

Henna Rinne ja Meri Viitaniemi

TILANNEKATSAUS PORIN
ETSIVÄLLE NUORISOTYÖLLE

Sosiaalialan koulutusohjelma
2012

TILANNEKATSAUS PORIN ETSIVÄLLE NUORISOTYÖLLE

Rinne, Henna ja Viitaniemi, Meri
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Marraskuu 2012
Ohjaaja: Sirén, Anja
Sivumäärä: 56
Liitteitä: 1

Asiasanat: syrjäytyminen, etsivä nuorisotyö, kohtaaminen, vaikuttavuus

Opinnäytetyössä tutkittiin etsivän työn toimintaa käyttäen nuorten näkökulmaa. Tarkoituksena oli selvittää 1) millä tavalla asiakas kokee tulevansa kohdatuksi, 2) onko asiakas saanut tietoa ja apua omiin ongelmiinsa ja 3) millainen on ollut etsivän nuorisotyön vaikutus nuoren elämään hänen omasta näkökulmastaan. Tutkimuksen avulla selvitetään, onko Porin etsivässä työssä kehittämiskohtia ja mitä ne ovat.

Tutkimuksen teoreettisessa osuudessa käsiteltiin nuorten syrjäytymistä, etsivää työtä, kohtaamista ja vaikuttavuutta. Teoreettinen osuus koostui tietokirjallisuuden ja Internet-lähteiden pohjalta. Koska tutkimuksen aihepiireistä on vain vähän tutkittua tietoa, teorialähteiden määrä on melko rajattu.

Aiheeseen päädyttiin, koska Porin etsivän työn työntekijät kokivat tutkimuksen tarpeelliseksi, eli tutkimus tehtiin työelämälähtöisesti. Tutkimuksen tarkoituksena oli tuoda esille nuorten ajatuksia ja mielipiteitä etsivästä työstä. Tutkimus tehtiin selvittämään etsivän työn tarpeellisuutta, hyötyä sekä sen vaikutusta nuorten elämässä. Etsivän työn työntekijöiden halu kehittää toimintaansa vaikutti myös osaltaan aiheen muotoutumiseen. Tarkoituksena olikin tuottaa tutkimustuloksia, joiden pohjalta Porin etsivä työ voi kehittää toimintaansa. Tutkimus tehtiin myös oman ammatillisen kehittymisen vuoksi. Tarkoituksena oli oppia etsivästä työstä sekä siitä miten tutkimus ja opinnäytetyö toteutetaan.

Tutkimus toteutettiin määrällisellä eli kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Tulokset selvitettiin kyselylomakkeella, jossa erilaisten aiheiden ja kysymysten avulla pyrittiin selvittämään nuorten arviota etsivästä työstä. Asiakasjoukkoa tutkittiin otantatutkimuksella. Tutkimusasetelma oli ekstensiivinen ja aineisto oli primaarinen. Aineisto analysoitiin havaintomatriisin avulla. Tuloksia havainnollistettiin tekstin ja tilastografiikan avulla, esimerkiksi ympyrä- ja pylväsdiagrammilla.

Kyselylomakkeella saatiin tietoa asiakkaiden mielipiteistä ja ajatuksista Porin etsivää työtä kohtaan. Tutkimuksen tarkoituksena oli, että saatuja tuloksia voidaan käyttää Porin etsivän työn toiminnan kehittämisessä, myös muut kunnat ja yhteistyötahot mukaan lukien. Tulokset eivät kuitenkaan ole yleistettävissä vastausten vähäisen määrän vuoksi.

PROGRESS REPORT FOR OUTREACH YOUTH WORK OF PORI

Rinne, Henna and Viitaniemi, Meri

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Bachelor of social services

November 2012

Supervisor: Sirén, Anja

Number of pages: 56

Appendices: 1

Keywords: exclusion, outreach youth work, encounter, effectiveness

This study investigates the outreach activities with youth perspective. The intention was to examine 1) the manner in which customers' experience of being encountered, 2) whether the customer received information and assistance from their own problems, and 3) what has been the outreach youth work impact on young people's lives in his own point of view. The study is to determine whether the Pori outreach for development needs and what they are.

In the theoretical part of the thesis were handled exclusion of young people, outreach work, interact and impact. The theoretical part consisted of nonfiction, and Internet-based sources. Because the topics of the research are only limited information available, the theory of sources is rather limited.

Topic was chosen because of Pori outreach staff felt it necessary to study, so research were made about working life. The purpose of the study was to examine the thoughts and opinions of young people in outreach work. The study was conducted to examine the need for outreach, benefits, as well as its impact on young people's lives. Outreach Worker desire to develop its activities also contributed to the formation of the subject. The aim was to produce research results as a basis for the Pori outreach work to build on this. The study was also carried out using professional developments. The purpose was to learn about outreach work, as well as how the research and the final project are carried out.

The study was conducted by a quantitative research method. The results of the questionnaire examined with a variety of issues and questions intended to examine young people's assessment of outreach work. Customers were studied with sampling research. This study was extensive and the material was primary. The material was analyzed by data matrix. The results were illustrated by text and statistical graphics, such as pie and column diagram.

The questionnaire collected information on customers' opinions and ideas of the Pori outreach work. The purpose of the study was that the results obtained can be used in Pori outreach activities in the development, including municipalities and other partners. The results are not generalizable because of the low response rate.

SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO	5
2. NUORTEN SYRJÄYTYMINEN	6
2.1. Syrjäytymisen määrittelytapoja.....	6
2.2. Syrjäytyminen yhteiskunnan näkökulmasta.....	10
3. ETSIVÄ NUORISOTYÖ	12
3.3. Etsivän nuorisotyön vaikuttavuus	19
4. ETSIVÄN NUORISOTYÖN TEKEMINEN	22
4.1. Etsivän työn tekijä - avain työlle.....	22
4.2. Etsivä nuorisotyö käytännössä	24
4.3. Kohderyhmät.....	29
4.4. Tukena etsivän työn tekijälle	30
4.5. Aito kohtaaminen.....	34
5. TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN	38
5.1. Porin etsivä nuorisotyö	38
5.2. Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet	39
5.3.1. Aineiston keruumenetelmä	40
5.3.2. Aineiston analysointi	42
5.4. Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti	42
6. TULOKSET	45
6.1. Kohtaaminen	45
6.2. Vaikuttavuus	47
6.3. Tulevaisuus	48
6.4. Avoin kysymys	48
7. JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	50

1. JOHDANTO

Tarkoituksenamme oli tutkia Porin etsivän työn asiakkaiden mielipiteitä etsivästä työstä ja sen vaikutuksesta heidän elämäänsä. Tutkimme myös, millainen asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen on asiakkaan näkökulmasta. Tutkimuksemme avulla halusimme saada kuuluville asiakkaiden tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden Porin etsivän työn toimintaan. Tavoitteenamme oli saada sellaisia tutkimustuloksia, joiden pohjalta Porin etsivän työn työntekijät voisivat kehittää toimintaansa. Toivoimme myös opinnäytetyön ja sen aiheen kehittävän meitä ammatillisesti.

Päädyimme aiheeseen, koska halusimme tehdä työn, jonka tuloksista voisi olla jollekin hyötyä. Päädyimme kyselemään eri organisaatioilta opinnäytetyön aiheita ja etsivän työn tarjoama aihe kuulosti kiinnostavimmalta ja uskoimme sen olevan erittäin ajankohtainen ja kuitenkin vain vähän tutkittu. Teimme kvantitatiivisen tutkimuksen, koska kvalitatiivisia tutkimuksia oli jo tehty Porin etsivästä työstä ja etsivän työn työntekijät toivoivat yleistettävämpää tietoa toiminnastaan.

Mielestämme aihe oli ajankohtainen, koska nuorten syrjäytyminen on tällä hetkellä hyvinkin paljon pinnalla ja julkisessa keskustelussa. Nuorisolain muutoksen myötä etsivä työ on noussut yhä enemmän esille ja mahdollisesti tämän palvelun tuottaminen yleistyy tulevaisuudessa. Uskoimme, että tutkimuksemme avulla voitaisiin lisätä etsivän työn näkyvyyttä ja kuuluvuutta sekä tuoda esiin sen toiminnan tärkeys ja vaikutuksellisuus. Etsivä työ ei ole vielä vakiinnuttanut itseään muiden palveluntuottajien joukkoon, joten tutkimuksemme avulla sen merkityksellisyyttä muiden palveluiden joukossa voitaisiin vahvistaa.

Teimme määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen, joka sisältää tietoa syrjäytymisestä, etsivästä työstä, kohtaamisesta ja vaikuttavuudesta. Aluksi perehdyimme teoriatietoon. Sen avulla muodostimme itsellemme tutkimuskysymykset, joiden pohjalta loimme kyselylomakkeen Porin etsivän työn asiakkaiden täytettäväksi. Tulosten analysoinnin avulla teimme raportin, jossa pyrimme esittämään nuorten ajatuksia tutkimuskysymyksiemme pohjalta.

2. NUORTEN SYRJÄYTYMINEN

Syrjäytymisen käsite on väljä ja syrjäytyminen voidaankin määritellä monella eri tavalla. Näkökulmia asiaan on runsaasti ja ala-rinnakkaiskäsitteitä sanalle syrjäytyminen on useita, esimerkiksi leimautuminen (Kuula 2000, 34) ja huono-osaisuus. Melinin mukaan syrjäytyneet kohtaavat arjessaan yleensä monia ongelmia ja huono-osaisuus muodostuukin monista tekijöistä, jotka kietoutuvat toisiinsa vahvistaen toinen toisiaan. (Melin 2011, 125-130.) Koska syrjäytymisen määrittely ei ole yksiselitteinen, syrjäytyneiden määrä vaihtelee eri tutkimuksissa riippuen syrjäytymisen määrittelytavasta.

Syrjäytyminen mielletään lähes poikkeuksetta negatiiviseksi, ei-toivotuksi ilmiöksi. Sosiaalipoliittinen tavoite onkin saada syrjäytyneet henkilöt yhteiskunnan reunoiltaan tiiviiseen keskiöön. (Juvonen 2010, 72-73.) Tavoitteena on kehittää syrjäytyneen resursseja niin, että ne vastaisivat yhteiskunnallista kysyntää. Yksilön toiminta osana yhteiskunnan rakenteita määrää lopulta sen, miten hän integroituu yhteiskuntaan tai syrjäytyy siitä. (Ek, Saari, Viinamäki, Sovio & Järvelin 2004, 17-18.)

2.1. Syrjäytymisen määrittelytapoja

Syrjäytyminen on suhdekäsite. Se tarkoittaa, että syrjäytynyt henkilö on aina syrjäytynyt suhteessa johonkin; toisiin ihmisiin, yhteiskuntaan tai sen instituutioihin. (Juvonen 2010, 72.) Syrjäytynyt henkilö jää usein sosiaalisten verkostojen ja areenojen ulkopuolelle (Ek ym. 2004, 17 ; Kuula 2000, 34). Lisäksi hän kokee voimattomuuden ja turvattomuuden tunteita. Nämä estävät häntä etsimästä ja saamasta tukea ympäröivästä yhteisöstä. (Ek ym. 2004, 17.)

Satakunnan TE-keskuksen julkaisun mukaan syrjäytyminen tarkoittaa sitä, että nuori putoaa useamman kuin yhden yhteiskunnan toimintajärjestelmän ulkopuolelle. Julkaisun mukaan työttömyys on suurin syrjäyttävä ja se pystyy yksinäänkin syrjäyttämään nuoren. Syrjäytyminen alkaa usein siinä vaiheessa, kun nuoren pitäisi jatkaa peruskoulutuksesta ammatilliseen koulutukseen. Mikäli nuori jää ilman koulutus-

paikkaa, jää hän ilman ammatillista koulutusta. Tämä johtaa siihen, että kouluttamaton nuori jää mitä todennäköisimmin työttömäksi, sillä työmarkkinoilla ei ole hänelle mitään tarjottavaa. (Kallio 2007, 23.)

Syrjäytyminen on moniulotteista ongelmien kasaantumista. Sillä tarkoitetaan yksilötasolla sosiaalisten ongelmien, kuten koulutukseen, palkkatyöhön, toimeentuloon ja sosiaalisiin suhteisiin liittyvien ongelmien - kasaantumista. (Juvonen 2010, 72; Kuula 2000, 34; Melin 2011, 130; Siljander 1996, 8.) Kelan julkaisun mukaan syrjäytyminen on laajasti ymmärrettyä seurausta yksilölle kasautuvista erityyppisistä hyvinvointipuutteista, jotka liittyvät yksilöiden ja ryhmien yhteiskunnassa toimimiseen ja hyvinvointiin. Tällaisia ovat esimerkiksi yksilön kulttuuriseen, sosiaaliseen ja taloudelliseen pääomaan liittyvät puutteet. Pääomapuutteiden määrä riippuu sekä yksilön omasta toiminnasta että yhteiskunnan rakenteista. Kelan julkaisun mukaan osalla yhteiskunnan väestöstä olisi varaa hankkia hyvinvointiaan kasvattavia hyödykkeitä enemmän kuin niitä on edes tarjolla, toisaalta osalla väestöstä ei ole varaa hankkia edes hyvinvointinsa kannalta välttämättömiä hyödykkeitä. (Ek ym. 2004, 17.)

Syrjäytyminen voidaan nähdä ”ulkoisten rajoitusten aiheuttamana toimintamahdollisuuksien kaventumisena” (Juvonen 2010, 73). Yhteiskunnassa toimivat mekanismit ja menettelytavat sekä yksilön syrjäytymisen ilmenemismuodot, perusteet ja syvyys vaihtelevat maantieteellisesti ja historiallisesti. Aiemmin monissa yhteiskunnissa on ollut sukulaisuuteen perustuneita syrjäyttämismekanismeja, mutta ne ovat kuitenkin korvautuneet markkinatalousyhteiskunnan eriarvoisuutta tuottavilla, lainalaisuuksiin liittyvillä mekanismeilla. Moderneissa yhteiskunnissa eriarvoisuuden aiheuttajana pidetään muun muassa ihmisten koulutustasojen eroja. Myös yhteiskunnan antaman perusturvan ja hyvinvointipalvelujen määrä ja laatu vaikuttavat yksilöiden eriarvoistumiseen (Ek ym. 2004, 17). Yhteiskunnan tukipalvelut eivät kohdistu kaikkiin samalla tavalla, vaan usein heikoimmalle jäävät huono-osaisimmat. Toisaalta yhteiskunnassa harjoitettu sosiaalipolitiikka voi myös katkaista pitkään jatkuneen syrjäytymisen. (Melin 2011, 125.) Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksen mukaan ihmisen syrjäytymiseen tai hänen yhteiskuntaan kiinnittymiseensä vaikuttaa ”hänen toimintansa yhdessä yhteiskunnan rakenteiden toiminnan kanssa” (Ek ym. 2004, 11).

Taloudellisen tilanteen ja hyvinvointipolitiikan lisäksi ihmisten syrjäytymättömyyteen vaikuttaa suurelta osin ihmisen perhe ja lähiyhteisö, eli hänen sosiaalinen pääomansa (Melin 2011, 125). Sosiaalisten verkostojen ulkopuolelle jääminen sekä tunne turvattomuudesta ja voimattomuudesta kuuluvat usein yksilön syrjäytymiseen. Ne käytännössä estävät ihmistä etsimästä ja saamasta tukea ympäröivältä yhteiskunnalta. (Ek ym. 2004, 17.) Sosiaaliset suhteet voivat vaikuttaa ihmisen huono-osaisuuteen myös negatiivisesti, esimerkiksi rikos- ja päihdekuvioissa pyörivistä kavereista voi olla vaikea päästä eroon, jolloin huono-osaisuuden kierre jatkuu (Melin 2011, 76).

Syrjäytymisen voidaan ajatella johtuvan myös yksilön toimintatavoista ja luonteenpiirteistä. Silloin tarkastelun kohteeksi asettuvat henkilön passiivisuus, avuttomuus sekä poikkeavuus, kuten riippuvuudet, rikollinen käyttäytyminen ja psyykkiset ongelmat. (Juvonen 2010, 73.) Granfeltin mukaan rikos- ja päihdekierre on useimmiten osa laaja-alaista syrjäytymistä (Granfelt 2010, 131.) Ihminen voi olla syrjäytynyt myös esimerkiksi sukupuoleen, etniseen taustaan tai uskontoon liittyvien asioiden vuoksi (Juvonen 2010, 73). Esimerkiksi maahanmuuttajilla on suuri riski syrjäytyä yhteiskunnasta.

