

Sosiaalisesti vetäytynyt

Kuule, näe ja huomaa minut sellaisena kuin olen

Hanna Ulvinen

Sanna-Mari Vaunuveräjä

OPINNÄYTETYÖ

Maaliskuu 2025

Sosionomi tutkinto-ohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosionomi tutkinto-ohjelma

ULVINEN, HANNA & VAUNUVERÄJÄ, SANNA-MARI:
Sosiaalisesti vetäytynyt
Kuule, näe ja huomaa minut sellaisena kuin olen

Opinnäytetyö 53 sivua, joista liitteitä 4 sivua
Maaliskuu 2025

Sosiaalinen vetäytyminen on kasvava yhteiskunnallinen ilmiö. Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Verkkoon kadonneet -hankkeen kanssa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää sosiaalista vetäytymistä ilmiönä. Lisäksi selvitettiin, miten sosiaalisesti vetäytyneet toivoivat tulevansa kohdatuksi Kelan palveluissa ja millainen vuorovaikutussuhde heillä on Kelan kanssa. Opinnäytetyön teoreettisena viitekehyksenä toimii sosiaalipedagogiikka.

Opinnäytetyö oli luonteeltaan sekä määrällinen että laadullinen. Määrällinen aineisto kerättiin Verkkoon kadonneet -hankkeen Discord-keskustelualustalla julkaistulla kyselyllä, johon vastasi 16 henkilöä. Aineisto analysoitiin Excelillä ja SPSS-ohjelmistolla. Laadullinen aineisto koostui samalla alustalla käydystä verkkokeskustelusta ja Mentimeter-kyselyn avoimista vastauksista. Laadullinen materiaali analysoitiin teemoittelun avulla.

Tulokset osoittivat sosiaalisen vetäytymisen koskevan nuorten ohella myös työikäisiä. Sosiaalinen vetäytyminen on moniulotteinen ilmiö, jossa yhdistävänä tekijöinä on kohderyhmän samankaltaiset kokemukset ja ajatukset. Yhteiskunnan luoman suorituspaineen, epäonnistumisten sekä digipalvelujen mahdollistaman arjen takia eristäytyminen on helpottunut. Tulosten mukaan sosiaalisesti vetäytyneet kokivat Kelan palvelujärjestelmän usein haastavaksi. Kelan hakemuksia ja päätöksiä pidettiin vaikealukuisina. Kelan palvelu koettiin usein sosiaalisesti vetäytyneiden kokemuksen mukaan hakemuskohtaiseksi, josta puuttuu kokonaisvaltainen asiakaslähtöisyys. Palvelussa vuorovaikutustilanteiden luonne vaihtelee. Huono kokemus voi nostaa kynnystä yhteydenotolle.

Opinnäytetyön johtopäätöksenä voidaan todeta, että sosiaalinen vetäytyminen on tunnistettava ja moniulotteinen ilmiö. Sosiaalisesti vetäytyneillä on arvokasta asiakaskokemusasiantuntijuutta, jota tulisi hyödyntää Kelan palveluiden kehittämisessä. Tuloksista nousee esiin tarve kehittää Kelan palveluita asiakaslähtöisemmiksi, huomioiden sosiaalisesti vetäytyneiden erityistarpeet. Selkeän tiedon saannin ja onnistuneiden vuorovaikutustilanteiden merkitys korostuu.

Asiasanat: sosiaalinen vetäytyminen, hikikomori, vuorovaikutus, digipalvelu, Kela

ABSTRACT

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

ULVINEN, HANNA & VAUNUVERÄJÄ SANNA-MARI:
Socially Withdrawn
Hear, See, and Notice Me as I Am

Bachelor's Thesis 53 pages, appendices 4 pages
March 2025

This thesis, conducted in collaboration with the Verkkoon kadonneet project, explores the phenomenon of social withdrawal and investigates how socially withdrawn individuals prefer to interact with Kela's services. The study employed both quantitative and qualitative methods. Quantitative data was gathered through an online survey on the Verkkoon kadonneet project's Discord platform. The data was analysed using Excel and SPSS. Qualitative data was collected via an online discussion on the same platform and through open-ended responses from a Mentimeter survey. The qualitative material underwent a thematic analysis.

The study discovered that social withdrawal is a multidimensional issue affecting both young people and working-age individuals, often linked to societal pressures and the ease of digital isolation. Results indicated that socially withdrawn individuals frequently perceive Kela's service system as challenging, finding applications and decisions difficult to understand and the service lacking a holistic, customer-oriented approach. Interaction experiences varied, with negative encounters potentially deterring future contact. The thesis concludes that social withdrawal is a recognisable phenomenon, and the valuable insights from socially withdrawn individuals should inform the development of more customer-centric Kela services, emphasising clear communication and positive interaction.

Key words: social withdrawal, hikikomori, interaction, digital service, Kela

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TOIMINTAYMPÄRISTÖ.....	6
	2.1 Yhteistyötaho	6
	2.2 Kela.....	7
3	SOSIAALINEN VETÄYTYMINEN	8
	3.1 Eristäytyminen vai osattomuus.....	8
	3.2 Määrittelyn vaikeus ja moniulotteisuus	10
	3.3 Japanin hikikomori-ilmiö vs. Suomen sosiaalinen vetäytyminen ..	11
4	SOSIAALISESTI VETÄYTYNEIDEN ARKI	15
	4.1 Sosiaalinen vetäytyminen ja arjen haasteet	15
	4.2 Yhteiskunnallinen osattomuus ja ulkopuolisuuden kokemus.....	16
	4.3 Toiveet, tarpeet ja toimijuuden näkökulma	17
5	VUOROVAIKUTUS KELAN PALVELUISSA.....	19
	5.1 Kelan ja sosiaalisesti vetäytyneiden vuorovaikutus.....	19
	5.2 Digitaalisten palveluiden merkitys sosiaalisesti vetäytyneille	22
6	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	24
	6.1 Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymys	24
	6.2 Kohderyhmä ja tutkimusmenetelmä	24
	6.3 Tutkimuksen toteuttaminen	25
7	TULOKSET	28
	7.1 Kvantitatiiviset tulokset.....	28
	7.2 Kvalitatiiviset tulokset	35
	7.2.1 Verkkokyselyn avointen kysymysten tulokset.....	35
	7.2.2 Discord-keskustelualustalta saadut tulokset.....	37
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	41
	8.1 Sosiaalinen vetäytyminen ilmiönä	41
	8.2 Sosiaalisesti vetäytyneiden ja Kelan vuorovaikutussuhde	41
	8.3 Sosiaalisesti vetäytyneiden toiveet Kelan palvelukohtaamisissa ..	43
	8.4 Eettisyys ja Luotettavuus	45
	8.5 Opinnäytetyön prosessi ja jatkotutkimukset	47
	LÄHTEET	50
	LIITTEET	54
	Liite 1. Saatekirje	54
	Liite 2. Kysely.....	55

1 JOHDANTO

Kautta aikojen on puhuttu erakoista, jotka elelevät yksin yhteiskunnan ulkopuolella tai peräkammarin pojista, aikuisista miehistä, jotka ovat jääneet vanhempiensa luokse asumaan. He ovat olleet sosiaalisesti vetäytyneitä henkilöitä. Ajan saatossa nimitykset ilmiölle ovat muuttuneet sekä moninaistuneet. Opinnäytetyössä on ollut keskeistä ensin tutkia Japanin hikikomori-ilmiötä, vaikka se kulttuuristen erojen vuoksi poikkeaaakin osittain Suomen sosiaalisesta vetäytymisestä. Kansainvälisiä tutkimuksia on tehty mittavasti pääasiassa Aasiassa sosiaalisen vetäytymisen, siellä kutsutun hikikomori-ilmiön selvittämiseksi, minkä vuoksi hyödynnämme sieltä saatua tutkimustietoa opinnäytetyössämme.

Opinnäytetyössämme nostamme ilmiötä esiin sosiaalisesti vetäytyneiden näkökulmasta käsin. Digitalisaation kehittyessä ja palveluiden siirtyessä enimmäksin verkkoon, sosiaalinen vetäytyminen on saanut uusia ulottuvuuksia. Digitalisaation avulla asioiden hoitaminen ilman aitoja kohtaamisia on lähestulkoon kokonaan mahdollista verkossa. Digitalisaation avulla sosiaalisesta vetäytymisestä on tullut helpompaa sekä mahdollistaa lähestulkoon täydellisen eristäytymisen yhteiskunnasta.

Opinnäytetyön tutkimus käsittelee Kelan ja sosiaalisesti vetäytyneiden vuorovaikutussuhdetta. Sosiaalipedagogiikka kulkee viitekehyksenä koko opinnäytetyön läpi, nostaen esiin ihmisen toimijuutta sekä dialogisen kohtaamisen tärkeyden. Toteutamme opinnäytetyön aineiston keruun yhteistyötahollemme Verkkoon kadonneet -hankkeelle, jotka tekevät etsivää työtä verkossa tavoitellen työikäisiä sosiaalisesti vetäytyneitä ihmisiä. Keräämme vastauksia tutkimuskysymyksiimme, mitä kohderyhmän mielestä sosiaalinen vetäytyminen on, miten he toivovat tulevan kohdatuksi Kelan palveluissa sekä minkälainen on Kelan ja sosiaalisesti vetäytyneiden vuorovaikutussuhde. Opinnäytetyön tulokset tarjoavat Kelle arvokasta tietoa, palveluidensa kehittämiseksi sosiaalisesti vetäytyneiden saavutettavuuden näkökulmasta.

2 TOIMINTAYMPÄRISTÖ

2.1 Yhteistyötaho

Opinnäytetyömme toteutamme Verkkoon kadonneet -hankkeelle. Verkkoon kadonneet -hanke toimii Setlementti Tampereen alaisuudessa. Setlementti Tampereen puheenjohtaja Mervi Janhunen (2024) kertoo Setlementin toimineen 30-vuoden ajan. Tavoitteena on pysyä ajan hermoilla, panostaen ajankohtaisiin ilmiöihin. Tähän liittyy myös Verkkoon kadonneet -hanke, joka on osa STEA-rahoitteista näkymättömät ohjelmaa. (Janhunen 2024.) Näkymättömät -avustusohjelman kohderyhmänä on haavoittuvassa asemassa olevat, jotka monesti jäävät yhteiskunnan ulkopuolelle. Tavoitteena on kohentaa kohderyhmän elämäntilannetta, lisätä osallisuutta ja auttaa kiinnittymään yhteisöön sekä myös tuottaa tietoa ilmiöistä palveluverkostolle. Näkymättömät-avustusohjelman arvomaailma on sosiaalipedagoginen. Ihmisten toimijuutta tuetaan, heitä kunnioitetaan ja kuullaan heidän ajatuksiaan ja toiveitaan omasta tilanteestaan. (Stea 2024.)

Verkkoon kadonneet -hanke on verkossa tehtävää etsivää työtä. Hankkeen työntekijät jalkautuvat verkkoalustoille kohtaamaan sosiaalisesti vetäytyneitä henkilöitä. Kohtaamiset tapahtuvat dialogisesti, arvostaen henkilöiden itsemääräämisoikeutta. Tavoitteena oppia ymmärtämään ilmiötä paremmin. (Setlementti Tampere n.d.) Sosiaalipedagogisessa etsivässä työssä jalkaudutaan ihmisten luokse. Kohtaaminen henkilöiden kanssa on aina dialogista. Tehtävänä ei ole määrittää henkilön avuntarvetta, vaan arvostaa henkilön toimijuutta sekä itsemääräämisoikeutta, tukien henkilöä näkemään omat voimavaransa. (Nivala & Ryyänen 2024, 72 %.)

Discord on suosittu verkossa oleva keskustelualusta, jota käytetään päivittäiseen kommunikoimiseen toisten kanssa. Siellä on mahdollisuus kirjoittaa, keskustella tai julkaista kuvia joko yksityisillä kanavilla kutsuttuna tai julkisten kanavien kautta. Keskustelufoorumista löytyy oma Verkkoon kadonneet -hankkeen yhteisö, jossa voi keskustella itselleen merkityksellistä asioista, samanhenkisten ihmisten kanssa. Discordissa noudatetaan turvallisen tilan periaatetta, jota valvoo ylläpitäjä ja moderaattorit. (Discord 2022.)

2.2 Kela

Kela eli Kansaneläkelaitos hoitaa ja kehittää Suomen sosiaaliturvaa. Toimeentulon ollessa uhattuna erilaisten muuttuvien elämäntilanteiden vuoksi, voidaan sosiaaliturvan avuin taata kohtuullinen toimeentulo. (Kela n.d.) Suomen perustuslain 19§ mukaan jokaisella henkilöllä, joka ei pysty itse turvaamaan ihmisarvoisen elämän edellytyksiä, on oikeus saada välttämätön toimeentulo ja huolenpito. Lailla taataan oikeus perustoimeentulon turvaan erilaisissa yllättävissä elämäntilanteissa. (Perustuslaki 11.6.1999/731.) Kela panostaa hyvään asiakaskokemukseen, ymmärtämällä asiakkaiden arkea ja tarpeita. Laajojen tietoineistojen ja palvelumuotoilun avulla Kela on tunnistanut erilaisia tuen tarpeita asiakasryhmittäin. Tutkimuksen avulla Kela on pystynyt määrittämään asiakasryhmät, joilla on erilaajuiset ja erilaiset tuen tarpeet. Kela kehittää palvelujaan kuullen asiakkaitaan. Asiakkaat voivat osallistua palveluiden kehittämiseen liittymällä Kelan asiakasyhteisöön ja vastaamalla digitaalisiin kyselyihin. (Kela n.d, 2024.)

Sosiaalibarometrin kuvasta (kuva 1) voidaan huomata, että Kelan esi- ja toimihenkilöt arvioivat Kelan palveluiden olevan hyvin asiakkaan tarpeiden täyttävää ja saavutettavissa olevaa. Haasteena nähdään asiakkaiden vaikeudet ymmärtää hakulomakkeita ja päätöksiä. (Londén ym. 2023, 15.)



KUVA 1. Sosiaalibarometri 2023 (Londén ym. 2023, 18).

3 SOSIAALINEN VETÄYTYMINEN

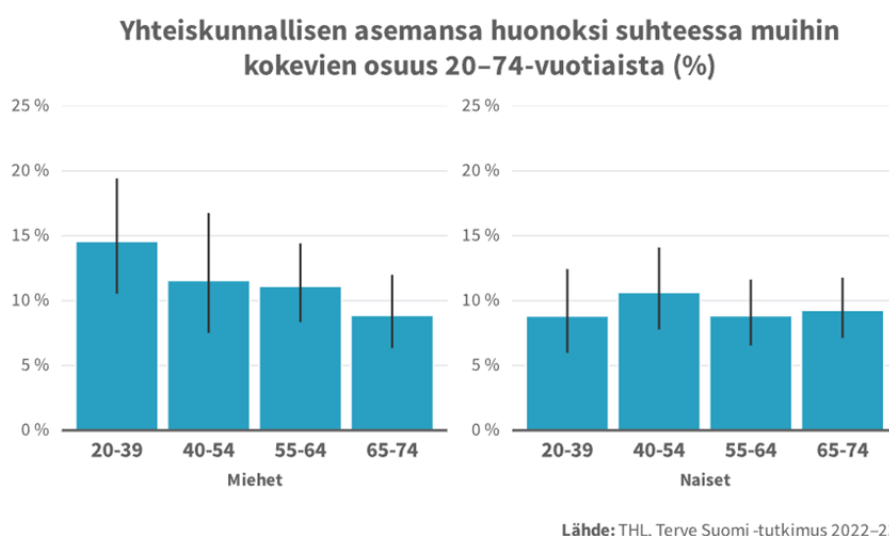
3.1 Eristäytyminen vai osattomuus

Sosiaalisesti vetäytynyt henkilö on syrjäytynyt. Kaikki syrjäytyneet yksilöt eivät kuitenkaan ole automaattisesti sosiaalisesti vetäytyneitä. Syrjäytyneen ihmisen on mahdollista kuulua johonkin yhteisöön ja hänellä voi olla paljon sosiaalisia kontakteja. Vastaavasti sosiaalisesti vetäytyneen yksilön tavoitteena on eristäytyä omiin oloihin, jääden yhteiskunnan ulkopuolelle. Yksinäisyys on sosiaalisesti vetäytyneitä yhdistävä tekijä. Moni heistä kuitenkin kaipaa seuraa ja ystäviä, jotka ymmärtäisivät mitä yksinäisyys on. (Haasio 2018, 15, 58) Sosiaalipedagogisen ajattelun mukaan ihminen tarvitsee muita ihmisiä sosiaalisen hyvinvointinsa mahdollistumiseksi. Yhteisöön kuuluminen on tärkeä osa yksilön itsetuntemuksen ja taitojen lisääntymistä. Aikanaan jo Aristoteles ajatteli ihmisellä olevan mahdollisuus hyvään elämään ainoastaan kuulumalla yhteisöön. (Nivala & Ryyänen 2023, 90.)

Syrjäytyminen on osattomuutta, jossa henkilö kokee vähemmän osallisuuden ulottuvuuksia, kuin suurin osa kansalaisista. Osallisuuden vastaisessa prosessissa liittämässä, tavoitteena on liittää syrjäytynyt henkilö osallisena jäsenenä osaksi yhteiskuntaa. (Juhila 2006, 52–53.) Nivalan ja Ryyänen (2024) näkemyksen mukaan Suomen yhteiskunnassa syrjäytymisen nähdään olevan yksilön ongelma, joka voidaan ratkaista aktivoimalla ihmisestä aktiivinen kansalainen, hyödyntäen erilaisia velvoitteita. Vallankäyttö ja kontrolloiminen naamioidaan avuksi auttaa ihmisiä toimimaan aktiivisesti, joita korostetaan erilaisilla sanktioilla kuten esimerkiksi etuuksien vähentämisellä (Nivala & Ryyänen 2024, 57 %.) Juhilan (2006) mukaan, syrjäytyneistä puhuttaessa, puhumme eri haastavissa elämäntilanteissa olevista ihmisistä, ajattelematta sen syvällisemmin, miksi pidämme heitä syrjäytyneinä. Syrjäytyminen on prosessi, jossa mahdollisuus muutokselle on aina mukana. (Juhila 2006, 54.) Jotta ilmiöön pystyy vaikuttamaan, on termi syrjäytymiselle oltava. Syrjäytyminen koskettaa ihmisiä niin yksilötasolla kuin yhteiskunnallisesti. (Aluehallintovirasto n.d.)

