kuin kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa. Esimerkiksi kohde jätetään huomioimatta sähköpostiketjuissa tai puhelinsovellusten viestiketjuissa. (Williams 2001: 48–49.) Ostrakismin näkyvyys selittää millä eri tavoin ostrakismin kohteeksi voi joutua. Näkyvyyden käsite avaa palveluiden käyttämisen näkökulmasta, miten ostrakismia voi tapahtua henkilöiden ollessa samassa ympäristössä tai sähköisten palveluiden välityksellä.

#### 4.2.2 Motiivit

Ostrakismin kohteeksi joutuneet yksilöt ajattelevat ostrakismin taustalla olevan erilaisia motiiveja. Erilaiset motiivit ovat siis vastaus siihen, mitä kohteet ajattelevat siitä, miksi he ovat joutuneet tällaisen toiminnan kohteeksi. (Williams 2001: 52.) Motiiveja on yhteensä viisi (Williams 2005: 25). Ensimmäinen motiivi on "ei-ostrakismia". Tämä tarkoittaa sitä, että kohde ajattelee ensin olevansa ostrakismin kohteena, mutta huomaa lopulta, että toisen henkilön toimintaan olikin jokin selitys. Toinen motiivi on rooleihin liittyvä ostrakismi. Esimerkiksi ammattiroolissa oleva olettaa, että hänet voidaan jättää huomioimatta tilanteessa. Yksi tällainen ammattirooli voi olla esimerkiksi hotellin siivooja, johon ei kiinnitetä hotellin käytävällä huomiota. Kolmas motiivi on puolustautuminen, jossa ostrakismin tekijä suojaa itseään mahdolliselta vahingonteolta tai sen uhkalta käyttämällä ostrakismia. Neljäs motiivi on "rangaistus", jossa ostrakismin kohteeksi joutunut ajattelee, että häntä halutaan rangaista jostakin. Rangaistus voi johtua esimerkiksi kohteen epätoivotusta käytöksestä, kohde halutaan sulkea ulkopuolelle tai kohdetta halutaan tarkoituksenmukaisesti satuttaa. Viides motiivi on "tietämätön". Tämä tarkoittaa sitä, että ostrakismin kohde ajattelee muiden olevan tietämättömiä hänen olemassaolostaan. Kohde ajattelee, että hän ja hänen olemassaolonsa on täysin arvoton ostrakismin tekijälle. Toisin sanoen kohde on näkymätön ja hän ajattelee, ettei

hänen olemassaolollaan ole merkitystä muille. (Williams 2001: 52–55; Williams 2005: 24–25.)

#### 4.2.3 Sosiaaliset perustarpeet

Ihmisen sosiaaliin perustarpeisiin lukeutuvat neljä tarvetta: yhteenkuuluvuus eli tarve kuulua johonkin, itsetunto, tarve kontrollin tunteeseen, sekä merkityksellinen olemassaolo. Kyseiset ihmisen sosiaaliset perustarpeet on todettu olevan tärkeitä ihmisen motivaation sekä selviytymisen kannalta. Vaikka nämä tarpeet ovat yhteydessä toisiinsa, voidaan niitä tarkastella myös erillään ja ajatella, että jokainen niistä on yhtä tärkeä tarve yksilölle. (Williams 2001: 59–60.) Nämä neljä sosiaalista perustarvetta huomioitiin kyselylomakkeessa.

Tarve kuulua johonkin tarkoittaa tunnetta siitä, että kuuluu johonkin- toisin sanoen ei ole irrallinen. Tarpeesta voidaan käyttää myös ilmaisua yhteenkuuluvuuden tarve. On todettu, että ostrakismin muodot uhkaavat yksilön tarvetta kuulua johonkin tehokkaammin, kuin esimerkiksi yhteenkuuluvuutta uhkaava riitely. Tätä perustellaan siten, että riitelyssä osapuolilla on edelleen yhteys toisiinsa, kun taas ostrakismissa yhteys on jo menetetty. Täten yhteenkuuluvuus toisiin on uhattuna. Toinen ihmisen perustarpeista on itsetunto. Kun yksilö joutuu ostrakismin kohteeksi, voi hän jäädä miettimään kohdistuiko häneen ostrakismia. Koska ostrakismi rajaa yksilön ulkopuolelle tahallisesti tai tahattomasti, yksilössä herää ajatuksia mikä hänessä on vialla, mitä hän on tehnyt tai sanonut ansaitakseen kyseisen kohtelun. Epäilykset itsestä voi uhata suoraan yksilön itsetuntoa. Lyhyen ostrakismin kohteeksi joutuminen ei välttämättä suoraan vaurioita itsetuntoa, jos ihminen pystyy esimerkiksi puolustautumaan ja selviytymään tilanteesta. Kolmantena perustarpeena on kontrollin tunne. Kontrollin tunne tarkoittaa kontrollia sosiaalisissa kanssakäymisissä. Kun yksilö joutuu ostrakismin kohteeksi hänellä ei ole enää kontrollin tunnetta sosiaaliseen tilanteeseen tai sen kulkuun. Neljäs perustarve on merkityksellinen olemassaolo. Ostrakismia on verrattu jopa sosiaaliseen kuolemaan. Ennen tätä sosiaalista kuolemaa yksilön kokemus merkityksellisestä olemassaolosta on vahingoittunut ja yksilö on voinut alkaa ajattelemaan, että tältä se tuntuu, kun ei ole olemassa. (Williams 2001: 59–64; Williams 2005: 22–23; Williams 2009: 289–290.)

#### 4.2.4 Ostrakismin välittömät, lyhyet, sekä pitkäaikaiset reaktiot

Williams (2001) kuvaa ostrakismin vaikutuksia kolmessa vaiheessa. Refleksiivinen eli välitön reaktio ostrakismiin aiheuttaa kohteessa muun muassa loukkaantumisen tunnetta, vihan tunnetta, sekä mielipahaa. Ostrakismi voi uhata neljää sosiaalista perustarvetta, mutta lyhytaikaisen ostrakismin kokemuksen jälkeen yksilö pyrkii luomaan kontaktin toisiin ihmisiin ja vuorovaikutukseen uudestaan. Tätä vaihetta kutsutaan reflektiiviseksi vaiheeksi. Esimerkiksi kuulumisen uhkaa voidaan korjata liittymällä uuteen ryhmään. Itsetuntoa voi taas kohottaa muistelemalla omia aiempia saavutuksia, ja vuorovaikutustilanteissa kontrollin tunteen voi saada takaisin ottamalla tilanteen haltuun. Merkityksellistä olemassaoloa voi kohentaa vahvistamalla oman elämän tavoitteita. (Williams 2001: 64.) Resilienssillä tarkoitetaan vapaasti suomennettuna kimmoisuutta. Ilmiönä se tarkoittaa sitä, että ihminen jaksaa vastoinkäymisistä huolimatta ponnistaa aina uudestaan, ei lannistu, vaan oppii omista ja muiden virheistä ja jatkaa eteenpäin vahvempana. Sosiaalista resilienssiä tarvitaan erityisesti silloin, kun vastoinkäymiset liittyvät juuri sosiaalisiin suhteisiin tai tilanteisiin. Myös ostrakismista toipumiseen vaaditaan vahvaa sosiaalista resilienssiä, vaikka henkilö kokeekin sosiaalista kipua, ulkopuolisuutta ja näkymättömyyttä. Sosiaalinen resilienssi kehittyy yleensä lapsuudessa, kun lapsi kasvaa ja hänen sosiaaliset verkostonsa ja toimitilansa laajenevat. Kehittyäkseen resilienssi vaatii harjoittelua, riitoja ja vastoinkäymisiä arjessa. Sosiaalinen resilienssi on hyvä taito tai ominaisuus ja yksi tekijä, jonka vahvistamisella ostrakismin aiheuttamia seurauksia, kuten yksinäisyyttä, voidaan vähentää. Kuitenkin pitkäjaksoinen altistuminen ostrakismille voi johtaa luovutusvaiheeseen ja sen myötä haitallisiin psykologisiin ja terveydellisiin seurauksiin. Pitkäkestoinen ostrakismi voi murentaa vahvankin resilienssin ja heikentää kykyä sietää vastoinkäymisiä. (Junttila 2018: 109, 111–113.) Jatkuva itsetunnon puute altistaa kroonisesti alhaiselle itsetunnolle. Ympäristön sekä muiden ihmisten hallinnan menetys voi johtaa avuttomuuteen. Näkymättömyyden tunne voi saada ihmisen kyseenalaistamaan omaa olemassaolon tarkoitustaan. Ihminen vieraantuu, masentuu ja kokee itsensä kelvottomaksi. (Williams 2001: 64–65; Williams 2009: 280.)

### 4.3 Inhimillisen toiminnan malli

Inhimillisen toiminnan malli on toimintaterapian teoreettinen malli, joka pyrkii ymmärtämään ihmistä ja toimintaa kokonaisvaltaisesti. Se on käytännönläheinen, toimintakeskeinen, asiakaslähtöinen, holistinen, sekä näyttöön perustuva malli. Malli selittää,

kuinka yksilön tahto, tottumus, suorituskyky ja ympäristötekijät mahdollistavat toimintaan osallistumisen ja siihen sitoutumisen. Yksilöön liittyvät edellä mainitut tekijät johtavat toiminnan tekemisen tasoihin, joihin kuuluu osallistuminen, suoriutuminen ja taidot. Ihmisen toiminnallinen identiteetti ja toiminnallinen pätevyys muodostuvat kaiken yhteisvaikutuksesta ja johtavat toiminnalliseen mukautumiseen (Taylor 2017: 4–7, 107, 116.)

#### 4.3.1 Toiminnallinen identiteetti, pätevyys ja mukautuminen

Inhimillisen toiminnan mallin mukaan jokaisella on yksilöllinen toiminnallinen identiteetti, joka on rakentunut ajan kuluessa toiminnallisen osallistumisen kautta. Identiteetillä tarkoitetaan yksilön käsitystä siitä, kuka hän on toimijana ja millaiseksi haluaa tulla. Identiteettiin liittyy käsitys omasta suorituskyvystä ja toiminnan tehokkuudesta. Identiteetti rakentuu roolien ja ihmissuhteiden kautta, sekä sen avulla, mitä yksilö pitää tärkeänä. Ihmisen toiminnallinen identiteetti on uhattuna, jos ihminen ei voi toteuttaa toiminnallisen identiteetin mukaista toiminnallista osallistumista. Toiminnallinen pätevyys on rooliodotusten, omien arvojen ja vaatimustason mukaista toimintaa, eli toimintoihin osallistumista, jotka tuottavat tyydytystä, hallinnan tunnetta ja käsitystä omista kyvyistä. (Hautala & Hämäläinen & Mäkelä & Rusi-Pyykönen: 246–248; Taylor 2017: 117.) Toiminnallinen mukautuminen tapahtuu toiminnan ja toiminnasta tulleiden kokemusten kautta. Kun kokemukset muokkaavat toiminnallista identiteettiä ja pätevyyttä, tapahtuu ihmisessä ajan kuluessa toiminnallista mukautumista. (Hautala ym. 2013: 248.)