Tutkimusten mukaan henkilön syrjäytymiseen vaikuttaa myös sosiaalinen perimä. Tämän ajattelutavan mukaan syrjäytyminen on ”sukupolvelta toiselle siirtyvä olosuhteiden, lapsuuden kokemusten ja ympäristön tuottama ketjureaktio, joka vaikuttaa yksilön epäsuotuisaan elämäntilanteeseen”. (Kuula 2000, 34.) Tätä periytyvyyden kehää pyritään katkaisemaan erilaisilla sosiaalipoliittisilla ohjelmilla. Tutkimukset osoittavat, että Suomessa tässä on pääsääntöisesti onnistuttu. Sosiaalinen liikkuvuus ei kuitenkaan onnistu kaikilla, vaan ihminen voi juuttua huono-osaisuuteen, jolloin puhutaan sosiaalisesta sulkeumasta. (Melin 2011, 125.)

Juvosen mukaan etsivän työn osalta syrjäytymiskeskustelussa esille nousee myös kysymys katulapsuuksista ja -nuoruuksista. Kadulla aikaansa viettävät nuoret ja lapset eivät suinkaan kaikki ole syrjäytyneitä. ”Katulapsiksi ja -nuoriksi voidaan määrittellä laiminlyödyt tai kaltoin kohdellut lapset, koulupinnarit, karkulaiset tai rikoksilla ja päihteillä oirehtivat, jengeissä liikkuvat, ”katuun kiinnittyneet” nuoret.” He ovat yleensä irtautuneet lähipiirinsä kontrollista ja siirtyneet kaupungin keskustaan, anonyymille, ei kenenkään maalle. Kadulla nuorten sosiaalinen verkosto muuttuu, kun

hänen suhteensa perheeseen, sukulaisiin ja naapurustoon rapautuvat. Kadulla syrjäytymisvaarassa olevat tai jo syrjäytyneet nuoret kohtaavat toisiaan ja muodostavat yhteisöjä, jotka saattavat olla yhteiskunnassa vallitsevan ja hyväksytyin normaaliuden ulkopuolella. Katusukupolvet vaihtuvat melko tiheästi; nuoret saattavat joko kasvaa ulos katuelämästä tai palvelujärjestelmä korjaa heidät sieltä. Vaikuttaakin siltä, että nuorten katuelämään ja sitä kautta syrjäytymiskehitykseen voidaan vaikuttaa esimerkiksi etsivällä työllä tai viranomaisyhteistyöllä. (Juvonen 2010, 73-74.)

Yksi syrjäytymisen ala-rinnakkaiskäsitteistä on huono-osaisuus, jonka taustalla on Melinin mukaan ihmisten tasa-arvoisia mahdollisuuksia kaventavia tekijöitä, jotka johtuvat yhteiskunnan rakenteista. Tällaisia tekijöitä ovat muun muassa työttömyys, yhteiskunnan taloudellinen tilanne, koulutuksen puute, asuntopula ja terveydenhuollon riittämättömyys. Lisäksi huono-osaisuutta selittävät subjektiiviset tekijät kuten päihdeongelmat, ihmissuhdevaikeudet, koulupudokkuus ja sairaudet. (Melin 2011, 125.)

Usein syrjäytymisprosessiin kuuluu valtakysymys eli yksilön vallan puute. Yksilöllä ei siis ole mahdollista vaikuttaa omiin asioihinsa. Syrjäytynyt henkilö joutuu muiden vallankäytön kohteeksi, jolloin hän joutuu samalla myös kontrollin kohteeksi. Toisaalta kontrolli voidaan myös rinnastaa sosiaaliseen tukeen, jolla nähdään olevan syrjäytymistä ehkäisevä vaikutus. (Kuula 2000, 39.)

Syrjäytymiskeskustelussa käytetään usein myös termiä marginalisaatio. Marginalisoitumisella tarkoitetaan riskitilaa, jolloin elämällä on kaksi suuntaa; joko elämänhallinta tai eksklusio eli yhteiskunnasta syrjäytyminen. (Suutari 2011, 10.) Ihmisillä on tapana samaistua kaltaisiinsa ihmisiin ja samalla erottua erilaisista ihmisistä. Näin muodostuu keskukseen ja marginaaliin kuuluvia ihmisiä ja ryhmiä. (Förnäs 1998, 81.) Marginaalisuus onkin reunalla tai syrjässä olemista, sivullisuutta, joka on aina suhteessa keskuksessa olijoihin (Helne 2002, 7). Koska marginalisaatio on vasta riskitila, siihen ei liity yhtä selkeää ulkoisesti havaittavaa huono-osaisuutta eikä irrallisuutta kuin syrjäytymiseen. (Suutari 2011, 10.)

2.2. Syrjäytyminen yhteiskunnan näkökulmasta

Pekka Myrskylän tutkimuksesta selviää, että Suomessa on noin 50 000 syrjäytynyttä 15-29-vuotiasta nuorta. Heistä noin 30 000 kuuluu niin sanottuun kovaan ytimeen, eli ”heitä ei näy missään tilastoissa, eikä kukaan tarkalleen ottaen tiedä, keitä he ovat, mitä he tekevät ja missä he ovat”. (Myrskylä 2011, 34.) Syrjäytymisen määrittelyn haasteellisuuden vuoksi syrjäytyneiden nuorten lukumäärä vaihtelee ja totuudenmukaista määrää on vaikea arvioida. ”Riippuu sekä yksilön omasta toiminnasta, että yhteiskunnan tarjoamasta perusturvasta ja hyvinvointipalveluista, kasaantuuko hänelle hyvinvointiaan vaarantava määrä ja yhdistelmä hyvinvointipuutteita.” Yhteiskunnan tulisi tarjota ehkäisevää tukea riittävän aikaisessa vaiheessa, jotta ihmisen syrjäytymiskierre ei kerkeäisi alkamaan tai siihen ainakin kerjettäisiin puuttumaan ennen kuin se on pitkällä. Asiantuntijoiden mukaan ennaltaehkäiseminen on tehokkaampaa ja vaatii vähemmän resursseja kuin korjaava työ. (Melin 2011, 125-130.)

Yhteiskunnallisella päätöksenteolla voidaan joko lisätä tasa-arvoisia mahdollisuuksia tai rajoittaa niitä. Talouskriisin nähdään osaltaan kiristäneen yhteiskunnallisen eriarvoisuuden kasvua. Melinin mukaan hallituspolitiikalla on systemaattisesti tuettu hyväosaisia viimeisten 15 vuoden ajan. Samalla kaikkein huono-osaisimmassa asemassa olevien tilanne on heikentynyt suhteessa muuhun kansaan. Huono-osaisten aseman suhteelliseen heikentymiseen on vaikuttanut muun muassa ”sosiaalipoliitiikan valikoivuuden lisääntyminen ja etuuskien tason suhteellinen heikentyminen”. Maassamme on lisätty myös polarisaatiota joko tietoisesti tai tiedostamatta. (Melin 2011, 130.)

Yhteiskunnan näkökulmasta ja poliittisen päätöksenteon avulla syrjäytymistä estetään vaikuttamalla muun muassa työttömyyteen, päihteiden käyttöön, mielenterveysongelmiin, alhaiseen toimeentuloon, asunnottomuuteen, lasten huonoon hoitoon ja maahanmuuttajiin liittyviin ongelmiin (Kainulainen 2010, 289). Myös koulutuksella nähdään Suomessa olevan suuri rooli huono-osaisuuden ehkäisemisessä, sillä kaikilla on tasa-arvoinen mahdollisuus koulutukseen. Muiden maiden poliitikkojen mukaan koulutuspolitiikka pikemminkin vahvistaa eriarvoisuutta kuin vähentää sitä. (Melin 2011, 129-130.) Toisaalta koulutus voi myös Suomessa aiheuttaa yksilön syrjäytymistä, sillä koulunkäyntiin liittyy erilaisia pulmatekijöitä, esimerkiksi koulun kes-

keyttäminen. Koulunkäyntiä pidetään nykyään kriteerinä kunnan kansalaisuuteen, jonka vuoksi kouluttamattomuus saattaa johtaa syrjäytymiskierteeseen. (Kuula 2000, 40.) Myös työttömyys, etenkin nuorten työttömyys heti koulutuksen jälkeen, lisää riskiä syrjäytymiseen (Kuula 2000, 43).

3. ETSIVÄ NUORISOTYÖ

3.1. Etsivän nuorisotyön perusta

Ammatillisen etsivän työn juuret juontavat Suomessa tiensä aina 1960-luvulle saakka. Vaikka vuosien mittaan työn tekeminen sekä tavat ovat muuttuneet ja kehittyneet esimerkiksi toimintaympäristön muutosten vuoksi, työn peruserä on silti pysynyt samana. Lähtökohtina tekemiselle on diakonisen näkökulman lisäksi perushuomaanius. Työn haluttiin olevan ikään kuin protesti nuorten ja marginaaliin joutuneiden puolesta. Etsivälle työlle koettiin olevan tarvetta, koska yhä enenemissä määrin nuoria jäi koko ajan palvelujärjestelmän ulkopuolelle. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 15-16.)

1960-luvulla Suomeen alkoi rantautua paljon laittomia päihteitä, joka oli yksi syy kehittää uudenlainen nuorisotyö. Jo ennestään järjestetty jengityö oli alku etsivälle nuorisotyölle ja aluksi sitä tehtiin lähinnä vain Helsingin kaupungin ja sen seurakunnan järjestämänä yhteistyönä. Konkreettisesti työ oli jengeihin mukaan menemistä, jolloin tuli poistua omista toimistoista ja työpaikoista kadulle. Alussa etsivä työ oli luonteeltaan ennaltaehkäisevää. Tarkoituksena oli saada kontakti nuoriin ja syntyneen kontaktin avulla toivottiin saatavan aikaiseksi jotain, joka parantaisi kohdattujen nuorten elämäntilannetta. Tavoitteena oli esimerkiksi estää siirtyminen miedommista päihteistä vahvempiin päihteisiin, ettei esimerkiksi kaljan juomisesta nuori siirtyisi käyttämään piikitettäviä huumeita. Etsivän työn tekeminen varsinkin sen alkuvuosina oli kuitenkin hyvin kuluttavaa. Sitä tehtiin yksin ja ilman minkäänlaista ammatillista metodia selustana, jolloin sen seurauksena saattoi olla työntekijän loppuun palaminen sekä jopa oma marginalisoituminen asiakkaiden vierellä. Silti tunne etsivän työn tarpeelle kasvoi sen tekemisen ohella. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 16-17.)

1980-luvulla varsinainen etsivä työ alkoi muotoutua. Silloin työkentällä oli nuorten päihdetyö, seurakunnan erityisnuorisotyö, kunnallisen nuorisotyön erikoisnuorisotyö sekä raittiustoimiston nuorisoneuvonta. Käytännön kokemusten kautta työn tekemiseen haettiin ammatillisuutta. Koska etsivältä työltä puuttui taustalta selkeä ammatillinen organisaatio, pitivätkin he asiakkaitaan samaistumisen kohteenaan: ”perheeni

on kadun asukkaat”, sanottiin. Koska työn tekemiselle oli annettu vapaat kädet, se olikin melko rajatonta ja usein vei työntekijöiden elämästä suuren osan aikaa. Viranomaistahot saattoivat ymmärtää työn merkityksen, mutta heillä ei ollut hajuakaan mitä niin sanotusti kentällä tapahtui tai missä siellä. Siksi etsivän työn tekijät saivatkin niukasti tukea muilta tai heille harvoin järjestettiin minkäänlaista työnohjausta. 1980-luvulla alettiin kuitenkin pikkuhiljaa muotoutuvaan etsivään työhön antaa ohjelmallisempaa kouluttautumista, joka koostui A-klinikkasäätiön järjestämistä kenttäpäivistä. Tällöin alettiin myös ymmärtää, ettei etsivää työtä voida tehdä pitkäjänteisesti ilman tukimalleja. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 16-17.)

Vuonna 1969 Norjan Oslossa alettiin kehittää etsivää työtä ja Norjasta tulikin ammatillisen etsivän työn mallimaa, koska siellä sen opettamista alettiin hyvin nopeasti viedä korkeakoulujen tutkimuksen ja opetuksen piiriin. Norjassa haluttiinkin määrätietoisesti kehittää ja resursoida ammatillista etsivää työtä. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 17.)

Kun Norjassa järjestettiin etsivää työtä jo 70 paikkakunnalla, järjesti Stakes vuonna 1987 niin kutsutun opintomatkan suomalaisille, jonka tarkoituksena oli mennä Norjaan hakemaan malleja, miten etsivää työtä voitaisiin kehittää myös Suomessa. Norjasta saatujen etsivän työn mallien avulla kehitettiin samankaltainen etsivä työ Tampereelle, jossa asiakaskunta koostui riskioloissa elävistä nuorista. Siitä muodostuikin moniammatillisen etsivän työn kokeiluhanke, jonka tarkoituksena oli ”kehittää suunnitelmallisesti vaiheistettua moniammatillista kenttätyöskentelyä”. Tämän kokeilun avulla haluttiin testata Norjan malliin järjestettävää etsivää työtä ja sen toimivuutta. Siinä sivussa pyrittiin myös lisäämään täydennyskoulutusta etsivän työn työntekijöille ja pyrittiin löytämään keinoja, jotta etsivä työ saataisiin osaksi ammatillista peruskoulutusta. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 17.)

Toiminta oli pääsääntöisesti etsivien ja asiakkaiden välistä luottamuksellisuutta ja vuorovaikutusta. Työpareina olivat sosiaalialan sekä nuorisotyön ammattilaiset. Työskentely toteutettiin pääsääntöisesti nuorten ehdoilla. Kokeilu Tampereella onnistuikin kaiken kaikkiaan hyvin ja se toimii siellä yhä, tosin hieman tarkennetun tehtävänannon mukaan. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 17-18.)

Merkittäviä muutoksia alkuaikoina tehtyyn etsivään työhön on kuitenkin vuosien aikana tapahtunut. Esimerkiksi työtä tehdään nykyään pareittain, eikä enää yksin. Etsivällä työllä on myös johdon tuki takanaan ja työnohjausta sekä täydennyskoulutuksia on nykyään saatavilla. Työn tekeminen on myös kokenut muutoksia ja sitä tehdäänkin nykyään strukturoidummin eli se on suunnitelmallisempaa, mitä kentällä aiotaan tehdä. Jotta työn tulokset eivät jäisi vain asenteiden sekä tunteiden varaan, on myös dokumentointia kehitetty ja nykyään asioita kirjataan enemmän ylös. Tietojen ylöskirjaaminen auttaa muun muassa asioiden mieleen palauttamista myöhemmin ja tällöin niitä voidaan käyttää avuksi työn kehittämisessä. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 19.)

YK:n ihmisoikeuksien julistuksessa on sanoin kirjattu ajatus yhtäläisestä, universaalista ihmisarvosta (Suomen YK-liitto 2012). Se on myös kirjattu Suomen perustuslakiin. ”Etsivän työn perustana on ihmiskäsitys, jonka mukaan jokaisella ihmisellä on sama, kiistämätön arvo hänen taustastaan, kohtalostaan tai elämäntilanteestaan riippumatta. Jokaista ihmistä tulee kohdella hänen ihmisarvoaan kunnioittaen. Elämäntapa ei määritä ihmisen arvoa. Henkilökohtaiset ongelmat eivät määritä tai vähennä ihmisen arvoa. Jokainen on ihmisarvoinen.” Erityistä etsivässä työssä on juuri se, että kaikki sen toimintatavat ja koko perusta nojaa yllämainittuun ihmiskäsitykseen. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 20.)