Sosialisaatio on muuttunut ajan saatossa yhteiskunnan muutosten mukana. Sosiaalisuus on edelleen olemassa, olemus on vain muuttunut yhteiskunnan ja maailman muuttuessa. Nuoret elävät ja sosiaalistuvat suoritusyhteiskunnassa, jossa heidän suorittamistaan ja saavutuksia mitataan. He sisäistävät ajatuksen, jossa vaan menestyksellä on väliä. Heidän tulee kehittää itseään tämän saavuttaakseen. Suoritusyhteiskunnassa ei suvaita mielenterveyshaasteita, eikä muita vaikeuksia. Nämä ovat merkki kyvyttömyydestä ja heikkoudesta sekä este menestykselle. (Nivala & Rynänen 2024, 55 %.) Hardingin (2018, 28–29) näkemyksen mukaan, hikikomoriudessa saattaa olla kyse myös hiljaisesta vastustamisesta yhteiskunnanjärjestelmää vastaan.

Sosiaalinen kestävyys -ilmiöraportin (2022–2023) tutkimus tulos antaa viitteitä koulutustasolla olevan vaikutusta luottoon yhteiskuntaa kohtaan, julkiseen valtaan ja hallintoon. Luottamus nousi koulutustason nousun myötä. Sukupuoli vaikutti näkemyksiin huono-osaisuuden syistä, miehet syyttivät useammin yksilöä, naiset politiikkaa. Noin joka kymmenes naisista ja miehistä koki yhteiskunnallisen asemansa huonoksi. Ikä ei vaikuttanut koettuun sosiaaliseen asemaan. Sosiaalinen kestävyys raportin kaaviosta (kuva 2.) voidaan huomata nuorten miesten kokevan yhteiskunnallisen asemansa heikompana suhteessa vanhempiin miehiin. Naisilla erot ikäryhmien välillä eivät ole yhtä suuria. Yleisesti miesten kokemukset ovat negatiivisempia kuin naisten. (Karvonen & Kestilä 2023.)



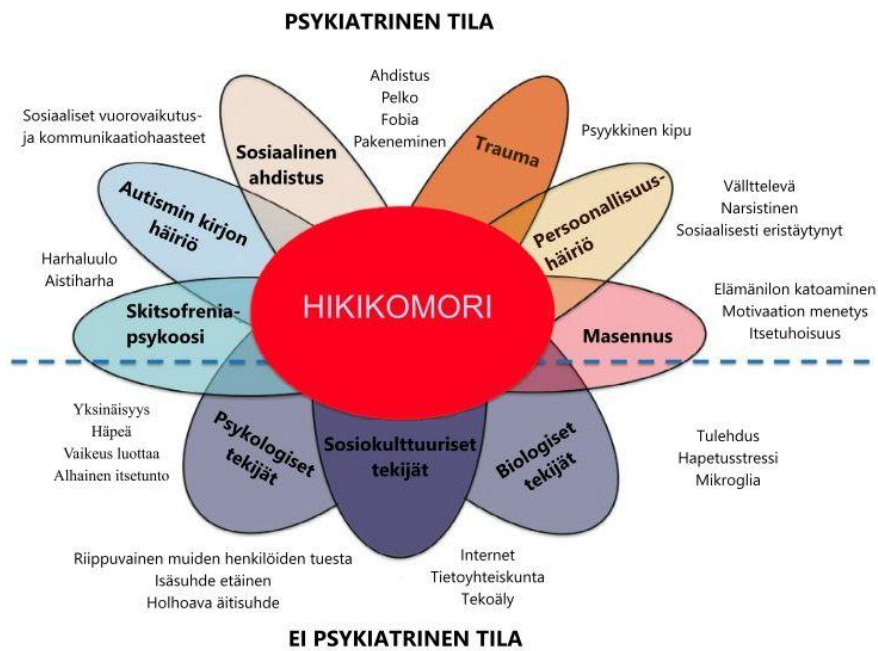
KUVA 2. Koettu yhteiskunnallinen asema ikäryhmittäin ja sukupuolen mukaan. Suomi-tutkimus 2022–2023 (Karvonen & Kestilä 2023).

3.2 Määrittelyn vaikeus ja moniulotteisuus

Kellokumpu arvioi sosiaalisen vetäytymisen tutkimuksen haasteena olevan ilmiön määrittely sekä rajaus. Tutkimuksia tehdään monesti hallinnollisista tarpeista käsin, jolloin tilastoinnin ja luokittelun rajaukset ovat mielivaltaisia. Eikä tällöin voida antaa sosiaaliselle vetäytymiselle tarkkaa määritelmää. (Kellokumpu 2024, 6.) Valaskivi ja Hoikkala (2006) nostavat myös esiin termin määrittelemisen vaikeuden, jota vaikeuttaa asiantuntijoiden erimielisyydet ilmiön luonteesta. On keskusteltu, onko kyseessä sairaus, sosiaalinen vai kulttuurinen ilmiö. Valaskiven ja Hoikkalan mielestä ilmiössä on kyse myös mediailmiöstä. (Valaskivi & Hoikkala 2006, 211.) Saito Tamakin (1998) ilmestynyt teos ”Shakaiteki Hikikomori – Owaranai Shishunki” herätti keskustelua niin lehdissä kuin televisiossakin. Myöhemmin 2000-luvulla tapahtui väkivaltarikoksia, joista syytettyinä pidettiin hikikomoreita. Näiden rikosten vuoksi hikikomori -ilmiö nousi laajemmin ihmisten tietoisuuteen, aiheuttaen pelkoa hikikomoreita kohtaan. Negatiivinen julkisuus hikikomoreista levisi länsimaiden medioihin asti. (Niva 2017.)

Japanissa on tutkittu Hikikomorin yhteyttä psykiatrisiin haasteisiin. Yhteyttä ei ole kuitenkaan pystytty osoittamaan, vaikka monella hikikomorilla rinnalla kulkee jokin mielenterveyshaaste. Onko kyseessä sitten mielenterveyshaasteen syntyminen, sosiaalisesti vetäytyneen eristäytymisen takia vai vetäytykö ihminen mielenterveyshaasteen takia? Suoraa vastausta tähän ei ole löytynyt. On kuitenkin tärkeää asiakaskohtaamisessa ymmärtää näiden yhteys. (Kato, Kanba & Teo 2019, 428.) Nicolas Tajan (2020) on tutkinut ilmiötä ihmiselämän ymmärtämisen kautta. Tajan näkemyksen mukaan hikikomorius ei ole psykiatrinen ongelma eikä täten hoitoa vaativa tila. Hänen mukaansa kyseessä on passiivinen tapa vastustaa suoritusyhteiskuntaa. (Tajan 2020, 14, 239) COVID-19-pandemian on muuttanut käsitystä eristäytymisestä. Korona-aikana kotona olemisesta tuli uusi ”normaali” ja ymmärrettiin, ettei sosiaalisesta elämästä vetäytyminen automaattisesti tee ihmisestä sairasta. Tämän myötä on ehdotettu, että hikikomori-ilmiö määriteltäisiin kahdella tapaa: lääketieteellisesti diagnosoitava ja muuna kuin sairausperusteisena. Erotteluun vaikuttaisi henkilön toimintakyky ja koettu ahdistus vetäytymisen seurauksena. (Kato, Sartorius & Shinfuku 2024, 180–181.)

Hikikomori-ilmiö on monitasoinen (kuva 3), jossa yhdistyvät sekä psykiatriset, että ei-psykiatriset tekijät. Psykiatrisia tekijöitä ovat muun muassa mielenterveys- haasteet, persoonallisuushäiriöt ja autismikirjo. Nämä tekijät voivat ilmetä esimerkiksi ahdistuksena, motivaation menetyksenä, sosiaalisena eristäytymisenä ja pelkotilana. Ei-psykiatriset tekijät liittyvät biologisiin, psykologisiin ja sosiokulttuurisiin tekijöihin, kuten teknologian vaikutuksiin, yksinäisyyteen, häpeään, perhesuhteisiin sekä tulehduksiin. Nämä tekijät voivat olla osaltaan edistämässä ihmisen eristäytymistä. Kuva havainnollistaa, kuinka hikikomori on monimutkainen ilmiö, joka ei ole pelkästään mielenterveydellinen ongelma, vaan siihen vaikuttavat laajat biologiset, psykologiset ja yhteiskunnalliset tekijät. (Kato ym. 2019, 430.)



KUVA 3. Hikikomorin psykiatrisen ja ei-psykiatrisen tila. Suomennettu ja muokattu alkuperäisestä kuvasta. (Kato ym. 2019, 430.)

3.3 Japanin hikikomori-ilmiö vs. Suomen sosiaalinen vetäytyminen

Haasion (2018, 23) mukaan sosiaalisen vetäytymisen ymmärtämiseksi on oltava tietoinen ilmiön alkuperästä ja siellä esiintyvistä haasteista. Alkujaan sosiaalista vetäytymistä on ollut havaittavissa Japanissa jo 1970-luvulta lähtien, voimistuen

1990-luvulla. Hikikomori-ilmiö on aluksi nähty Japanissa esiintyvänä ainutlaatuisena kulttuurisidonnaisena ilmiönä. Ilmiöstä saatiin kuitenkin vähitellen havain-toja useammasta eri maasta. (Kato ym. 2019, 427–428.) Japanissa sosiaalisesti vetäytyneitä henkilöitä kutsutaan hikikomori-nimellä. Vastaavasti Suomen hikiko-moreista Haasio (2018) toteaa käyttävänsä termiä ”sosiaalisesti vetäytynyt” pu-huessaan suomalaisista hikikomoreista, erottaen tällä Japanin kulttuurisesta kon-tekstista. Suomessa termi ”hikikomori” on vakiintunut puhekielessä monissa eri muodoissa, kuten komero, hikikomero, hikky ja semihikky. Hikikomoriuden mää-ritelmänä on pidetty kotiin eristäytynyttä henkilöä, jonka keskeisenä tekijänä on kuuden kuukauden vetäytyminen muusta maailmasta. (Haasio 2018, 9, 20, 23; Haasio 2024.)

Sosiaalista vetäytymistä on Kellokummun (2024, 5) mukaan tutkittu laajasti, mutta pääosin Aasiassa. Suomessa ilmiöön liittyvä termi hikikomori mainittiin Haasion (2024) mukaan jo Valaskiven ja Hoikkalan tutkimuksessa vuonna 2006. Sosiaalista vetäytymistä laajasti vuodesta 2013 tutkinut Haasio (2018) toteaa, että tilastot ilmiön laajuudesta puuttuvat. Osa sosiaalisesti vetäytyneistä ei hae apua, minkä vuoksi he jäävät tilastollisesti piiloon. (Haasio 2018, 23. 2024.) Suo-messa sosiaalisesti vetäytyneiden tutkimukseen on hyödynnetty yllilauta-keskus-telufoorumin Hikikomori-keskusteluja. Sieltä on kerätty keskustelulankoja ilmiön ymmärtämiseksi sekä tutkimusaineistoksi. (Haasio 2015, 103; Takkunen & Mal-mivaara 2017, 14; Kellokumpu 2024, 86.) Kellokumpu arvioi väitöskirjassaan tut-kimustilanteen olevan epätavallinen, tutkimusaineistojen ollessa pääosin yllilau-dan Hikikomero-keskustelufoorumilta. Tämä tarkoittaa Kellokummun mukaan sitä, että keskustelufoorumin käyttäjät määrittelevät ketkä ovat sosiaalisesti ve-täytyneitä. (Kellokumpu 2024, 19.)

Suomessa tutkimukset sosiaalisesti vetäytymisestä koskevat tutkimukset ovat pääosin keskittyneet nuoriin. Haasio (2015) väitöskirjassaan esittää ikähaitarin olevan teini-ikäisestä – 35-vuotiaisiin. (Haasio 2015; Takkunen & Malmivaara 2017; Haasio 2018; Kellokumpu 2024.) Yhteistyötahomme Verkkoon kadonneet -hankkeen kohderyhmänä on työikäiset henkilöt. Hankekoordinaattori Ville Man-nisen mukaan nuorten sijasta suurin ikäryhmä hankkeen tavoittamista henkilöistä on 30–39-vuotiaita ja yli puolet heistä on miehiä. Kolmenkymmenen ikävuoden jälkeen moni herää tilanteeseen, eikä palveluita ole enää niin laajasti tarjolla kuin

alle 29-vuotiaille. (Nurmi 2025.) Japanissa maailman terveysjärjestön vuosina 2002–2006 tehdyssä kyselyssä selvisi, että hikikomoreissa oli 40–65-vuotiaita määrällisesti enemmän kuin 15–39-vuotiaita. Huoli on herännyt ikääntyvää hikikomori-väestöä kohtaan. Moni hikikomori on saattanut olla eristäytyneenä jopa vuosikymmenten ajan. Japanin hikikomoreista miehiä on kaksinkertaisesti naisiin verrattuna. (Kato ym. 2019, 428.)

Japanin hikikomoreiden ja Suomen sosiaalisesti vetäytyneiden yhteneväisyydet tulevat eristäytymisen seurauksena tulleista haasteista sekä elämäntavasta. Eroavaisuudet puolestaan tulevat kulttuurillisista ja yhteiskunnallisista eroista. (Haasio 2018, 25.) Suomessa sosiaalinen vetäytyminen nähdään yhteiskunnan ulkopuolelle putoamisena. Ilmiö on yhteiskunnallinen, johon haetaan syitä ja vastauksia rakenteellisista tekijöistä. Japanissa puolestaan hikikomorius nähdään vahvasti yksilön ongelmana, johon ei ole saatavana yhteiskunnallista tukea. Yhtenäisenä tekijänä voidaan eroavaisuuksista huolimatta nähdä kummankin maan huoli nuoristaan. (Valaskivi 2006, 213.)

Perhesuhteiden vaikutusta sosiaalisen vetäytymiseen on tarkasteltu monista eri näkökulmista. Kiintymyssuhteen laatu, eli vanhemman ja lapsen välinen vuorovaikutus, vaikuttaa henkilön kykyyn rakentaa ihmissuhteita. Puolestaan yhteyttä kasvatustyylin tai perheessä koettujen vaikeuksien ja sosiaalisen vetäytymisen välillä ei ole havaittu. Sen sijaan on havaittu äidin paniikkihäiriön ja vanhempien korkean koulutuksen voivan ennakoida sosiaalista vetäytymistä. Muilla sosiaalisilla suhteilla on taas nähty olevan suurempi vaikutus sosiaaliseen vetäytymiseen. Negatiiviset kokemukset, ulkopuolelle jättäminen, kiusaaminen tai vuorovaikutuksen haasteet ovat olleet monelle sosiaalisen vetäytymisen taustalla. (Kellokumpu 2024, 10.)

Japanissa äidin vahva ja holhoava suhde, erityisesti poikaa kohtaan, on kulttuurillisesti erityislaatuinen. Vanhemman katsotaan olevan vastuussa aikuisesta lapsestaan, aina tämän avioitumiseen saakka. Lapsen jäädessä menestystä vaille, häpeäkulttuurin ja stigman takia tilannetta salataan, estäen näin avun pyytämisen. Tämä vaikuttaa henkilön itsenäistymiskykyyn sekä mahdollistaa sosiaalisen vetäytymisen. (Haasio 2018, 32–33.) Suomessa kotona koulutuksen ja työn ul-

kopuolelle jäänyttä nuorta saatetaan paheksua. Nuorta saatetaan syyttää laiskotelusta, asioiden hoitamatta jättämisen takia. Vanhemmat eivät koe velvollisuudeksi hoitaa aikuisia lapsiaan. Suomessa toimeentulo voidaan turvata sosiaali-etuuksilla, jotka luovat mahdollisuuden jäädä kotiin. (Gissler ym. 2014, 56–58.) Tutkimukseen vastanneiden mukaan he halusivat muiden ymmärtävän, etteivät ole lähtökohdaltaan laiskoja, eivätkä saamattomia vätyksiä. Kokemus siitä, että apua saa vasta luovuttamisen jälkeen ei motivoi yrittämään. (Tutkimukseen vastanneet)

TAULUKKO 1. Japanin ja Suomen sosiaalisesti vetäytymisen erot. (Valaskivi 2006, 213; Haasio 2018, 25, 32–33, 61; Kellokumpu 2024, 28–29.)

Vertailu	Hikikomori (Japani)	Sosiaalinen vetäytyminen (Suomi)
Määritelmä	Täydellinen eristäytyminen yli 6 kk ajan	Vaihteleva vetäytymisen aste
Yhteiskunnan suhtautuminen	Perheen vastuu Stigma	Yhteiskunnallinen ongelma Sosiaalietuudet
Syyt	Perheen häpeä Menestyksen paine	Yksinäisyys Mielenterveyshaasteet

4 SOSIAALISESTI VETÄYTYNEIDEN ARKI

4.1 Sosiaalinen vetäytyminen ja arjen haasteet

Sosiaalisesti vetäytyneiden arki saattaa erota toisistaan, riippuen sosiaalisesti vetäytymisen asteesta. Sosiaalisesti vetäytyneissä on niin yliopistossa kuin korkeakoulussa olevia opiskelijoita. Moni heistä on erittäin lahjakkaita verbaalisesti sekä taitavia kirjoittajia. Heillä on usein alentunut itsetunto, joka lisää sosiaalista vetäytymistä. He saattavat kokea olevansa vastenmielisiä sekä epäonnistuneita, vaikka toisaalta moni pitää itseään valtaosaa älykkäämpänä. Ne, jotka ottavat osaa eri yhteiskunnan toimintoihin saavat päivään rytmiä. Koulu ja työelämän ulkopuolelle jääneillä arki on usein epäsäännöllistä ja kotiin keskittyntä elämän pyöriessä tietokoneen äärellä. Kodin ulkopuoliset käynnit hoidetaan sosiaalisia kontakteja vältellen. (Haasio 2018, 48–49, 61–65.) Hardingin (2018) näkemyksen mukaan hikikomorit ovat eristäytyneitä ja hylättyjä, omassa kodissaan kodittomina. Vaikka saisit tukea lähiomaisilta, voit kokea olevasi hylätty. (Harding 2018, 28–29.) Haasion (2018) haastatteleman nuoren mukaan sosiaalisten tilanteisiin joutuminen saattaa tuntua ylitsepääsemättömän vaikealta, vaikka kyseessä olisi omien läheisten tapaaminen. Kohtaamista jännittää jo ennen tapaamista ja itse sosiaalisessa tilanteessa ahdistus on läsnä. (Haasio 2018, 37.)