#### 4.3.2 Ihminen ja tekemisen kolme tasoa

Toiminnallinen osallistuminen ei ole vain toiminnallisuutta, vaan siihen sisältyy henkilökohtaisia ja sosiaalisia merkityksiä. Se on riippuvainen ihmisen tahdosta, tottumuksista, suorituskyvystä ja ympäristöstä. Tahtoon sisältyy henkilön käsitys kyvyistään ja uskon toimintansa tehokkuuteen. Se viittaa siihen mikä henkilölle tärkeää ja merkityksellistä. Tottumus kuvaa päivittäisiä tapoja ja tapojen tuomia rooleja. Ne siis määrittävät paljon, millä tavalla henkilö toimii jokapäiväisessä elämässään. Ihmisellä on olemassa objektiivisesti tarkasteltuna fyysisiä ja psyykkisiä kykyjä, jotka mahdollistavat toimintaan osallistumisen eli suorituskyvyn. Jokaisella on myös subjektiivinen kokemus näistä kyvyistä ja oma kokemus muokkaa ihmisen käyttäytymistä. Lisäksi erilaiset ympäristötekijät vaikuttavat ihmisen suorituskykyyn. (Hautala ym. 2013: 236–239, 243–244; Taylor 2017: 11.)

Inhimillisen toiminnan malliin sisältyy kolme tekemisen tasoa: osallistuminen, suoriutuminen ja taidot. Suorituskyky, tahto, tottumus ja ympäristö määrittelevät ihmisen toimintoihin osallistumista. Suoriutuminen on erilaisten toiminnan muotojen tekemistä, joka vaatii tiettyjä taitoja. Mallin mukaan taidot jaetaan motorisiin-, prosessuaalisiin sekä viestintä- ja vuorovaikutustaitoihin. (Taylor 201: 107–108.)

### 4.3.3 Ympäristö

Inhimillisen toiminnan mallissa ympäristö voidaan jakaa karkeasti fyysiseen, toiminnalliseen ja sosiaaliseen ympäristöön. Sosiaalinen ympäristö tarkoittaa henkilön elämässä läsnä olevia ihmissuhteita, sosiaalisia verkostoja ja näiden välillä olevaa vuorovaikutusta. Toimintaympäristö syntyy fyysisen ja sosiaalisen ympäristön myötä (Hautala ym. 2013: 243). Ympäristön ja henkilön välinen vuorovaikutus nähdään vastavuoroisena: ympäristö sellaisenaan vaikuttaa henkilöön, mutta myös henkilö voi vaikuttaa ympäristöönsä ja muokata sitä. Ympäristö voi rajoittaa henkilön toiminnallista osallistumista tai tarjota mahdollisuuksia siihen. (Taylor 2017: 93, 96.)

Toimintaterapian näkökulmasta katsottuna Inhimillisen toiminnan mallin käsitteet ympäristö ja tahto, eli toimintaan motivoituminen nivoutuvat opinnäytetyön tutkittavan ilmiön eli ostrakismin kanssa yhteen. Toimintaympäristö houkuttelee ja tarjoaa mahdollisuuksia toimintoihin osallistumiseen, kun taas toiminnalliset kokemukset vaikuttavat ihmisen motivaatioon (Hautala ym. 2013: 240, 243; Taylor 2017: 39). Ostrakismi tapahtuu siinä fyysisessä ja sosiaalisessa ympäristössä, jossa ihminen toimii. Kun ihminen saa kokemuksia ympäristössä, jossa ostrakismia esiintyy, voivat nämä toiminnalliset kokemukset vaikuttaa hänen motivaatioonsa.

## 4.4 Nuorten kohtaaminen palveluissa

Kohtaaminen teoreettisena taustana tässä opinnäytetyössä tarkoittaa ihmisten välistä kohtaamista tapaamishetkellä nuoren ja työntekijän välillä. Kohtaamisen voi ymmärtää monella eri tavalla ja siihen liittyy usein myös vuorovaikutusta. Kohtaamista ja vuorovaikutusta on kuitenkin haastavaa erottaa täysin toisistaan. Tässä työssä keskitymme kohtaamisen aikana ilmeneviin asioihin, esimerkiksi katsekontaktiin, läsnäoloon ja kunnioittamiseen. (Papunen 2021: 12.)

Mönkkönen on tarkastellut kirjassaan “Vuorovaikutus asiakastyössä” ammatilliseen kohtaamiseen liittyviä haasteita. Hänen mukaansa kohtaamisessa on läsnä tasavertaisuus. Asiakastyössä olennaista on inhimillinen vuorovaikutus ja täytyy ottaa huomioon, että jokaisella on erilainen tapa olla vuorovaikutuksessa. Jokaisella on myös yksilöllinen tapa kohdata toinen ja kohtaamisen tavan määrittää se, millaiset taidot henkilöllä on kohtaamiseen. Onnistunut kohtaaminen voi saada alkuun isojakin muutoksia asiakkaan elämässä, kun muutosvoima herää asiakkaassa itsessään. Kohtaamiseen vaikuttaa myös henkilöiden tapa olla läsnä. (Mönkkönen 2018: Luku 2 Ammatillisen asiakastyön lähtökohtia.)

Nuorten kohtaamisen kokemuksia voidaan tarkastella inhimillisen toiminnan mallin mukaan tahdon prosessin ja toimintaan motivoitumisen kautta. Motivoituminen toimintaan tarkoittaa ajatuksia ja tunteita, jotka ovat yhteydessä kykyihin, toiminnan tehokkuuteen, nautintoon ja tyytyväisyyteen, sekä siihen mikä on tärkeää (Hautala ym. 2013: 236). Tahdon prosessi on sisäistettynä meihin jokaiseen. Ensin ihminen ennakoi toimiaan perustuen omiin mielenkiinnonkohteisiinsa, arvoihinsa, kykyihinsä, ja ympäristön tarjoamiin mahdollisuuksiin. Ennakoinnin jälkeen hän valitsee mitä toimia tekee ja toiminnan aikana saa kokemuksen ja tuntemukset itse toiminnasta. Tämän seurauksena ihminen tekee tulkinnan toiminnasta. Tämä prosessi vaikuttaa esimerkiksi siihen, motivoituuko ihminen uudestaan samaan toimintaan. (Taylor 2017: 39, 51.) Kohdatuksi tulemisen kokemus on palvelussa tärkeää, koska toiminnasta saatu kokemus ja siitä tehty tulkinta vaikuttaa ihmisen motivaatioon ja seuraaviin päätöksiin tulevaisuudessa. Jos kohtaaminen palveluissa on aiheuttanut epämiellyttäviä tunteita, voi kynnys käyttää palveluita kasvaa korkeammaksi.

## **5 Opinnäytetyön toteutus**

### **5.1 Opinnäytetyön aikataulu**

Opinnäytetyön aihetta valitessamme etsimme yhteistyökumppania ja aihepiiriä omien mielenkiinnon kohteiden perusteella. Yhteinen kiinnostuksen kohteemme toimintaterapiassa on työskentely nuorten parissa. Keväällä 2021 opinnäytetyön suunnitelmavaiheessa kartoitimme sopivia yhteistyökumppaneita ja päädyimme yhteistyöhön Vantaan etsivän nuorisotyön kanssa. Keväällä (2021) lähetimme laaditun suunnitelman liitteineen (aineistonhallintasuunnitelma) eettiseen ennakoarvointiin varmistaaksemme

opinnäytetyömme eettiset näkökulmat. Pääkaupunkiseudun ammattikorkeakoulujen ihmistieteiden eettinen toimikunta käsitteli lausuntopyyntöä 11.5.2021 ja totesi, että opinnäytetyöntekijät ovat vastuussa opinnäytetyön eettisistä seikoista, eikä toimikunta antanut lausuntoa, koska kyseessä on perustutkintotason opinnäytetyö. Eettisen toimikunnan vastauksen ja hyväksytyt suunnitelman jälkeen laadimme sopimuksen ja tutkimuslupahakemuksen Vantaan kaupungille. Hyväksytyt tutkimuslupa Vantaan kaupungilta saimme 1.7.2021. Opinnäytetyön sopimus allekirjoitettiin 7.9.2021 opinnäytetyön tekijöiden, yhteistyökumppanin ja koulun välille. Sopimuksen mukaan opinnäytetyö päättyi 31.5.2022.

Opinnäytetyömme toteutusvaihe ajoittui 2021 syksylle, jolloin keräsimme kyselylomakkeen aineiston analyysia varten. 1.11.2021 Vantaan etsivät nuorisotyöntekijät aloittivat saatekirjeen ja kyselylomakkeen jakamisen asiakkailleen. Tutkimuksen tiedote eli saatekirje jaettiin ennen varsinaisen kyselylomakkeen jakamista, jolloin vastaajilla oli mahdollisuus miettiä tutkimukseen osallistumista, sekä esittää tarvittaessa lisäkysymyksiä. Saatekirje on sivun mittainen teksti, joka sisältää tietoa tutkimuksesta, ja tämän tiedon perusteella tutkittava voi päättää osallistumisestaan tutkimukseen (Vilka 2007: 80). Kyselyyn vastaamiseen oli alun perin varattu (1) kuukausi, jota kuitenkin vähäisen vastaajamäärän vuoksi jatkettiin 31.12.2021 asti. Kyselyn sulkeutumisen jälkeen aloitimme aineiston analysoinnin ja tutkimusraportin kasaamisen.

## 5.2 Tutkimusstrategia ja aineiston keruu

Opinnäytetyö toteutettiin määrällisen tutkimuksen menetelmillä. Määrällisen aineiston avulla kerätty tieto voidaan osoittaa numeraalisesti, ja esittää tulokset havainnollistavasti esimerkiksi taulukoiden avulla. Ominaista määrälliselle tutkimusotteelle on olemassa olevan tilanteen kartoitus, mutta juurisytyt tutkittavaan asiaan jäävät uupumaan. (Heikkilä 2014 a: 15.) Kartoittavalla tutkimuksella voidaan tutkia ja perehtyä vähemmän tunnettuihin asioihin ja löytää niihin uusia näkökulmia. Kuvaileva tutkimus taas esittää ilmiön keskeisimpiä piirteitä. (Vilka 2007: 20.) Opinnäytetyön tarkoitus oli siis ilmiötä kartoittava, sekä ilmiön aiheuttamia kokemuksia kuvaileva. Opinnäytetyö toteutui survey-kyselytutkimuksena, koska kyselyssä olevat asiat kysytään identtisellä tavalla jokaiselta vastaajalta. Kyselylomake on tällöin standardoitu eli vakioitu. (Vilka 2021: Luku 4. Määrällinen tutkimusmenetelmä käytännössä.) Kysymyksiä vastausvaihtoehdot johdettiin ostrakismin teoriasta sekä Inhimillisen toiminnan mallin teoriasta. Näin saimme rajattua avoimet kysymykset pois kyselystä. Tämä ratkaisu palveli pyrkimyksiä



vastata asetettuihin tutkimuskysymyksiin, jotka tuottivat uutta tietoa aihepiiristä. Aineiston keräämiseen käytimme sähköistä kyselyä, jonka etsivän nuorisotyön työntekijä antoi asiakastapaamisella vastaajalle. Kyselylomake laadittiin Metropolian E-lomakkeella, jonka avulla kysely tehdään tietoturvallisesti. Ohjelma sisältää toiminnot kerätyn tiedon lajitteluun ja käsittelyyn, sekä siirtää tietoa suoraan taulukkolaskentaan ja tilasto-ohjelmistoihin.