Nyt etsivän työn tukena on myös vuonna 2011 voimaan tullut muutos nuorisolaissa, mutta säädös ei silti velvoita kuntia järjestämään etsivää työtä (Jaakkola 2012, 5 ; Opetus- ja kulttuuriministeriön www-sivut 2012). Nuorisolain 7 b § mukaan: ”Etsivän nuorisotyön tehtävänä on tavoittaa tuen tarpeessa oleva nuori ja auttaa hänet sellaisten palvelujen ja muun tuen piiriin, joilla edistetään hänen kasvuaan ja itsenäistymistään sekä pääsyään koulutukseen ja työmarkkinoille. Etsivää nuorisotyötä tehdään ensisijaisesti perustuen nuoren itsensä antamiin tietoihin ja hänen omaan arviointinsa tuen tarpeesta.” (Nuorisolaki 2010/693 7 b §.) Jos kunta päättää järjestää etsivää työtä ja näkee, että sille on tarvetta, se voi hankkia palveluja muilta palveluja tuottavilta yhteisöiltä tai järjestää sitä itsenäisesti tai muiden kuntien kanssa yhdessä. Joka tapauksessa kunta vastaa siitä, että toiminta on nuorisolain mukaista. (Nuorisolaki 2010/693 7 b § ; Opetus- ja kulttuuriministeriön www-sivut 2012.)

Etsivän nuorisotyön tueksi on myös tulossa 1.1.2013 toimeenpantava nuorisotakuu. Nuorisotakuu eli nuorten yhteiskuntatakuu, on tarkoitettu kaikille alle 25-vuotiaille nuorille tai alle 30-vuotiaille vastavalmistuneille ja sen avulla tavoitellaan nuorten työllistymisen edistymistä sekä pyritään ehkäisemään syrjäytymistä. Nuorisotakuun tavoitteena on luoda kaikille nuorille realistinen mahdollisuus jatkokouluttautua tai työllistyä sekä ehkäistä nuorten ajautumista pitkään aktiivittomaan ajanjaksoon elämässään. Nuorisotakuun onnistuminen vaatii kuitenkin viranomaisten, elinkeinoelämän sekä järjestöjen yhteistyötä. Myös nuoret itse tarvitaan mukaan yhteistyön tekemiseen ja heiltä odotetaan aktiivisuutta oman tulevaisuutensa muodostamisessa. (Nuorisotakuun www-sivut, 2012.)

Nuorisotakuun avulla nuorelle tai vastavalmistuneelle tarjotaan kolmen kuukauden sisällä työttömäksi joutumisesta työ-, harjoittelu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikka. Nuorisotakuuseen liittyy myös koulutustakuu, jolloin kaikille peruskoulun päättäneille taataan jatkokoulutuspaikka esimerkiksi lukiosta, ammatillisista oppilaitoksista, oppisopimuksessa, työpajoissa tai kuntoutuksessa. (Nuorisotakuun www-sivut, 2012.)

Nuorisotakuu on tarkoitettu ensinnäkin alle 25-vuotiaille peruskoulunsa päättäneille, joilta odotetaan siirtymistä toisen asteen koulutukseen tai oppisopimuskoulutukseen. Nuorisotakuu koskee myös 25–29-vuotiaita alle vuosi sitten valmistuneita työttömiä. Jos taas alle 30-vuotias on vailla ammatillista tutkintoa, tarjotaan hänelle koulutustaikua, joka täydennetään heille kuuluvalla nuorten aikuisten osaamisohjelmalla. Sen avulla heillä on mahdollisuus suorittaa ammatillinen tutkinto tai joku sen osa. Nuorille, jotka hakeutuvat TE-toimiston asiakkaiksi työttöminä työnhakijoina, tehdään työllistymissuunnitelma, jossa mainitaan toimet (työ-, harjoittelu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikka), joita TE-toimisto tarjoaa työttömälle ennen kuin kolme kuukautta työttömyyttä tulee täyteen. Työllistymissuunnitelman tekevät yhteistyössä TE-toimiston työntekijä sekä kyseinen työtön nuori. (Nuorisotakuun www-sivut, 2012.)

Jos nuorelta puuttuu ammatillisesti suuntautunut tutkinto, tarjotaan nuorelle oman uran selvittämisen tueksi valmennusta, jota on kolmea erilaista: uravalmennusta, työnhakuvalmennusta ja työhönvalmennusta. Tällöin nuoren oman uran löytymistä

tuetaan määräaikaisella työharjoittelulla, jonka nimi muuttuu nuorisotakuun vuoksi työkokeiluksi. Nuoria ei kuitenkaan ohjata työkokeiluun, vaan työllistymistä pyritään tukemaan työnantajalle maksettavalla palkkatuella. (Nuorisotakuun www-sivut, 2012.)

Jos nuorella on taas ammatillisesti suuntautunut tutkinto, nuorisotakuun avulla heidän työnhakuvalmennuksen sekä työhönvalmennuksen resursseja lisätään. Myös näiden nuorten työllistymistä voidaan edistää palkkatuen maksamisella työnantajalle. (Nuorisotakuun www-sivut, 2012.)

3.2. Ihmiskäsitys ja etiikka

”Yksilön syrjäytyminen yhteiskunnasta on laajasti ymmärrettynä seurausta hänelle kasautuvista erityyppisistä hyvinvointipuutteista.” (Ek ym. 2004, 17.). Vaikka muiden mielestä etsivän työn kohteena olevat ihmiset ovat syrjäytyneitä, ongelmaisia ja marginaalissa olevia, ovat he kuitenkin etsivän työn työntekijöille asiakkaita siinä missä muutkin, koska jollain tavalla he ovat tippuneet muiden palveluiden piiristä sekä yhteiskunnasta ulkopuolelle. Etsivälle työlle he ovat myös ihmiskäsitykseltään yhtä arvokkaita, kuin ketä tahansa muukin. Onkin tärkeää, että etsivää työtä tekevät sitoutuvat käsitykseen yhtäläisestä ja kiistämättömästä ihmisarvosta, sillä se johtaa etsivän työn itse etiikkaan. Sen etiikan mukaan jokaisella ihmisellä on yhtäläinen ihmisarvo ja siksi heitä tulee myös kohdella sen mukaisesti. Ihmisarvon kunnioittamisessa turvataan asiakkaan mahdollisuudet ja kunnioitetaan tämän koskemattomuutta sekä turvataan yhtäläiset mahdollisuudet palveluihin siinä missä kenelle tahansa muillekin. Ihmisenä hänen kykyjään tulee huomioida ja antaa mahdollisuus käyttää niitä. Myös arvojen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen tulee toteutua. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 21.)

Etsivässä työssä tulee muistaa, että työn keskuksena on aina asiakas. Se tarkoittaa muun muassa sitä, että asiakas saa itse määrittää niin itsensä kuin suhteensa työntekijään. Vapaaehtoista hänelle on myös etsivän työn kohtaaminen ja palveluiden vastaanottaminen. Asiakkaita ei leimata ja heillä tulee olla vapaus kertoa oma tarinansa. Etsivässä työssä ei myöskään lokeroida tai leimata ketään, vaan siinä halutaan kuulla

ja ymmärtää ihmistä omana itsenään. Etsivä työ tuo mahdollisuuksia niille, joilla niitä ei vielä ole, mutta itsemääräämisoikeutta kunnioitettaessa etsivässä työssä ei pyritä tuputtamaan asiakkaalle sitä ratkaisua, minkä työntekijä, taustaorganisaatio tai yhteiskunta pitäisi tavoiteltavana sekä hyvänä. Työllä yritetään vain vähentää haittoja ja lisätä mahdollisuuksia, motivaatiota ja voimaa, joiden avulla asiakas voisi muuttaa elämänsä suuntaa. Etsivässä työssä ominaista on myös se, että asiakkuutta ei aika-
taulullisesti mitoiteta mihinkään raameihin, vaan asiakkuus kestää niin kauan kuin asiakas sen haluaa kestävän ja heidän välinen suhteensa etenee niin hitaasti kuin asiakas haluaa. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 21-22 ; <http://www.minedu.fi>.)

Etsivässä työssä erottuu kolme ominaispiirrettä, jotka ovat: tarjota palveluita niille, jotka eivät enää ole palveluiden piirissä, työntekijät voivat mennä sinne, missä asiakkaat ovat sekä he tekevät työtänsä asiakkaiden ehdoilla (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 22-24).

Kun ihmiset syrjäytyvät, he eivät enää ole palveluiden piirissä, eivätkä välttämättä saa tietää mistään, mitä erilaisia palveluita heidän kuului saada. Etsivän työn tarkoituksena onkin informoida syrjäytyneitä näistä asioista ja tuottaa palveluita, sekä viedä niitä heidän ulottuvilleen. Tarjotut palvelut ovat vieläpä tarjouksia (ei valmiita paketteja), jotka ovat käytettävissä jokaisen yksilöllisten tarpeiden mukaan. Etsivä työ on ikään kuin palveluohjausta ja se mahdollistaa palveluiden saatavuuden niille, jotka ovat muuten jääneet niiden ulkopuolelle. Etsivä työ vie palveluita asiakkaiden luo, tekee ne tutuksi ja madaltaa näin kynnystä ottaa niitä vastaan. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 22-23.) Myös Jyväskylässä etsivää työtä harjoittava Terhi Tahvanainen kertoo haastattelussaan *Talentia*-lehdelle; ”Meidät on ehkä löydetty myös siksi, että tunnumme epäviralliselta taholta verrattuna vaikkapa työvoimatoimistoon, Kelaan tai asuntotoimistoon. Työskentelemme ikään kuin välimaastossa ja otamme nuoren asiakkaamme tilanteen kokonaisvaltaisesti huomioon.” (Jaakkola 2012, 5.)

Etsivä työ on nimensä mukaisesti etsivää työtä, sillä se asettaa itsensä tarjolle ja hakee itse asiakkaansa menemällä sinne missä asiakkaat ovat. Alkuaikoina pääsääntöisesti etsivää työtä tehtiin kadulla, mutta nykyään asiakkaita voidaan etsiä myös esimerkiksi vankiloista, oppilaitoksista ja Internetistä. Etsivälle työlle on tärkeää mennä sinne missä heidän asiakkaansa ovat, koska nämä eivät itse ilmesty virastoihin ja

toimistoihin hakemaan apua sekä palveluita. Etsivä työ on tehnyt selväksi sen, että vain menemällä asiakkaiden luo, heille voidaan tarjota niitä palveluita, jotka heille kuuluvat. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 23-24.)

Etsivä työ on matalan kynnyksen palvelu, sillä asiakkaalla on hyvin paljon valtaa vaikuttaa asioihin (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 24). Ylipäättänsä etsivää työtä ei tehdä, ellei nuori itse koe tarvitsevansa tukea ja anna itsestään tietoja. (Aaltonen 2011, 42). Asiakas saa päättää missä tavataan ja miten, ja koska tapaaminen tapahtuu asiakkaan maaperällä, kohtaaminen tapahtuu myös asiakkaan ehdoilla. Pääperiaatteeltaan tapaaminen on kohtaamista ja dialogin käymistä. Kun keskustelua käydään avoimesti vuoropuhelemalla, tilanteesta katoaa virallisuus, pakotteet sekä seuraamukset. Yksi etsivän työn valttikorteista onkin se, että työn epävirallisuus ja kontrollifunktion puute mahdollistavat sen, että asiakas ja työntekijä voivat kohdata tasavertaisempina. Etsivässä työssä on tärkeää, että pystytään rakentamaan luotettava suhde asiakkaan ja työntekijän välille. Asiakkaiden tulee saada luottaa siihen, että heitä kunnioitetaan ja valinnoista he saavat päättää itse. Usein asiakkaille onkin tärkeämpää se tunne, miten heidän ulkopuolisuuttaan on vähennetty, miten hänet on kohdattu, kuultu ja ymmärretty, kuin mitä palveluita hänelle on tarjottu. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 24.)

Etsivän työn tavoitteita on kolmenlaisia: asiakkaan tavoitteet, työntekijän tavoitteet sekä yhteiskunnan tavoitteet koskien etsivää työtä. Yhteiskunta järjestää puitteet, minkä avulla etsivää työtä harjoitetaan, mutta koska asiakas on etsivälle työlle se keskeisin asia, on sille silloin tärkeintä pyrkiä auttamaan asiakasta muodostamaan hänen omat tavoitteensa. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 26.)

Etsivä työ pyrkii auttamaan asiakasta tämän omien ratkaisujen tekemisessä ja löytämään ne omat elämäntavoitteet koko ajan pitäen mielessä ajatusta, että ketään ei ole toivoton, eli aina on siis mahdollisuus aloittaa alusta ja että jokainen ihminen on kykenevä oppimaan. Vaikka etsivä työ on luonteeltaan palveluiden tarjoamista, eivät työntekijät kuitenkaan tarjoa valmiita ratkaisuja. Siksi etsivässä työssä kuullaan paljon asiakasta ja hänen toiveitaan, jolloin kentällä asiakkaiden kuuntelemisen ja havaitsemisen avulla voidaan synnyttää myös uusia palveluita. Kyselemällä mitä asiakas itse toivoo ja haluaa, voidaan paremmin tietää, millaisia palveluja asiakkaan ta-

voitteet kaipaavat onnistuakseen. Sen jälkeen tarjotaan vain asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaista apua. Yhdessä asiakkaan kanssa työskenneltäessä yritetään selvittää mitkä muutokset hänen elämässään auttaisivat tätä voimaan paremmin ja millaisia tavoitteita asiakas voisi asettaa, jotta päästäisiin lähemmäs parempaa elämää. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 26-27.)

Etsivän työn tulee olla sekä yhteiskunnan, että asiakkaidensa puolella. Työntekijöillä ja organisaatiolla itsellään on tiettyjä tavoitteita työn suhteen ja asiakkaan tavoitteet lähtevät asiakkaasta itsestään, jossa työntekijä on mukana vain kertomassa muutoksen mahdollisuudesta. Kuitenkin etsivän työn ja sitä rahoittavan tahon tavoitteet ovat lähtökohtaisesti ristiriidassa, koska rahoittava taho tähtää yhteiskunnan rahojen sääntämiseen kun taas etsivä työn tavoitteena on asiakkaittensa elämää häiritsevien haittojen vähentäminen. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 27-28.)

3.3. Etsivän nuorisotyön vaikuttavuus

Vaikuttavuus käsitteelle ei ole vain yhtä selkeää selitystä. Yleisimmin se tarkoittaa sitä, kuinka hyvin esimerkiksi palvelu tai toiminto saavuttaa tavoitteensa. Poliittisella ja hallinnollisella kielellä vaikuttavuus taas esitetään päämäärän luonteisena asiana, kuitenkin viittaamatta niihin asioihin, joita tavoitellaan. (Rajavaara, 2010.) Toisella tavalla määriteltynä vaikuttavuutta voidaan selittää missä määrin suunnitellut toimenpiteet on saatu toteutettua ja tulokset saavutettua (Laatusanasto, 2005). Vaikuttavuutta arvioitaessa Särkelä on kirjassaan sitä mieltä, että olemme yleensä kiinnostuneita ajallisesta vaikuttavuudesta (Särkelä, 2011, 105).

Sosiaalialalla vaikuttavuudessa tärkeää on millaisten prosessien avulla muutos tapahtuu ja missä ajassa. Vähemmän tärkeää on esimerkiksi mikä vaikuttaa mihin, miten, milloin tai millä edellytyksillä (Haverinen, 2012). Sosiaalialalla toiminta voi myös olla vaikuttavaa, vaikka siitä ei olisi vaikuttavuusnäyttöä ja usein sen osoittaminen onkin hyvin vaikeaa, johtuen työn sekä työn kohteen luonteesta (Särkelä 2011, 99). Sosiaalialalla vaikuttavuuden kohteena olevaan ihmiseen ei pystytä vaikuttamaan samoin keinoin kuin esimerkiksi esineisiin syy-seuraus-suhteella, vaan ihmiseen vaikuttaessa puhutaan fyysisistä, psyykkisistä, sosiaalisista sekä kulttuurillisista teki-

jöistä (determinoivat tekijät). Kuitenkin sosiaalialalla vaikuttavuutta pohdittaessa on otettava kantaa sekä pohdittava omaa olettamustamme siitä, millainen tämä kyseessä oleva vaikuttavuuden kohde on, koska käsitys siitä luo aina erilaisia haasteita, sisältöjä sekä tutkimuskohteita. (Särkelä 2011, 101-102.) Kuitenkin työntekijän toiminnan vaikuttavuus sekä asiakkaan toiminnan vaikuttavuus ovat kaksi eri asiaa ja ne on tärkeää erottaa toisistaan, koska vaikka työntekijä loisi minkälaiset toimintaedellytykset tahansa asiakkaalleen, hän ei silti välttämättä mene niiden mukaan. (Särkelä 2011, 107). Kuitenkin vaikuttaminen vaatii aina toimivan subjektin ja sosiaalityössä se tarkoittaa esimerkiksi sosiaalityöntekijää (Satka, Pohjola, Rajavaara 2003, 23). Sosiaalityö ei kuitenkaan pelkästään pyri vaikuttamaan ihmiseen, vaan vaikutuksen kohteena ovat myös yhteiskunnan rakenteet ja niihin vaikuttamalla on pyritty vaikuttamaan kunnallispolitiikkaan. (Satka ym. 2003, 59).