Yksinäisyys on henkilökohtainen kokemus, johon vaikuttaa suhteet muihin ihmisiin tai suhteiden puuttuminen. Nuoret ovat kertoneet yksinäisyyden kokemuksen liittyvän muun muassa tuen puutteeseen, traumaattisiin kokemuksiin ja syrjintään. Yksinäisyys aiheuttaa kokemuksen yhteiskunnan ulkopuolelle jäämisestä sekä sosiaalisten tilanteiden toiminnan vaikeutta. (Kellokumpu 2024, 28–29.) Yksinäisyysbarometrin mukaan jatkuvaa tai toistuvaa yksinäisyyttä kokevat etenkin nuoret alle 25-vuotiaat, yksinasuvat ja pienituloiset. 15–34-vuotiailla on yksinäisyyden kokemuksia enemmän kuin sitä vanhemmillä. (Turja 2024, 5.) Juhila (2006) nostaa esiin riskiryhmät, joihin halutaan yhteiskunnallisesti keskittää huomiota. Päämääränä on löytää keinoja arjen rutiinien kuntoon saamiseksi ja niiden ylläpitämiseksi. Tässä vaiheessa syrjäytymisen kierrettä on mahdollista vielä tor-

juu. Tilanteessa sosiaali- ja terveysalan asiantuntijoilla on tärkeä rooli olla auttamassa syrjäytyneen tai syrjäytymisvaarassa olevan ihmisen arjen kuntoon saamisessa ja elämän suuntaa takaisin osaksi yhteiskuntaa. (Juhila 2006, 56–57)

Haastavassa elämäntilanteessa on tuen tarve pidempikestoista ja Kelaan on oltava yhteydessä aktiivisesti, jopa viikoittain. Tuen tarvitsija ei aina tunnista omia oikeuksiaan. Tämän lisäksi elämässä saattaa olla hyvinvointia heikentäviä tekijöitä, muun muassa mielenterveysongelmia, päihderiippuvuutta ja asiointikanavien käytön vaikeutta tai vaikeuksia toimia viranomaistahojen kanssa. (Virran-kari ym. 2021, 48.) Kelan tuettavan arjen asiakasryhmään kuuluu noin 10 % Kelan asiakkaista. Tuettavan arjen ryhmään kuuluvat ovat yleensä riippuvaisia Kelan eri tuista. Heillä saattaa olla elämänhallinnan ongelmia ja epävarmuus toimeentulosta on arkea heillä. Eikä tilanne usein korjaudu nopeasti. Heitä saattaa olla vaikea tavoittaa ja yhteys asiakkaaseen tapahtuu usein asiakkaan yhteydenotolla. Sujuva yhteistyö viranomaisten ja toimijoiden välillä on tärkeää näiden asiakkaiden tukemiseksi. (Kela n.d, 11.)

4.2 Yhteiskunnallinen osattomuus ja ulkopuolisuuden kokemus

Työttömät sosiaalisesti vetäytyneet joutuvat usein kohtaavat ymmärtämättömyyttä. Osan yhteiskunnan jäsenten mielestä sosiaalisesti vetäytyneet saavat liian helposti sosiaalietuuksia tekemättä rahan eteen mitään. Työttömyyden nähdään johtuvan sosiaalisesti vetäytyneen omasta syystä. Työttömyyttäkin pahempaan pidetään sosiaalisesti vetäytyneiden tyytymättömyyttä sosiaalietuuksien suuruuteen. Työttömällä ei tulisi heidän mukaansa olla oikeutta valittaa, vaan olla ainoastaan kiitollinen saamastaan tuesta. (Kellokumpu 2024, 159–160.) Paulo Freiren (2016) kuvaa, kuinka osattomuuden ja kelpaamattomuuden kokemukset yhdistettynä yhteisön ja yhteiskunnan negatiiviseen viestintään johtavat siihen, että ihminen uskoo omaan riittämättömyyteensä ja alkaa pitää muita parempina. (Freire 2016, 66.) Suomen perustuslaki 18§ säättää valtion ja kunnan vallan avulla tulisi mahdollistaa sekä edistää saavutettavuutta sekä jokaisella ihmisellä olevan oikeus elättää itsensä haluamallaan työllä tai elinkeinolla. (Perustuslaki 731/999.)

Haasion (2018) mukaan sosiaalisesti vetäytynyt henkilö kokee olevansa erilainen suhteessa muuhun väestöön ja tuntee, ettei häntä hyväksytä omana itsenään. Äärimmillään sosiaalisesti vetäytynyt henkilö kokee kotoa poistumisen vastenmielisenä ja poistumiset kotoa tapahtuvat vastentahtoisesti. Osa sosiaalisesti vetäytyneistä on jäänyt täysin työn ja opiskelun ulkopuolelle, kokien sosiaalisen vetäytymisen olevan tila, johon yhteiskunta on heidät ajanut. (Haasio 2018, 16–17, 42–43.) Jordan & Jordan (2000) tuovat näkyväksi haasteen yhteiskunnan ulkopuolelle ajautuneiden ihmisten oman vastuun yhteiskuntaan takaisin palautumisesta. Mitkä ovat seuraukset, mikäli ihminen ei tässä onnistu? Tuomitaanko yksilö epäonnistuneeksi ja tästä seuraa rankaisukeinoja? Bauman (1998) toteaa, että tämän seurauksena ihmiset mahdollisesti hyljätään valtavirran rajaamien yhteiskunnan normien ulkopuolelle eikä heitä haluta saada takaisin yhteiskuntaan mukaan. (Bauman 1998, Jordan & Jordan 2000, Juhila 2006, 78–79.)

4.3 Toiveet, tarpeet ja toimijuuden näkökulma

Olemmeko me vapaita? Ihmisillä on mahdollisuus valita ja tehdä päätöksiä, niin suuria kuin pieniä. Meidän voisi siis ajatella olevan vapaita. Kaikkiin asioihin emme voi itse vaikuttaa, vaan usein mahdollisuutemme riippuvat muiden henkilöiden päätöksistä. Ei riitä, että päätämme mennä opiskelemaan, koska emme tule välttämättä valituksi kouluun. Vapaus on ristiriitainen ajatus. Olemme samaan aikaan vapaita, mutta toisaalta vapauden rajallisuus voi saada meidät kaipaamaan lisää vapautta. (Bauman 1997, 29–33.) Henkilökohtainen vapaus ja toimijuus liittyvät kiinteästi toisiinsa. Perus- ja ihmisoikeuksissa on esiin nostettu yksilön valinnanvapaus. Tämä ei täysin yhteiskunnassa toteudu, koska asiakaspäätökset tehdään määritellyin reunaehdoin. Tärkeää on kuitenkin tukea asiakkaan valinnanvapautta niiden mahdollisuuksien mukaan, joita on käytössä. (Mönkkönen 2018, 160.) Sosiaalipedagogisen ajattelun mukaan tulee ihminen nähdä toimijana. Sosiaalipedagogisella toimijuudella tarkoitetaan sitä, että ihminen on aktiivinen ja osallistuva yhteiskunnan jäsen. Ihmisellä nähdään olevan kaikki potentiaali kehittyä, kykyjä ja taitoja tehdä valintoja sekä vaikuttamaan omaan elämänsä. (Nivala & Rynnänen 2024, 47 %.) Freire arvioi toimijuuteen pääsevän vilpittömän pohdinnan ja toiminnan analysoinnin kautta (Freire 2016, 69).

Toiminnasta seuraava osattomuus luo yksinäisyyden ja toiseuden kokemusta vieden ihmisen arvokkuuden ja merkityksellisyyden kokemusta. Tämä heijastuu usein yhteiskunnan huono-osaisuutena, joka pitempään jatkuessa tuo epätoivoa ja toivottomuutta niin nykyhetkeen kuin tulevaisuuteenkin. (Mönkkönen, Tapani & Kokkonen 2023, 149.) Sosiaalipedagoginen ajattelu korostaa yhteiskunnallisen osallisuuden vaikutuksen tunnetta sekä merkityksellisen elämän elämisen kokemusta. Tähän kuuluu henkilön kokemus mahdollisuuksista vaikuttaa omaan elämään sekä riittävä toimeentulo. Yhteiskunnallinen osattomuuden kokemus voi syntyä yhden osallisuuteen vaikuttavan kokemuksen jäädessä pois. (Nivala & Rynänen 2024, 54 %.)

Sosiaalisesti vetäytyneillä henkilöillä on usein heikko itsetunto ja he saattavat pitää itseään täysin arvottomana. Tämä on seurausta kiusaamisesta, välinpitämättömästä asenteesta heitä kohtaan sekä positiivisen palautteen puutteesta. He tarvitsevat onnistumisen kokemuksia, kiitosta, positiivista palautetta sekä että heidät hyväksytään juuri sellaisina kuin ovat. Näiden avulla heidän on mahdollisuus hiljalleen eheytyä ja vahvistua. (Haasio 2021.) Oksasen (2014) mukaan motivoivan kohtaamisen edellytys on nähdä asiakas toimijana. Apuakin haluava henkilö haluaa tunteen mahdollisuuksista vaikuttaa omaan elämäänsä. Ihminen ei kaipaa suoria ratkaisuja ongelmiinsa, vaan haluaa punnita eri vaihtoehtoja. Asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana, jonka ajatuksista työntekijän tulisi olla aina kiinnostunut. Työntekijän tehtävänä on tukea ja vahvistaa asiakkaan toimijuutta käyden dialogia yhdessä asiakkaan kanssa. (Oksanen 2014, 17 %.)

5 VUOROVAIKUTUS KELAN PALVELUISSA

5.1 Kelan ja sosiaalisesti vetäytyneiden vuorovaikutus

Tärkeänä sosiaalipedagogisena työotteena on dialoginen kohtaaminen, joka on vastavuoroista ja luottamusta rakentavaa. Dialogisessa kohtaamisessa asiakkaan ja ammattilaisen suhde on tasavertainen, jossa molemmat ovat antajan ja saajan roolissa. (Freire 2016, 187; Nivala & Ryyänen 2019, 190–191.) Burber (1923) kuvaa tätä ”minä – sinä” suhteeksi, jossa henkilö nähdään subjektina, itsenäisenä ja aktiivisena toimijana. Tunnistaen hänen menneisyytensä, nykyisyytensä ja tulevaisuutensa. Objektointi, jossa henkilö nähdään vain menneisyyden ja nykyisyyden kautta, estää aidon läsnä olevan kohtaamiseen. (Burber 1923, 25–26, 34–35.) Dialogisen kohtaamisen esteenä on henkilön objektointi, jolloin esineellistämme henkilön estäen hänen toimijuutensa. Toimijuuden sekä vuorovaikutuksen estyessä yhteisöön kuuluva ei koe olevansa arvokas yhteisön jäsen, mikä lisää toiseuden kokemusta. Kuulumisen kokemus on kuitenkin olennaista ihmisen merkityksellisyyden ja arvokkuuden tunteelle. (Mönkkönen, Tapani & Kokkonen 2023, 50–51)

Ihmisarvo on eettisten arvojen perusta ja keskeinen ihmisoikeuksissa. Eettisten näkökulmien laaja-alainen reflektointi on tärkeää yhteiskunnallisesti kuin yksilötasollakin. Eettiset periaatteet korostavat asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan kuuleminen ei kuitenkaan aina toteudu aidosti, vaan se voi rajoittua tiedottamiseen tai tiedonkeruuseen ilman yhteistä pohdintaa. Joskus myös asiakkaan vointi saattaa olla este kuulemiselle. (Mönkkönen 2024, 37,42.) Sosiaalipedagogiseen kohtaamiseen kuuluu tunnetason yhteys, empatia ja välittäminen. Empatia auttaa rakentamaan luottamuksellista suhdetta ja kiintymys sekä tunteiden jakaminen on hyväksyttävää. (Nivala & Ryyänen 2019, 190–191.) Tämä ei poissulje sitä, että dialogisessa lähestymistavassa ammattilaisella on tietynlaiset säädökset, joiden mukaan hänen tulee työssään toimia. Keskustelun ja kuuntelun avulla mahdollistetaan osallisuus ja yhteistyö. (Freire 2016, 187.)

Vuorovaikutusosaaminen vaatii osaajaltaan monia taitoja, sillä vuorovaikutustilanteita on mahdoton ennakoida. Asiakkaiden tilanteet voivat olla haastavia, eikä

keskusteluhaluutta aina ole. Ammatilaisen onkin kyettävä tilannekohtaiseen kommunikointiin. (Mönkkönen 2018, 31, 33.) Särkelän näkemyksen mukaan sosiaalisessa auttamistyön keskiössä on ollut ongelman löytäminen ja ratkaiseminen. Ongelman määrittelyllä on ajateltu olevan apua työskentelyyn sitoutumisella. Asiakkaan itse määritellesään ongelman, on tämän nähty tekevän asiakkaan ja asiantuntijan suhteesta tasavertaisen. Nykyään ongelma-keskeisyydestä ollaan siirtymässä tavoitteiden asettamiseen, joihin sitoutuminen nähdään paljon tärkeämpänä. (Särkelä 2011, 12.) Mönkkösen (2018) mukaan asiakkaalta saatetaan jäädä vastuunotto ongelmistaan ottamatta, jos ammatilainen ottaa ongelmanratkaisun itselleen korostaen samalla asiantuntijuuttaan. Tällöin tasavertainen suhde asiakkaaseen vaarantuu. (Mönkkönen 2018, 59.)

Substanssiosaaminen, eli oman alan asiantuntijuus, on perusta vuorovaikutusosaamiselle. Ammatilaisella on suhteessa asiakkaaseen kattavampi tietotaito, joka on riski ajautumiselle eriarvoiseen asemaan. Ammatilaisen nostaessa esiin omaa asiantuntijuuttaan, korostaa hän samalla omaa valta-asemaansa. Tämän sijaan ammatilaisen olisi uskaltava kohdata asiakas avoimin mielin, etsien uusia oivalluksia yhdessä. (Mönkkönen 2018, 24–25.) Kyselyyn vastanneen vastaajan kokemuksen mukaan Kelan työntekijät eivät toimi asiakaslähtöisesti, vaan käyttävät valta-asemaansa, ikään kuin myönnettyt etuudet olisivat heiltä itseltään pois. Tietämättömyyden takia voi useampi etuus jäädä saamatta, kun kukaan ei oikeuksista etuuksiin kerro, vaan kaikesta pitää ottaa itse selvää. (Tutkimuskyselyn vastaaja)

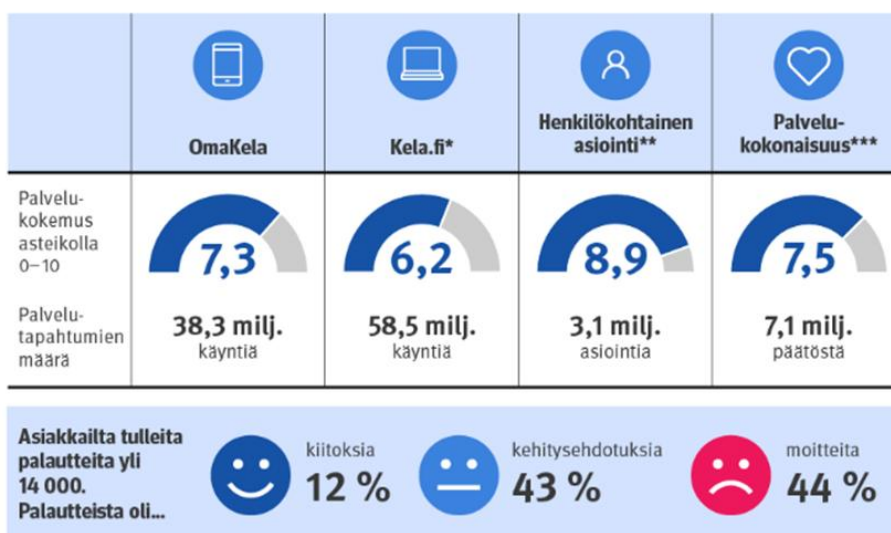
Talentian mukaan verkkoympäristössä toimimisessa ja kasvokkain tehtävässä työssä on noudatettava samaa lainsäädäntöä sekä käytävä samaa eettistä pohdintaa. Digitaalisessa ympäristössä on riski epätasa-arvoisuudelle. Jokaisella ei ole samoja mahdollisuuksia päästä verkkoon, itsestä riippumattomista syistä. Ammatilaisella on velvollisuus nostaa esiin asiakkaan hyvinvointia heikentävät tekijät. Institutionaalisissa paikoissa asiakkaan ja työntekijän suhde ei ole koskaan pohjimmiltaan tasa-arvoinen. Sosiaalityö perustuu asiakkaan ja työntekijän väliselle suhteelle, jossa luottamuksen rakentaminen on edellytys työn onnistumiselle. (Talentia 2022, 31, 48.) Suomessa yhdenvertaisuuteen on kiinnitetty sen vuoksi huomiota, että jokaisella ihmisellä on oikeus tasa-arvoiseen kohteluun muun muassa palvelujen saamisen turvaamiseksi ja olla vaikuttamassa omalta

osaltaan yhteiskunnan toimintaan. Tärkeää on huolehtia siitä, että ihmiset eivät ajautuisi keskenään eriarvoiseen asemaan yhteiskunnassa. (Mönkkönen 2024, 41.)