Käsitteet teoriasta operationalisoitiin eli muokattiin arkikielelle. Teoriatiedon muokkauksen tavoite kyselylomakkeelle on, että jokainen vastaaja ymmärtäisi kysymyksen ja vastausvaihtoehdot samalla tavalla. (Vilka 2007: 36–37.) Kyselylomake oli jaoteltu neljään pääotsikkoon: ikä, palvelut, ostrakismin vaikutukset ja kohtaaminen. Kyselylomakkeen kokoamisessa käytimme vakioituja vastausvaihtoehtoja. Kysymykset olivat siis monivalintakysymyksiä. Kyselylomaketta varten selvitimme, mitä palveluita nuoret aikuiset käyttivät. Palveluiden valinnan teimme yhdessä yhteistyökumppanin kanssa, koska heillä oli ajantasainen tieto siitä, mitä julkisia palveluita nuoret aikuiset aktiivisimmin käyttävät. Listaamamme palveluiden lisäksi lisäsimme yhden vastauskentän vapaaalle vastaukselle, mikäli jokin vastaajan käyttämä palvelu puuttui valmiista vaihtoehdoista.

Kyselylomakkeen onnistunut kokoaminen määrittää tutkimuksen luotettavuuden. Kyselyn kokoamisessa on syytä kiinnittää huomiota lomakkeen suunnitteluun, kysymysten muotoiluun ja testaukseen, koska virheiden korjaus ei aineiston keräämisen jälkeen ole enää mahdollista. (Vilka 2007: 78–79.) Kyselylomakkeen testaus tapahtui pienellä joukolla lähipiirissämme, ja vastaajat antoivat palautetta ja kehitysehdotuksia lomakkeesta. Kyselylomake, saatekirje sekä täytettävä suostumuslomake jaettiin etsivien nuorisotyöntekijöiden toimesta vastaajille. Lomake ja kysely täytettiin työntekijöiden hallinnoimilta laitteilta. Näin huomioimme vastaajien anonymiteetin alusta lähtien ja opinnäytetyön tekijöiden tietoon ei tullut missään vaiheessa kuka kyselyyn oli vastannut. Vilkan mukaan internetissä tapahtuvaan vastaamiseen liittyy etenkin IP-numeron paikallistamisen riski, joka näin riskeeraa myös tutkimuseettisiä näkökulmia (Vilka 2021: Luku 4. Määrällinen tutkimusmenetelmä käytännössä).

Perusjoukosta rajasimme otannan, joka koski niitä 18 vuotta täyttäneitä nuoria aikuisia, jotka olivat aktiivisessa työskentelyssä etsivän nuorisotyön kanssa. Tällä rajauksella otantajoukon kooksi muodostui 70. Tapaamisilla etsivät nuorisotyön tekijät jakoivat tiedotetta, suostumuslomaketta ja kyselyä henkilöille, jotka olivat halukkaita osallistumaan

kyselyyn. Ensimmäisen kuukauden ajan etsivät nuorisotyöntekijät jakoivat sähköisiä lomakkeita kasvokkain tapaamisilla. Pienen vastausmäärän vuoksi sovimme aineistonkeruun muutoksesta. Etsivien toiveena oli jakaa kysely etätapaamisten aikana puhelimitse. Aineiston keruu tapahtui siten, että tutkimukseen osallistuva oli saanut etukäteen kuvat sähköisistä lomakkeista ja täytti lomakkeet etsivän kanssa yhdessä. Jokainen lomake täytettiin ja lähetettiin etsivän nuorisotyöntekijän hallinnoimalla mobiililaitteella. Vastauksia kertyi yhteensä 23 kappaletta.

### 5.3 Aineiston analysointi

Aineiston analysoinnissa käytimme apuna SPSS-ohjelmistoa. IBM SPSS Statistics on tilastotieteelliseen analyysiin suunniteltu ohjelmisto. Ohjelmiston avulla voidaan kerätä erilaista tilastotietoa, ja sen helppokäyttöisyyden vuoksi se sopii hyvin opinnäytetyön tilastoanalyysin tekemiseen. Vaikka opinnäytetyön vastausmäärä jäi pieneksi, aineistoa pystyi analysoimaan tietyillä menetelmillä.

Aineisto muokattiin numeraaliseen muotoon, jotta vastaukset pystyttiin analysoimaan ohjelmiston avulla. Ikäryhmille asetimme arvot 1, 2 ja 3. Kyllä ja ei vastaukset saivat arvot 1 ja 2. Muut aineiston kysymykset olivat jo valmiiksi numeraalisessa muodossa, tai niitä ei ollut tarkoituksenmukaista muokata. Vastaukset syötettiin SPSS-ohjelmistoon, jonka avulla niistä saatiin esiin selkeät taulukot, joita pystyttiin analysoida tilastollisesti. Vastauksille laskettiin moodi eli frekvenssi, prosenttijakauma ja keskiarvo sekä keskihajonta. Yhtenä analyysimenetelmänä käytettiin Pearsonin korrelaatiokerrointa, jolla pystytään ilmaisemaan muuttujien välistä korrelaatiota eli miten ne ovat riippuvaisia toisistaan (Heikkilä 2014 a:192).

Frekvenssi ilmoittaa vastausvaihtoehtojen esiintyvyyden eli lukumäärän, kuinka monta kertaa havainto esiintyy aineistossa tai jossain tietyissä ryhmässä (Vilka 2007: 121). Prosenttiarvoista näkee, kuinka vastaukset ovat jakautuneet keskenään. Keskiarvo ja keskihajonta pystyttiin laskemaan yhdestä kysymyksestä, joka oli asenneasteikon muodossa. Asenneasteikolla voidaan mitata henkilön kokemukseen perustuvaa mielipidettä. Likertin asteikko on asenneasteikko, joka on yleisesti käytetty järjestysasteikko mielipideväittämissä. (Vilka 2007: 45–46.) Likertin asteikossa oli 5 portainen asteikko. Kyselylomakkeessa keskimäinen vaihtoehto oli numero 3 = en osaa sanoa. Tulosten luotettavuuden vuoksi muokkasimme aineistoa siten, että asteikko oli analyysivaiheessa 4-portainen. Tämä tarkoittaa sitä, että vaihtoehto 3 siirrettiin pois, jotta tulosten keskiarvo ja keskihajonta olivat oikein ja luotettavia.

## 6 Tulokset

Tulokset koostuvat 23 vastaajan vastauksista. Jokaisen kysymyksen tulokset on eritelty omiin kappaleisiin ja ne esitetään taulukoiden ja tekstin avulla. Kyselylomakkeen sisältö löytyy kokonaisuudessaan liitteenä.

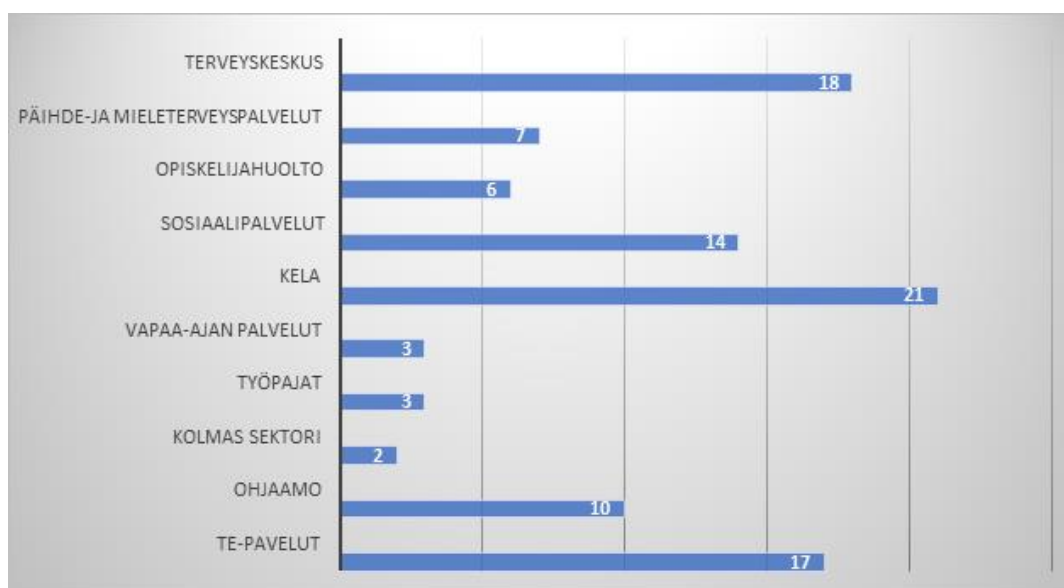
Kyselyn alussa jokainen vastaaja merkitsi ikäryhmän, johon he kuuluivat. Alun perin ikäryhmiä oli tarkoitus käyttää ristiintaulukoinnissa yhdessä julkisissa palveluissa kohdatun ostrakismin kanssa. Pienen vastausmäärän vuoksi päätimme jättää kyseisen analyysitavan pois. Otimme ikäryhmät mukaan korrelaatioanalyysiin (taulukko 8). Taulukossa 1 kuvataan vastaajien ikäjakauma, joka jakautuu hyvin tasaisesti kolmen ryhmän kesken.

Taulukko 1. Vastaajien ikäjakauma.

	Frekvenssi	Prosentti
18-21	8	35
22-25	8	35
26-28	7	30
<b>Yhteensä</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

Taulukossa 2 näkyy vastaajien käytetyt palvelut viimeisen vuoden ajalta vastaamishetkestä. Käytetyimmiksi palveluiksi nousevat vastausten perusteella Kela, terveyskeskus ja TE-palvelut. Vähiten on käytetty kolmannen sektorin palveluita.

Taulukko 2. Vastaajien käyttämät palvelut viimeisen vuoden aikana.