Etsivä työ vaikuttaa suoraan sen asiakkaisiin muun muassa viemällä palveluja tarjolle. Etsivä työ vaikuttaa siis kohderyhmänsä mahdollisuuteen elää arvokasta elämää sekä tavoitella tärkeinä pitämiään asioita. Samalla se myös vaikuttaa palvelujärjestelmiin ja yhteiskuntaan tuomalla esiin sellaisia arvostuksia, arvoja sekä normeja, joita etsivän työn asiakkaat eivät täytä. Tällöin pyritään vaikuttamaan yhteiskunnan sallivuuteen sekä sen avoimuuteen. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 93-94.)

Kun etsivän työn vaikuttavuus koskee asiakasta, kutsutaan sitä primääriksi vaikuttavuudeksi. Asiakaskontakti synnyttää aina jonkin vaikutuksen asiakkaalle ja kun pyritään toimimaan etsivän työn periaatteiden mukaisesti, toivotaan sen vaikutuksen auttavan asiakasta saavuttamaan vahvistumisen, itsenäisyyden itsemääräämisoikeuden sekä koskemattomuuden tilan. Kuitenkaan kaikissa asiakasprosesseissa vaikutukset eivät ole yhtä vahvoja tai edes samansuuntaisia ja siksi määrälliset mittarit eivät riitä mittaamaan sen vaikuttavuutta. Etsivässä työssä pyritään vaikuttamaan myös asiakkaan omaan voimavaraistamiseen, jolloin pyritään vahvistamaan tämän kokemusta hänen mahdollisuuksistaan pärjätä omassa elämässä. Myös koskemattomuuden tukemiseen pyritään vaikuttamaan luomalla itsemääräämisoikeudesta todellinen. Etsivällä työllä halutaan myös antaa asiakkaalle mahdollisuus vahvistaa määritelmää omasta itsestä sekä päätöksenteoistaan. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 94-97.)

Etsivän työn tekijöillä on hyvä mahdollisuus toimia niiden tekijöiden kuvaajana, jotka ehkäisevät sekä lisäävät ulkopuolisuutta. Se voi informoida palvelujärjestelmään puutteista, koska etsivien asiakkaina ajautuvat esimerkiksi juuri ne, jotka kokevat, etteivät saa puheenvuoroa muualla. Kuitenkin etsivä työ kokee vaikuttavuutensa palvelujärjestelmään olevan esteellistä, sillä informaatiopolut sen ympärillä ovat katkonaisia ja palvelujärjestelmä on muutenkin sektoroitunut. He toimivat myös monimutkaisen palveluverkoston tulkkina ja auttavat sellaisia asiakkaita, jotka eivät osaa hyödyntää edes järjestelmämme ”kolmatta porrasta”, jossa tavoitteena olisi vain soittaa ja varata aika. Kuitenkin välillä etsivän työn tekijällä on raskasta toimia palvelujärjestelmämme parissa, koska he yleensä tulevat hyvin toimeen asiakkaidensa kanssa ja sitä ei aina välttämättä katsota hyvällä jossain muussa verkostomme palvelun piirissä. Asiakkaan näkökulmasta etsivä työ vaikuttaa siis palveluverkoston sisälle pääsyyn helpottavasti, mutta jos etsivän työn halutaan vaikuttavan palveluverkostoomme, tulee sen johtoasemassa olevien sekä organisaatioiden olla suunnitelmallisia työnsä suhteen. Johto on myös vastuussa siitä, että työn tuloksia käytetään hyväksi palveluverkoston kehittämisessä. Etsivä työ on kuitenkin yksi palvelu muiden joukossa, joka voi kehittää palveluverkostoa ja sen eteen tulee rakentaa luottamuksellinen sekä yhteistyöhaluinen suhde muihin palveluihin. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 99-101.)

Yhteiskuntamme sekä sen palvelujärjestelmä on laadukas sekä monipuolinen, mutta aina sen palvelut eivät osaa ottaa heikoimpia huomioon. Etsivä työ vaikuttaa yhteiskunnassa päättäjiin, se toimii tulkkina sekä tiedonvälittäjänä sosiaali- ja terveyspalveluiden suuntaan, sekä se pyrkii muuttamaan asenteita sekä ilmapiiriä, jota kohderyhmää kohtaan kohdistetaan. Etsivän työn vaikutus yhteiskuntaa kohtaan riippuu esimerkiksi siitä, missä he saamaansa tietoa käyttävät hyväksi, miten tieto välittyy ja onko siellä ketään, joka veisi tietoa eteenpäin yhteiskunnassa. Jossain tapauksessa etsivän työn tietojen avulla voidaan yhteiskunnassa kehittää vaikka uusi lakikin. Etsivän työn tarkoituksena on myös ”suojella” asiakasta yhteiskunnalliselta diskursiiviselta väkivallalta, sekä leimaavilta näkemyksiltä. Etsivä työ pyrkii vaikuttamaan sellaisten ihmisten yhteiskunnassa näkymiseen ja siihen kuulumiseen, jotka itse kokevat, ettei heitä arvosteta siellä sellaisenaan. (Kaartinen-Koutaniemi 2012,

4. ETSIVÄN NUORISOTYÖN TEKEMINEN

4.1. Etsivän työn tekijä - avain työlle

Etsivää työtä ei ole ilman sitä tekevää työntekijää, joka on siis avain koko työlle. Työ on kuitenkin hyvin vaativaa, koska erilaisten asiakkaiden takia tulee tekijällä olla laajat osaamisvaatimukset. Etsivää työtä tehdäänkin suurimmilta osin työntekijän oman persoonan turvin, sillä se on työntekijän ensisijainen työväline. Kuitenkaan tätä työtä tekemään ei ole vain yhtä oikeaa ihmistyyppiä, vaan etsivän työn tekijöitä saat-
taa tulla monista erilaisista koulutuksista. Kuitenkin ehtona etsivään työhön pääsemi-
seen on se, että omaa riittävän koulutuksen nuorten kanssa tehtävään työhön ja ko-
kemusta tulisikin olla muutaman vuoden verran nuorten parissa tehtävästä työstä ja
plussaa on, että tuntee julkisen sektorin palvelujärjestelmän. Tämä työ vaatii tekijäl-
tään ainakin kykyä sopeutua jatkuvasti muuttuviin tilanteisiin ja intoa tehdä liikkuvaa
sekä itsenäistä työtä. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 35-36.) Myös diplomatian taidot
ovat hyödyksi, kun toimitaan yhteistyöverkostoissa. Tärkeää on, että osaa käsitellä
asiakkaan työntekijälle asettamat koettelemukset. Luovuuttakin tarvitaan sillä työn-
tekijän tulee osata toimia tilanteen mukaan esimerkiksi puskurina, suodattimena ja
kynnysten madaltajana asiakkaansa ja yhteiskunnan välillä. Jotta työntekijän henki-
nen puoli kestää, tulisi tällä olla humaani ihmiskäsitys sekä oma arvomaailma koh-
dillaan, sillä välistä voi olla raskasta kohdata asiakkaita, jotka ovat syrjäytyneet yh-
teiskunnasta ja miettiä miksi yhteiskunta välillä toimii näin. Myös työmoraali, työn
rajaaminen sekä ammatillisuus tulee olla kohdillaan. (Kaartinen-Koutaniemi 2012,
36.) Elina Nenosen tekemässä raportissa tuloksista kuitenkin ilmeni etsivän työn te-
kijälle myös kaksi erilaista ja uutta roolia, joissa ”ET- työntekijä näyttäytyi sekä *asi-
antuntijana* että *vanhemman roolia* paikkaavana. *Asiantuntijuus* ilmentyi yhteyden-
otoissa muihin toimijoihin ja tietoisuuteen nuoren tilanteesta. *Vanhemmuus* näkyi
nuoren arjesta huolehtimisena ja jonkin asteisena hoivana tarkastus ja muistutus soit-
tojen ja viestien kautta.” (Nenonen 2011, 33.)

Itse etsivään työhön ei ole omaa koulutusta, vaan vaatimuksena on että työntekijällä
on esimerkiksi nuorisotyöntekijän, sosiaalityöntekijän, yhteisöpedagogin, erityisopet-
tajan, erityissairaanhoidajan, psykologin tai jonkin muun vastaavan alan koulutus.

Etsivän työn kenttä on kuitenkin hyvin laaja ja monipuolinen, siksi kaikenlaiset ja toisistaan poikkeavat perus- ja täydennyskoulutukset ovat tarpeen, koska niissä karttuu erityisosaaminen, mitä varsinkin tässä työssä tarvitaan. Suurimman kehittymisen takana tässä työssä on kuitenkin kollegoilta oppiminen. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 37.) Nuorisolain mukaan etsivää nuorisotyötä tekevän tulee olla kunnan viranhaltija tai kuntaan työsopimussuhteessa oleva henkilö, jolla on myös riittävästi koulutusta sekä kokemusta nuorten kanssa työskentelystä. (Nuorisolaki 2010/693 7 b §).

Oleennaista etsivässä työssä on kohdekentän tuntemus ja siksi tähän työhön edellytetään hyvin paljon työkokemusta, varsinkin erityistä kokemusta nuorten kanssa toimimisesta, heidän ohjaamisestaan sekä nuorisokulttuurissa työskentelystä. Etsivän työn tekijän on hyvä tietää oman kuntansa nuorille järjestettävistä palveluista, sosiaalietuuksista, lainsäädännöstä sekä palvelujärjestelmästä. Varsinainen ammattitaito näkyy asiakkaan kohtaamisessa ja työntekijälle onkin tärkeää osata ymmärtää asiakaskuntansa argumentointitapaa sekä kielenkäyttöä. Nämä taidot karttuvat juuri työkokemuksen avulla. Etsivää työtä tehdessä on hyvä osata paljon käytännön taitoja, kuten esiintymistä, puhelimessa kommunikoidusta sekä kontaktin ottamista. Työkokemus on tässä työssä tärkeää myös siksi, että asiakkaat ovat yleensä hyvin moniongelmaisia ja tarvitsevat paljon eri palveluita, jolloin etsivän työn tekijä voi joutua hyvinkin haastaviin tilanteisiin. Kuitenkin työkokemus voi suojata uupumiselta ja se voi antaa laajemmat toimintaedellytykset. Kokemusta tarvitaan, kun pyritään arvioimaan omaa työskentelyä ja silloin työntekijä voi paremmin luottaa saavutuksiinsa ja siihen, että tekee työtä jolla on merkitys sekä mikä on merkittävää asiakkaan kohtaamisessa. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 38-39.)

Kun on kyse käytännönläheisestä työstä, kuten etsivä työ, on persoonalla tällöin suuri merkitys. On huomattu, että tätä työtä tekevillä ihmisillä on usein samoja persoonanpiirteitä ja yksi niistä on ulospäin suuntautuneisuus. On tärkeää osata jutella erilaisien ihmisten kanssa sekä uskaltauduttava asettumaan esille. Etsivän työn tekijän tulee olla rohkea heittäytymään erilaisiin tilanteisiin ja unohtaa tietotaito sopivan paikan tullen. Myös itsetunnon, minäkuvan sekä elämäkatsomuksen tulee olla kunnossa, sillä tässä työssä saattavat asiakkaat ja viranomaisetkin kohdella tekijää välillä hyvin huonosti ja silloin ei ole oikea aika lannistua ja antaa itsetunnon pettää. Etsivän työn tekijän on hyvä olla kontaktinoton ammattilainen, mutta muistaa kuitenkin tietyt ra-

jat, jotka rajoittavat kontaktin ammattimaisiin mittasuhteisiin, eikä siitä tule asiakkaalle väärää kuvaa. Aitous ja vilpittömyys ovat etsivän työn tekijän persoonan ominaispiirteitä. Tärkeää myös on, että työntekijän oma elämä on tasapainossa. Reflektointitaito ja tuen antaminen takaavat myös sen, että työntekijä osaa antaa turvallisen aikuiskokemuksen nuorelle. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 39-40.) Ajattelemme, että olemme kuin turvasatama, taho, josta avun saa nopeasti” kertoo Terhi Tahvanainen (Jaakkola H. 2012, 5). Vanhimmat asiakkaat voivat kuitenkin olla 29-vuotiaitakin, joiden ongelmien ja kysymysten takia työntekijän olisi hyvä olla vanhempi kuin asiakkaansa (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 40). Juha Pihlajankin kirjassa nimeltä ”ne ei ainakaan laula mitään eteenpäin” puhutaan myös persoonan käyttämisestä työssä ja siellä korostetaan ihmissuhde- ja auttamistyössä olevien ammattilaisten sanoneen sen käytön antavan: ”kykyä olla oma itsensä” (Pihlaja 1997, 142).

Etsivää työtä tekevät myös vapaaehtoiset työntekijät. He toimivat rinnalla ja tukena varsinaisille työntekijöille, sekä toimivat tiedonjakajina tukihenkilöinä tietyille kohderyhmille, joita ei esimerkiksi varsinainen etsivän työn tekijä itse saa tavoitettua. Kuitenkin vastuu työn tekemisestä ja laadusta on varsinaisella työntekijällä. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 47-48.)

Vapaaehtoiselle tämä työ on yhtä vaativaa ja jopa vaativampaakin kuin varsinaiselle työntekijälle, esimerkiksi koulutuksen ja työkokemuksen puuttumisen vuoksi. Vapaaehtoisen tulee saada tukea työnsä tekemisessä ja olla osa prosesseja, mutta heille ei olla kuitenkaan velvollisia luovuttamaan tietoja asiakkaista. Suomessa vapaaehtoisia etsivän työn tekijöitä toimii esimerkiksi seurakuntien erikoisnuorisotyön Saapas-toiminnassa sekä A-klinikkasäätiön Vinkissä. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 47-48.)

4.2. Etsivä nuorisotyö käytännössä

Lähtökohtana etsivässä työssä on kunnioittaa ja suojata asiakasta. Etsivän työn tekemisessä voi myös turvautua tiettyihin pysyviin puitteisiin, kuten organisaatio, kohderyhmä ja tekijän persoona, jotka auttavat työn tekemisessä. On kuitenkin muistettava, että suuri osa tätä työtä on vuorovaikuttaminen asiakkaiden kanssa ja asiakaskohtaukset voivat yleensä olla yllätyksellisiä, eikä niihin voi ennalta varautua täysin. Pro-

sesseja on lähes yhtä monta erilaista, kuin on asiakkaitakin, mutta silti etsivässä työssä voidaan hahmottaa viisi samankaltaista vaihetta, jotka käydään läpi kaikkien asiakkaiden kanssa. Vaiheet ovat asiakkaan etsiminen, kontaktin luominen, työskentely, välittäminen palveluiden piiriin sekä kontaktin lopetus. Lisäksi etsivän työn tekijän tulee havainnoida ympäristöään ja tehdä siitä muistiinpanoja. Etsivän työn jatkumiseksi olennaista on, että löydetty asiakas haluaa aloittaa kontaktin työntekijän kanssa. Työntekijän onkin tärkeää huomata tämä signaali kontaktista, koska se voi tulla vaikka kahden vuoden päästä ensi kohtaamisen jälkeen. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 67-68.)