Sähköisen asiointin avulla on palvelujen saavutettavuus parempaa sekä vaivat-
tomampaa. Verkkopalvelut mahdollistavat tuen ja avun saamisen omantahtisesti.
(Talentia 2022, 46; Mönkkönen 2018, 33–34). Kelan tavoitteena on saavutettavat
verkkopalvelut, jolloin jokainen voi käyttää palveluja yhdenvertaisesti. Tähän
päästäkseen Kela on sitoutunut parantamaan verkkopalveluiden saavutetta-
vuutta. Palveluiden kehittäminen perustuu asiakasymmärrykseen. (Kela n.d.) Di-
gitaalisten palvelujen tarjoamisesta on määritetty laissa. Lain 1§ tavoitteena on
parantaa digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturva ja saavutetta-
vuutta, jotta kaikilla olisi yhdenvertaiset mahdollisuudet käyttää niitä. (Laki digi-
taalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019.)

Kelan asiakaskokemuksen (kuva 4) mukaan, verkkopalvelut OmaKela ja Kela.fi ovat selvästi suosituimpia asiointikanavia. Henkilökohtainen asiointi Kelassa on laadukasta, mutta harvemmin käytetty. Digipalveluissa, erityisesti Kela.fi:ssä on vielä parannettavaa, mistä kertoo runsas kriittinen palaute. (Kela n.d.)

Asiakaskokemus Kelassa vuonna 2023



*Kävijäkysely 9–11/2023

**Palvelupisteet, puhelinpalvelu ja puhelinajanvaraus

***Tyytyväisyys Kela-asioiden hoitoon kokonaisuutena

Grafiikka: Kela

KUVA 4. Asiakaskokemus Kelassa vuonna 2023 (Kela n.d).

5.2 Digitaalisten palveluiden merkitys sosiaalisesti vetäytyneille

Internetistä on tullut osa ihmisten arkea. Osalle siitä on muodostunut elintärkeä, riippuvuutta aiheuttava. Internetriippuvuudesta on kyse silloin, kun internetin käyttö on pakonomaista ja hallitsematonta, aiheuttaen ongelmia elämän eri osa-alueille. Riippuvuus voi ilmetä esimerkiksi chat -keskusteluriippuvuutena, jossa rakennetaan sosiaalinen verkosto, johon ollaan yhteydessä useampi tunti päivittäin. Haasion näkemyksen mukaan Internet ei ole syy sosiaaliseen vetäytymiseen, vaan verkossa oleminen tarjoaa osallisuutta ja sosiaalista vuorovaikutusta saman henkisten henkilöiden kanssa. (Haasio 2013, 15–17; Haasio 2018, 69.) Yksinäisyysbarometrin mukaan verkkoyhteisöjen merkitys ystävyssuhteille jakaa Suomessa mielipiteitä lähes kahtia. Huomioitavaa on merkityksellisyyden kokemuksen olevan sitä suurempi, mitä nuorempi henkilö on kyseessä. Verkkoyhteisöjen merkityksellisyys ilmenee vahvasti yksin asuvissa, työttömillä ja opiskelijoilla. (Turja 2024, 9.) Sosiaalipedagogisesti ajateltuna yhteenkuuluvuuden tunteen seurauksena yhteisön jäsenten vuorovaikutus helpottuu. Sosiaalipedagogiikassa ajattelussa yhteisöksi ei riitä pelkkä ryhmä ihmisiä, vaan yhteisö perustuu vastavuoroisuuteen. (Nivala & Rynnänen 2022, 130–131.)

Digitalisaation kautta virtuaalimaailmassa tapahtuvat kohtaamiset ovat tulleet osaksi ihmisten elämää. Siellä tapahtuvia kohtaamisia pidetäänkin aitojen kohtaamisen vertaisina. Vuorovaikutus virtuaalimaailmassa ei ole kuitenkaan sama asia kuin aidoissa kasvokkain tapahtuvissa kohtaamisissa. (Mönkkönen 2018, 34.) Juhila arvioi luottamuksen rakentamisen olevan vaikeaa silloin kun vuorovaikutuksesta puuttuvat ihmisen ääni ja eleet. Tällöin ymmärryksen ja empatian osoittaminen on haastavampaa. (Juhila 2006 175.) Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tekemässä haastattelussa moni koki fyysisissä palveluissa olevan helpompaa keskustella asioista, eikä etäpalveluilla voi korvata fyysisiä kohtaamisia. Mielenterveyskuntoutujien kertoman mukaan he ovat kokeneet etäpalveluista puuttuvan aitous ja lämpö, joka on suuri haaste vuorovaikutukselle. (Kaihlainen ym. 2021, 5.)

Yhteiskunnassamme monet palvelut ovat saatavilla sähköisenä. Digitaalinen toimintaympäristö muuttuu koko ajan kehityksen myötä, jolloin myös tarvittavat digitaidot muuttuvat koko ajan. Jokainen meistä tarvitseekin joskus apua ja tukea digituen muodossa. (Digi- ja väestötietovirasto n.d.) Kelassa apua ja tukea omaamiseen sähköiseen asiointiin on mahdollisuus saada digituen kautta. Tähän on jokaisella halutessaan oikeus. Digineuvontaa saa niin puhelimitse kuin paikan päällä palvelupisteessä. Digitukea on mahdollista saada Kelan eri palveluihin kuten muun muassa etuuksien laskurien käyttöön, Kelan verkkosivujen käyttöön, hakemusten ja liitteiden täyttämiseen sekä lähettämiseen ja päätösten tarkastamiseen. (Kela n.d) Digituen avulla vahvistetaan ihmisten digitaitoja, jolloin asioiminen sähköisesti helpottuu (Digi- ja väestötietovirasto n.d). Juhilan näkemyksen mukaan digitalisaation hyvistä puolista huolimatta, ei jokaista sosiaalityön palvelua tulisi siirtää verkkoon. Ihmisellä saattaa olla eri syistä johtuvia rajoitteita verkossa toimimiselle, joka saattaa johtaa sosiaaliseen vetäytymiseen. (Juhila 2018, 37 %.)

Haasion (2018, 69) mukaan eristäytymistä ulkomaailmasta helpottaa palveluiden keskittyminen verkkoon, joka mahdollistaa asioiden hoitamisen pelkästään verkon välityksellä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tekemän tutkimuksen haastateltavien mukaan etäpalvelut vähentävät vuorovaikutusta muiden kanssa, jolla koetaan olevan heikentävä vaikutus yhteisöön ja yhteiskuntaan kiinnittymiselle. Digitaaliset palvelut saattavat jäädä käyttämättä, koska ei ole tietoa, taitoja tai tukea saatavana. Verkkopalveluissa käytetty kieli tuntui monesta vaikealukuiselta, jonka takia asioita ei ole pystynyt hoitamaan itsenäisesti vaan tarvitsee tähän ammattilaisen tai läheisen apua. Läheinen on saattanut ottaa myös omalle vastuulleen asioiden hoitamisen. Moni koki tietämättömyyttä etäpalveluista, jonka takia kokivat tarpeellisenä tiedotuksen kohderyhmälle suunnatuille kanaville. (Kaihlainen ym. 2021, 4–5.)

6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

6.1 Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymys

Opinnäytetyömme tarkoituksena on ymmärtää sosiaalista vetäytymistä ilmiönä sosiaalisesti vetäytyneiden omista kokemuksista käsin. Tutkimme, millaisia toiveita sosiaalisesti vetäytyneillä on kohtaamiselle Kelan palvelutilanteissa ja millaiseksi he kokevat vuorovaikutussuhteen Kelan kanssa.

Tavoitteenamme on lisätä tietoutta sosiaalista vetäytymisestä ilmiönä, jotta tämä tunnistettaisiin ja siihen kiinnitettäisiin paremmin huomiota. Tuomme sosiaalisesti vetäytyneiden henkilöiden äänen ja toivomukset esiin, jotta Kela oppisi tuntemaan kohderyhmän kokemat haasteet palvelujärjestelmässä ja voisi hyödyntää tätä tietoa palveluiden kehittämisessä asiakaslähtöisemmäksi ja vaikuttavammaksi.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Mitä tarkoittaa sosiaalinen vetäytyminen?
2. Miten sosiaalisesti vetäytynyt toivoisi hänet kohdattavan Kelan palvelutilanteissa?
3. Millainen vuorovaikutussuhde on Kelan ja sosiaalisesti vetäytyneiden välillä

6.2 Kohderyhmä ja tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyömme kohderyhmän on sosiaalisesti vetäytyneet henkilöt, jotka kuuluvat Verkkoon kadonneet-hankkeen nettiyhteisöön. Hanke tekee etsivää työtä verkossa, tavoitteenaan tavoittaa työkäisiä sosiaalisesti vetäytyneitä. Kohderyhmä muodostui Verkkoon kadonneet hankkeen keskustelualustalla kävijöistä, jotka olivat ilmoittaneet iäkseen 18–62-vuotiaat.

Tilastokeskuksen (n.d) mukaan kvantitatiivinen yhteiskuntatutkimus tutkii ja analysoi yhteiskunnallisia ilmiöitä tieteellisen logiikan mukaisesti. Kyselymme on

verkkokysely, joka koostuu pääosin strukturoiduista kysymyksistä. Tämä tarkoittaa, että kyselyn kysymyksissä on valmiita vastausvaihtoehtoja, joista vastaaja valitsee itselleen sopivamman. Kyselyn loppuun olemme lisänneet kaksi avointa kysymystä, joiden avulla on mahdollista saada tarkempaa tietoa tutkittavasta aiheesta. Keskityimme pitämään kyselyn neutraalina ja lyhyenä, jotta kynnyks vastaukseen olisi mahdollisimman matala. Tietoarkiston mukaan liian laaja kysely vaikuttaa negatiivisesti vastaajien määrään. Avoimia kysymyksiä tulee käyttää harkiten ja vain painavista syistä. (Tietoarkisto 2021.)

Opinnäytetyössä on määrällisen tutkimusmenetelmän lisäksi käytetty laadullista tutkimusmenetelmää. Tietoarkiston (2021) mukaan laadullinen tutkimus keskittyy ilmiöiden syvälliseen ymmärtämiseen ja tulkintaan. Laadullisessa tutkimuksessa voi käyttää muun muassa haastatteluja tai havainnointia, pyrkien kuvaamaan ihmisten kokemuksia (Tietoarkisto 2021.) Tähän päästäksemme käytimme avoimia kysymyksiä, Mentimeter-kyselyjä sekä Discord -keskustelualustalla kahden vierailun aikana kerättyjä tietoja. Keskustelualustalla vierailuissa pyydettiin osallistujia kertomaan kokemuksistaan Kelan palveluihin liittyen. Keskustelua käytiin lyhyesti sosiaalisesti vetäytyneitä ihmisiä kiinnostavista yhteiskunnallista asioista. Keräsimme useammalla tavalla tietoa kohderyhmän ihmisiltä heidän kokemuksistaan, ajatuksistaan ja toiveistaan Kelan palveluja kohtaan, jolloin olisi mahdollista kerätä tietoa mittavammin kohderyhmältä.

6.3 Tutkimuksen toteuttaminen

Opinnäytetyömme toteutettiin yhteistyössä Verkkoon kadonneet -hankkeen kanssa, jonka tavoitteena on tukea sosiaalisesti vetäytyneitä verkossa. Yhteydenotto hankkeen koordinaattoriin Ville Manniseen tapahtui syksyllä 2024, jolloin kävimme keskustelua opinnäytetyön tarkoituksesta ja tavoitteista. Tutkimusaihe tarkentui opinnäytetyöprosessin aikana yhteistyössä hankkeen kanssa. Opinnäytetyön keskeisenä tavoitteena oli kerätä tietoa Kelalle, sosiaalisesti vetäytyneiden kokemuksista Kelan palveluista.

Tutkimuskysymyksiä laadittaessa huomioimme kohderyhmän haasteet sekä yhteistyötahon ja Kelan toiveet. Perustietokysymyksiin liittyvät tiedot saimme Verkkoon kadonneet -hankkeen tilastoista. Aineiston keräsimme verkkokyselyllä, joka kohdistettiin hankkeen Discord-keskustelualustalla kävijöille. Kohderyhmän luottamuksen saavuttamiseksi ennen kyselyn toteutusta edelsi laaja pohjatyö, jossa keskityttiin huolellisesti kysymysten sensitiiviseen aseteluun. Tavoitteena oli kerätä Forms-kyselyllä olennaista tietoa, joka vastaisi tutkimuskysymyksiin ja Kelan tiedontarpeisiin.

Laadullinen tutkimusmenetelmä haastattelujen muodossa rajattiin alkuun pois aiempien tutkimustulosten perusteella. Haastateltavien löytyminen olisi ollut haastavaa kohderyhmän erityispiirteiden vuoksi. Kuten Haasio ja Takkusen ja Uusitalo-Malmivaaran tutkimukset osoittavat, sosiaalisesti vetäytyneiden haastattelu on erittäin vaikeaa kohderyhmän luonteen vuoksi. (Haasio 2018, 11; Takkunen & Uusitalo-Malmivaara 2017, 14.) Haasio (2018) esimerkiksi arvioi vieraan henkilön kohtaaminen, voi olla lähes mahdotonta sosiaalisia kontakteja vältteleville. Haasio itse onnistui saamaan teokseensa Hikikomori vain kaksi haastateltavaa. (Haasio 2018, 11.) Näistä syistä opinnäytetyössämme päädyimme käyttämään muita laadullisia menetelmiä, kuten avoimia kysymyksiä ja Discord -vierailuja.

Ennen verkkokyselyn toteutusta laadimme esittelyvideon, jossa kerroimme mahdollisimman rennosti, keitä me olemme ja meidän opinnäytetyömme aiheesta. Tarkoituksena oli viestittää meidän haluavan lähestyä kohderyhmän ihmisiä tasarvoisesti kohdaten, eikä opinnäytetyön tavoitteena ole ohjata heitä jollakin keinolla yhteiskunnan normaalina pidettyjen toimintatapojen, kuten työllistyminen ja tuottavana yksilönä toimiminen, pariin. Esittelyvideo julkaistiin Verkkoon kadonneet Discord-keskustelualustalla 13.12.2024. Microsoft Forms-kyselyä suunniteltaessa olimme yhteydessä Kelan yhteyshenkilöön, joka toimii erityissuunnittelijana Kelan asiakkuusyksikön resurssihjauksen tukiryhmässä. Saimme hänen kauttaan toiveita, mitä tietoa Kela kaipaa sosiaalisesti vetäytyneiden henkilöiden mahdollisista palvelutarjonnan toimivuuden kokemuksista, palveluiden saavutettavuudesta ja muutostoiveista. Hyödynsimme Kelan toiveita mahdollisimman laajasti kyselyä toteutettaessa. (sähköposti 19.12.2024.)

Ennen vierailuamme hankkeen koordinaattori julkaisi saatekirjeen kyselystämme Discord-keskustelualustalla. Vierailun yhteydessä julkaistiin kyselymme, johon oli mahdollista vastata 28.2.2025 asti. Verkkokyselyn suunnittelussa oli tärkeää huomioida, että kohderyhmä saattaa kokea kyselyyn vastaamisen vaikeaksi. Kyselylomakkeen suunnittelu ja toteutus vaativat tämän vuoksi huolellista valmistelua. Tulosten avulla voimme nostaa ilmiötä esille sekä tarjota Kelalle arvokasta tietoa palvelujärjestelmän kehittämiseksi sosiaalisesti vetäytyneiden henkilöiden tarpeita paremmin huomioitavaksi.

Luottamuksen rakentamiseksi vierailimme tammikuussa 2025 Kelan erityissuunnittelijan kanssa Discord-yhteisössä, joka oli nimetty ”Komerot”. Keskusteluun osallistui tällöin 14 kävijää. Vierailuun valmistautumista varten teimme pitkäjänteistä pohjatyötä osallistujia ajatellen. Keskustelussa aikana osallistujat pystyivät ottamaan osaa keskusteluun haluamallaan tavalla. Heille tärkeimmäksi osallistumiseksi osoittautui kommentointi kirjoittamalla keskustelualueella. Keskustelua käytiin laajasti Kelan palveluista käsin ja osallistujat saivat esittää heille tärkeitä kysymyksiä ja ajatuksia.

Vierailimme 17.1.2025 Discodissa Lunch talk -tuokiossa. Valmistauduimme vierailuun miettimällä aiheita, joista keskustelemme. Laadimme vierailua varten Mentimeter-kyselyn, jonka tarkoituksena oli viedä keskustelua eteenpäin ja osallistuttaa vierailijoita osallistumaan mukaan. Mentimeter-kyselyn avulla tarkoituksena oli kerätä tietoa, jota kyselyllä emme voineet kysellä. Ensimmäisellä kysymyksellä ”Millä fiiliksellä tänään mukana?” sekä toisella kysymyksellä ”Mitä ammattilaisten tulisi tietää sosiaalisesti vetäytyneistä?” tavoiteltiin lisätietoa tutkimuskysymykseen mitä tarkoittaa sosiaalinen vetäytyminen? Toisena olevalla kysymyksellä tavoiteltiin myös tietoa tutkimuskysymykseen, miten sosiaalisesti vetäytyneet haluaisivat heidät kohdattavan. Kolmas kysymys ”Mikä on red flag Kelan kanssa toimivassa vuorovaikutuksessa?” pyrittiin saamaan vastauksia tutkimuskysymykseen, millainen on Kelan ja sosiaalisesti vetäytyneiden suhde.