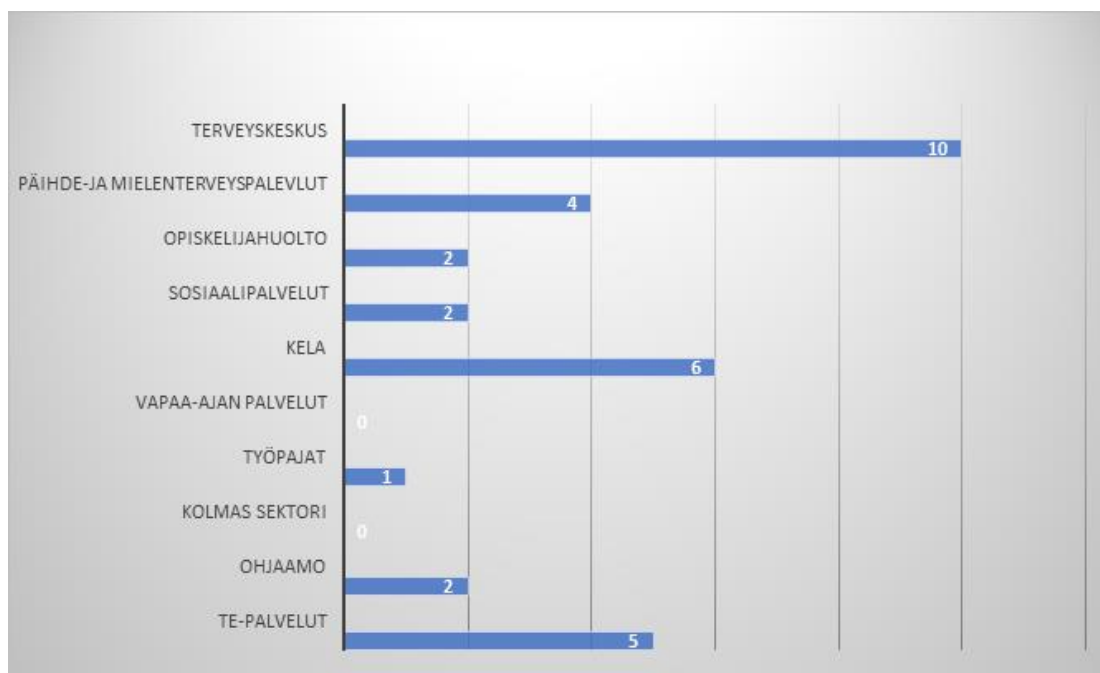
Taulukossa 3 näkyvät tulokset kysymykseen ”Oletko kohdannut ostrakismia julkisissa palveluissa viimeisen vuoden aikana?”. 17 nuorta eli 74 prosenttia vastaajista ilmoitti kokeneensa ostrakismia käyttämässään palveluissa.

Taulukko 3. Vastaajien kokemukset ovatko he kohdanneet huomiotta jättämistä, sosiaalista hyljeksintää tai torjuntaa käyttämässään palveluissa kuluneen vuoden aikana.

	Frekvenssi	Prosentti
Kyllä	17	74
Ei	6	26
<b>Yhteensä</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

Taulukossa 4 näkyvät kaikki ne palvelut, joissa vastaajat olivat kokeneet ostrakismia. Kolmas sektori ja vapaa-ajan palvelut olivat vaihtoehtoja, joihin kukaan ei merkanut vastausta. Terveyskeskus osoittautui vaihtoehtoista näkyvimmäksi, kymmenen vastaajaa merkkasi kokeneensa ostrakismia kyseisessä palvelussa.

Taulukko 4. Ostrakismin kokeminen palveluissa kuluneen vuoden aikana.



Taulukossa 5 kuvataan vastaajien subjektiivista kokemusta mitä ostrakismi on aiheuttanut heille eniten. Vastaajat pystyivät valitsemaan yhden taulukossa näkyvistä vaihtoehtoista. Kysymyksen pystyi myös ohittamaan.

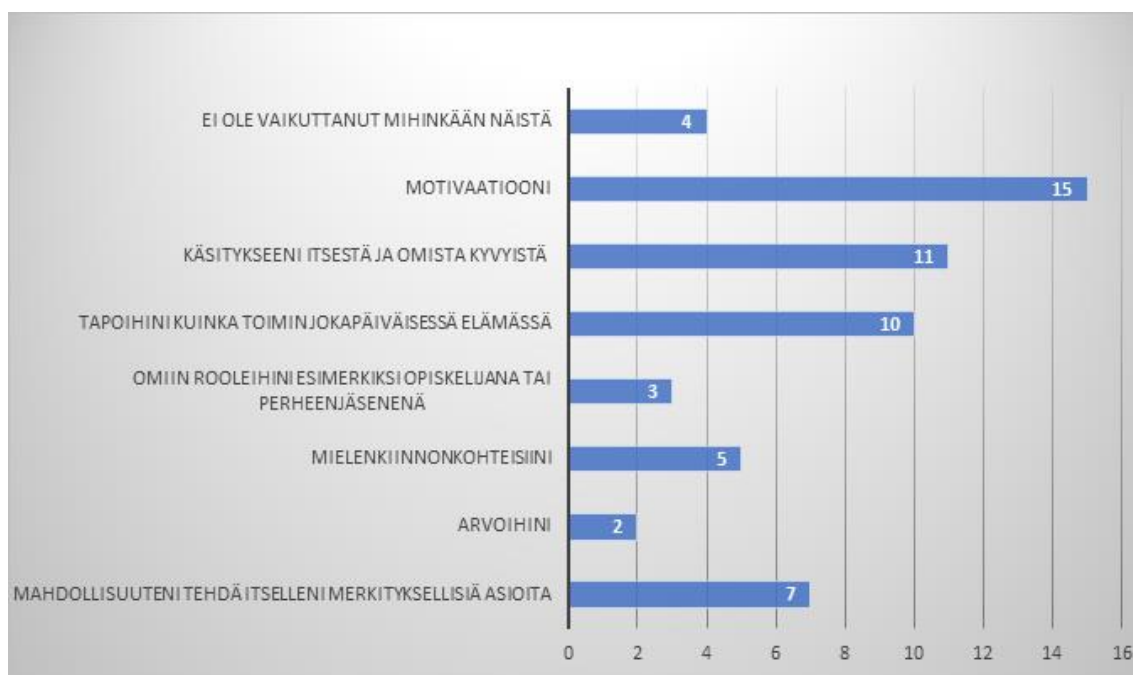
Taulukko 5. Vastaajien kokemukset mitä ostrakismi on aiheuttanut eniten.

	Frekvenssi	Prosentti	Validi prosentti
Olen jäänyt ulkopuoliseksi	5	21,7	22,7
Itsetuntoni on alentunut	5	21,7	22,7
Olen menettänyt kontrollin	2	8,7	9,1
Olen näkymätön	5	21,7	22,7
Ei mitään näistä vaihtoehtoista	5	21,7	22,7
Vastauksia yhteensä	22	95,7	100,0
Puuttuvat vastaukset	1	4,3	
Yhteensä	23	100,0	

Vastaukset jakaantuivat tasaisesti lukuun ottamatta vaihtoehtoa "olen menettänyt kontrollin", johon tuli vähiten vastauksia. Yksi vastaajista oli jättänyt vastaamatta kysymyksen, joka näkyy puuttuvana vastauksena taulukossa.

Taulukossa 6 ilmenee vastaajien kokemukset siitä, mihin ostrakismin kokemus on vaikuttanut. Kyselylomakkeessa jokainen sai valita niin monta vaihtoehtoa, kuin he halusivat. 15 vastaajaa on valinnut vaihtoehdon “motivaatiooni”, joka on korkein luku kaikista vaihtoehdoista. Vähiten vastauksia on tullut vaihtoehtoon “arvoihini”.

Taulukko 6. Vastaajien kokemus huomiotta jättämisen vaikutuksista.



Taulukossa 7 näkyy tulokset asenneasteikon kysymykselle “miten tärkeänä pidät alla olevia asioita, kun sinut kohdataan?”. Kyselylomakkeessa taulukossa olevat asiat pyydettiin sijoittamaan mitta-asteikolle sen mukaan, kuinka tärkeänä vastaaja piti kyseistä väitettä. Kyselyssä pienin arvo oli 1 = ei lainkaan tärkeä ja suurin arvo 5 = todella tärkeä. Keskellä oli valittavana vaihtoehto 3 = en osaa sanoa. Taulukossa esitetään jokaisen väitteen kohdalla vastaajien antama pienin arvo, suurin arvo, keskiarvo sekä keskihajonta. Aineiston analyysia varten vaihtoehto 3 “en osaa sanoa”, poistettiin koska se olisi vääristänyt keskiarvoa ja keskihajontaa. Näin ollen suurin mahdollinen arvo alla olevassa taulukossa on 4 = todella tärkeä. Kirjaimen N kohdalla vastausmäärät vaihtelevat, koska vastausvaihtoehto 3 = en osaa sanoa, on karsittu pois.

Taulukko 7. Vastaajien kokemus, kuinka tärkeitä taulukossa esitetyt asiat ovat kohtaamisessa.

	N	Pienin arvo	Suurin arvo	Keskiarvo	Keskihajonta
Aito kuuntelu	22	2	4	3,64	0,58
Katsekontakti	17	2	4	2,82	0,88
Luottamus	23	3	4	3,65	0,49
Tarkentavien kysymysten kysyminen	19	2	4	3,47	0,70
Tilanteeni ymmärtäminen	23	2	4	3,70	0,56
Kunnioittaminen	23	3	4	3,70	0,47
Läsnäolo	22	3	4	3,73	0,46

Pienimmän keskiarvon vastauksista sai katsekontakti, joka oli 2,82. Myös keskihajonta oli tälle vastauksella suurin, joka tarkoittaa sitä, että vastaajien mielipiteet erosivat keskenään. Suurimman keskiarvon sai läsnäolo 3,73, jossa keskihajonta on kaikista pienintä. Pieni keskihajonta tarkoittaa, että vastaajien mielipiteet olivat hyvin yhdenmukaisia. Kyselylomakkeessa jokainen oli antanut tälle kokemukselle arvon ”melko tärkeä” tai ”todella tärkeä”. Myös kunnioittaminen nousee esiin suuren keskiarvon ja pienen keskihajonnan vuoksi. Tällekin on annettu arvoiksi ainoastaan ”melko tärkeä” tai ”todella tärkeä”.

Taulukko 8 kuvaa kohtaamisen elementtien välistä korrelaatiota. Vastaukset analysoitiin Pearsonin korrelaatiokertoimen avulla. Sillä saadaan selville kysymysten ja vastausten välisiä riippuvuuksia toisistaan. Taulukossa 8 r-kirjain kuvaa kahden kysymyksen välistä korrelaatiota, joka voi olla negatiivinen tai positiivinen. Mitä lähempänä luku on numeroa 1, sitä suurempi korrelaatio on. Taulukossa näkyvä p-kirjain kuvaa merkitsevyytensä, eli kuinka suuri riski on, että kyseinen luku johtuu sattumasta. Yleisenä rajana pidetään  $p < 0,05$ . Jos luku ylittää tämän rajan, on sattuman riski suuri. N-kirjain kuvaa kuinka monta vastaajaa kysymykseen on vastannut. Tähtien selitys: \* = tilastollisesti melkein merkitsevä, \*\* = tilastollisesti merkitsevä, \*\*\* = tilastollisesti erittäin merkitsevä. (Heikkilä 2014 b: 91, 184–185.)

Taulukko 8. Kysymyksiin saatujen vastausten väliset korrelaatiokertoimet, merkitsevyysarvot ja vastausmäärä.