Etsivän työn tekemisessä tavoitteena on huomata asiakkaan elämän riskit ja pyrkiä vähentämään tai lieventämään niitä, muistaen kuitenkin antaa asiakkaan itse päättää, minkä polun hän valitsee (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 68-69). Etsivän työn ohjaaja Terhi Tahvanainen sanookin haastattelussa *Talentia*-lehdelle työstään, että ”Työtämme kuvaavat hyvin sanat kokonaisvaltainen, aito kohtaaminen ja ehkäisevä. Tehdävämme on etsiä asiakkaiden kanssa mielekkäitä jatkopolkuja, jotka vievät elämässä eteenpäin.” (Jaakkola H. 2012, 5.) Tätä työtä tehdessä on silti jatkuvasti muistettava että ulkoisesti asetetut tavoitteet eivät välttämättä aina toteudu. Työn tuloksia ei siis voi arvioida ennalta, vaan niitä voidaan vain etsiä yhdessä. Etsivän työn tekijän on tärkeää myös muistaa tehdä työtään ammatillisen osaamisen puitteissa, sekä antaa kuva asiakkaalle siitä, että maailmassa on myös luotettavia ihmisiä ja apua voi saada. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 68-69.)

Etsivän työn asiakasprosessissa nousee esiin yllä mainitut viisi vaihetta; kontakti, motivointi, työskentely, välittäminen sekä lopetus. Kuitenkaan näissä vaiheissa ei välttämättä kuljeta järjestyksessä yhdestä toiseen jo etsivän työn etiikastakin johtuen, vaan eri osat saattavat mennä limittäin tai toistensa päälle, kenties takaperinkin. Joka tapauksessa vaiheista toiseen kuljetaan asiakkaan ehtojen ja tarpeiden mukaan. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 69.)

Kontakti on se, jonka puitteissa koko etsivä työ tapahtuu. Kontakti syntyy, kun työntekijä antaa siihen mahdollisuuden ja asiakas tarttuu tähän mahdollisuuteen. Siksi kontaktin syntymisessä tärkeää onkin, että työntekijä on tarpeeksi useasti näkyvillä ja saatavilla, vaikka kaupungilla henkilökortti kaulassa. Kuitenkaan työntekijä ei voi

vain passiivisesti oleskella kadulla, vaan taito saada asiakkaita onkin siinä, että osaa tuoda itsensä oikealla tavalla esille. Tämä taito syntyy oman persoonan sekä ammatillisuuden yhdistelmästä. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 74-75.) Kontaktin voi saada esimerkiksi ”puheluilla, tekstiviesteillä, yhteydenotoilla omaisiin, yhteydenotoilla muihin viranomaisiin, hakemalla nuorta kotoa, lähettämällä sähköpostia tai laittamalla viestiä facebookiin ja kysymällä nuorten kavereilta ja ystäviltä” (Nenonen 2011, 32). Jos etsivän työn tekijä löytää kontakteja verkostojen kautta, voi hän tällöin ottaa asiakkaaseen yhteyttä ilman tämän omaa pyyntöä. Silloin on tärkeää kuitenkin muistaa, että asiakkaan ei tarvitse silloinkaan ottaa kontaktia vastaan ja vain asiakas saa päättää syntyykö sitä. Jos kontaktia ei synny, tulee kuitenkin muistuttaa ihmistä siitä, että sen aloittamiseen löytyy aina mahdollisuus. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 76.)

Kun kontakti syntyy, se kehittyy ja mahdollisesti syvenee koko asiakkuuden ajan. Kontaktin syvenemiseen vaikuttaa esimerkiksi luottamuksen kasvaminen työntekijään, joka onkin koko hyvän kontaktin perusta. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 77-78 ; Nuorisotakuun www-sivut, 2012.) Tärkeää on muistaa, että kontakti asiakkaan ja työntekijän välillä on aina henkilökohtainen sekä luottamuksellinen. Kontaktin pituus ja syvyys riippuu aina asiakkaasta ja hänen tilanteestaan. Joskus kontakti saattaa pysähtyä, mutta siltikin ovet pyritään pitämään auki asiakkaalle, eikä asiakasta ikinä uhata kontaktin katkaisemisella. Joskus kontakti voidaan siirtää toiselle työntekijälle, jos se on asiakkaan kannalta järkevää ja se sopii hänelle. Kuitenkin työntekijän on aina muistettava, ettei haali itselleen liikaa kontakteja, jotta työ ei kuormittaisi liikaa. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 77-78.)

Tässä työssä on tärkeää pitää kiinni vaitiolovelvollisuudesta, jotta luottamuksellisuus pysyy (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 78). Etsivä nuorisotyö tarvitsee nuoren suostumuksen hänen tietojensa luovuttamiseen, jollei nuorisolaissa tai muualla toisin säädetä (Nuorisolaki 2010/693 7 c §). Etsivän työn tekijät eivät siis saa luovuttaa asiakkaiden nimiä ja tietoja kenellekään muulle, ellei ilmiantovelvollisuus poliisille tai ilmoitusvelvollisuus lastensuojeluun täyty. Tiedot tulee hävittää huolella, kun asiakkuus päättyy. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 79 ; Nuorisolaki 2010/693 7 d §.)

Etsivässä työssä yhtenä tavoitteena on tukea asiakkaita tavoittamaan niitä asioita, joita he kokevat elämässään tärkeiksi. Silloin työn prosessiin olennaisesti kuuluu

motivoida asiakasta hahmottamaan sekä määrittelemään nämä kyseiset toiveet ja kun asiakas tekee sen itse, toiveista tulee ehyempiä. Nuorisolain mukaisessa etsivässä työssä motivointi on keskeisessä asemassa ja sen avulla halutaan, että nuori alkaa muovata unelmia itselleen ja siihen välineinä toimivat keskustelu ja kohtaamiset. Motivoimisen avaimena toimii kuunteleva vuorovaikutus ja kun asiakkaalle syntyy toiveita tai tavoitteita tulevaisuudelle, niihin pyritään yhdessä löytämään käytännön mahdollisuuksia ja edellytyksiä, jotta ne toteutuisivat. Motivoiminen jatkuu koko asiakkuuden ajan ja se saattaa olla esimerkiksi kehumista ihan pienissäkin saavutuksissa. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 79-80.)

Kun asiakkuus ja kontakti ovat syntyneet, ruvetaan yhdessä työskentelemään asiakkaan elämänhallinnan kohentumisen puolesta (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 81). Pääsääntöisesti pyritään vähentämään asiakkaan elämää haittaavia seikkoja, mutta ongelmia voidaan pyrkiä myös korjaamaan tai etsimään niihin ratkaisuja (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 81-82 ; Nuorisotakuun www-sivut, 2012). Kuitenkin on hyvä muistaa, että vaikka jonkun asiakkaan elämässä voi ongelmana olla esimerkiksi päihitteet, ei hän välttämättä silti halua luopua niistä eikä kaikkia ongelmia voi ratkaista heti. Ajatuksena on saavuttaa mielekäs elämä. Työskentely voi alkuun lähteä liikkeelle alkukartoituksesta ja käytännön toimissa ruvetaan puhumaan unelmista sekä luodaan mielikuva niiden toteuttamisesta, jonka jälkeen ruvetaan yhdessä etsimään välineitä matkalle niitä kohti. Etsivässä työssä käytetäänkin kuntouttavaa työtettä, jolloin työntekijä on tukena ja yhdessä pyritään etsimään ratkaisuja. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 81-82.) ”Etsivän työn keskeinen idea on siinä, että kuljemme ihan konkreettisesti rinnalla” (Jaakkola 2012, 5). Tärkeää on, että asiakas itse tekee mahdollisuuksiensa mukaan, eikä työntekijä tee asiakkaan puolesta. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 82).

Tapaamisia tulee olla riittävän usein, riittävän pitkään ja niin lyhyitä tai niin pitkiä kuin asiakas tarvitsee. Joskus työtä voidaan tehdä myös pienryhmissä, avointen ovien periaatteella tai yhteistyöverkostoissa. Kun kontakti pitenee, voi työntekijä toimia asiakkaalle myös tulkkina, tukihenkilönä sekä asioiden ajajana, jolloin virastoissa käymiset ja papereiden täyttämiset hoidetaan yhdessä. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 83.) Etsivän työn ohjaaja Terhi Tahvanainen sanookin haastattelussaan Talentia-lehdelle ” Olemme asiointi ”tulkkeja”, autamme byrokratian rattaissa, neuvomme

ihan pienissäkin asioissa” (Jaakkola 2012, 5). Työn tuloksia ei voi kuitenkaan ikinä ennakoida etukäteen ja välttämättä kaikkea sovittua ei saavuteta tai vain osa siitä toteutuu. Laatu on asiakkaiden kohtaamisessa tärkeintä sekä se, että asiakas ymmärtää olevansa oman elämänsä subjekti ja se on itsestä kiinni, mitä hän voi saavuttaa. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 83.)

Kontaktin, motivoinnin ja työskentelyn tavoitteena on, että asiakas löytäisi palvelut ja haluaisi kiinnittyä niihin. Etsivä työ ei kuitenkaan tuota kaikkia niitä palveluita, joita asiakkaat tarvitsevat ja siksi se toimiikin välittäjänä palveluiden ja asiakkaiden välillä. Asiakas voi tulla hakemaan palveluita etsivästä työstä pelkällä nimimerkillä sekä syntymäajalla eli anonyymisti. Asiakkaan toiveet kuullaan, häntä neuvotaan ja hänelle tarjotaan palveluita tai apua josta voi hänelle olla hyötyä. Joskus etsivässä työssä voidaan myös toimia niin sanotusti tulkkina, jolloin käännetään informaatiota asiakkaalle helpommin ymmärrettäväksi. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 84.)

Jos asiakkaan tavoitteena on esimerkiksi kouluun pääseminen, tekee se välittämisestä työskentelyn olennaisen vaiheen ja tällöin etsivä työ varsinaisesti pyrkii välittämään nuorta eteenpäin palveluverkostossa. Toisaalta jos asiakas jossain vaiheessa päättää, ettei otakaan palvelua vastaan, se on vain hyväksyttävä. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 84-85.) Nuorella ei kuitenkaan ole velvollisuutta vastaanottaa etsivän työn palveluita tai tukea, eli heille ei koidu sanktiota siitä, jos tämä ei otakaan välitettyä palvelua vastaan. Näin voi käydä esimerkiksi työmarkkinatuen saamisen kanssa, jos nuori ei osallistu yhteishakuihin. (Aaltonen 2011, 43-44.) Etsivässä työssä välittäminen on myös asiakkaan tietojen välittämistä esimerkiksi toiselle paikkakunnalle, mutta sitä tapahtuu vain jos asiakas siihen itse antaa luvan (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 85 ; Nuorisolaki 2010/693 7 c §).

Etsivässä työssä asiakkuuden ei kuulu loppua nopeasti vaan asiakkaan ehdoilla hitaasti sekä varovaisesti ja joskus se ei lopu ollenkaan. Jos asiakas välitetään jonkun toisen palvelun piiriin, asiakkuus loppuu asteittaisesti sen mukaan, miten tämä kiinnittyy siihen toiseen paikkaan. Kiinnittymistä seurataan tietty aika ja sen jälkeen asiakkuus loppuu. Joskus myös asiakkuus päättyy huomaamattomasti, kun asiakas alkaa saavuttaa tavoitteitaan. Asiakkuuden päättymiseen vaikuttaa myös yksinkertaisesti se, jos asiakas ei enää tarvitse etsivän työn tarjoamaa tukea. Välillä etsivässä työssä

tulee eteen myös tilanteita, jossa asiakkuuden joskus lopettanut saattaa tulla uudestaan asiakkaaksi ja tällöin asiakkuus lähtee käyntiin taas uudelleen. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 85-86.)

Tähän työhön tekijäänsä parhaiten opettaa työn tekeminen. Toimintaympäristöt muuttuvat jatkuvasti ja siksi työntekijän tulee tarkastella työtään, menetelmiään ja toimintatapojaan jatkuvasti kriittisesti ja muokata niitä muutosten mukaan. Työssä oppiminen etsivässä työssä merkitsee uuden oppimista, vanhojen käsitysten arvioimista sekä niiden mahdollista uudelleenjäsentämistä, jos työ kentällä sitä vaatii. Lisäkouluttautumisesta on aina hyötyä sekä mahdollisten uusien teoreettisten mallien ja menetelmien soveltamisesta käytännössä. Tätä työtä ei voi tehdä, jos ei ole valmis jatkuvasti oppimaan uutta sekä muuttamaan toimintatapojaan. Tässä työssä on mahdollisuus myös oppia vanhemmalta työntekijältä, koska työtä tehdään pareittain. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 40-41.)

4.3. Kohderyhmät

Alkujaan etsivä työ organisoitui niin, että lähdettiin kentälle etsimään kohderyhmiä ja havainnoitiin heidän tarpeitaan. Nykyään etsivän työn kehittyessä myös organisointi sekä suunnittelu ovat kehittyneet, mutta yhä kohderyhmällä on ensisijainen paikka työn määrittäjänä. Lavean kohderyhmän tiukka rajaaminen ei ole mahdollista ja yleensä kohderyhmä onkin melko kirjavaa sakkia, esimerkiksi lievästi oireilevista aina vaikeasti päihdeongelmaisiiin ja syrjäytyneisiin saakka. Etsivällä työllä ei olekaan siis mitään tiettyä kohderyhmää, vaan siihen voi kuulua esimerkiksi nuoret tai aikuiset, opiskelijat tai työttömät, vangit tai syrjäytymisuhassa olevat. Kohderyhmiä määritelläänkin palveluiden mukaan ja etsivästä työstä hyötyvät juuri ne, jotka eivät kuulu palveluiden tarjonnan ja käytön piiriin. Tällöin asiakkaat ovat siis yhteiskunnan normaalin toimintatilan ulkopuolella ja se rajoittaa tämän oikeutta saada niitä palveluita, jotka hänelle kuuluisivat. Kohderyhmäläisiä määritellään mieluummin ulkopuolisuuden kautta, eikä tarkemmin esimerkiksi rajaamalla heitä narkomaaneiksi tai ongelmanuoriksi, koska muutoin nämä määritelmät muuttuvat itse syrjäytymisen välineiksi. Heidän tulee saada luoda kuva itsestä itse. Etsivän työn pyrkiikin tukemaan ja kuuntelemaan yksittäisiä asiakkaita, mutta myös samalla poistamaan ja erit-

telemään koko kohderyhmää ulkopuoliseksi tekeviä tekijöitä. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 57-58.)

Etsivässä nuorisotyössä nuoret asiakkaat eroavat toisistaan hyvinkin paljon ja tarvitsevat apua moniin erilaisiin tilanteisiin elämässään. Tuentarpeen perusteella nuoret voidaan jakaa kolmeen erilaiseen ryhmään: ”nuoret, jotka eivät osaa hakea tarvitsemaansa tukea itse, suurta tukea selviytymisessään tarvitsevat sekä pitkään syrjäytyneet moniongelmaiset, joita tukitoimet ja palvelut eivät ole tavoittaneet.” Kuitenkin suurimmalla osalla on yksi sama piirre; päihdeongelma, ja osa nuorista on sellaisia, joita mikään muu palveluverkosto ei osaa tai halua auttaa. Yleinen määritelmä näille nuorille on ”tuen tarpeessa olevat nuoret”, mutta tiimeissä pyritään selvittämään tarkemmin, millaisia nuoria kulloinkin on asiakkaiksi tulossa ja heidän yksittäisiä toiveita pyritään ottamaan huomioon. Kohderyhmän kanssa voidaan tehdä työtä esimerkiksi baareissa, verkossa, Facebookissa tai oppilaitoksissa. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 59-60.) Osa nuorista hakeutuu asiakkaaksi itse, kaverin avulla tai vanhempien lähettämänä (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 59-60 ; Nuorisotakuun www-sivut, 2012). Vuonna 2009 opetus ja kulttuuriministeriön teettämässä kyselyssä selvisi, että etsivältä työltä eniten nuoren tavoittamisessa apua pyysivät toisen asteen ammattioppilaitokset sekä sosiaalitoimi. Kuitenkin nuori itse saa joka tapauksessa päätätä, alkaako asiakkuus vai ei, koska se päättyy ja jatkuuko se joskus. Asiakkaaksi saatetaan tulla myös lain puitteissa, putoamisuhan takia, tuentarpeen tai keskustelumahdollisuuden takia. (Aaltonen 2011, 42-43.)