7 TULOKSET

7.1 Kvantitatiiviset tulokset

Kvantitatiivisen tutkimuksen analysointi toteutettiin Forms-kyselyn pohjalta sekä Microsoft Excel ja SPSS-ohjelmilla. Tutkimustulokset Formsista vietiin Exceliin ja SPSS-ohjelmaan. Ohjelmistojen avulla luotiin taulukoita tulosten havainnollistamiseksi ja analysoimiseksi. Osa diagrammeista otettiin suoraan Forms-kyselyn vastauksista. Verkkoon kadonneet -hankkeen Discord Komerot keskustelualustalla toteutettuun verkkokyselyyn tuli vastauksia yhteensä kuusitoista.

Verkkoon kadonneet hankkeen kävijämäärä oli helmikuussa 2025, yhteensä 144 kävijää. Taulukosta (taulukko 2) selviää sukupuoli- ja ikäjakauma, joulukuussa 2024. Joulukuussa 2024 taulukon mukaan kävijöitä oli 81 kävijää. Kävijämäärä on noussut helmikuuhun 2025 mennessä 63 kävijällä. Kuvassa olevasta taulukosta nousee esiin miehiä olevan naisia enemmän. Tämä tukee tutkittua teoriatietaoa sillä, että miehet ovat naisia enemmän sosiaalisesti vetäytyneitä. 30–39-vuotiaiden ikäryhmässä oli eniten kävijöitä, joka on uutta tietoa ilmiön laajuudesta, joka ei koske ainoastaan nuoria.

TAULUKKO 2. Verkkoon kadonneet -hankkeen sukupuoli - ja ikäjakauma

	Ikäryhmä					
sukupuoli	Alle 18-vuotias	18–29-vuotias	30–39-vuotias	40–49-vuotias	50–62-vuotias	63-vuotias tai vanhempi
miehet	0	18	27	3	2	0
naiset	0	11	13	3	0	0
muut	0	4	0	0	0	0

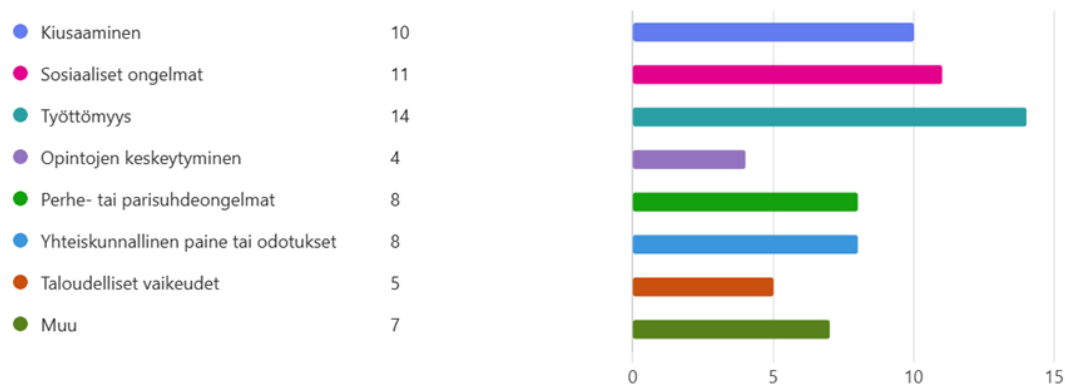
Määrällisessä tutkimuksessa kiinnostuksen kohteen mukaan voidaan valita eri muuttujan menetelmistä sen mukaan, mitä on tarve tarkastella. Ristiintaulukointi tulee kyseeseen silloin kun selitettäviä muuttujia yhdestä enintään muutamaan. (Tietoarkisto n.d.) Ristiintaulukoinnissa (taulukko 3) tulokset esittävät sosiaalisen

vetäytymisen keston ja koetun syrjäytymisen vaikutuksen hyvinvointiin välillä. Taulukosta voidaan havaita suurimman osan vastaajista kokeneen sosiaalista vetäytymistä yli kolmen vuoden ajan. Valtaosa tutkimukseen osallistuneista kokee syrjäytymisen vaikuttaneen kielteisesti hyvinvointiinsa. Taulukkoa tarkastellessa nousee esiin pidempään sosiaalisesti vetäytyneiden vastaajien, kokevan syrjäytymisen vaikutukset kielteisempänä.

TAULUKKO 3. Ristiintaulukointi: Sosiaalisen vetäytymisen kesto vs. Syrjäytymisen vaikutus hyvinvointiin.

Kuinka kauan olet kokenut olevasi sosiaalisesti vetäytynyt?	Kuinka koet syrjäytymisen vaikuttaneen hyvinvointiisi?			
	Erittäin kielteisesti	Jonkin verran kielteisesti	Jonkin verran positiivisesti	Yhteensä
6–12 kuukautta	0	1	1	2
1–3 vuotta	3	2	0	5
yli 3 vuotta	4	5	0	9
yhteensä	7	8	1	16

Kysymykseen ”Mitkä ovat syyt eristäytymiseesi?” (kuva 5) vastaajien antamia vastauksia. Huomioitavaa on, että kysymykseen vastaaja pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon. Kokonaisuudessaan kuva antaa selkeää kuvan siitä, mitkä tekijät ovat vastanneiden mukaan merkittävimmin vaikuttaneet heidän eristäytymiseensä. Keskeisimpinä syinä nousi selvästi esiin työttömyys, sosiaaliset ongelmat ja kiusaaminen. Tämä osoittaa tärkeyden sosiaalisen eristäytymisen ehkäisyssä ja lieventämissä panostaa työllistymiseen, sosiaaliseen hyvinvointiin sekä turvalliseen sosiaaliseen ympäristöön. Merkittävinä tekijöinä eristäytymiseen on edellisten kolmen lisäksi pidetty perhe- ja parisuhdeongelmat sekä yhteiskunnallinen paine. Tämä osoittaa henkilökohtaisilla ihmissuhteilla ja yhteiskunnan odotuksilla voivan olevan merkittävästi vaikutusta eristäytymiseen. Opin-tojen keskeytyminen ja taloudelliset vaikeudet on mainittuna harvemmin, mutta ovat silti osalle vastaajista relevantteja syitä. Tämä kertoo koulutuspolun ja taloudellisen toimeentulon olevan tärkeitä sosiaalisen osallisuuden kannalta. Muu kategoria on melko korkealla, joka viittaa sosiaalisen eristäytymiseen voi olla monia yksilöllisiä syitä, jotka eivät kuulu valmiisiin vaihtoehtoihin.



KUVA 5. Forms-kysely, Mitkä syyt ovat vaikuttaneet eristäytymiseesi? (Voit valita useita vaihtoehtoja.)

Keskeisenä huomiona ristiintaulukoinnin (taulukko 4) tuloksesta selviää sosiaalisesti vetäytyneiden kokevan, että läheiset henkilöt osittain ymmärtävät heidän tilannettaan. Vastauksista nousee esiin myös kokemus siitä, että tilannetta ei ole ymmärretty. Tulos antaa viitteitä, ettei sosiaalisesti vetäytymisen kestolla näytä olevan yhteyttä siihen miten läheiset ymmärtävät tilanteen.

TAULUKKO 4. Ristiintaulukointi: Sosiaalisen vetäytymisen kesto vs. Läheisten ymmärrys tilannetta kohtaan.

Kuinka kauan olet kokenut olevasi sosiaalisesti vetäytynyt	Koetko läheistesi ymmärtävän tilannettasi?			
	En	Kyllä	Osittain	Yhteensä
6–12 kuukautta	1	1	0	2
1–3 vuotta	0	0	5	5
yli 3 vuotta	1	2	6	9
yhteensä	2	3	11	16

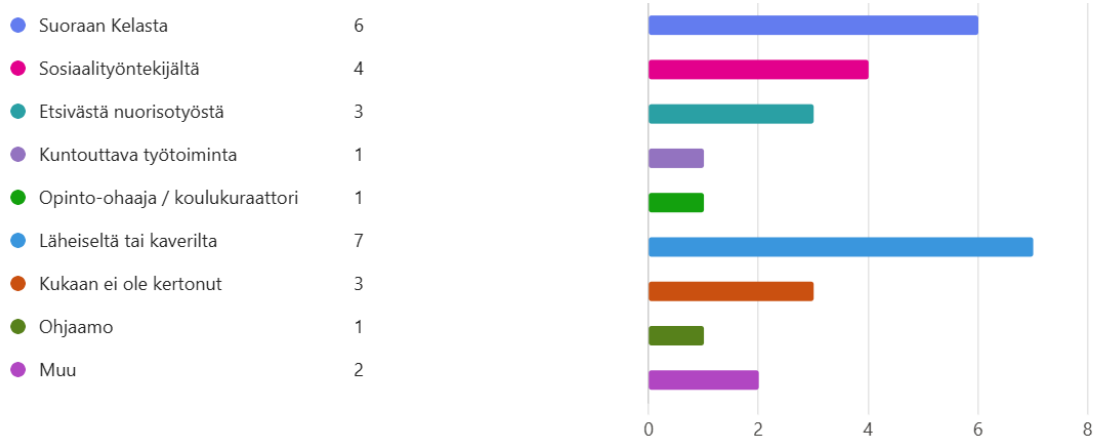
Keskeisenä huomiona ristiintaulukoinnin (taulukko 5) tuloksesta selviää sosiaalisen vetäytymisen keston näyttäisi olevan yhteydessä koettuun tuen riittävyyteen. Huomionarvoista taulukossa on, että suurin osa yli 3 vuotta sosiaalisesti vetäytyneistä vastaajista on valinnut vaihtoehdon ”Kyllä, mutta tuki ei ole ollut riittävää”. Yllättävää on, että yksikään yli kolme vuotta sosiaalisesti vetäytyneistä ei ole kokenut saaneensa riittävästi tukea tai edes onnistuneensa hakemaan apua. Tämä

vahvistaa oletusta, että palvelujärjestelmän tuki koetaan riittämättömäksi erityisesti pidempään sosiaalisesti vetäytyneiden kohdalla.

TAULUKKO 5. Ristiintaulukointi: Sosiaalisen vetäytymisen kesto vs. Tuen saaminen nykyiseltä palvelujärjestelmältä.

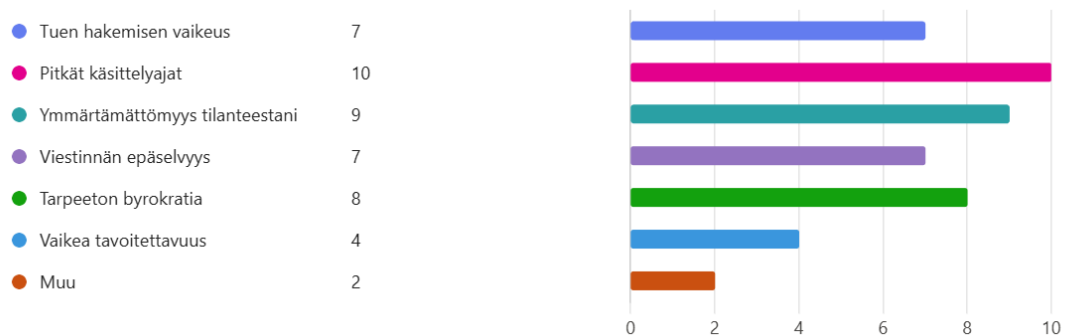
Kuinka kauan olet kokenut olevasi sosiaalisesti vetäytynyt	Oletko saanut tukea nykyiseltä palvelujärjestelmältä (esim. Kela, sosiaalityö tai jokin muu palvelu)				Yhteensä
	En ole saanut apua	En ole saanut apua, mutta olen yrittänyt hakea sitä	Kyllä, mutta tuki ei ole ollut riittävää	Kyllä, olen saanut tarvitsemani tukea	
6–12 kuukautta	1	1	0	0	2
1–3 vuotta	0	2	2	1	5
yli 3 vuotta	2	0	7	0	9
yhteensä	3	3	9	1	16

Tutkimuskysymykseen ”Mistä olet saanut tietoa, mitä tukia sinulla on oikeus Kelasta hakea?” (kuva 6). Keskeisenä havaintona vastaajat ovat kokeneet saavansa eniten tietoa Kelan tuista läheisiltä tai kavereilta. Tulos voi antaa viitteitä verkossa olevien yhteisön tärkeydestä tiedon jakamiseen. Riskinä saattaa olla mahdollisesti vanhentuneen tai väärän tiedon jakaminen, joka nakertaa luottamusta Kelan suhteen. Toiseksi eniten vastauksia on saanut Kela, joka voi viitata siihen, että Kela onnistuu tavoittamaan sosiaalisesti vetäytyneitä. Sosiaalityöntekijällä on vastauksen mukaan merkittävä rooli, joka antaa viitteitä yhteistyön tärkeydelle sosiaalityön ja Kelan välillä. Matalan kynnyksen palvelut ovat saaneet vähiten vastauksia, joka antaa viitteitä siitä, että joko matalan kynnyksen palvelut ei tavoita tai vastaajat ovat olleet vanhempia, jolloin nuorisolain mukaiset palvelut eivät ole heidän käytettävissä. Huomiota vaatii myös vastausvaihtoehto ”Kukaan ei ole kertonut”, joka on hälyttävää. Tämä saattaa olla merkki siitä, että tiedonsaanti ei toimi tai nämä vastaajat ovat tippuneet yhteiskunnan ulkopuolelle.



KUVA 6. Forms-verkkokysely: Mistä olet saanut tietoa, mitä tukia sinulla on oikeus Kelasta hakea? (voit valita useamman vaihtoehdon)

Tutkimuskysymykseen ”Oletko kokenut haasteita asioidessasi Kelan kanssa” (kuva 7), vastaus vaihtoehdoista sai valita useamman vaihtoehdon. Keskeisenä havaintona pitkät käsittelyajat ja ymmärtämättömyys tilanteestani ovat koettu eniten haasteita aiheuttaviksi. Pitkät käsittelyajat voivat pahentaa tilannetta, pitkitäten ahdinkoa. Voiko tämä lannistaa avun hakemista? Ymmärtämättömyys tilanteesta, vaikeuttaa Kelan ja sosiaalisesti vetäytyneen välistä vuorovaikutusta. Runsaasti vastauksia on saanut lisäksi tarpeeton byrokratia, viestinnän epäselvyys ja tuen hakemisen vaikeus. Nämä antavat viitteitä siitä, että Kelan tuen haku prosessi on monimutkaista ja ohjeistukset sekä päätökset ovat liian vaikealukuisia.



KUVA 7. Forms kysely. Oletko kokenut haasteita asioidessasi Kelan kanssa?

Tutkimuskysymyksen ”Kuinka helppoa on Kelan tukien hakeminen?” (Kuva 8) tulokset osoittavat helppouden kokemuksen Kelan tukien hakemisessa jakautuu. Tutkimuskysymyksiin vastaajista puolet, ovat kokeneet tukien hakemisen Kelasta

jokseenkin helpoksi ja yhden vastaajan mukaan erittäin helpoksi. Vaikka puolet kokee Kelan tukien hakemisen ”Melko helpoksi” on lähes puolet (7/16) valinnut vaihtoehdon ”Melko vaikeaa” tai ”En osaa sanoa”. Tämä antaa viitteitä siitä, että osalle Kelan tukien hakemisesta on haasteita ja voi tarvita tukea hakemiseen. Osan vastaajista suhtautuminen on neutraalia, joka voi tarkoittaa Kelan tukien hakemisen heidän kokemuksensa mukaan ei ole määriteltävissä helpoksi eikä vaikeaksi.



KUVA 8. Kuinka helppoa on Kelan tukien hakeminen

Kuva 9 esittää Forms-kyselyn kysymystä ”Millä tavoin olet mieluiten yhteydessä Kelaan?”. Tulos osoittaa OmaKelan olevan ylivoimaisesti suosituin tapa olla yhteydessä. Tämä tulos tukee teoretietoa siitä, kuinka sosiaalisesti vetäytyneet hoitavat asioita mieluiten verkon kautta. Kaksi oli vastannut olevansa mieluiten yhteydessä Kelaan puhelimitse. Vaikka moni kokee puhelimitse olon vaikeaksi, niin soittamalla on nopein tapa saada asioita hoidettua esimerkiksi silloin kun tarvitsee nopeata apua hakemuksen täyttövaiheessa. Chattirobotti ei ole saanut yhtään ääniä, joka antaa viitteitä siitä, että sosiaalisesti vetäytyneet kaipaavat palveluiltaan inhimillistä ja aitoa vuorovaikutusta.



KUVA 9. Millä tavoin olet mieluiten yhteydessä Kelaan

Kysymykseen ”Minkä arvosanan antaisit Kelan palveluille?” (taulukko 6). Kyselyyn osallistuneet 16 henkilöä antoivat Kelan palveluille arvosanoja asteikolla 1–10, joissa 1 on huonoin ja 10 paras arvosana. Taulukossa ”Valid” 16 tarkoittaa, että kaikki 16 vastaajaa antoivat kelvollisen vastauksen kysymykseen, eikä kukaan jättänyt kysymykseen vastaamatta (Missing) Taulukossa havaitaan, että arvosanat 2, 8 ja 10 puuttuvat kokonaan, koska vastaajat eivät ole valinneet näitä arvoja. Yleisin arvosana (Mode) oli 6, jonka antoi kuusi vastaajaa. Toiseksi yleisin arvosana oli 5, jonka antoi neljä vastaajaa. Arvosanojen keskiarvo (Mean) oli 5,31 ja mediaani (Median) 5,50. Mediaani tarkoittaa, että puolet vastaajista antoi arvosanaksi 5,50 tai pienemmän, ja puolet arvosanaksi 5,50 tai suuremman. Taulukosta on myös havaittavissa, että erittäin korkeita arvosanoja (esimerkiksi 9 tai 10) annettiin hyvin vähän. Vain 6,3 % vastaajista antoi arvosanan 9. Yhteenvedon voidaan sanoa, että kyselyyn vastanneiden sosiaalisesti vetäytyneiden henkilöiden antamat arvosanat Kelan palveluille sijoituivat keskimäärin tasolle 5–6 asteikolla 1–10, eikä erittäin korkeita arvosanoja juuri annettu.

TAULUKKO 6. Minkä arvosanan antaisit Kelan palveluille?