		Ikä	Aito kuuntelu	Katsekontakti	Luottamus	Tarkentavien kysymysten kysyminen	Tilanteeni ymmärtäminen	Kunnioittaminen	Läsnäolo
Ikä	r		0,16	0,33	-0,15	0,42	-0,03	-0,04	0,13
	p		0,48	0,20	0,49	0,07	0,89	0,87	0,57
	N		22	17	23	19	23	23	22
Aito kuuntelu	r	0,16		0,05	0,77**	0,37	0,07	0,08	0,07
	p	0,48		0,86	0,000	0,13	0,77	0,73	0,78
	N	22		16	22	18	22	22	21
Katsekontakti	r	0,33	0,05		0,05	0,23	0,16	0,26	0,53 <sup>†</sup>
	p	0,20	0,86		0,86	0,43	0,53	0,30	0,027
	N	17	16		17	14	17	17	17
Luottamus	r	-0,15	0,77**	0,05		0,14	0,26	0,31	0,24
	p	0,49	0,000	0,86		0,57	0,23	0,15	0,28
	N	23	22	17		19	23	23	22
Tarkentavien kysymysten kysyminen	r	0,42	0,37	0,23	0,14		0,25	0,14	0,47 <sup>†</sup>
	p	0,07	0,13	0,43	0,57		0,30	0,57	0,040
	N	19	18	14	19		19	19	19
Tilanteeni ymmärtäminen	r	-0,03	0,07	0,16	0,26	0,25		0,32	0,45 <sup>†</sup>
	p	0,89	0,77	0,53	0,23	0,30		0,13	0,036
	N	23	22	17	23	19		23	22
Kunnioittaminen	r	-0,04	0,08	0,26	0,31	0,14	0,32		0,54**
	p	0,87	0,73	0,30	0,15	0,57	0,13		0,009
	N	23	22	17	23	19	23		22
Läsnäolo	r	0,13	0,07	0,53 <sup>†</sup>	0,24	0,47 <sup>†</sup>	0,449 <sup>†</sup>	0,54**	
	p	0,57	0,78	0,027	0,28	0,040	0,036	0,009	
	N	22	21	17	22	19	22	22	

Taulukossa merkittävimpinä tuloksina näkyy aidon kuuntelun ja luottamuksen välinen korrelaatio. Korrelaatio 0,77\*\* tarkoittaa tilastollisesti merkitsevää korrelaatiota näiden kahden välillä. Merkitsevyys arvo on 0,000 joka kertoo sattuman riskin olevan vähäinen. Tästä voidaan tulkita, että kun vastaaja kokee luottamuksen tärkeänä, myös aito kuuntelu koetaan yhtä lailla tärkeäksi. Myös läsnäolon sekä kunnioituksen välinen korrelaatio on tilastollisesti merkitsevä, 0,54\*\*. Merkitsevyysarvo 0,009 tarkoittaa jälleen pientä sattuman riskiä. Jälleen, kun kunnioittaminen koetaan tärkeäksi, myös läsnäolo on tärkeä. Ikä ei korreloinut minkään kohtaamisen elementin kanssa.

## 7 Johtopäätökset

Opinnäytetyömme tavoitteena oli tehdä ostrakismin ilmiö näkyväksi julkisten palveluiden kentällä. Tavoitteena oli myös tuottaa tietoa, miten ostrakismi vaikuttaa subjektiivisesti ja mihin kohtaamisen elementteihin nuoren kohtaamisessa pitäisi kiinnittää huomiota. Tavoitteen pohjalta laadimme tutkimuskysymykset, joihin saimme vastaukset kyselylomakkeen avulla.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää ovatko nuoret aikuiset kohdanneet ostrakismia käyttämässään julkisissa palveluissa. Vaikka tutkimusjoukko oli pieni ja rajattu, voidaan tuloksista kuitenkin todeta, että ostrakismi on läsnä julkisissa palveluissa kyselyyn



vastanneiden kokemusten mukaan. Suurin osa vastaajista oli merkannut kokeneensa ostrakismia jossakin käyttämässään palvelussa viimeisen vuoden aikana (Taulukko 2). Ostrakismi voi olla tahallista tai tahatonta, se voi olla hetkellinen kokemus tai jatkua pitkään ajan kuluessa sekä se voi ilmetä Williamsin mukaan kolmessa eri ulottuvuudessa: sosiaalisena, fyysisenä ja kyberostrakismina (Junttila 2018: 49–51; Williams 2001: 48–49, 64). Vaikka kysymys antaa vastauksen ostrakismin olemassaolosta, ei se kuitenkaan anna vastausta onko kokemus ollut tahatonta vai tahallista ostrakismia. Se ei myöskään anna vastausta onko ostrakismin kokemus lyhytaikaista vai jatkuvaa pitkän ajan ostrakismia eikä kerro onko kokemus tapahtunut fyysisesti samassa tilassa olevan henkilön kanssa vai esimerkiksi verkkopalvelussa. Yhteistyökumppanin toiveena oli saada tietoa missä julkisissa palveluissa nuoret aikuiset ovat kohdanneet ostrakismia. Yleisesti johtopäätöksenä vastauksista, lähes jokaisessa palvelussa joku on kohdannut ostrakismia lukuun ottamatta kolmatta sektoria ja vapaa-ajan palveluita. Terveyskeskus nousi paikaksi, jossa oli eniten koettu ostrakismia.

Tutkimuskysymykseen “mitä ostrakismi on aiheuttanut?” saimme vastauksia kahden eri kysymyksen avulla. Kysymykset rakentuivat perustarpeiden ja Inhimillisen toiminnan mallin käsitteiden ympärille. Perustarpeisiin liittyvässä kysymyksessä (taulukko 5) näkyy vastaukset kysymykseen “mitä ostrakismin kokemus on aiheuttanut sinulle eniten?”. Vaihtoehtoista sai valita vain yhden vastauksen, joka kuvasi kokemusta parhaiten. Vastaukset jakoutuivat tasaisesti luokunnottomatta vaihtoehtoa “olen menettänyt kontrollin”, joka sai vähiten vastauksia. Williamsin ostrakismin mallin mukaan neljä perustarvetta on uhattuina ostrakismin kokemuksen jälkeen (Williams 2001: 59–64; Williams 2005: 22–23). Myös Pharo ym. Tutkimuksessaan ovat saaneet samanlaisia tuloksia (Pharo ym. 2011). Lähes jokainen oli merkannut ostrakismin vaikuttaneen johonkin perustarpeeseen, vaikka kysymyksen olisi voinut ohittaa. Vastaukset olivat tasaisesti jakautuneita eikä yksittäinen perustarve korostunut vastauksissa. Johtopäätöksenä näistä vastauksista saimme esille sen, että ostrakismin mallin tunnistamat perustarpeet ovat olleet uhattuina suurimmalla osalla vastaajista.

Inhimillisen toiminnan mallin mukaan tahto viittaa toiminnan motivaatioon. Tahto muodostuu henkilökohtaisesta vaikuttamisesta, joka tarkoittaa ihmisen tietoa omista kyvyistä ja tunteen toiminnan tehokkuudesta sekä arvoista ja mielenkiinnonkohteista. Ympäristötekijöillä on vahva vaikutus ihmisen motivaatioon ja toiminnan jäsentymiseen esimerkiksi tarjoamalla mahdollisuuksia toimintoihin. (Taylor 2017: 11, 39, 96–97.) Lustenberger ja Jagacinski saivat omassa tutkimuksessaan esille ostrakismin olevan yh-

teydessä suorituskyykyyn ja epäsuorasti sisäiseen motivaatioon. Suorituskyyky ja motivaatio ovat keskeisiä asioita myös Inhimillisen toiminnan mallissa. Opinnäytetyön kyselyn vastausten perusteella ostrakismi oli vaikuttanut eniten vastaajien motivaatioon. Lähes puolet vastaajista oli merkannut ostrakismin vaikuttaneen käsitykseen itsestä ja omista kyvyistä, joka on yksi osa ihmisen motivoitumista kohti toimintaa. Toiseksi eniten kokemus oli vaikuttanut tapoihin, kuinka vastaajat toimivat jokapäiväisessä elämässä. Tavat viittaavat Inhimillisen toiminnan mallissa tottumukseen eli toimintojen muotoutumiseen jokapäiväisessä elämässä. Nämä tulokset voivat osoittaa kuinka ostrakismin kokemus voi tässä kohderyhmässä vaikuttaa tahtoon ja tapoihin. Ostrakismin vaikutus muokkaa ihmistä esimerkiksi käsitystä hänestä itsestään sekä siitä mihin hän on kykenevä. Tämän seurauksena toimintoihin osallistuminen ja tekeminen alkavat myös muokkaantua.

Viimeisenä halusimme selvittää mitkä kohtaamisen elementit ovat nuorten aikuisten mielestä tärkeimpiä. Vastauksista ilmenee, että jokainen kohtaamiseen liittyvä asia on jollain tapaa tärkeä jokaiselle vastaajalle. Vastausten keskihajonnan perusteella kunnioittaminen ja läsnäolo nousevat tärkeimmiksi asioiksi kohtaamisessa. Keskiarvon ja keskihajonnan perusteella katsekontaktia ei koettu niin tärkeä asiaksi. Katsekontaktin tärkeyteen moni oli myös valinnut vaihtoehdon ”en osaa sanoa”. Vaikka katsekontakti on yksi tapa luoda yhteyttä toiseen, voi se joillekin olla vähemmän merkittävä osa kohtaamista (Mönkkönen 2018: Dialogisuus asiakastyössä). Johtopäätöksenä kaikki kohtaamisen elementit ovat tärkeitä ja asiakasta kunnioittavaan sekä läsnä olevaan kohtaamiseen on syytä kiinnittää huomiota. Korrelaatiotaulukossa kunnioittamisen ja läsnäolon sekä aidon kuuntelun ja luottamuksen väliltä löytyi yhteys. Emme kuitenkaan voi tehdä yleistyksiä tuloksista vähäisen vastausmäärän vuoksi.

## **8 Pohdinta**

### **8.1 Eettisyys**

Tunnistettavuuden estäminen ja yksityisyydensuoja ovat keskeisimpiä tutkimuseettisiä normeja (Kuula 2011: tunnistettavuus tutkimusjulkaisuissa, yksityisyys). Koska henkilötietojen kerääminen edellyttää painavia perusteita kyselylomakkeessa kaikki henkilötietoihin liittyvät kysymykset on rajattu pois. Henkilötietojen poisjättäminen takaa vastaajien turvan ja poistaa riskin tulla tunnistetuksi. Suostumuslomake ja kyselylomake täytettiin etsivien nuorisotyöntekijöiden hallinnoimalta laitteelta, jolloin verkko-osoitteesta

tunnistamisen riski jää pois. Myös tutkimusmenetelmä takaa anonymiteetin, koska kvantitatiivisen tutkimuksen tuloksia ei kirjata yksilöityinä (Kuula 2011: tunnistaminen ja kirjoitustapa). Päädyimme verkkolomakkeeseen kyselyn kohderyhmän perusteella. Kyselyn toteuttamisen puolesta välissä päädyimme etsivien toiveen myötä laajentamaan kyselyn jakamista. Kyselyn jakamistavan muutoksessa huomioimme eettiset näkökulmat ja takasimme anonymiteetin.