4.4. Tukena etsivän työn tekijälle

Jotta etsivä työ voi olla ammatillista, tulee sillä aina olla jokin organisaatio tukena. Esimerkiksi oppilaitokset, nuorisojärjestö ja seurakunnat voivat järjestää etsivää työtä, mutta eri organisaatioilla on työn suhteen eri toiminnan tarkoitus ja päämäärä. Etsivän työn taustalla oleva organisaatio saattaa myös hyötyä tämän työn tekemisestä suhteessa niiden omiin tavoitteisiin. Esimerkiksi seurakunta etsivän työn taustaorganisaationa voi samalla saada kyseiset nuoret osallistumaan johonkin muuhunkin seurakunnan järjestämään toimintaan. Organisaation tarkoitus on myös antaa työlle puitteet, resurssit, ohjaus sekä tuki. Sen tehtävänä on myös laatia rakenne etsivälle

työlle ja seurata, että sitä noudatetaan. Organisaatio myös huolehtii käytännön työn ohjeistamisesta, sekä työn aloituksen, työvaiheen ja purun järjestämisestä vaatimusten vastaisesti. Tärkeää myös on, että omasta työstä vastaava organisaatio on tukena ja turvana omalle työntekijälle sekä mahdollistaa työrauhan kentällä. Organisaatiot etsivän työn takana toimivat myös voimavarana, sillä niille ennestään kerääntyneet tiedot ja verkostot saattavat olla avuksi etsivän työn tekijöille. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 42-43.)

Etsivä työ saa tukea myös sitä johtavilta tahoilta. Niiden tehtävänä on pitää huolta työn tekemisen käytännön puitteista sekä tämän työn tekemiseen liittyvistä edellytyksistä, joita ovat muun muassa työn ohjaaminen ja ohjeistaminen. Vaikka etsivässä työssä esimiehelle ja johtamisesta vastaaville kuuluvat samat velvollisuudet kuin muidenkin työn johtoasemassa oleville, asettaa etsivä työ kuitenkin muutamia erikoisvaatimuksia. Johdosta vastaavalta edellytetäänkin muun muassa: ”työn rakenteiden merkityksen ymmärtämistä, joustavuuden välttämättömyyden ymmärtämistä, kykyä perustella ja selittää työtä ulospäin yhteistyöverkostoissa.” Esimiehen tulee ymmärtää, ettei hän voi odottaa tuloksien olevan määrällisiä vaan enemmänkin laadullisia ja siksi tärkeämpää onkin millaisia kontakteja on syntynyt, kuin että kuinka moni asiakkaista on aloittanut esimerkiksi koulun tai työn. Johtoasemassa oleva auttaa työntekijöitä kehittymisessä ja ottaa huomioon heidän kokemuksensa sekä näkökulmansa. Johtamisessa tärkeää on myös kiinnittää huomiota työntekijöiden jaksamiseen sekä työkykyyn. Johtajan tehtäviin kuuluu myös huolehtia tiimipalaverien, työnohjauksen sekä kehityskeskustelujen saatavuudesta. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 43-44.)

Etsivässä työssä tuen saaminen on taattu siinä suhteessa, että tätä työtä tehdään työparien ja tiimin kanssa. Kun työskennellään työparin kanssa, antaa se mahdollisuuden saada ja antaa palautetta toiselle, kirjata kohdattu rekisteriin, purkaa tapahtumia, jakaa kokemuksia sekä analysoida havaittua asiaa, jotka kaikki auttavat jaksamaan työssä. Pareilla tuleekin olla samanlainen työskentelyn menetelmäpohja, jotta he voivat täydentää sekä tukea toisiaan. Työpareilla on tukenaan myös tiimi, jolle yhtäläisesti voi purkaa kokemuksiaan tai ajatuksiaan. Se antaa myös mahdollisuuden etsiä ratkaisuja ongelmiin useamman työntekijän kanssa ja siinä samalla saattaa syntyä uusia ideoita esimerkiksi kehittää kyseistä työtä. Viikkokokoukset ja kehittämispäi-

vät ovat myös mahdollisuuksia jakaa työasioita, kehittää sekä purkaa paineita. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 45.)

Etsivässä työssä tukea saa myös reflektovasta työotteesta, joka tarkoittaa sitä, että työntekijät jakavat toisille omaa työskentelyään ja vastaavasti seuraavat toisten työtä, vertailevat tapauksia sekä peilaavat kysymyksiä ja ratkaisuja toistensa kanssa. Varsinkin etsivässä työssä tätä tapahtuu, koska sitä tehdään työparin kanssa ja tällöin samaa asiakasta havainnoi kaksi työntekijää. Tällöin he voivat keskenään jakaa huomioitaan. Reflektointia tapahtuu myös tiimeissä, eikä pelkästään työparien kesken ja tärkeää olisi harjoittaa sitä myös ammatillisissa verkostoissa, jolloin hyväksi koetut ideat leviäisivät oman työyhteisön ulkopuolellekin. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 46.)

Joskus työntekijän jaksaminen hupenee ja silloin hänen tukenaan toimii yllämainittujen työparien, tiimien, koulutuksen ja työkokemuksen lisäksi myös työnohjaus. Se on ohjattua työskentelyä, jossa työnohjaajan kanssa käydään läpi heränneitä kysymyksiä avoimessa ilmapiirissä ja yritetään löytää ratkaisuja syntyneisiin ongelmiin, joka osaltaan auttaisi työntekijää taas jaksamaan paremmin. Työnohjauksen tehtävänä on myös selkeyttää työyhteisölle työn tavoitteet, vahvistaa niihin sitoutumista sekä oman työn kehittäminen. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 46-47.)

2.2.8. Etsivän työn ympäristöt ja uudet ympäristöt

Etsivää työtä tehdään hyvin monenlaisissa ympäristöissä ja laajemmin, kuin muita sosiaalialan töitä, joissa asiakaskontaktit syntyvät lähinnä toimistoissa (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 54). Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö – kirjassakin sanotaan, että ”Etsivä nuorisotyöntekijä ei työskentele neljän seinän sisällä toimistossa vaan liikkuu siellä missä nuoretkin viettävät aikaa, myös sosiaalisessa mediassa” (Aaltonen 2011, 43). Yleisin ympäristö etsivälle työlle on kaupunkien keskustat ja lähiöt, mutta nykyään asiakaskontakteja haetaan myös palvelujärjestelmän verkostoista, joista saattaa löytyä asiakkaita, jotka eivät kaduilla pyöri sekä Internetissä. Nuorisolaissa kehitettiin verkosto, jota kutsutaan ohjaus- ja palveluverkostoksi ja sen kohderyhmään kuuluvat alle 29-vuotiaat nuoret. Sen tarkoituksena on saada nuorille suunnatut palvelut toimimaan ja vaikuttamaan hyvin. Tämän kyseisen verkoston työ ei kuitenkaan tapahdu kentällä, vaan sen tulee kerätä ja koota tietoa nuorten tarpeista

ja palveluiden sopivuudesta heille. Yksi verkoston tehtävistä on edistää tiedonvaihdon sujuvuutta, joka on avuksi juuri etsivän työn toteutumiselle. Etsivä työ taas pyrkii niin sanotusti kutomaan nämä palvelut nuoren ympärille. Jos etsivä työ löytää palveluista moitteita, sen tulee tuoda ne esille nuoren puolesta. Kuitenkaan tänään verkoston kanssa ei tehdä työtä ilman asiakkaan suostumusta, eikä verkosto kerro nuoresta mitään tietoja, ellei tämä itse ole antanut suostumustaan. Poikkeuksia tehdään vain jos kyseessä on erityinen huoli. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 60-61.)

Verkossa tehtävään etsivään työhön on vaikuttanut se, että useat asiakkaat pyörivät mieluummin siellä kuin kaduilla, mutta ovat kuitenkin yhtäläillä esimerkiksi syrjäytymisriskin alla olevia, moniongelmaisia, itsetuhoisia tai mielenterveysongelmaisia. Verkossa tehtävä etsivä työ on lähes samanlaista kuin kasvotustenkin tapahtuva työskentely, eli myös tässä haetaan kontaktia ja pyritään motivoimaan nuorta eri palveluiden piiriin ja vahvistamalla tämän voimavaroja, mutta vain chattailemalla tai foorumeissa keskustelemalla anonyymisti. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 62-63.) Tahvanainen sanookin haastattelussaan, että myös he tekevät Jyväskylässä töitä Internetin välityksellä; ” Etsivillä on myös Facebookissa työprofiilit ja meidät tavoittaa senkin kautta.” (Jaakkola H. 2012, 5.) Hyviä puolia verkossa käytävässä keskustelussa on ainakin se, että siellä voi jollekin nuorelle olla helpompi ottaa yhteyttä sekä siellä nuoren elämään kuuluvien asioiden esiin tuleminen on nopeampaa. Myös anonyymiys madaltaa joidenkin nuorien kynnystä kertoa asioistaan. Kuitenkin verkossa tehtävää etsivää työtä tulee vielä kehittää sekä etsiä uusia menetelmiä sen avuksi. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 62-63.)

Etsivän työn virittämiseen uusille ympäristöille vaikuttaa erilaiset muutokset esimerkiksi ympäristössä, väestössä lainsäädännössä sekä teknologiassa. Aina kun aloitetaan etsivä työ uudessa ympäristössä, tulee sen eteen tehdä paljon taustatyötä, sekä kerätä paljon havaintoja uudelta tältä kentältä. Tällöin varmistutaan siitä, että kehitetään sellaisia menetelmiä, jotka toimivat tässä uudessa ympäristössä ja ne ovat sille tarkoituksenmukaisia. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 55-60.)

4.5. Aito kohtaaminen

Mattilan mukaan kohtamisella tarkoitetaan käymistä kohti toista ihmistä. Aidossa kohtamisessa tarvitaan ihmisyyttä. Pelkkä tilanteiden suoritus ei riitä, sillä jokainen kohtamistilanne on omanlaisensa. Ei ole olemassa oikeita sanoja, jotka kuuluu sanoa tietyssä tilanteessa. (Mattila 2007, 12.) Asiakastilanteessa kohtamiseen vaikuttavat sekä asiakkaan että työntekijän erilaiset taustat ja senhetkiset yhteiskunnalliset olosuhteet (Granfelt, Jokiranta, Karvinen, Matthies & Pohjola 1999, 83-89).

Aidossa kohtamisessa on tärkeää, että ihmisten elämänpiirit saavat kosketuspinnan keskenään. Se on mahdollista vakavasti ottamisen, läsnäolon ja jakamisen kautta. Ihmisen ottaessa toisen ihmisen vakavasti, hän arvostaa toisen ihmisen persoonallisuutta, antaa tälle tilaa ja tietää, että elämän kokonaisuus – sekä sen haavoittuneisuus että eheytyminen – koskee kaikkia ihmisiä. Jotta luottamuksen ja välittämisen ilma-
piiri syntyisi, on läsnä oleminen välttämätöntä. Jakaminen ja läsnä oleminen vaativat oman ihmisyyden alttiiksi laittamista, mikä tarkoittaa ulkoa opituista vuorosanoista luopumista. Tämä vaatii ihmiseltä rohkeutta ja kykyä ottaa riskejä, mutta on ainoa keino olla ihminen ihmiselle. (Mattila 2007, 13.) Rohkeus antaa ihmiselle myös mahdollisuuden katsoa elämän kolhuja ja sen rujoutta totuudenmukaisesti, mutta samalla lempeästi (Mattila 2010, 67). Osapuolten tulee olla valmiita sekä jakamaan omaansa että vastaanottamaan sitä, mitä toinen jakaa. On siis kyettävä antamaan joltain myös itsestään, jotta kosketuspinta elämänpiirien välille voisi syntyä. Aidossa kohtamisessa kummatkin osapuolet säilyttävät kuitenkin oman elintilansa. (Mattila 2007, 13.)

Arvostaminen ja kunnioittaminen luovat hyvän maaperän keskustelulle ja sen myötä aidolle kohtamiselle (Mattila 2010, 90). Arvostaminen kohdistuu niin inhimilliseen elämään, kokemukseen kuin tunteisiinkin. Arvostaminen on yhtäläisen arvon antamista jokaiselle, riippumatta ihmisen saavutuksista tai persoonallisista piirteistä, kuten elämäkatsomuksesta tai luonteesta. (Mattila 2007, 15.) On kuitenkin tärkeää erottaa ihminen hänen teoistaan. Työntekijän ei tarvitse eikä edes tule hyväksyä asiakkaan väärä tekoja. Hänen tulee erottaa ne ihmisestä itsestään ja hyväksyä ihminen sellaisena kuin on, vaikka paheksuisikin hänen tekemiään tekoja. (Särkelä 2001, 32.)

Kunnioitus ”vahvistaa ymmärrystä toisen elämän ainutlaatuisuudesta ja tärkeydestä” (Mattila 2010, 66-67).

Arvostaminen ja kunnioittaminen näkyvät siinä, että ihminen ottaa toisen ihmisen vakavasti ja kuuntelee häntä aidosti (Mattila 2010, 90) ilman, että luulee tietävänsä toisen tarinan (Mattila 2007, 17). On tärkeää, että ihminen ei koko ajan toisen puhuessa vain pohdi, mitä hänelle vastaa ja minkälaisia neuvoja antaa, koska silloin ihminen ei tule aidosti kuulluksi. On myös hyvä kuunnella tarkkaan, haluaako toinen edes neuvoja. Useimmiten on parempi, jos ihminen saa itse löytää vastauksensa ongelmiin toisen ollessa vain kuuntelijana. Oikeiden vastauksien antamisen sijasta työntekijän tulisikin asiakastilanteessa keskittyä läsnäolemiseen ja kuuntelemiseen, vaikka se saattaa tuntua haastavalta. (Mattila 2010, 124-127.) Kohtaamisessa on myös tärkeää, että asiakas kokee työntekijän välittävän hänen tilanteestaan aidosti. Asiakkaan tulee kokea, että hänet otetaan vakavasti ja hänen ajatuksillaan ja tunteillaan on merkitystä. (Särkelä 2001, 38-39.)

Aidossa kohtaamisessa osapuolten nöyryys on tärkeää. Nöyryydellä tarkoitetaan sitä, että ihminen kykenee näkemään itsensä keskeneräisenä ja epätäydellisenä ja pystyy näyttämään sen myös muille. Mikäli työntekijä katsoo omaa elämäänsä totuudellisesti ja ymmärtää oman vajavuutensa, hän ikään kuin välittää asiakkaalle lupauksen samanlaisesta katseesta tämän elämää kohtaan. Samalla hän välittää asiakkaalle selkeää viestiä, että epätäydellisyys on sallittua. (Mattila 2007, 19.) Mattilan mukaan ”nöyryys auttaa pitämään kirkkaana mielessä, ettei kukaan voi asettua elämän kipujen ja keskeneräisyyden yläpuolelle” (Mattila 2010, 67), vaan epätäydellisyys on osa tavallista elämäämme (Mattila 2010, 107). Työntekijän nöyryys edesauttaa sitä, että kosketuspinta työntekijän ja asiakkaan elämänpiirien välille voi syntyä. Työntekijän, joka on liian ylpeä paljastaakseen muille vajavaisuuttaan, on haastavaa päästä aitoon yhteyteen asiakkaan kanssa. (Mattila 2007, 19-20.) Asiakkaasta saattaa tuntua, että työntekijä asettuu hänen yläpuolelleen eikä voi sen vuoksi ymmärtää mitään hänen ongelmistaan (Mattila 2010, 124).