Valid	16			
Missing	0			
Mean	5,31			
Median	5,50			
Mode	6			
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	3	18,8	18,8	18,8
4	1	6,3	6,3	25,5
5	4	25,0	25,0	50,0
6	6	37,5	37,5	87,5
7	1	6,3	6,3	93,8
9	1	6,3	6,3	100,0
Yht.	16	100,0	100,0	

7.2 Kvalitatiiviset tulokset

Kvalitatiivinen tutkimuksen analysointi aloitettiin keräämällä kaikki Lunch talk Discord-keskustelualustalla vierailumme aikana saamamme kommentit yhteen Microsoft Word -tiedostoon. Vierailijoilta on kysytty lupa kommenttien käyttöön ja hyödyntämiseen opinnäytetyössämme. Keskustelussa saamiamme vastauksia analysoimme alleviivaamalla eri väreillä samaa aihetta käsittelevät vastaukset ja vastaukset lajiteltiin teemoittain. Keskusteluaiheet jaettiin keskustelun aiheiden mukaan alla olevan taulukon mukaisesti.

7.2.1 Verkkokyselyn avointen kysymysten tulokset

Forms-verkkokyselyssä oli kaksi avointa kysymystä, joihin vastaajat saivat vastata halutessaan. Kumpaakin avoimeen kysymykseen saatiin 10 vastausta. Kysymysten vastaukset luettiin huolellisesti useaan kertaan läpi, pyrkien hahmottamaan niiden sisältöä. Tämän jälkeen aineisto teemoitettiin, eli vastaukset ryhmiteltiin ja nimettiin. Osassa vastauksissa nousi esiin useampi teema, jonka takia määrä on enemmän kuin vastanneiden määrä.

Seuraava analyysi perustuu Forms-verkkokyselyssä olevaan ensimmäiseen avoimeen kysymykseen ”Onko jokin tilanne erityisesti joko rapauttanut tai vahvistanut luottamusta, esim. Kelaan tai muihin viranomaisiin”. Taulukossa 7 näkyy teemoittelun jälkeen asiat, jotka nousivat vastauksissa esiin. Huomioitavaa, että painopiste on negatiivisissa kokemuksissa, jotka rapauttavat luottamusta. Ainoastaan yhdessä on viitteitä luottamuksen vahvistumisesta, tosin sosiaalityöntekijän kautta, ei suoraan Kelaan. Keskeisinä asioina nousi esiin vastaajien kokemus järjestelmän monimutkaisuudesta ja viestinnän haasteista. Päätökset ovat vastaajien mukaan epäselviä, ristiriitaisia ja mielivaltaisia. Vastaajien kokemuksen mukaan he eivät tule kuulluiksi ja ovat enemmän byrokratian kohteita kuin asiakkaita. Vaikeutena asioida Kelan kanssa nostaa vastaaja esiin merkittävänä konkreettisenä esteenä puhelinkammon. Huomiota vastauksissa herätti vastaajien turhautuminen rakenteellisiin yhteiskunnan haasteisiin, kuten riittämättömät tuet ja liian pitkät hoitojonot. Nämä heijastuivat yksilöiden kokemuksiin Kelan kanssa.

Sosiaalityöntekijällä nähtiin olevan rooli asiakkaan auttamisessa monimutkaisessa järjestelmässä sekä tarvitsemien tukien saamisessa. Tämä antaa viitteitä monialaisen yhteistyön ja kokonaisvaltaisen asiakaspalvelun merkityksestä.

TAULUKKO 7. Verkkokyselyn ensimmäinen avoin kysymys

Aihe	Määrä
(Kysymys: Onko jokin tilanne erityisesti joko rapauttanut tai vahvistanut luottamusta, esim. Kelaan tai muihin viranomaisiin)	
Ongelmat viestinnässä	5
Byrokratia	4
Epäluottamus	4
Epäoikeudenmukaisuus	3
Rakeenteelliset ongelmat	2
Neutraali	2
Sosiaalityöntekijän tuen merkitys	1

Toisen verkkokyselyn avoimen kysymyksen tuloksen keskeiset aiheet näkyvät teemoittain (taulukko 8). Tuloksista nousi tukemaan edellisen avoimen kysymyksen (taulukko 7) aihe, jossa vastaajat (5) nostivat esiin ongelmat viestinnässä ja palvelussa. Useampi vastaaja esitti toiveen Kelan asiakaspalveluun ja viestintään. Tutkimuksen mukaan vastaajat toivovat aikaa kokonaisvaltaiselle kohtaamiselle ja kuulemiselle pelkän palveluneuvonnan sijaan sekä joustavuutta asiakkaan kokonaistilanteen huomioiden. Viestinnän osalta keskeisenä nousi tarve selkeä kielisille päätöksille. Tuloksista nousi esiin verkkopalveluiden ja etäterapian merkitys kohderyhmälle. Matalan kynnyksen palvelut erityisesti verkossa, korostui vastauksissa. Tästä huolimatta ihmiskontaktin säilyttämisen tärkeys digitaalisissa palveluissa on kohderyhmälle tärkeää. Moni vastaajista koki huolta taloudellisesta tilanteestaan, joka ei heidän kokemuksensa mukaan riitä kattamaan perustarpeita. Vastauksista nousi myös tarve lisätuelle eri tukien hakemisessa. Konkreettisenä keinona parantaa Kelan asiakasnäkökulmaa ja empatiaa asiakkaita kohtaan, olisi kouluttaa henkilöstöä. Vastaaja ehdottaa, että koulutuksessa henkilökunta voisi tehdä hakemuksia Kelan järjestelmän kautta, ymmärtääkseen millainen prosessi se hakijoille on.

TAULUKKO 8. Verkkokyselyn toinen avoin kysymys

Aihe	Määrä
(Kysymys: Mitä muutoksia toivoisit nykyisiin Kelan palveluihin, jotta ne vastaisivat paremmin tarpeitasi?)	
Matalan kynnyksen palvelut ja etäpalvelut	3
Asiakaspalvelun ja viestinnän parantaminen	3
Taloudellisen tuen parantaminen	2
Psykoterapian saatavuuden parantaminen ja esteiden poistaminen	1
Kela-henkilöstön koulutus ja ymmärryksen lisääminen	1
Tuen hakemisen helpottaminen ja neuvonta	1

7.2.2 Discord-keskustelualustalta saadut tulokset

Seuraava analyysi perustuu Verkkoon kadonneet -hankkeen Discord-keskustelualustalla käytyyn keskusteluun sosiaalisesti vetäytyneiden kanssa. Analyysi sisältää hanketyöntekijä Ville Asikaisen jakamana saatuja kommentteja Lunch talkuokiosta ja hankekoordinaattori Ville Mannisen Mikä vituttaa-tuokiosta. Keskusteluun osallistuvilta saatiin lupa kommenttien jakamiseen ja hyödyntämiseen opinnäytetyön tutkimusta varten. Keskustelussa nousseet kommentit on teemoitettu (taulukko 9) ja analysoitu, jotta voidaan ymmärtää kohderyhmän kokemuksia ja näkemyksiä Kelan palveluista. Yhteensä analysoituja kommentteja oli 50.

TAULUKKO 9. Muodostettu keskusteluaiheiden mukaan.

Aihe	määrä
Kehitysehdotuksia Kelalle	14
Kelan päätökset ja hakemukset	10
Muut aiheet ja kokemusasiantuntijuus	9
Yhteiskunta	7
Sosiaalinen vetäytyminen	6
Kelan ja sosiaalisesti vetäytyneiden vuorovaikutus	4

Kehitysehdotuksia Kelalle

Keskeisenä havaintona nousi esille kehittää palveluja matalamman kynnyksen suuntaan. Kaivataan selkeämpää neuvontaa eri tukimuotoihin liittyen. Yksi selkeä neuvontanumero tai -chatti voisi helpottaa tiedonsaantia. Chat-palvelussa olisi hyvä olla ihmiskontakti robottiohjauksen sijaan. Chat-ajanvaraus, olisi hyvä lisä puhelinajan varausmahdollisuuden rinnalle. Osallistujat kehottavat Kelaa siirtymään kokonaisvaltaisempaan asiakkuuden ymmärrykseen, jossa asiakasta ei käsitellä vain hakemus kerrallaan. He ehdottavat ”Oman arvioinnin” lomaketta tai -palvelua, joka auttaisi kokonaisvaltaisessa asiakasarvioinnissa. Osallistujat toivovat Kelan ja sosiaalityöntekijöiden välistä yhteistyötä. Näin sosiaalityöntekijöiden osaamista voitaisiin hyödyntää Kelan asiakaspalvelussa, jotta asiakkaiden kokonaisvaltainen tilanne tulisi paremmin huomioiduksi.

Kelan päätökset ja hakemukset

Osallistujat kokevat Kelan päätösten kielen olevan vaikeaselkoista viranomaiskieltä. Kelan päätöksien koetaan olevan yllättäviä ja vailla selkeää logiikkaa. Päätöksenteko vaikuttaa käsittelijäkohtaiselta, mikä lisää turvattomuutta ja epäselvyyttä asiakkaiden näkökulmasta. Sääntöjen joustavuus asiakkaan hyväksi koetaan harvinaiseksi. Selvyyden saamiseksi on oltava yhteydessä Kelaan, mutta soittaminen on kuitenkin monelle sosiaalisesti vetäytyneelle vaikeaa. Hakuprosessi koetaan monimutkaisena. Hakemusten kysymykset voivat olla vaikeita ymmärtää ja täyttää ilman apua. Avun saaminen rajoittuu usein puhelinsoittoihin tai Kelan toimipisteessä käyntiin, jotka eivät ole matalan kynnyksen vaihtoehtoja. Osallistujien kokemuksen mukaan Kela käsittelee asioita hakemuskohtaisesti, eikä asiakkaan kokonaistilannetta huomioiden. Tämä koetaan ongelmalliseksi ja asiakaslähtöisyyden puutteena.

Muut aiheet ja kokemusasiantuntijuus

Keskustelussa sosiaalisesti vetäytyneiden kanssa, nousi esiin erilaisia asioita. Näistä keskeisenä havaintona osallistujien näkemysten mukaan kokemusasiantuntijuus nähdään mahdollisena ja mielekkäänä polkuna sosiaalisesti vetäytyneille. Kokemusasiantuntijalla koetaan olevan arvokasta tietoa jaettavaksi. Muista aiheista välittyi sosiaalisesti vetäytyneiden ystävällisyys ja hyvä huumorintaju.

Yhteiskunta

Keskeisenä havaintona osallistujat kokevat yhteiskunnan suorituspaineen ja yksilöllisten valintojen paljouden ahdistavana. Uutiset ja yhteiskunnalliset viestit painottavat menestymistä, joka voi lisätä kynnisyttä. Jatkuva kehityksen vaatiminen lisäävät hukassa olemisen tunnetta. Työmarkkinoiden vaatimukset ja ”ammattitaidon vanhentumisen” uhka koetaan painostavina ja turhauttavina. Yhteiskunta ja tukijärjestelmät tarjoavat helpommin apua ”luovuttaneille”, kuin aktiivisesti yrittäneille, luoden avunannon ristiriitaa. Samalla nyky maailma ja digitalisaatio mahdollistavat aiempaa helpommin eristäytymisen.

Sosiaalinen vetäytyminen

Osallistujat tunnistavat, että sosiaalisesti vetäytyneitä on olemassa merkittävä joukko ja heillä on samankaltaisia kokemuksia ja ajatuksia. Digitaalisten palveluiden sekä kotiinkuljetusten nähdään helpottavan sosiaalista eristäytymisestä, koska perustarpeiden tyydyttäminen ja asiointi onnistuu ilman fyysistä kontaktia. Osallistujien mukaan tarvitaan syvempää ymmärrystä siitä, miksi ihmiset vetäytyvät sosiaalisesti. Vaaditaan ilmiön kokonaisvaltaisempaa tutkimusta, jotta ammattilaiset voisivat paremmin ymmärtää ilmiötä.

Kelan ja sosiaalisesti vetäytyneiden vuorovaikutus

Osallistujat kokevat Kelasta saatavan apua, mutta se edellyttää usein puhelinsoittoa, koska kirjalliset viestit eivät toimi yhtä tehokkaasti. Korkea kynnys avunsaamiselle ja epäjohdonmukaisuus on merkittävä ongelma. Asiakaspalvelun laadussa on suurta vaihtelua. Monotonisen ja kärkkään asiakaspalvelijan kohtaaminen on mahdollista, joka kasvattaa kynnystä entisestään olla yhteydessä Kelaan. Vastakohtana ovat asiakaspalvelijat, jotka näkevät asiakkaan kokonaisuutena ja pyrkivät auttamaan. Tarve henkilökohtaiselle palautteelle on. Automaattiset palautteet eivät riitä. Kaivataan tunnetta, että palaute kuullaan ja hyödynnetään.

Mentimeter-kyselyt

Discordin keskustelualustalla Komero Lunch talk-tuokiossa, käytimme Mentimeter-kyselyä. Tuokioon osallistui yhdeksän henkilöä. Ensimmäiseen kysymykseen ”Millaisella fiiliksellä mukana?” vastasi viisi henkilöä. Vastauksia annettiin yhteensä 12 kappaletta (kuva 10). Osa vastaajista antoi useamman vastauksen.



KUVA 10. Mentimeter-kysely.

Toisessa Mentimeter- kysymyksessä, ”Mitä ammattilaisten tulisi tietää sosiaalisesti vetäytyneistä?” Kolmelta vastaajalta saatiin yhteensä neljä kommenttia. Vastauksissa sosiaalisesti vetäytyneet toivat esille, kuinka suuri merkitys ammatilaisen kanssa olevalla vuorovaikutuksella heille on. Ammatilaisen kanssa syntyvä kontakti voi vahvistaa tai murentaa luottamusta. Pienetkin eleet, kuten äänensävy tai byrokratian sujuvuus vaikuttavat. Jatkuvat epäonnistumiset saavat luovuttamaan. He myös toivoisivat muiden ymmärtävän, etteivät ole laiskoja, eivätkä saamattomia vätyksiä. Osallisuutta ja sosiaalista vahvistamista olisi mahdollista lisätä heidän ehdotuksensa mukaan, esimerkiksi kuntouttavan pelitoiminnan kautta.

Kolmannessa Mentimeter-kysymyksessä, ”Mikä on red flag Kelan kanssa toimivassa vuorovaikutuksessa?”. Kysymykseen vastasi kolme, joista jokainen antoi yhden vastauksen. Vastauksista nousi esiin, että sosiaalisesti vetäytyneiden mielestä Kelan päätöksenteko on puutteellista ja mielivaltaista, joka heikentää luottamusta järjestelmää kohtaan. Kokemusta on ohjeiden ja käytännön ristiriidasta, vaikka Kelalla on selkeät ohjeistukset, niitä ei aina noudateta. Tämän koetaan aiheuttavan epävarmuutta ja hakemisen vaikeutta sekä turhaa vaivannäköä. Kelan ja terveydenhuollon yhteistyötä ei pidetä oikeudenmukaisina. Koetaan Kelan lääkärin voivan tulkita hakijan oman hoitavan lääkärin lausuntoja väärin tai sivuuttaa asiakkaan näkökulmasta lausunnosta tärkeän kohdan kokonaan pois.

8 tuloksetJOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

8.1 Sosiaalinen vetäytyminen ilmiönä

Luvussa kootaan yhteen tutkimuksen yhteiset johtopäätökset ja pohditaan niiden merkitystä suhteessa aiempaan tietoon. Ensimmäinen tutkimuskysymys liittyi sosiaalisen vetäytymisen -ilmiön ymmärtämiseen. Kyselyn tulokset osoittavat vastaajien täyttävän Japanissa käytetyn hikikomori-määritelmän kriteerit, jonka mukaan sosiaalinen vetäytyminen on jatkunut vähintään kuusi kuukautta. Tutkimukseen osallistuneet kokivat jokainen olleensa yli 6 kuukauden ajan sosiaalisesti vetäytyneet. Huomioitavaa on, että suurin osa heistä kokee olleensa sosiaalisesti vetäytyneet yli 3-vuoden ajan. Vaikka otoskoko jäi pieneksi, tulokset osoittivat osallistujien tunnistavan sosiaalisesti vetäytyneitä olevan olemassa merkittävä määrä sekä heitä yhdistävän samankaltaiset kokemukset ja ajatukset.

Tutkimuksen mukaan digitaaliset palvelujen ja verkko-ostosten nähdään helpotavan ja mahdollistavan eristäytymistä kotiin. Keskeisinä syinä tutkimuksissa sosiaaliseen vetäytymiseen nousi työttömyys, sosiaaliset ongelmat ja kiusaaminen. Tämän vuoksi on tärkeää sosiaalisen vetäytymisen ehkäisyssä ja lieventämisessä panostaa työllistymiseen, sosiaalisen hyvinvointiin sekä turvalliseen sosiaaliseen ympäristöön. Tutkimus vahvistaa sosiaalisen vetäytymisen olevan tunnistettava ilmiö, joka ei koske ainoastaan nuoria. Tutkimuksen osallistujat korostivat, etteivät sosiaalisesti vetäytyneet ole laiskoja tai saamattomia, vaan heidän tilanteensa on monimutkainen ja vaatii ymmärrystä. Läheiset ymmärtävät osittain sosiaalisesti vetäytyneiden tilannetta. Syvempää ymmärrystä ilmiön syistä kuitenkin kaivataan. Ilmiöön on herättävä ja meidän on kuultava, keitä nämä piilossa olevat sosiaalisesti vetäytyneet henkilöt ovat.

8.2 Sosiaalisesti vetäytyneiden ja Kelan vuorovaikutussuhde

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että sosiaalisesti vetäytyneet henkilöt kohtaavat huomattavia haasteita vuorovaikutuksessa Kelan palvelujärjestelmän kanssa.

Keskeisenä huomiona voidaan todeta, että sosiaalisesti vetäytyneitä ja Kelan välistä vuorovaikutussuhdetta heikentää negatiiviset kokemukset. Tutkimukseen vastanneet sosiaalisesti vetäytyneet kokevat, että Kelan päätöksenteko on usein käsittelijäkohtaista, mielivaltaista ja vailla selkeää logiikkaa. Tämä luo turvattomuutta ja epäselvyyttä asiakkaiden näkökulmasta.