Määrällinen kysely tutkimusmenetelmänä mahdollistaa henkilökohtaistenkin asioiden tutkimisen (Vilkka 2007: 28). Kyselytutkimuksessa tutkittavan ei tarvitse olla kontaktissa tutkijaan, joka voi helpottaa osallistumista tutkimukseen. Tutkimusaiheen henkilökohtaisuus ja arkaluonteisuus määrittyy pitkälti siitä, kuinka tutkittava aiheen kokee. Tutkimusaiheemme on voinut olla joillekin vastaajille arkaluonteinen asia, koska se on henkilökohtainen kokemus yksilön elämässä. Ostrakismin kokemus on voinut olla hyvin raskas ja henkisesti kuormittava. Opinnäytetyön tiedotteessa informoimme kyselyyn vastaajia etukäteen, että kysely voi tuoda näitä muistoja mieleen. Olemme huomioineet aiheen arkaluonteisuuden kyselyssä siten, että kaikki kysymykset ovat monivalintakysymyksiä.

Hyvän tutkimusetiikan mukaisesti tutkittavan täytyy saada riittävästi tietoa tutkimuksesta sekä mahdollisuuden kysyä lisätietoja tutkijalta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta: 8–9). Ennen kyselyyn vastaamista mahdollistimme lisätiedon saannin tutkittaville esittämällä saatekirjeen opinnäytetyöstä. Näin he saivat aikaa tutustua opinnäytetyön tarkoitukseen ja tavoitteeseen ja tarvittaessa kysyä lisätietoja. Koska ostrakismi on oletettavasti käsitteenä vielä hyvin tuntematon, käsitteen auki selittäminen saatekirjeessä ja kyselylomakkeessa tarvitsi erityistä huomiota, jotta tutkittavat ymmärsivät täysin mitä heiltä halutaan kysyä.

Kyselylomaketta jaettiin täysi-ikäisille nuorille aikuisille, jotka olivat etsivän nuorisotyön palvelun piirissä. Tämän vuoksi opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa päädyimme jättämään etsivän nuorisotyön pois palveluiden vaihtoehtoista. Tällä ratkaisulla halusimme varmistaa, ettei työntekijän läsnäolo vaikuta vastauksiin. Täysi-ikäisyyden pystyimme varmistamaan yhteistyökumppanin avulla, joka rajasi alaikäiset rekisteristä ulkopuolelle.

## 8.2 Luotettavuuden arviointi

Tutkimuksen kokonaisluotettavuutta arvioidaan reliabiliteetilla ja validiteetilla. Reliabiliteetti tarkoittaa mittauksesta saatujen tulosten pysyvyyttä. Reliabiliteettia voidaan vahvistaa stabiliteetin ja konsistenssin avulla. Stabiliteetti mittaa mittarin pysyvyyttä ajassa eli mittauksia toistetaan stabiliteetin nostamiseksi. Konsistenssi tarkoittaa saman asian mittaamista kahdesti eli vastausten yhteneväisyyttä. (Kananen 2011: 118–120.) Koska kyseessä on opinnäytetyö, uusintamittauksia ei ole tehty ja kyselylomake koottiin mahdollisimman yksinkertaiseen muotoon. Validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa käytetty mittari on pystynyt mittamaan sitä, mitä oli tarkoitus mitata (Kananen 2011: 121).

Vaikka tutkimuksen virallista vastausprosenttia ei voi määrittää, voidaan todeta vastausprosentin jääneen hyvin pieneksi. Myös tarkka tieto mahdollisten vastaajien määrästä uupuu, koska kyselyä jaettiin sähköisesti eikä sitä tilastoitu erikseen. Pieni vastausmäärä vaikuttaa osaltaan luotettavuuteen eikä tuloksia voi yleistää koskemaan koko perusjoukkoa. Vastauskato pyrittiin välttämään siten, että nuoret vastaisivat kyselyyn tapaamisten yhteydessä. Tapaamisilla etsivät pystyivät kertomaan opinnäytetyöstä sekä motivoimaan osallistumaan kyselyyn. Virheitä pyrimme vähentämään antamalla ohjeistuksen missä järjestyksessä lomakkeet voidaan antaa vastaajille. Tulokset ovat kuitenkin suuntaa antavia koskien kohderyhmää, jolle kysely oli suunnattu. Kysely on rakennettu yhdelle kohderyhmälle, joiden oletetaan olevan samankaltaisessa elämäntilanteessa. Kyselylomake jaettiin tutkittavaan ryhmään profiloituneille nuorille aikuisille. Tämä takasi varmuuden siitä, että tiedonantajat pystyivät vastaamaan kyselyyn.

Kyselylomake eli mittari oli strukturoitu niin että ne vastasivat tutkimuskysymyksiä. Kysymykset oli siis laadittu tutkimuskysymysten pohjalta. Tämä takasi sen, että mittari mittasi sitä mitä oli tarkoitus mitata. Kysymykset laadittiin teorian pohjalta sekä yhteistyökumppanin toiveiden mukaisesti. Kyselylomaketta testattiin pienellä vertaisjoukolla, jonka jälkeen pystyimme muokkaamaan lomaketta palautteen perusteella. Kyselylomakkeen laadintavaiheessa yhteistyökumppanilta varmistettiin kysymysten sekä vastausvaihtoehtojen tarkoituksenmukaisuus. Tutkimuksen ulkopuolisilta saadut kommentit ovat tärkeitä, kun halutaan lisätä kokonaisluotettavuutta ja vähentää tutkimuksen virheitä. (Vilka 2007:151–153.) Tämä varmisti mittarin luotettavuutta ja sitä että käsitteet olivat muokattu ymmärrettävästi arkikielelle ja että kaikki tarvittava tieto on mukana mittauksessa.

Kyselylomakkeen avulla saimme vastaukset jokaiseen tutkimuskysymykseen, joten siltä osin kysymyksien asettelu oli onnistunut. Muokkasimme kysymyksistä ja vastausvaihtoehdoista mahdollisimman helposti ymmärrettäviä ja pyrimme, että jokainen vastaaja ymmärtäisi asiat mahdollisimman samalla tavalla. Palveluita kysyttäessä, muutamaa palvelua oli käytetty todella vähän verrattuna toisiin. Näitä olivat kolmas sektori ja vapaa-ajan palvelut. Pohdimme jälkikäteen olisiko näitä palveluita pitänyt avata tarkemmin kyselylomakkeeseen, jotta ne olisivat olleet ymmärrettävämpiä. Palveluiden kohdalla oli myös vapaa tekstikenttä, johon sai kirjoittaa palvelun, joka puuttui listasta. Tämän avulla listassa olevien palveluiden lisäksi YTK nousi käytetyksi palveluksi, jossa oli koettu ostrakismia. Palveluiden määrittäminen onnistui hyvin yhteistyökumppanin kanssa, koska YTK oli ainut lisäys palveluihin.

Kun arvioidaan tutkimuksen kokonaisluotettavuutta, on hyvä käydä kriittistä pohdintaa muun muassa tutkimuksen aiheesta, tiedonantajien valinnasta, analyysitavoista ja mittarista eli kyselylomakkeesta (Vilkkä 2007: 153). Yhteiskumppanimme toi esiin meille täysin vieraan sanan ostrakismi. Sanaan tutustuessamme mielenkiintomme heräsi, ja lopulta se valikoitui opinnäytetyömme aihealueeksi. Aihetta rajattiin etätapaamisin ja loimme yhteisen ymmärryksen opinnäytetyön tarkoituksesta sekä tavoitteesta.

Määrällisen tutkimusotteen mukaisesti pyrimme saamaan riittävän paljon vastaajia kyselyyn. Otimme tämän huomioon jo kyselyä suunnitellessa ja pohdimme yhteistyökumppanin kanssa, kuinka vastaajia saataisiin tarpeeksi. Pystyimme jo varhain keräysvaiheessa toteamaan, että vastausmäärä tulee jäämään pieneksi, joten otimme käyttöön toisenlaisen lähestymistavan vastausten keräämiseen. Kuuntelimme toiveita yhteistyökumppanin puolelta ja päädyimme vastausten keräystapaan, johon kaikki olivat tyytyväisiä. Lisäsimme kyselyyn vastaamisen aikaa yhden lisäkuukauden, jolloin vastausaikaa oli kokonaisuudessaan kaksi kuukautta. Pienestä vastausmäärästä huolimatta pystyimme tekemään määrään sopivia aineiston analyysseja. Vähäisen vastausmäärän vuoksi siirsimme painopisteen tukevammin teoriaosuuden avaamiseen.

### 8.3 Päätelmät

Ostrakismin määritelmä on vielä vieras, mutta kun sen jäsentää auki voikin huomata sen yleisyyden. Vaikka tässä tutkimuksessa ostrakismin kokemusta käsitellään numeroin, täytyy huomioda, että ostrakismin kokemus on kaikille subjektiivinen. Se on henkilökohtainen, eikä kukaan voi ulkopuolelta määrittää toiselle ihmiselle ostrakismin ko-

kemusta. Määrällisen tutkimusmenetelmän avulla saimme tietoa Vantaalla asuvien yksittäisten nuorten aikuisten kokemuksista ostrakismista. Selvitys ei lopulta kuitenkaan kerro oliko ostrakismi tahatonta vai tahallista. Opinnäytetyötä tehdessämme oivalsimme, että määritelmä täytyy pureskella pienempiin osiin kansankielellä, jotta siitä tulee kaikille ymmärrettävä. Ostrakismista on tehty paljon ulkomaalaista tutkimusta erilaisista näkökulmista, mutta ostrakismin ja toimintaterapian välillä tutkimusta ei juuri löytenyt. Tämä osaltaan antoi mielenkiintoisen haasteen yhdistää tutkittava ilmiö ja toimintaterapian teoria toisiinsa.

Päädyimme valitsemaan määrällisen tutkimusotteen, koska aihe saattoi kohderyhmällemme olla arka. Verkossa jaettavan kyselylomakkeen avulla jokainen vastaaja sai osallistua anonyyminä. Laadullinen tutkimusmenetelmä olisi toisaalta tuottanut tietoa henkilöiden kokemuksista yksityiskohtaisemmin. Toisaalta taas koemme, että saimme tietoa juuri niistä asioista, joihin yhteistyökumppanimme oli halunnut saada vastauksia.

Tässä opinnäytetyössä määrittelimme ostrakismin ilmiön Williamsin kehittämän ostrakismin mallin avulla. Sen avulla saimme avattua itsellemme mitä ostrakismi tarkoittaa ja saimme muodostettua siitä oman käsityksemme. Apuna käytimme myös suomalaisen yksinäisyystutkijan Niina Junttilan teosta Kaiken keskellä yksin, joka avasi ostrakismin käsitteistöä suomeksi. Toimintaterapian näkökulmasta teoreettiseksi viitekehyykseksi valitsimme Inhimillisen toiminnan mallin, koska se auttoi käsittelemään aihetta oman alamme näkökulmasta. Inhimillisen toiminnan malli selittää laajasti ihmisen, toiminnan ja ympäristön välisiä suhteita. Se huomioi ihmiseen liittyviä tekijöitä sekä kuinka ympäristö vaikuttaa ihmiseen ja hänen toimintaansa.