Luottamus ja luotettavuus ovat tärkeitä asioita ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa (Mattila 2007, 23). Asiakkaan tulee kyetä luottamaan työntekijään, mutta myös työntekijän tulee olla luotettava ja asiakkaan luottamuksen arvoinen. (Mattila 2007, 23-

24.) Luotettavuus koostuu useista perustekijöistä, joista itsestään selvin on vaitiolovelvollisuus (Mattila 2007, 23 ; Särkelä 2001, 34). Ollakseen luotettava, työntekijän tulee kaikessa toiminnassaan pyrkiä asiakkaan edun toteutumiseen. Asiakkaan tulee voida luottaa siihen, että hänen asioitaan aidosti pyritään edistämään. (Mattila 2007, 24). Luottamuksellisessa suhteessa on varmuus ja luottamus siihen, että vaikka tehtäisiinkin joitain ei-toivottuja ratkaisuja, tavoitteena ei ole toisen vahingoittaminen (Särkelä 2001, 34). Työntekijän luotettavuudella tarkoitetaan myös sitä, että työntekijä ”osaa ja tekee työnsä”. Työntekijän tuleekin hankkia tarvitsemansa tiedon ja taidon. Lisäksi hänen tulee pystyä myöntämään rehellisesti kykyjensä rajat sekä itselleen että asiakkaalleen. Ollakseen luotettava, työntekijän tulee kohdata tunteet, jotka heräävät hänessä työn ja vuorovaikutuksen seurauksena. Hänen tulee myös kantaa niistä vastuu ja hoitaa niitä ilman, että ne kaatuvat asiakkaan kannettavaksi. (Mattila 2007, 23-24.)

Asiakkaan luottamuksen perustana on kyseisessä asiakassuhteessa olevan työntekijän luotettavuus. Lisäksi luottamukseen vaikuttaa työntekijöiden yleinen luotettavuus. Myös asiakkaan elämäntarinalla ja hänen rohkeudellaan luottaa ihmisiin on vaikutusta. (Mattila 2007, 24.) On hyvä muistaa, että sosiaalialan asiakkailla on usein monia kokemuksia heidän luottamuksensa pettämisestä. He ovat usein oppineet myös itse pettämään. Heidän elämässään luottamukselliset ihmissuhteet voivatkin olla hyvin harvinaisia. Tämän vuoksi luottamuksen ei tule olla itsestään selvä lähtökohta, vaan se lisääntyy pikku hiljaa hyvässä auttamissuhteessa. (Särkelä 2001, 34-35.) Kunnioituksen ja ymmärretyksi tulemisen kokemukset vaikuttavat luottamuksen säilymiseen. Jos asiakas kokee tulevansa ymmärretyksi, hänen on helppo luottaa työntekijään. Ymmärretyksi tulemisella ei tarkoiteta sitä, että työntekijä pakonomaisesti yrittää ymmärtää asiakkaan tarinaa. Sillä tarkoitetaan ”asiakkaan kuulemista, hänen elämänsä todellisuuden katsomista ja hänen elämäntarinansa vastaanottamista” riippumatta siitä kuinka erilainen se on työntekijän oman elämäntarinan kanssa. (Mattila 2007, 24-25.)

Aidossa kohtaamisen tilassa oikeudenmukainen kohtelu on tärkeää. Oikeudenmukaisuus edellyttää harkittuja rakenteita, toimintasuunnitelmia ja arvoja. Toisaalta oikeudenmukaisuus toteutuu käytännössä myös ihmisten välillä arkisissa tilanteissa. Jotta asiakas voisi luottaa siihen, että häntä kohdellaan oikeudenmukaisesti, hänen tulee

kokea menettelyn olevan johdonmukaista. Hänen tulee kokea, että päätökset tehdään samoilla perusteilla kuin aiemminkin ja häntä kohdellaan yhtä hyvin kuin ennen. Menettelyn perusteet ja asiakkaan saamat palvelut ja apu tulee olla yhtenevät sen kanssa, mitä hänelle on luvattu. Asiakkaan tulee myös voida luottaa siihen, että hän on tasa-arvoisessa asemassa muiden kanssa. (Mattila 2007, 27-28.)

Etsivässä työssä työntekijöiden pyrkimyksenä on herättää nuorissa luottamusta avoimella vuorovaikutuksella ja osoittamalla kiinnostusta heidän elämäänsä kohtaan. Kontaktia nuoriin yritetään saavuttaa ensin tervehtimällä aina kohdatessa. Tämän jälkeen nuoriin yritetään tutustua syvällisemmin ja saavuttaa heidän luottamuksensa. Syntyneen luottamuksen varassa voidaan ryhtyä käsittelemään nuoren elämäntapaan liittyviä haasteita ja muutostarpeita. Nuorta kohtaan on alkuvaiheessa osoitettava kärsivällistä sitoutumista. Usein tarvitaan pitkäaikaista kumppanuutta, jotta voitaisiin saavuttaa nuorten omatoimisuus ja vastuullisuus. Koska etsivä työ on myös kaduilla tehtävää konkreettista nuorten etsimistä, on kohtaamisella suuri merkitys etsivän työn onnistumisen kannalta. (Juvonen 2010, 76-79.)

5. TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN

5.1. Porin etsivä nuorisotyö

Porin etsivä nuorisotyö tarjoaa apua nuoren elämäntilanteen selvittelyyn, antaa ohjausta asioiden hoitamisessa, avustaa työllistymisessä tai oman alan löytymisessä, tuo tekemistä nuoren vapaa-aikaan sekä tukea ja tietoa arkisissa asioissa. Porin etsivä työ on tarkoitettu porilaisille ja Porissa opiskeleville 13-29-vuotiaille nuorille. Porin etsivä työ auttaa nuoria pohtimaan ja suunnittelemaan heidän tulevaisuuttaan, muun muassa neuvomalla ja auttamalla asioiden hoitamisessa, kuitenkin tekemättä kenenkään puolesta tai väkisin. (Porin kaupungin www-sivut, 2012.)

Porin etsivä työ on vapaaehtoista ja luottamuksellista toimintaa. Porin etsivässä työssä kartoitetaan nuoren tilanne ja etsitään siihen sopivat palvelut. Etsivän työn tarkoituksena ei kuitenkaan ole korvata muita palveluja, vaan tarkoitus on auttaa nuorta niiden tavoittamisessa. Porin etsivän työn työntekijät voivat myös lähteä konkreettisesti nuoren mukaan hoitamaan asioita. Porin etsivän työn tavoitteena on, että ”kettään ei jätetä ulkopuolelle”. (Porin kaupungin www-sivut, 2012.)

Porin etsivä työ toimii Nuorten Työpajalla, Veturitalleilla, mutta tapaamispaikkana voi toimia sellainen paikka, joka nuorelle itselle parhaiten sopii. Porin etsivän työn työntekijöihin saa yhteyden soittamalla, tekstiviestillä, sähköpostilla, ET-Porin nettisivujen kautta tai Facebookissa. Nuori voi myös itse tulla tapaamaan työntekijöitä Nuorten Työpajalle. (Porin kaupungin www-sivut, 2012.)

1.1.2011 tuli voimaan lakimuutos, jonka mukaan etsivän nuorisotyön työntekijöillä on oikeus saada tietoa syrjäytymisvaarassa olevista nuorista (Nuorisolaki 2010/693). Porin etsivä työ on osa Porin nuorten verkostoa ja sen tarkoituksena on toimia linkkinä sen ja toisten toimijoiden välillä. Opetus- ja kulttuuriministeriö rahoittavat Porin etsivän työn toiminnan (Nuorisotakuun www-sivut, 2012 ; Porin kaupungin www-sivut, 2012.) ja sitä hallinnoivat sekä Porin kaupungin Nuorten Työpaja että Porin kaupungin vapaa-aikaviraston nuorisoyksikkö. (Porin kaupungin www-sivut, 2012.)

5.2. Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Tutkimuksemme tavoitteena oli tutkia etsivän työn toimintaa nuorten näkökulmasta ja saada nuorten ääni esille, koska nuorisolain muutos ja nuorten syrjäytyminen ovat tällä hetkellä ajankohtaisia, julkisessa keskustelussa olevia aiheita. Tarkoituksena oli selvittää 1) millä tavalla asiakas kokee tulevansa kohdatuksi, 2) onko asiakas saanut tietoa ja apua omiin ongelmiinsa ja 3) millainen on ollut etsivän nuorisotyön vaikutus nuoren elämään hänen omasta näkökulmastaan. Emme saaneet yleistettävissä olevia vastauksia tutkimuskysymyksiimme vastausten vähäisen lukumäärän vuoksi.

Tarkoituksenamme oli tehdä työelämälähtöinen tutkimus ja saada esille mahdolliset Porin etsivän työn kehittämiskohdat, jotta toimintaa voitaisiin kehittää ja mahdollisesti myös lisätä asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Toivoimme myös opinnäytetyön tekemisen kehittävän meitä ammatillisesta näkökulmasta. Uskoimme opinnäytetyön myötä oppivamme lisää etsivästä työstä sekä tutkimuksen tekemisestä.

Tutkimuksemme yhtenä päätarkoituksena oli myös lisätä näkyvyyttä ja kuuluvuutta etsivästä työstä, koska koimme siitä olevan tällä hetkellä melko vähän tietoa. Tarkoituksena myös oli, että etsivän työn työntekijät voivat perustella omaa toimintaansa esimerkiksi päättäjille ja tuoda julki millaista hyötyä siitä koetaan olevan. Etsivä työ ei ole vielä vakiinnuttanut itseään muiden palveluntuottajien joukkoon, joten tutkimuksemme avulla sen merkityksellisyyttä muiden palveluiden joukossa voidaan vahvistaa.

5.3. Aineiston keruu ja analysointi

Teimme tutkimuksen kvantitatiivisella eli tilastollisella tutkimusmenetelmällä. Tarkoituksenamme oli selvittää mahdollisimman laajasti nuorten mielipidettä etsivästä työstä ja siksi kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä oli tähän tarkoitukseen paras vaihtoehto. Päädyimme tekemään tämän kaltaisen tutkimuksen, koska etsivän työn työntekijät sitä toivoivat. Porin etsivästä työstä oli aiemmin tehty muutamia kvalitatiivisia tutkimuksia ja työntekijät toivoivat saavansa myös kvantitatiivista tutkimustietoa. (Heikkilä 1998, 15-16.)

Teimme otantatutkimuksen, eli tutkimme vain perusjoukon osajoukkoa, joka koostui sen hetkistä asiakkaista. Päädyimme otantatutkimukseen, koska koko asiakaskunnan tutkiminen olisi ollut mahdotonta etsivän työn luonteen vuoksi. Tutkimuksemme oli deskriptiivinen eli kuvaileva ja se vastaa kysymyksiin kuka, mikä, millainen, missä ja milloin. Kuvailevassa tutkimuksessa vaaditaan laajaa aineistoa, jotta tulokset olisivat luotettavia, tarkkoja sekä yleistettävissä. Tutkimusasetelmamme oli ekstensiivinen eli tarkoituksenamme oli kuvata asioita laajasti, mutta pintapuolisesti. Tutkimusaineistomme oli primaarinen, eli se oli kerätty juuri tätä tutkimusta varten. (Heikkilä 1998, 14-15.)

5.3.1. Aineiston keruumenetelmä

Toteutimme tutkimuksen kyselylomakkeella ja selvitimme sen avulla Porin etsivän työn asiakkaiden mielipidettä Porin etsivästä työstä. Aluksi nimesimme tutkittavat asiat laatimalla tutkimuskysymykset. Sen jälkeen aloimme suunnitella lomakkeen rakennetta sekä kysymysten muotoilua. Jotta pystyimme mittaamaan kohtaamista, redusoimme kohtaamisen käsitteen eli jaoin sen osiin. (Heikkilä 1998, 47.) Loimme lomakkeeseen myös motivoivan, lyhyehkön ja kohteliaan saatekirjeen (Heikkilä 1998, 60-61). Testasimme lomaketta muutamaan otteeseen etsivän työn työntekijöillä, jonka perusteella korjasimme muutamia kohtia paremmaksi. Korjausten myötä saimme lomakkeen valmiiksi ja lähetimme sen etsivälle työlle. (Heikkilä 1998, 47.)

Kyselylomake oli Porin etsivässä työssä ajalla 9.7.-28.9.2012. Nuori sai täyttää lomakkeen tapaamisen loppuun kaikessa rauhassa ja tarvittaessa etsivän työn tekijä auttoi kysymysten selventämisessä. Lopuksi nuori sai sulkea vastauksensa kirjekuoreen henkilökohtaisesti. Työntekijöiden tuli pitää pienimuotoista ”listaa” siitä kenelle he ovat jo lomakkeen jakaneet, jotta sama henkilö ei vastaisi kahta kertaa.

Suunnittelimme tutkimuslomakkeen selkokieleiseksi ja mahdollisimman yksinkertaiseksi, jotta nuorten olisi siihen helppo vastata. Halusimme myös pitää lomakkeen mahdollisimman selkeän ja houkuttelevan näköisenä. Loimme monivalintakysymyksiä eli strukturoituja kysymyksiä, jotta vastaaminen olisi sujuvampaa. Vaikuttavuutta

koskevaan monivalintakysymykseen laitoimme osaan vastausvaihtoehdoista täydentäviä esimerkkejä, jolloin nuoren olisi helpompi vastata kysymykseen omakohtaisesti. Päädyimme kysymään vaikuttavuuden osalta myös negatiivisia näkökulmia, jotta vaikuttavuuden osalta saataisiin esiin myös kehittämiskohtia. Osassa lomaketta käytimme sekamuotoisia kysymyksiä, jotta nuoren ajatus saataisiin mahdollisimman hyvin esiin. Loppuun teimme myös yhden avoimen kysymyksen, johon nuori sai vastata täysin vapaasti.

Kyselylomake tehtiin lyhyeksi ja ytimekkääksi, koska nuori ei välttämättä jaksaa keskittyä tai paneutua pitkään liian haastavaan kyselyyn. Rajasimme kysymykset vain muutamaaan ja harkitsimme jokaisen kysymyksen tarpeellisuutta tarkkaan. Tämänkaltaisen kyselylomakkeen ansiosta uskoimme mahdollisesti saavamme enemmän täytettyjä lomakkeita. Koska kysymyksiä oli vähän luotimme siihen, että vastaukset olisivat huolellisemmin mietittyjä. Käytimme lomakkeen laadinnassa hyödyksi Heikkilän kirjaamia hyvän tutkimuslomakkeen tunnusmerkkejä. (Heikkilä 1998, 47-51.) Haastattelimme myöhemmin tutkimuksen teettämisen jälkeen Porin etsivän työn työntekijöitä kyselylomakkeen toimivuudesta ja saimmekin kuulla, että muutamat nuoret olivat pitäneet sitä haastavana, vaikka yritimme tehdä siitä mahdollisimman yksinkertaisen niin kuin oli pyydetty.

Rakensimme kyselylomakkeen aiheet lineaarisiksi jatkumoksi, eli ryhmittelimme kysymykset selkeiksi kokonaisuuksiksi, joilla oli selkeät otsikot (Heikkilä 1998, 47). Kysyimme ensin kohtaamisesta ja vasta sen jälkeen vaikuttavuudesta, koska asiakasprosessi alkaa kohtaamisesta ja vasta sen jälkeen työn vaikutus voi näkyä nuorella. Lopussa halusimme suunnata ajatukset tulevaisuuteen kysymällä kehittämiskohtia.

Kyselylomakkeen alussa kysyimme, oliko nuori etsivän työn asiakkaana ensimmäistä kertaa. Kysyimme tätä vaikuttavuuden arvioinnin vuoksi. Koimme, että ensimmäistä kertaa etsivän työn asiakkaana oleva nuori ei voi kokea työn vaikuttavuutta siinä suhteessa, jota haimme tältä tutkimukselta. Halusimme selvittää pidempiaikaisen asiakkuuden vaikuttavuutta, joten ensikertalaisten vastaukset vaikuttavuudesta vääristäisivät tuloksia. Tarkoituksenamme oli myös ristiintaulukoida uusien ja vanhojen asiakkaiden vastauksia niin, että pystyisimme selvittämään, onko uusien ja vanhojen asiakkaiden vastauksissa merkittäviä eroja kohtaamiseen liittyen. Kuitenkaan emme

saaneet ensimmäiseen kysymykseen tarpeeksi vastauksia, joten emme voineet tehdä ristiintaulukointia.