Tuloksista korostuu myös viestinnän haasteet, erityisesti puhelinkontaktin korostuminen. Tutkimuksen mukaan yhteydenotto Kelaan vaatii usein puhelinoiton, mikä on erityisen haastavaa monille sosiaalisesti vetäytyneelle. Kirjallista viestintää ei koeta yhtä tehokkaaksi, vaan vastausta joutuu odottamaan kohtuuttomaan pitkään. Tästä huolimatta tutkimustulos osoittaa Kelan tavoittavan hyvin sosiaalisesti vetäytyneitä. Asiakaspalvelun laadussa koetaan olevan suurta vaihtelua ja ajoittain monotoninen tai kärkeä palvelu saattaa lisätä kynnyksiä yhteydenottoon entisestään.

Tutkimuksessa esiin nousseet haasteet vuorovaikutussuhteessa ovat vaikutusta osaltaan sosiaalisesti vetäytyneiden turhautuneisuuteen yhteiskunnan rakenteita ja tukijärjestelmää kohtaan. Suorituspaine ja yksilöllisten valintojen paljous ahdistaa sekä kokemus siitä, että luovuttaminen tuntuu olevan ainoa mahdollinen tapa saada apua yhteiskunnassa. Tutkimuksessa nousi avoimissa kysymyksissä esiin toive matalan kynnyksen palvelujen kehittämisestä ja lisäämisestä, kun taas määrällisessä tutkimuksessa (kuva 5) matalan kynnyksen palvelut saivat vähiten vastauksia. Kysymys koski, mistä on saanut eniten tukea. Tämä ristiriitainen tulos saa pohtimaan, onko suurin osa palveluista tarkoitettu alle 29-vuotiaille, jolloin tätä vanhemmat jäävät ilman matalan kynnyksen palveluja. Vai eikö matalan kynnyksen palvelut ole nuorisoiän ylittäneille saavutettavissa olevia? Tutkimuksen tuloksissa huomiota vaati pidempään sosiaalisesti vetäytyneiden kokemus tuen riittämättömydestä. Lisäksi läheiset ja kaverit korostuivat tärkeinä tiedonlähteinä Kelan tukimuotoihin liittyen.

Tutkimustuloksista nousi esiin ristiriita Kelan palvelujen saavutettavuuden helpoudesta. Tutkimuskysymys ”Oletko kokenut haasteita asioidessasi Kelan kanssa” (kuva 6). Vastaajista 7/16 arvioi Kelan tukien hakemisen olevan vaikeaa. Tätä tutkimustulosta tuki laadullisen tutkimuksen tulos, jossa nousi esiin Kelan hakemuksien täyttämisen olevan haastavia ja päätökset vaikeasti ymmärrettäviä.

Hakemuksiin liittyvä prosessi koetaan monimutkaisena ja avun saaminen tai hakemuksen sisällön ymmärtäminen vaatii usein puhelinyhteyttä tai Kelan toimipisteessä käyntiä. Asioiden hoitaminen koetaan lähes mahdottomaksi silloin, jos henkilöllä on vaikeuksia soittaa puhelimella. Toisaalta määrällisen kyselyn kysymys ”Kuinka helppoa on Kelan tukien hakeminen?” (kuva 7) antoi optimistisemmän kuvan. Valtaosa vastaajista arvioi tukien hakemisen olevan melko helppoa (8/16) tai erittäin helppoa (1/16). Tämä ristiriita viittaa siihen, että ”helppous” määrällisessä kysymyksessä on voinut tarkoittaa palveluiden teknistä saavutettavuutta, esimerkiksi OmaKelan sivujen käyttämisen helppoutta. Vastaavasti ”vaikeus” kytkeytyy palveluiden sisällölliseen saavutettavuuteen, kuten hakemusten täyttämiseen, monimutkaisiin hakemusprosesseihin sekä vaikeaselkoihin päätöksiin.

Kela ei saanut tutkimuksessa palveluistaan korkeita arvosanoja, merkittävä osa vastaajista on ollut varsin tyytymättömiä Kelan palveluihin. Mielipiteet ovat kuitenkin jakaantuneita, osan ollessa tyytyväisempiä kuin toiset. Johtopäätöksenä voisi todeta Kelalla olevan kehittämiskohteita palveluissaan. Kela voisi pyrkiä nostamaan asiakastyytyväisyyttään sekä panostaa selkeyteen ja digitaalisten palveluiden kehittämiseen. Sosiaalisesti vetäytyneet toivovat Kelan palveluilta ennen kaikkea ymmärrystä, asiakaslähtöisyyttä ja joustavuutta, joka madaltaa kynnystä asioida Kelan kanssa (Kuva 11). On kuitenkin huomioitava tämän tutkimustulosten perustuvan pieneen otokseen sekä rajalliseen määrään kommentteja verkkokeskustelusta. Tulokset antavat kuitenkin arvokasta tietoa kohderyhmän kokemuksista ja voivat toimia pohjana jatkotutkimuksille ja Kelan palveluiden kehittämistyölle.

8.3 Sosiaalisesti vetäytyneiden toiveet Kelan palvelukohtaamisissa

Tämän tutkimuksen perusteella on selvää, ettei tämänhetkinen palvelujärjestelmän tuki ole riittävä sosiaalisesti vetäytyneiden tarpeisiin. Tuen tarve korostuu, mitä pidempään henkilö on ollut sosiaalisesti vetäytynyt. Tämä korostaa tarvetta kehittää palveluita vastaamaan paremmin kohderyhmän tarpeisiin.

Tutkimus tuo vahvasti esiin dialogisen kohtaamisen voiman Kelan ja sosiaalisesti vetäytyneiden välisessä suhteessa. Aito, empaattinen ja asiakaslähtöinen kohtaaminen on välttämätöntä luottamuksen rakentamiseksi. Dialogisella kohtaamisella saattaa olla merkityksellinen vaikutus uskallukseen hakea apua. Perinteinen, byrokraattinen palvelumalli ei toimi sosiaalisesti vetäytyneiden kohdalla, jotka kaipaavat yksilöllistä ymmärrystä ja inhimillistä yhteyttä.

Asiakaspalvelun tulisi olla asiakaslähtöistä, jolloin keskiöön asetettaisiin yksilölliset tarpeet ja toiveet, ei järjestelmän omat prosessit ja rutiinit. Kokonaisvaltainen asiakaspalvelu tarkoittaa sosiaalisesti vetäytyneiden kokonaisvaltaista tilanteen ymmärtämistä ja huomioimista, ei vain yksittäisen hakemuksen käsittelyä. Pie-nillä eleillä, kuten ystävällisellä ja rauhallisella äänenkäytöllä ja selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä päätöksissä ja tukien hakemisen ohjeistuksissa sekä asi-oinnin sujuvoittamisella voidaan luoda asiakasystävällisempää ilmapiiriä.



KUVA 11. Sosiaalisesti vetäytyneiden toiveet Kelalle.

8.4 Eettisyys ja Luotettavuus

Tutkimusprosessi alkoi ennen opinnäytetyön aloittamista perehtymällä opinnäytetyön eettisiin ohjeisiin. Opinnäytetyössämme tutkimme sosiaalisesti vetäytymistä-ilmionä sekä kohderyhmän kokemuksia Kelan palveluista. Ilmiön arkaluontaisen aiheen vuoksi eettiset periaatteet, kuten kunnioittaminen ja luottamuksellisuus, olivat mukana koko opinnäytetyön prosessin läpi. Opinnäytetyössä on tuotu esiin Talentian ammattieettiset ohjeet, mikä vahvistaa opinnäytetyön ammatillista luotettavuutta. Sosionomin työssä laki on vahvasti mukana toiminnassa. Lain tulee mahdollistaa muun muassa ihmisen yksilöllisyys ja yhteiskunnassa vaikuttaminen. Opinnäytetyössä on nostettu näkyväksi sosionomin työn keskeisimpiä lakeja. Ajantasaiset lait löytyvät Finlexin sivustolta, joita on käytetty opinnäytetyön lähteenä.

Opinnäytetyössämme toimimme tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019) ohjeiden mukaan, pyrkien välttämään aiheuttamasta kohderyhmälle tarpeetonta haittaa. Tähän päästäkseen on kunnioitettava tutkittavien henkilöiden oikeuksia ja ihmisarvoa sekä huomioitava tutkimustilanteiden ja -aiheiden voivan olla henkisesti kuormittavaa, aiheuttaen näin tutkittavissa henkilöissä erilaista reagointia. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8.) Sosiaalipedagoginen lähestymistapa on opinnäytetyöntekijöille luontainen tapa toimia ja ajatella. Tämä lähestymistapa ohjaa meitä kunnioittamaan ihmisarvoa, kunnioitusta ja tasavertaisuutta kaikessa toiminnassamme.

Luotettavuuden ja eettisyyden takaamiseksi perehdyttiin huolellisesti lähdeaineistoihin. Suomalaisia lähteitä on toistaiseksi saatavilla vähän. Luotettavuuden takaamiseksi käytimme englanninkielisiä lähteitä tarkastellen niitä kriittisesti. Englanninkielisiä lähteitä on käännetty useaan kertaan suomeksi käänöksien oikeellisuuden varmistamiseksi. Englanninkielisiä tutkimusmateriaaleja oli saatavilla sosiaalisen vetäytymisen ilmiöstä ajantasaisempina esimerkiksi vuosilta 2022 ja 2024. Huomioimme, että sosiaalisesta vetäytymisestä ei ole Suomessa saatu tehtyä tieteellisiä tutkimuksia niin paljon, että materiaaleja voisi vertailla keskenään. Suomalainen tieto ilmiöstä oli osaksi vanhentunutta, sillä ilmiö muuttuu ja muokkautuu ajan kuluessa sekä yhteiskunnan muuttuessa. Lähteitä ilmi-

östä on esimerkiksi vuodelta 2015 ja nyt, 2024 on ilmestynyt yksi uusi tutkimukseen perustuva Kellokummun väitöskirja. Väitöskirjoja sosiaalisen vetäytymisen ilmiöstä Suomessa ovat kirjoittaneet ainoastaan Ari Haasio ja Artti Kellokumpu. Kirjallisuutta ilmiöön liittyen suomessa on vielä vähän. Lähteinä opinnäytetyössä on käytetty mahdollisimman monia tieteellisiä artikkeleita, tutkimuksia ja väitöskirjoja sekä kirjallisuutta, että saadaan mahdollisimman laajasti teoriaa ja voidaan tuoda näkyväksi ilmiötä sekä lisätä tietoa sosiaalisesta vetäytymisestä.

Tekoälyä käytettiin opinnäytetyössä harkiten. Tekoälynä on käytetty ilmaista Chat GPT:tä. Tekoälyä käytettiin harkiten synonyymien pohdintaan, ajatusten laajentamiseen ja käännöstyössä, kriittisesti tulkiten. Kielen kääntämiseen käytettiin lisäksi MOT-sanakirjaa varmistaakseen käännöksen luotettavuuden. Varmistimme näin, että tieto ei muutu ja opinnäytetyön sisällön luotettavuus säilyy. Opinnäytetyön oikeinkirjoitusta varmistettiin käyttämällä ilmaista Oikofix oikolukuohjelmaa. Opinnäytetyö vietiin useamman kerran plagiaatintunnistuksen läpi, jolla varmistettiin, ettei yhtäläisyyksiä muihin töihin ole ja viittaukset ovat asianmukaisesti tehty.

Luotettavuutta lisättiin osallistumalla Verkkoon kadonneet -hankkeen vierailijana kahdessa heidän Discord-yhteisössään, josta saimme aitoja kohderyhmän kokemuksia Kelan palvelujärjestelmään liittyen. Discord -keskustelualustalla nousi esiin asioita, joihin sosiaalisesti vetäytyneet toivovat muutosta tai parannusta. Kuitenkin kohdehenkilöiden kyselyyn vastaamaan saamisessa on vielä suuria haasteita ja vaikeuttavat tutkimuksen luotettavuuden toteennäyttämistä. Luotettavuuden parantamiseksi tutkimusta varten tulisi olla mahdollisuus pidempiaikaisen yhteistyön tekemiselle kohderyhmän kanssa, jotta pohjalle olisi saanut rakennettua keskinäistä luottamusta. Tämä voisi madaltaa kynnystä kyselyyn vastaamiseen. Pidempiaikainen yhteistyö mahdollistaisi myös useamman kyselyn tekemisen ja laajemman tuloksien analysoimisen. Tämä kasvattaisi tutkimustuloksien luotettavuutta.

Eettisyys oli vahvassa roolissa tehtäessä Forms-kyselyä. Kysymyksenasettelua pohdittiin huolellisesti neutraaliuden varmistamiseksi, sillä kohderyhmän haasteiden vuoksi osallisuuden kyselyyn nähtiin olevan haasteellista. Kysely toteutettiin

anonyymisti ilman tunniste- tai varmennetietoja. Tällä tavoin mahdollistettiin matalan kynnyksen vastaaminen. Tunniste- tai varmennetietojen puuttuminen on kuitenkin saattanut vaikuttaa opinnäytetyön luotettavuuteen. Emme voi varmuudella tietää, vastasiko sama henkilö useamman kerran. Toisaalta vastauksissa ei ilmennyt asiatonta tai epäluotettavaa vastausta, joista pystyimme tekemään johtopäätöksen vastausten totuudenmukaisuudesta. Opinnäytetyö prosessin aikana ei ehdi rakentamaan rauhassa rakennettua luottamussuhdetta kohderyhmän ja opinnäytetyöntekijöiden välillä. Luottamussuhteen tiiviillä rakentamisella ja pidempiaikaisella yhteistyöllä yhteistyötahon kanssa, olisi mahdollisesti voitu saada korkeampi vastausmäärä. Samalla valaa enemmän uskoa osallistujien yhteiskunnallisiin vaikutusmahdollisuuksiin ja tuoda eettisiä arvoja näkyväksi.

Kyselyyn osallistuneita henkilöitä ei ollut lukumäärällisesti paljon, vähäisestä vastaajamäärästä huolimatta saadut tulokset ovat arvokasta, joskin rajallista tietoa sosiaalisesti vetäytyneiden kokemuksista ja näkemyksistä. Pohdimme vaikuttaisiko tähän pitkän aikavälin työskentely ja luottamuksen rakentaminen. Mahdollisia vastaamaan osallistuvia kohderyhmäläisiä muistutettiin kyselyyn vapaaehtoisesta osallistumisesta. Näin toimien voimme vahvistaa eettisyyttä ja toteuttaa tutkimuksessa laadukasta ja sensitiivistä tieteellistä tutkimusprosessia. Kyselyyn vastanneiden määrän vähäisyyden vuoksi oli vaikeaa todentaa kyselyn vastauksiin liittyen luotettavuutta. Toisaalta aiemmin kyselyihin vastanneet sosiaalisesti vetäytyneet ovat olleet ylilaudan keskustelufoorumien vierailijoita. Tällä hetkellä ei ole todistettavasti luotettavaa vertailukohdetta keräämämme tiedon kohdalla. Lähestymistapamme sosiaalisesti vetäytyneisiin ihmisiin on sosiaalipedagoginen ja uskomme yksilön kuulemisen ja aidon kohtaamisen parantavan luottamusta kertoa kokemuksistaan.

8.5 Opinnäytetyön prosessi ja jatkotutkimukset

Sosiaalinen vetäytyminen valikoitui opinnäytetyön aiheeksi omasta kiinnostuksestamme ajankohtaiseen aiheeseen, mikä nousut näkyväksi myös mediassa. Molemmat tekijät ovat omassa työssään törmänneet nuoriin ja nuoriin aikuisiin, jotka ovat vaarassa ajautua yhteiskunnan ulkopuolelle kohti syrjäytymistä ja sosiaalisen vetäytymisen ilmiötä. Molemmat ovat kiinnostuneita tutkimaan ilmiön

taustatekijöitä ja kuinka kohderyhmä kokee tulevansa kohdatuksi Kelan palveluissa. Haluamme tutkia toimiiko palvelujärjestelmä tasa-arvoisesti vai velvoiteaanko esimerkiksi Kelan hakemuksien täyttämisen haasteiden selvittämiseksi fyysistä kontakti Kelan toimipisteessä tai soittamista Kelan asiakaspalveluun. Meillä oli valtavasti kiinnostusta saada selville sosiaalisesti vetäytyneiden omia ajatuksia Kelan palvelujärjestelmän toimivuudesta ja muutostoiveista, jolloin kohderyhmälle olisi helpompaa hoitaa asiointia Kelan palveluissa.

Tutustuessamme aiempiin tutkimuksiin totesimme, että Suomessa ne oli tehty Ylilaudan keskustelufoorumien pohjalta. Tutkimuksia sosiaalisesta vetäytymisestä on tehnyt ainoastaan Ari Haasio ja Artti Kellokumpu. Meille avautui mahdollisuus päästä tekemään opinnäytetyötä uudesta näkökulmasta yhteistyökumppanimme Tampereen Settlementin Verkkoon kadonneet-hankkeen kanssa. Englanninkielisiä Japanissa ja Aasiassa tehtyjä tutkimuksia ei voi suoraan siirtää suomalaiseen tutkimukseen sosiaalisesta vetäytymisestä, sillä kulttuurilliset erot vaikuttavat ilmiöön.

Opinnäytetyö oli prosessina mielenkiintoinen, mutta haastava. Lyhyellä aikavälillä oli mahdotonta rakentaa luottamusta Verkkoon kadonneet-hankkeen Discord-keskustelualustan kautta kohderyhmäläisiin. Lisäksi vierailukerroillamme kävijöitä oli melko vähän, joten saimme kuulla määrällisesti pienen osan sosiaalisesti vetäytyneiden ihmisten mielipiteitä. Tämä herätti mielenkiintomme, olisiko useampi vierailu voinut lisätä kävijämääriä ja kasvattaa luotettavuuttamme yhteisössä. Prosessin aikana saimme paljon tietoa sosiaalisesta vetäytymisestä ilmiönä sekä heidän kokemuksiaan ja muutosehdotuksia Kelan palveluiden toimivuudesta. Haasteena nousi esiin Verkkoon kadonneet-hankkeen alkutaipaleen nopeat muutokset, niissä mukana pysyminen olisi vaatinut enemmän aikaa keskinäiselle yhteydenpidolle.