Mielestämme ostrakismi ja Inhimillinen toiminnan malli nivoutuivat yhteen. Inhimillisen toiminnan mallin käsitteet avasivat hyvin, kuinka ostrakismin kokemus voi vaikuttaa ihmisen tahtoon, tottumukseen ja suorituskykyyn. Malli selitti ostrakismia myös ympäristön näkökulmasta. Mallin mukaan ympäristö voi rajoittaa tai mahdollistaa toiminnallista osallistumista. Kuitenkin suhde on vastavuoroinen ja ihminen voi myös itse vaikuttaa ympäristöönsä. Toimintaympäristö kaventuu ostrakismin kokemuksesta, joko siten että ympäristössä tapahtuva ostrakismi rajoittaa toimintaa siinä hetkessä tai ihminen itse kokemuksen jälkeen karsii toimintaympäristöjään. Ostrakismi on ympäristön välityksellä tuleva tapahtuma ja kokemus, joka joko vaikuttaa välittömästi tai pitkän ajan kuluessa ihmiseen ja tämän toimintaan. Jos ostrakismi jatkuu pitkällä aikavälillä vaikuttaa se väistämättä siihen, kuinka ihminen ajattelee itsestään ja omista kyvyistään. Ostrakismin

mallissakin on tunnistettu pitkäaikaisen ostrakismin vaikuttavan itsetuntoon, alentamalla sitä kroonisesti. Kun ostrakismi alkaa tehdä muutoksia ihmisen ajatuksiin ja tunteisiin itsestä, muuttaa se toimintoihin osallistumista ja niistä suoriutumista. Näin ollen ostrakismi uhkaa muuttaa ihmisen tapoja toimia ja omaksuttuja rooleja. Ihminen mukautuu tilanteeseen ostrakismin kokemusten johdosta. Resilienssi on isossa roolissa siinä, miten ostrakismin kokemus vaikuttaa ihmiseen. Inhimillisen toiminnan mallin näkökulmasta resilienssi suojaa ihmisen toiminnallista identiteettiä ja pätevyyttä sekä auttaa mukautumaan ostrakismin kokemuksesta huolimatta.

Inhimillisen toiminnan mallin mukaan ihminen tarvitsee erilaisia taitoja toiminnallista suoriutumista varten. Jos nuorella on jo valmiiksi puutteita tai haasteita sellaisissa taidoissa, joita tarvitaan kohtaamisessa palveluissa, voiko tämä altistaa ostrakismin kokemukselle herkemmin, kun näitä haasteita ei osata ottaa huomioon? Jäimme pohtimaan, onko opinnäytetyön kyselyn kohderyhmällä jo valmiiksi suurempi riski joutua ostrakoiduksi palveluissa, jos heillä on jo valmiiksi haasteita tarvittavissa taidoissa tai motivaatiossa?

Kohtaamisen teoriassa keskityimme kohtaamisen hetkeen nuorten käyttämissä palveluissa, johon liitimme tahdon prosessin näkökulman. Tahdon prosessin näkökulmasta toimme esiin, kuinka tärkeää onnistunut kohtaaminen on, jotta nuori esimerkiksi jatkaa palvelun käyttöä. Inhimillisen toiminnan malli auttaa ymmärtämään ostrakismin aiheuttamia haasteita ja ymmärrys auttaa meitä reagoimaan ja käyttämään ammatillista harjoitusta kohtaamisessa. Myös toimintaterapeutti voi työssään vaikuttaa, miten kohtaa asiakkaansa. Hyvä vuorovaikutussuhde asiakkaan kanssa on toimintaterapian ydintä. Inhimillisen toiminnan mallin terapeuttisia strategioita käyttäen toimintaterapeutti voi mahdollistaa hyvän kohtaamisen ja tarkoituksellisen vuorovaikutuksen. Näitä taitoja ovat muun muassa vahvistaminen ja rohkaisu. Vahvistaminen tarkoittaa sitä, että terapeutti osoittaa kunnioitusta asiakkaan kokemuksiin ja näkökulmiin kohtaan riippumatta siitä millaiset ovat hänen omat ennakkoluulonsa kyseisiin asioihin. Asiakas hyväksyytään sellaisena kuin hän on. Vahvistaminen voi tapahtua missä tahansa tilanteissa: asiakkaan kertoessa elämäntarinaansa, ottamalla huomioon asiakkaan ajatukset ja ideat tai asiakkaan kertoessaan kuinka hän tuntee ja kokee jonkin asian. Rohkaisun tarkoituksena on auttaa asiakasta esimerkiksi luottamaan itseensä. Jotta terapeutti voi käyttää rohkaisua terapeuttisena strategiana hänen täytyy ymmärtää millaista rohkaisua, henkilö tarvitsee juuri sillä hetkellä. Neuvottelun strategia ottaa paikkansa silloin kun terapeutilla ja asiakkaalla on erilaiset näkemykset asiakkaan toiminnallisesta tilanteesta. Neuvottelun avulla pyritään pääsemään yhteisymmärrykseen. Terapeutti on vastuussa

tilanteessa ja hänen täytyy huomioida arvostavasti asiakkaan ajatukset ja tunteet tilanetta kohtaan. Terapeutilla täytyy olla myös taitoa mukauttaa omia mielipiteitään, jotta kompromisseihin voidaan päästä. (Taylor 2017: 197–199.)

Laadullisten menetelmien käyttö tuottaisi yksityiskohtaisempaa ja kokemusperäistä tietoa ostrakismin eri ulottuvuuksista, jotka jäivät uupumaan tästä opinnäytetyöstä. Esimerkiksi onko ostrakismi ollut lyhyt vai pitkäaikaista, onko kohde kokenut, että se on ollut tahallista vai tahatonta ja mistä kohde on ajatellut ostrakismin johtuvan. Toimintaterapian alan kannalta ostrakismin kokemukset on hyvä huomioida etenkin ensikohtaamisissa uusien asiakkaiden kanssa. Pohdintaan jätämme kuitenkin, miten toimintaterapeutti huomioi ja pystyy käsittelemään ostrakismin kokemuksia asiakkaan kanssa.



## Lähteet

Alanen, Olli & Kotkavuori, Aapo. Välittämisen ammattilaiset: Vamoksen käsikirja etsivään nuorisotyöhön. Helsingin Diakonissalaitos. Osoitteessa: <<https://s3-eu-central-1.amazonaws.com/evermade-hdl/wp-content/uploads/2018/01/28130415/Helsingin-Diakonissalaitos-julkaisu-välittämisen-ammattilaiset-vamos.pdf>>. Viitattu 23.3.2021.

Bastian, Brock & Haslam, Nick 2010. Excluded from humanity: The dehumanizing effects of social ostracism. *Journal of Experimental Social Psychology* 46 (1). 107-113. Saatavilla osoitteessa: <<https://www.sciencedirect.com.ezproxy.metropolia.fi/science/article/pii/S002210310900208X?via%3Dihub>>. Viitattu 25.1.2022.

Etsivän nuoristyön käsikirja. Valtakunnallinen etsivän nuorisotyön käsikirja. Saatavilla osoitteessa<[https://www.intory.fi/app/uploads/2021/10/etsivan\\_nuorisotyon\\_kasikirja\\_fi.pdf](https://www.intory.fi/app/uploads/2021/10/etsivan_nuorisotyon_kasikirja_fi.pdf)>. Viitattu 23.3.2021.

Hautala, Tiina & Hämäläinen, Tuula & Mäkelä, Leila & Rusi-Pyykönen, Mari 2013. Toiminnan Voimaa: Toimintaterapia käytännössä. Helsinki: Edita.

Heikkilä, Tarja 2014 a. Tilastollinen tutkimus. 9. uudistettu painos. Porvoo: Edita Publishing Oy.

Heikkilä, Tarja 2014 b. Tilastollinen tutkimus. 9. uudistettu painos. E-kirja. Porvoo: Edita Publishing Oy.

Junttila, Niina 2018. Kaiken keskellä yksin. Helsinki: Tammi.

Kananen, Jorma 2011: Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 118. Tampereen yliopistopaino Oy-Juvenes Print.

Kuula, Arja 2011. E-kirja. Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Lustenberger, Donald E. & Jagacinski, Carolyn M. 2010. Exploring the effects of ostracism on performance and intrinsic motivation. *Human performance* 23 (4). 283-304. Saatavilla osoitteessa: <<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08959285.2010.501046>> Viitattu 8.4.2022.

Papunen, Tiina 2021: Yhteisin askelin. Jalkautuvan nuorisotyön käsikirja. Espoon, Helsingin ja Vantaan nuorisopalvelut. Grano Oy. Saatavilla osoitteessa: <[https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/KuVa/julkaisut/Jalkautuvan\\_nuorisotyon\\_kasikirja.pdf](https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/KuVa/julkaisut/Jalkautuvan_nuorisotyon_kasikirja.pdf)>. Viitattu 30.3.2021.

Pharo, Henry & Gross, Julien & Richardson, Rick & Hayne, Harlene 2011. Age-related changes in the effect of ostracism. *Social Influence* 6 (1). 22–28. Saatavilla osoitteessa: <<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15534510.2010.525852>> Viitattu 28.1.2022

Syrjämäki, Aleks H & Lyyra, Pessi & Hietanen, Jari K 2017. Tieteellinen artikkeli: Yksin jääminen satuttaa – Katsaus kokeelliseen ostrakismitutkimukseen. Osoitteessa: <<https://docplayer.fi/106300292-Yksin-jaaminen-satuttaa-katsaus-kokeelliseen-ostrakismitutkimukseen.html>>. Viitattu 24.3.2021.

Taylor, Renee R 2017. Kielhofners Model of Human Occupation. 5 edition. Wolters Kluwer.

TE-palvelut 2022. Ohjaamo. <<https://toimistot.te-palvelut.fi/etela-pohjanmaa/ohjaamo>>. Viitattu 15.5.2022.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019: Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3. Saatavilla osoitteessa: <[https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf)>. Viitattu 20.4.2021.

Nuorisolaki, 2016. Finlex. <<https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285#Pidp447040368>>. Viitattu 25.3.2021.

Mönkkönen, Kaarina 2018: Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. E-kirja. Gaudeamus.

Vantaan kaupunki 2022. Etsivä nuorisotyö. <<https://www.vantaa.fi/fi/palveluhakemisto/palvelu/etsiva-nuorisotyö#tab-introduction>>. Viitattu 14.5.2022.

Vantaan kaupunki 2022. Nuorten työpajat. <<https://www.vantaa.fi/fi/palveluhakemisto/palvelu/nuorten-työpajat#tab-introduction>>. Viitattu 15.5.2022.

Vilka, Hanna 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. E-kirja. Helsinki: Tammi.

Vilka, Hanna 2021. Tutki ja kehitä. 5. päivitetty painos. E-kirja. PS-kustannus.

Williams, Kipling D 2001. Ostracism: The power of silence. E-kirja. Guilford publications.

Williams, Kipling D & Frongas, Joseph P & von Hippel, William 2005. The Social Outcast. E-kirja. Taylor & Francis.

Williams, Kipling D 2009. Ostracism: A Temporal Need-Thread Model. Teoksessa Zanna, Mark P (toim.). Advances in Experimental Social Psychology. Volume 41. Luku 6. E-kirja. Elsevier.