Opinnäytetyömme avaa monia mahdollisuuksia jatkotutkimuksille. Tutkimustamme voitaisiin laajentaa esimerkiksi kokemusasiantuntijuuden hyödyntämisessä, jolloin jatkotutkimuksissa voitaisiin tutkia laajemmin kokemusasiantuntijuuden potentiaalia sosiaalisesti vetäytyneiden tukemisessa ja palveluiden kehittämisessä. Vertailututkimukset eri palvelujärjestelmien tai erilaisten sosiaalisesti

vetäytymisen muotojen välillä, tutkimuksen avulla voisi tuoda uusia näkökulmia ilmiön ymmärtämiseen.

Lisäksi opinnäytetyönprosessin yhteydessä havaitsimme tarpeen lisätä tietoisuutta sosiaalisesta vetäytymisestä sosionomikoulutuksessa. Tammikuussa toteuttamamme vierailu Tampereen korkeakoulussa sosionomiopiskelijoille herätti kiinnostusta aihetta kohtaan, osoittaen myös ilmiön olevan vielä monille vieras. Esityksen aikana saimme arvokasta tietoa opiskelijoiden näkemyksistä ja tiedoista aiheeseen liittyen. Laadimme tätä kertaa varten Mentimeter sanapilven (kuva 12) avulla kysymyksen, johon osallistui 16 vastaajaa. Saimme yhteensä 38 vastausta kysymykseen siitä, mitä hikikomorius heidän mielestään on. Tulokset osoittivat tietoisuuden lisääminen sosiaalisesta vetäytymisestä olevan tärkeää, jotta tulevat ammattilaiset olisivat valmiita kohtaamaan ja tukemaan sosiaalisesti vetäytyneitä henkilöitä.

Mentimeter

Mitä hikikomorius on?

38 responses



KUVA 12. Mentimeter-kysely ”Mitä hikikomorius on?”

LÄHTEET

Aluehallintovirasto. n.d. Nuorten syrjäytyminen. Verkkosivu. Viitattu 14.9.2024 <https://beta.tieto.avi.fi/nuorten-syrjaytyminen/tilannekuva?region=6462c11>

Bauman, Z, 1997. Sosiologinen ajattelu. Alkuteos Thinking Sociologically, Blackwell 1990. Suomentanut Jyrki Vainonen. 6.painos. Tampere: Vastapaino.

Burber, M. 1923. Minä ja Sinä. Pienilä, J.(suom.) Juva: WSOY.

Digi- ja väestötietovirasto. n.d. Mitä on digituki. Verkkosivu. Viitattu 7.12.2024. <https://dvv.fi/mita-on-digituki>

Discord. 2022. What is Discord. Verkkosivu. Viitattu 13.2.2025. <https://discord.com/safety/360044149331-what-is-discord>

Euroopan ihmisoikeussopimus. 63/1999. Viitattu 21.12.2024. https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1999/19990063/19990063_2

Freire, P. 2016. Sorrettujen pedagogiikka. 3. painos. Kuortti, J. (suom.) 2005. 1. painos. Tampere: Vastapaino.

Gissler, M., Kekkonen, M., Känkänen, P., Muranen, P. & Wrede-Jäntti, M. (toim.). 2014. Nuoruus toisin sanoen. Verkkosivu. Viitattu 5.1.2024. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/120384/THL_2014_TEE019_09062015.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Haasio, A. 2013. Netin pimeä puoli. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Haasio, A. 2015. Toiseus, tiedontarpeet ja tiedon jakaminen tietoverkon ”pienessä maailmassa”. Tutkimus sosiaalisesti vetäytyneiden henkilöiden informaatiokäyttäytymisestä. Väitöskirja. Viitattu 13.2.2025. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/97938/978-951-44-9878-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Haasio, A. 2018. Hikikomorit. Vantaa: Avain.

Haasio, A. 2021. Itsentunto. YouTube. Ovi auki elämään. Julkaistu 20.10.2021. Viitattu 26.1.2025 <https://www.youtube.com/watch?v=GcgpSs86Fq8>

Haasio, A. 2024. Verkkoon kadonneet Webinaari. 4.12.2024. Settlementti Tampere.

Hajime, N. 2018. Explorin hikikomori's information needs in Jpanese context: applying a narrative inquiry approach with their dialogue. vol37 (3). Tarvitsee käyttöoikeuden. Viitattu 24.11.2024. <https://journal.fi/inf/article/view/76081/37438?acceptCookies=1>

Harding, C. 2018. The Lancet Psychiatry. 5 (1), 28-29. Viitattu 15.12.2024. <https://www-sciencedirect-com.libproxy.tuni.fi/science/article/pii/S2215036617304911>

Janhunen, M. 2024. Verkkoon kadonneet Webinaari. 4.12.2024. Setlementti Tampere.

Juhila, K. 2018. Aika, paikka ja sosiaalityö. E-kirja. Vaatii käyttöoikeuden (LCP). Viitattu 2.11.2024.

Juhila K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina, Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Juhila, K. 2021. Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 23.2.2025. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullisen-tutkimuksen-ominaispiirteet/>

Kaihlanen, A., Virtanen, L., Valkonen, P., Kilpinen, J., Hietapakka, L., Buchert, U., Hörhammer, I., Isola, A-M., Laukka, E., Kouvonon, A., Kujala, S. & Heponiemi, T. 2021. Haavoittuvat ryhmät etäpalvelujen käyttäjinä – kokemuksia COVID-19-epidemian ajalta. Terveysten ja hyvinvoinninlaitos laitos: Helsinki. Viitattu 13.2.2025. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142805/URN_ISBN_978-952-343-687-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Karvonen, S. & Kestilä, L. 2023. Sosiaalinen kestävyys. Terve Suomi. Verkkosivu. Viitattu 13.2.2025. https://www.thl.fi/terveysuomi_verkkoraportit/ilmioraportit_2023/sosiaalinen_kestavyys.html

Kato, T.A., Kanba, S. & Teo, A.R. 2019. Hikikomori: Multidimensional understanding, assessment, and future international perspectives. Psychiatry and Clinical Neurosciences. (73). 427-440. Viitattu 15.12.2024. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/pcn.12895>

Kato, T., Sartorius, N. & Shinfuku, N. 2024. Current Opinion in Psychiatry. Shifting the paradigm of social withdrawal: a new era of coexisting pathological and non-pathological hikikomori. Vaatii käyttöluvan. Viitattu 15.12.2024. <https://oce-ovid-com.libproxy.tuni.fi/article/00001504-202405000-00007?relatedarticle=y>

Kela. n.d. Asiakasymmärrys rakentuu tiedolle. Verkkosivu. Viitattu 7.12.2024. <https://www.kela.fi/documents/20124/410405/Asiakasymmarrysesite.pdf/4f0bd2c1-362e-fdf0-93bf-0e38d3373b10?t=1685094570669>

Kela. n.d. Kelan digituki. Verkkosivu. Viitattu 7.12.2024. <https://www.kela.fi/digituki>

Kela. n.d. Toiminta. Verkkosivu. Viitattu 23.2.2025. <https://www.kela.fi/toiminta>

Kellokumpu, A. 2024. Hikyt. Sosiaalisesti vetäytyneet nuoret yksinäisyyden, työttömyyden ja maskuliinisuuden ristipaineissa. Väitöskirja. Viitattu 13.2.2025. <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/4323af39-78ac-400e-bbc5-5c2434780bfb/content>

- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. 306/2019. Viitattu 23.2.2025. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>
- Londén, P., Palanen, A., Peltosalmi, J., Teittinen, A. & Typpö, L. 2023. Sosiaalibarometri 2023. Kelan palvelut ja sosiaaliturva. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Viitattu 3.1.2025. https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2023/06/Sosiaalibarometri-2023_2_Kelan-palvelut-ja-sosiaaliturva.pdf .
- Mönkkönen, K., Tapani, A. & Kokkonen, T. 2023. Arvoa ja arvottomuutta. Arvokkuuden ja merkityksellisyyden kokemukset hyvän elämän perustana. Helsinki: Gaudeamus Oy
- Mönkkönen, K. 2024. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. 4. painos. Tallinna: Gaudeamus Oy.
- Niva, M. 2017. Kotiinsa kadonneet nuoret – hikikomorit japanilaisessa yhteiskunnassa. Viitattu 16.2.2025 https://www.oulu.fi/Harukaze/niva_2017.html
- Nivala, E. & Ryytänen, S. 2019. Sosiaalipedagogiikka. Kohti inhimillisempää yhteiskuntaa. 4.painos. Helsinki: Gaudeamus
- Nivala, E. & Ryytänen, S. 2024. Sosiaalipedagogiikka. Kohti inhimillistä yhteiskuntaa ja kestävä elämää. E-kirja. Viitattu 7.11.2024. Vaatii käyttöoikeuden (LCP)
- Nonaka, S., Takeda, T. & Sakai, M. (2022). Who are hikikomori? Demographic and clinical features of hikikomori (prolonged social withdrawal): A systematic review. Australian & New Zealand Journal of Psychiatry 56 (12), 1542–1554.
- Nurmi, T. 2025. Tampereläishankkeen Ville Manninen etsii hikikomoreita – Jotkut olleet sulkeutuneita koteihinsa yli 10 vuotta. Tampereläinen. Verkkosivu. Viitattu 22.2.2025. www.tamperelainen.fi/paikalliset/8232185
- Oksanen, J. 2014. Motivointi työvälineenä. 2.painos. e-kirja. Vaatii käyttöoikeuden. (LCP) viitattu 15.12.2024
- Setlementti Tampere. n.d. Verkkoon kadonneet. Verkkosivu. Viitattu 11.12.2024. <https://setlementitampere.fi/osallistu-toimintaamme/verkkoon-kadonneet/> .
- Stea. 2024. Näkymättömät-avustusohjelma. Verkkosivu. Viitattu 11.12.2024. <https://www.stea.fi/avustusten-hakeminen/avustusohjelmat/nakymattomat-avustusohjelma/>
- Suomen perustuslaki. 11.6.1999/731. Viitattu 21.12.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- Särkelä, A. 2011. Välittäminen ammattina. 2.painos. Tampere: Vastapaino.
- Tajan, N. Mental health and social withdrawal in contemporary Japan. Beyond the hikikomori spectrum. Tarvitsee käyttöoikeuden. Viitattu 15.12.2024. <file:///C:/Users/Omistaja/Downloads/9781351260794.pdf>

Takahiro, A., Shigenobu, K. & Alan, R. 2019. Hikikomori: Multidimensional understanding assessment, and future international perspectives. *Psychiatry and Clinccal Neurosciences* 75 (8). (427-440) Viitattu 7.9.2024 <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/pcn.12895>.

Takkunen, L. & Uusitalo-Malmivaara, L. 2017. Komeroituminen äärimmäisen sosiaalisen vetäytymisen muotona. *Oppimisen ja oppimisvaikeuksien erityislehti*. 27 (1), 10–23. Viitattu 13.2.2025. <https://bulletin.nmi.fi/wp-content/uploads/2017/05/takkunen.pdf>

Talentia. 2022. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. 3.painos. Punamusta oy

Tietoarkisto. 2021. Kyselylomakkeen laatiminen. verkkosivu. viitattu 19.2.2025. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/kyselylomake/laatiminen/>

Tilastokeskus. n.d. Kvantitatiivinen tutkimus. Verkkosivu. Viitattu 27.1.2025. https://stat.fi/meta/kas/kvanti_tutkimus.html

Turja, T. 2024. Yksinäisyysbarometri. Tutkimusraportti. Suomen Punainen Risti. 26.01.2024. Viitattu 19.2.2025. https://www.punainenristi.fi/globalassets/13.-uutiset/2024/punaisen-ristin-yksinaisyysbarometri-nuorten-yksinaisyys-on-halyttavalla-tasolla--suomen-punainen-risti-peraankuuluttaa-maaratietaisia-toimia/suomen-punainen-risti_yksinaisyysbarometri_2024_raportti.pdf

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Julkaisu 3/2019. 2.uudistettu painos. Verkkosivu. Viitattu 13.2.2025. https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf

Valaskivi, K. (toim.) & Hoikkala, T. 2006. Vaurauden lapset. Näkökulmia japanilaiseen ja suomalaiseen nykykulttuuriin. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Virrankari, L., Mattila, H., Saikku, P., Sihvonen, E. & Tervola, J. (toim.). 2021. Tutkimuskatsaus Suomen sosiaaliturvan monimutkaisuuteen. Verkkojulkaisu. Viitattu 13.2.2025. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163274/Sosiaaliturvakomitea_2021_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

Hei!

Olemme kaksi sosionomi opiskelijaa Tampereen ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyötä sosiaaliseen vetäytymiseen liittyen. Tarkoituksena on saada tietoa teidän kokemuksistanne, toiveista ja ajatuksistanne. Tutkimuksemme tavoitteena on saada sosiaalisesti vetäytyneiden henkilöiden ääni kuuluviin Kelalle.

Toteutamme tutkimuksemme verkkokyselynä. Toivoisimme mahdollisimman monen osallistuvan kyselyymme. Verkkokyselyyn vastaaminen ei velvoita sinua mihinkään. Kyselyyn vastataan anonyymisesti, eikä vastauksia voi yhdistää yksittäiseen vastaajaan. Vastaaminen vie aikaa noin 10 min verran. Tutkimuksen tuloksia käytetään opinnäytetyössämme sekä verkkoon kadonneet -hankkeen käytössä. Kysely on auki 28.2 asti, jonka jälkeen suljemme kyselyn.

Valmis opinnäytetyö tulee verkkoon kadonneet -hankkeen käyttöön ja julkaistaan internetissä osoitteessa www.theseus.fi

Meihin voi olla yhteydessä, mieleen heränneistä kysymyksistä!

Ystävällisin terveisin

Sanna-Mari Vaunuveräjä

sanna-mari.vaunuveraja@tuni.fi

Hanna Ulvinen

hanna.ulvinen@tuni.fi

Tampereen ammattikorkeakoulu

Sosionomitutkinto

Liite 2. Kysely

Sosiaalisesti vetäytyneiden kokemukset sosiaalisesta vetäytymisestä sekä tuen tarpeesta

1. Kuinka kauan olet kokenut olevasi sosiaalisesti vetäytynyt. *
 - Alle 6 kuukautta
 - 6–12 kuukautta
 - 1–3 vuotta
 - Yli 3 vuotta

2. Mitkä syyt ovat vaikuttaneet eristäytymiseesi? (voit valita useita vaihtoehtoja) *
 - Kiusaaminen
 - Sosiaaliset ongelmat
 - Työttömyys
 - Opintojen keskeyttäminen
 - Perhe- tai parisuhdeongelmat
 - Yhteiskunnallinen paine tai odotukset
 - Taloudelliset vaikeudet
 - Muu

3. Koetko läheistesi ymmärtävän tilannettasi?
 - Kyllä
 - Osittain
 - En
 - Minulla ei ole läheisiä

4. Kuinka koet syrjäytymisen vaikuttaneen hyvinvointiisi?
 - Erittäin kielteisesti
 - Jonkin verran kielteisesti
 - Ei vaikutusta
 - Jonkin verran positiivisesti
 - Erittäin positiivisesti

5. Oletko saanut tukea nykyiseltä palvelujärjestelmältä (esim. Kela, terveyspalvelu, sosiaalityö tai jonkin muu palvelu)
- Kyllä, olen saanut tarvitsemaani tukea
 - Kyllä, mutta tuki ei ole ollut riittävää
 - En ole saanut apua, mutta olen yrittänyt hakea sitä
 - En ole saanut apua
6. Minkä arvosanan antaisit Kelan palveluille
Koen palvelut erittäin huonoksi 0–10 Koen palvelut erittäin hyväksi
7. Jos olet hakenut Kelan tukia, kuinka helppoa tai vaikeaa niiden hakeminen on ollut?
- Erittäin helppoa
 - Melko helppoa
 - En osaa sanoa
 - Melko vaikeaa
 - Erittäin vaikeaa
8. Oletko kokenut haasteita asioidessasi Kelan kanssa? (Voit valita useamman vaihtoehdon)
- Tuen hakemisen vaikeus
 - Pitkät käsittelyajat
 - Ymmärtämättömyys tilanteestani
 - Viestinnän epäselvyys
 - Tarpeeton byrokratia
 - Vaikea tavoitettavuus
 - muu
9. Oletko saanut tarvitsemaasi tukea tai apua Kelan kanssa asioidessasi?
- Kyllä
 - Ei
10. Mistä olet saanut tietoa, mitä tukia sinulla on oikeus Kelasta hakea? (voit valita useamman vaihtoehdon)
- Suoraan Kelasta

- Sosiaalityöntekijältä
- Etsivästä nuorisotyöstä
- Kuntouttava työtoiminta
- Opinto-ohjaaja / koulukuraattori
- Läheiseltä tai kaverilta
- Kukaan ei ole kertonut
- Ohjaamo
- Muu

11. Jos vastasit edelliseen kysymykseen muu. Kertoisitko mikä tämä oli?

12. Mikä on sinulle mieluisin tapa hoitaa asioita Kelan kanssa?

- Soittamalla
- OmaKelan kautta
- Käymällä Kelassa
- Chattirobotti
- Muu

13. Oletko käyttänyt Kelan digituki palvelua

- Kyllä
- Ei
- Mikä se on?

14. Onko jokin tilanne erityisesti joko rapauttanut tai vahvistanut luottamusta esim. Kelaan tai muihin viranomaisiin?

15. Mitä muutoksia toivoisit nykyisiin Kelan palveluihin, jotta ne vastaisivat paremmin tarpeitasi?