Tiedote tutkimuksesta

Nuoret aikuiset ja ostrakismi julkisissa palveluissa

#### Pyyntö osallistua tutkimukseen

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa tarkoituksena on kartoittaa, ovatko nuoret aikuiset kohdanneet ostrakismia julkisissa palveluissa.

Ostrakismilla tarkoitetaan sosiaalista hyljeksintää, torjumista ja huomiotta jättämistä. Ostrakismi voi olla tahallista tai tahatonta toimintaa. Tahallista ostrakismi on silloin, kun toinen osapuoli tietää, että hänen toimintansa satuttaa. Tahatonta se on silloin kun toinen osapuoli ei huomaa toimintatapansa olevan vahingoittava, esimerkiksi kiireen vuoksi. Olet voinut kokea ostrakismia hyvin arkisissakin tilanteissa ja se on henkilökohtainen kokemus siitä, että sinut jätetty jollain tavalla ulkopuolelle sosiaalisesta vuorovaikutuksesta. Jo lyhytkestoinen ostrakismin kokemus voi satuttaa, aiheuttaa ahdistusta ja kipua. Pitkittyessään se voi johtaa syrjäytymiseen, mielenterveysongelmiin tai jopa väkivallan tekoihin.

Olemme arvioineet, että sovellutte tutkimukseen, koska olette tällä hetkellä osana Vantaan etsivää nuorisotyötä. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä. Pehdyttyänne tähän tiedotteeseen teille järjestetään mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimuksesta, jonka jälkeen teiltä pyydetään suostumus tutkimukseen osallistumisesta.

#### Vapaaehtoisuus

Kyselylomakkeeseen vastaaminen tapahtuu täysin anonymisti verkkolomakkeen kautta. Henkilötietoja ei tulla keräämään missään vaiheessa opinnäytetyön prosessia. Saadut vastaukset hävitetään vastausten analysoinnin ja raportin kirjoittamisen jälkeen. Kyselyyn vastaaminen on täysin vapaaehtoista ja kyselyyn vastaamisen voi halutessaan keskeyttää.

#### Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite

Tarkoituksena on kartoittaa ovatko nuoret aikuiset kohdanneet ostrakismia ja missä julkisissa palveluissa. Kartoitamme myös mitkä elementit kohtaamisessa ovat heille tärkeitä.

Tavoitteena on tehdä ostrakismin ilmiö näkyväksi julkisten palveluiden kentällä. Tavoitteena on myös tuottaa tietoa mihin kohtaamisen elementteihin nuoren kohtaamisessa pitäisi kiinnittää huomiota.

#### Tutkimuksen toteuttajat

Opinnäytetyön yhteistyökumppanina toimii Vantaan etsivä nuorisotyö. Tutkimusaihe opinnäytetyölle tuli Vantaan etsivän nuorisotyön esimiehen toimesta. Opinnäytetyö on osa toimintaterapian opintoja Metropolia Ammattikorkeakoulussa ja tutkimuksen toteuttavat opiskelijat Lassi Kokko ja Inka Kankkunen.

#### Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Tutkimukseen vastaaminen kestää muutaman minuutin ja vastaaminen tapahtuu verkossa. Vastaaminen edellyttää toimivaa verkkoyhteyttä sekä tietokoneen tai mobiililaitteen. Lomakkeen toimittaa Vantaan etsivän nuorisotyön työntekijä sovitun tapaamisen aikana. Täytetyt lomakkeet kirjautuvat meille suoraan tallennuksen jälkeen. Analysoimme vastaukset syksyn 2021 aikana, jonka jälkeen poistamme käsitellyt lomakkeet pysyvästi.

#### Tutkimuksen mahdolliset hyödyt

Opinnäytetyön tulokset tulevat käyttöön yhteistyökumppanille Vantaan etsivälle nuorisotyölle sekä myöhemmin palvelujen kehittämiseen.

#### Tutkimuksesta mahdollisesti seuraavat haitat ja epämukavuudet

Tutkimuksen aihe voi olla epämukavaa oloa aiheuttava, jos olet kokenut ostrakismin kokemuksia elämässäsi. Tämän vuoksi kaikki kysymykset ovat monivalinta- kysymyksiä.

#### Kustannukset ja niiden korvaaminen

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

#### Tutkimustuloksista tiedottaminen

Tulokset raportoidaan opinnäytetyössämme. Opinnäytetyö ladataan avoimeksi luettavaksi ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden omaan tietokantaan eli Theseukseen sekä yhteistyökumppanillemme. Suunnitelmamme mukaan opinnäytetyö julkaistaan keväällä 2022.

Tutkimuksen päätyminen

Myös tutkimuksen suorittaja voi keskeyttää tutkimuksen. Tutkimus tehdään verkkokyselyllä, joten sinun osuutesi tutkimuksessa päättyy, kun olet vastannut kyselyyn. Opin-  
näytetyö kokonaisuudessaan päättyy keväällä 2022, kun opinnäytetyö julkaistaan.

Lisätiedot

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä etsivälle nuoriso-  
työntekijälle.

Tutkijoiden yhteystiedot

## Opinnäytetyöntekijät

Nimi: Inka Kankkunen

Lassi Kokko

Puh. -

puh. -

Sähköposti: inka.kankkunen@metropolia.fi

Lassi.Kokko@metropolia.fi

Tutkimuksesta vastaa / opinnäytetyön ohjaaja

Titteli: Lehtori Nimi: Jari Pihlava

Eveliina Holmgren

Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Tutkimuksen nimi: "Nuoret aikuiset ja ostrakismi julkisissa palveluissa". Metropolia Ammattikorkeakoulun toimintaterapian tutkinto-ohjelman opinnäytetyö.

Tutkimuksen toteuttajat: Metropolia Ammattikorkeakoulun opiskelijat Inka Kankkunen (inka.kankkunen@metropolia.fi) ja Lassi Kokko (Lassi.Kokko@metropolia.fi). Opinnäytetyön ohjaajina Metropolia Ammattikorkeakoulusta toimii toimintaterapian tutkinto-ohjelman lehtorit Jari Pihlava ja Eveliina Holmberg.

Minua on pyydetty osallistumaan yllämainittuun tutkimukseen, joka tehdään osana Bachelor -tasoista Metropolia Ammattikorkeakoulun toimintaterapian opinnäytetyötä. Opinnäytetyöhön liittyvässä tutkimuksessa tarkoituksena on kartoittaa ovatko nuoret aikuiset kohdanneet ostrakismia julkisissa palveluissa. Tarkoituksena on myös kartoittaa mitkä elementit kohtaamisessa ovat tärkeitä.

Olen saanut tutkimustiedotteen ja ymmärtänyt sen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja toteutuksesta, oikeuksistani ja tutkimukseen mahdollisesti liittyvistä hyödyistä ja riskeistä.

Opinnäytetyöhön liittyvässä tutkimuksessa ei käsitellä henkilötietoja.

-Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini.

-Minua ei ole painostettu osallistumaan tutkimukseen.

-Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani tutkimukseen.

-Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta.

-Olen tietoinen siitä, että jos keskeytän tutkimuksen ja peruutan suostumuksen kyselylomakkeeseen vastaamisen jälkeen, antamiani tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Valitsemalla vaihtoehdon "Kyllä" vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen

## Kyselylomake

Hei!

Tämä kysely kartoittaa Vantaalla asuvien nuorten aikuisten ostrakismin kokemuksia julkisissa palveluissa. Ostrakismi tarkoittaa sosiaalista hylkäämistä, torjumista ja ulkopuolelle jättämistä. Käytännössä sillä tarkoitetaan sitä, että sinut on jätetty ulkopuolelle sosiaalisesta kanssakäymisestä.

Ostrakismi on verrattavissa väkivaltaan, kaltoinkohteluun tai kiusaamiseen. Jo lyhytkestoinen ostrakismin kokemus voi satuttaa, aiheuttaa ahdistusta ja kipua. Pitkittyessään se voi johtaa syrjäytymiseen, mielenterveysongelmiin tai jopa väkivallan tekoihin.

Kyselyyn on tarkoitus vastata täysin sinun omien kokemuksiesi perusteella.

Kyselyyn vastaamiseen kuluu aikaa muutama minuutti.

Kiitos ajastasi!

### Ikä

Minkä ikäinen olet?

18-21

22-25

26-28

### Palvelut

Mitä palveluita olet käyttänyt viimeisen vuoden aikana? Jos et ole käyttänyt palveluita, voit jättää vastaamatta.

Opiskelijahuolto

TE-palvelut

Terveyskeskus

Päihde- ja mielenterveyspalvelut

Sosiaalipalvelut

Vapaa-ajan palvelut

Työpajat

Kolmannen sektorin palvelut (esim. tyttöjen talo)

Kela

Oletko käyttänyt jotain muuta palvelua, joka ei ole vaihtoehdoissa?

Oletko kokenut huomiotta jättämistä, sosiaalista hylkäämistä tai torjumista käyttämissäsi palveluissa kuluneen vuoden aikana?

Kyllä

En

Jos vastasit edelliseen kyllä, valitse palvelut joissa olet kohdannut ostrakismia.

TE-palvelut

Ohjaamo

Kolmannen sektorin palvelut (tyttöjen talo ym.)

Työpajat

Vapaa-ajan palvelut

Kela

Sosiaalipalvelut

Opiskelijahuolto

Päihde- ja mielenterveyspalvelut

Terveyskeskus

Oletko kohdannut ostrakismia jossain muussa palvelussa, joka ei ole vaihtoehtoissa?

#### Ostrakismin vaikutukset

Mitä ostrakismin kokemus on aiheuttanut sinulle eniten? Valitse yksi.

Olen jäänyt ulkopuoliseksi

Itsetuntoni on alentunut

Olen menettänyt kontrollin

Olen näkymätön

Ei mitään näistä vaihtoehdoista

Onko huomiotta jättämisen kokemus vaikuttanut johonkin alla olevista vaihtoehdoista?

Mahdollisuuteeni tehdä itselle merkityksellisiä asioita



Arvoihini

Mielenkiinnonkohteisiini

Omiin rooleihini, esimerkiksi opiskelijana tai perheenjäsenenä

Tapoihini kuinka toimin jokapäiväisessä elämässä

Käsitykseeni itsestä ja omista kyvyistä

Motivaatiooni

Ei ole vaikuttanut mihinkään näistä vaihtoehdoista

### Kohtaaminen

Miten tärkeänä pidät alla olevia asioita, kuinka sinut kohdataan?

Valitse jokaisen vaihtoehdon kohdalta sopiva vaihtoehto:

1=ei lainkaan tärkeä, 2=hieman tärkeä, 3=en osaa sanoa, 4=melko tärkeä, 5=todella tärkeä.

#### Aito kuuntelu

1 2 3 4 5

#### Katsekontakti

1 2 3 4 5

#### Luottamus

1 2 3 4 5

#### Tarkentavien kysymysten kysyminen

1 2 3 4 5

#### Tilanteeni ymmärtäminen

1 2 3 4 5

#### Kunnioittaminen

1 2 3 4 5

#### Läsnäolo

1 2 3 4 5

Kiitos ajastasi!

Terveisin,

Inka & Lassi

Metropolia AMK, Toimintaterapian tutkinto-ohjelma