Selvitimme asiakkaan ja työntekijän kohtaamista väittämien avulla, koska kohtaaminen on aihe, johon on haastava vastata selkeästi ”kyllä” tai ”ei”. Uskoimme, että useampien vastausvaihtoehtojen eli järjestysasteikon (Heikkilä 1998, 79) avulla saisimme laajempaa kuvaa kohtaamisesta. Laitoimme lomakkeeseen kuitenkin vain muutamia väittämiä, jotta nuoret jaksaisivat miettiä sekä keskittyä kunnolla vastauksiinsa. Ajattelimme, että liiallinen väittämien määrä näkyisi etenkin viimeisimpien vastauksien kohdalla, jolloin nuori ei jaksaisi enää keskittyä.

5.3.2. Aineiston analysointi

Analysoimme tutkimustuloksia ennalta määrittelemiemme tutkimuskysymysten avulla. Syötimme tulokset havaintomatriisiin Excel-ohjelmiston avulla. ”Havaintomatriisi on taulukko, jossa (vaaka) rivit vastaavat tilastoyksiköitä ja (pysty) sarakkeet muuttujia.” (Heikkilä 1998, 121.) Sen jälkeen aloimme käsitellä aineistoa. Tarkoituksenamme oli saada vastaus tutkimuskysymyksiimme niin, että tutkimusongelma tulisi ratkaistua. (Heikkilä 1998, 139.)

Teksti ja taulukko harvoin riittävät asian havainnollistamiseen ja kiinnostavaksi tekemiseen, jonka vuoksi käytimme havainnollistamisessa ja asioiden elävöittämisessä erilaisia välineitä. Kuvasimme ja havainnollitimme tutkimustuloksia tekstillä ja tilastografiikalla, kuten ympyräkaavioilla ja pylväsdiagrammeilla. (Heikkilä 1998, 140.)

5.4. Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Pohdimme, että tutkimuksen reliabiliteetti ei päde. Uskoimme, että jos teettäisimme kyselylomakkeen uudestaan Porin etsivän työn asiakkaille, emme luultavasti saisi samanlaisia tuloksia. Tämän tutkimuksen pohjalta saimme niin vähän vastauksia, etteivät ne ole yleistettävissä.

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenämme selvitimme, millä tavalla asiakas kokee tulevansa kohdatuksi. Koimme, että kohtaamisen mittarimme olivat hyvin valittu ja siksi niillä pystyttiin hyvin mittaamaan kohtaamista. Pohdimme myös, olisiko mittareina pitänyt olla myös negatiiviseen kohtamiseen liittyviä vaihtoehtoja. Päädyimme kuitenkin siihen, että negatiiviset kokemukset selviävät positiivisten mittareiden avulla, koska vastaaja sai myös mahdollisuuden rastittaa ”osittain eri mieltä”- tai ”täysin eri mieltä”-vaihtoehdon.

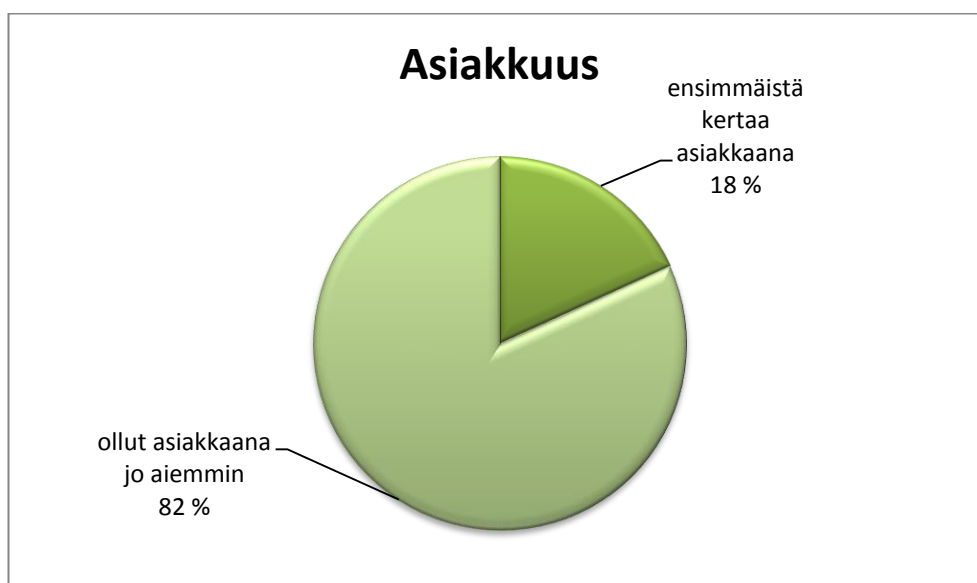
Toisena tutkimuskysymyksenämme oli selvittää, oliko asiakas saanut tietoa ja apua omiin ongelmiinsa. Huomasimme vasta vastausten analysointivaiheessa, ettemme olleet selvittäneet ja mitanneet tämän tutkimuskysymyksen osalta, mitkä suoranaisesti olivat asiakkaan omat ongelmat eli kysymyksen mittarit. Olimme vain selvittäneet kyselylomakkeessa, mihin asioihin etsivä työ oli vaikuttanut nuoren elämässä, mutta emme olleet suoraan kysyneet mitkä ne asiakkaan omat ongelmat olivat. Emme kuitenkaan ajatelleet tämän olevan suuri virhe, sillä ongelmat olivat luettavissa ”rivien välistä”. Jos asiakas oli kokenut saaneensa apua johonkin elämänsä osa-alueeseen, niin oletettavasti hänellä oli ollut ongelmia tai haasteita siinä elämänsä osa-alueella. Esimerkiksi jos asiakas oli rastittanut ”parisuhde” -kohdan, niin oletettavasti hänellä oli ollut parisuhteeseen liittyviä ongelmia.

Teimme kyselylomakkeelle kolmannen kysymyksen siltä pohjalta, mihin itse ajattelimme etsivän työn vaikuttavan. Koimme, että vastausvaihtoehdot olivat hyvin valittu, koska lähes kaikki vastaajat olivat löytäneet useampia rastitettavia kohtia. Jäimme kuitenkin kaipaamaan vastausvaihtoehtoa, jossa olisimme selvittäneet etsivän työn vaikutusta asumisasioihin. Vastausten vähäisen lukumäärän vuoksi, nämäkään tulokset eivät ole yleistettävissä. Mielestämme tulosten pohjalta voidaan kuitenkin osittain päätellä, että osa kysymykseemme kirjatuista elämän eri osa-alueista oli jollain tavalla liitettävissä etsivän työn vaikutusalueeseen. Emme kuitenkaan uskalla väittää, että ne elämän eri osa-alueet, joihin ei saatu ollenkaan vastauksia, kuuluisivat etsivän työn vaikutusalueisiin. Jäimme myös pohtimaan, kuinka haastavaa vaikuttavuutta on mitata ja koemmekin mitanneemme sitä hyvin pintapuolisesti. Jäimme miettimään, että meidän olisi kannattanut ensin avata vaikuttavuuden käsite ja vasta sen pohjalta alkaa tehdä vaikuttavuuteen liittyviä kysymyksiä. Pohdimme, olisivatko tarkemmat lisäkysymykset auttaneet meitä selvittämään vaikuttavuutta syvällisemmin ja tar-

kemmin. Mietimme myös, että jokainen yksilö kokee vaikuttavuuden omalla tavallaan, eli kyselylomakkeen valmiilla kysymyksillä on haastavaa kysyä vaikuttavuutta niin, että jokaisen persoonallinen kokemus tulee syvällisesti esiin.

6. TULOKSET

Tutkimukseen vastasi 11 Porin etsivän työn asiakasta, työntekijöiden mukaan kolme asiakasta jätti vastaamatta kyselylomakkeeseen. Vastauksien vähäisen määrän vuoksi tulokset eivät ole yleistettävissä, joten ne eivät anna laajaa kuvaa Porin etsivän työn toiminnasta. Tuloksia ei myöskään voi verrata muiden kuntien etsivän työn toimintaan.



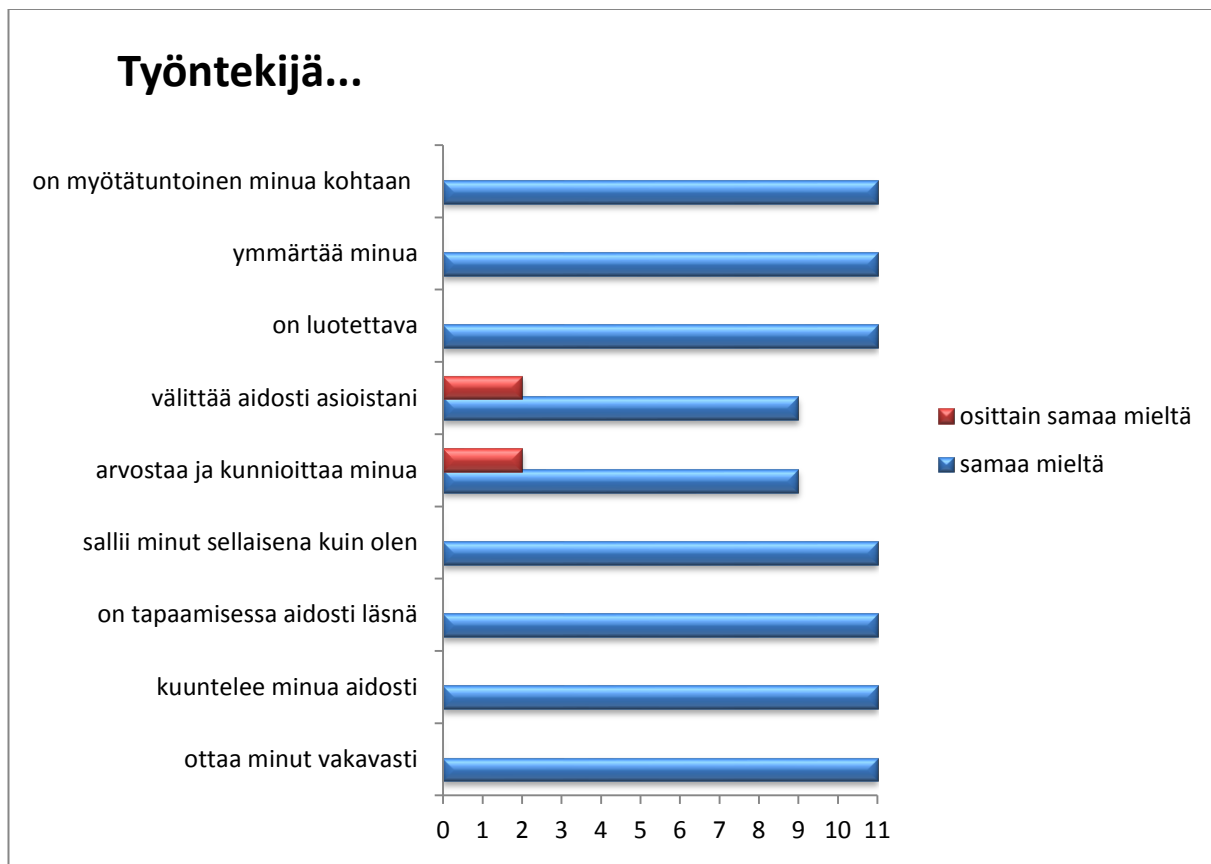
KUVIO 1. Prosentuaalisesti havainnollistettuna Porin etsivässä työssä ensimmäistä kertaa asiakkaana ja jo aiemmin asiakkaina olleiden osuudet. (N=11).

Kysyimme ensimmäiseksi, onko vastaaja etsivän työn asiakkaana ensimmäistä kertaa. Vastaajista yhdeksän on ollut jo aiemmin etsivän työn asiakkaana ja vastaajista kaksi olivat asiakkaina ensimmäistä kertaa kyselylomakkeen täyttämisen aikaan (Kaavio 1.).

6.1. Kohtaaminen

Yhtenä tutkimuskysymyksenämme oli selvittää, millä tavalla asiakas kokee tulevansa kohdatuksi. Tämän vuoksi redusoimme kohtaamisen käsitteen ja sen pohjalta loimme

monivalintakysymyksen, johon erittelimme kohtaamisen eri osa-alueet teoratiedon pohjalta.



KUVIO 2. Kohtaaminen. Asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen asiakkaan näkökulmasta. (f).

Kaikki 11 vastaajaa vastasivat kohtaamista koskevaan kysymykseen (Kaavio 2.). Kaikki vastaukset olivat melko samankaltaisia, muutamaa eroavaisuutta lukuun ottamatta. Vastaukset erosivat kahdessa väittämässä, jotka olivat: ”työntekijä välittää aidosti asioistani” ja ”työntekijä arvostaa ja kunnioittaa minua”. Näissä kahdessa kaksi vastaajaa oli osittain samaa mieltä ja muut vastaajat olivat samaa mieltä väittämästä. Kaikissa muissa kysymyksissä kaikki vastaajat olivat samaa mieltä väittämän kanssa. Kukaan vastaajista ei rastittanut mihinkään väittämään olevansa väittämän kanssa ”osittain eri mieltä” tai ”eri mieltä”.

6.2. Vaikuttavuus

Toisessa tutkimuskysymyksessä halusimme selvittää onko nuori saanut tietoa niistä asioista, joiden vuoksi hän on tullut etsivään työhön. Halusimme siis selvittää Porin etsivän työn vaikuttavuutta asiakkaiden näkökulmasta. Selvitimme millaisiin eri asioihin etsivä työ voi vaikuttaa nuoren elämässä ja sen pohjalta muodostimme eri vastausvaihtoehtot, joista asiakas sai vastata niin moneen kuin halusi.



KUVIO 3. Vaikuttavuus. Etsivän työn vaikuttavuus nuorten näkökulmasta. (f).

Kysymykseen vastasi kymmenen henkilöä (Kaavio 3.), yksi tutkimukseen osallistuneista jätti vastaamatta (näkyvä taulukossa ”ei vastauksia” -kohdassa). Vastaajista iso osa oli sitä mieltä, että etsivästä työstä oli ollut positiivista vaikutusta viranomaisasioihin (6), ajankäyttöön (4), koulutukseen (4) ja työhön (3). Eräs vastaajista oli kirjannut konkreettisenä esimerkkinä, että etsivä työ on vaikuttanut ajankäytössä niin, että hän on saanut kiinni arjen rutiineista. Vastauksista ilmeni myös, että Porin etsivä työ on auttanut ajanvarauksessa ammatinvalintapsykologille. Etsivän työn oli koettu

auttaneen myös viranomaisasioissa esimerkiksi erilaisten papereiden täyttämässä ja toimeentulotuen hakemisessa.

Vastaajista osa oli kokenut saaneensa apua taas perhesuhteisiin (2), parisuhteeseen (2), raha-asioihin (2), kavereihin (1) ja mielialaan (1) liittyvissä asioissa (Kaavio 3.). Vastaajat olivat kokeneet, että työntekijät olivat neuvoneet asioissa tarpeeksi ja selvittäneet niitä. Muutama vastaaja oli kokenut saaneensa neuvoja ja opastusta parisuhteeseen liittyen. Lisäksi tuloksista selvisi, että etsivän työn työntekijät olivat auttaneet raha-asioissa ja etsimään asuntoa.

Vastaajista kukaan ei ollut kokenut, että Porin etsivä työ olisi vaikuttanut heidän harrastuksiin, siisteyteen tai terveyteensä (Kaavio 3.). Kukaan vastaajista ei myöskään ollut kirjoittanut mitään avoimeen kohtaan. Yksi vastaajista ei vastannut yhteenkään monivalintakohtaan. Olimme tehneet myös sekamuotoisen kysymyksen, jossa halusimme selvittää, onko Porin etsivä työ vaikuttanut nuoriin negatiivisesti jollakin tavalla. Tähän emme saaneet yhtään vastausta.

6.3. Tulevaisuus

Yhtenä tutkimuskysymyksenämme oli selvittää mitä nuori toivoisi lisää Porin etsivältä työltä. Kysymykseen vastasi kolme henkilöä. Kaikki heistä toivoivat matalan kynnyksen liikuntatoimintaa lisää. Yksi heistä oli tarkentanut toiveensa liikuntaretkeen, joka kohdistuisi Porin Karhuhalliin. Vastausten vähäisen lukumäärän vuoksi tulokset eivät ole yleistettävissä.

6.4. Avoin kysymys

Viimeisessä kysymyksessä annoimme asiakkaille mahdollisuuden antaa vapaamuotoista palautetta Porin etsivälle työlle. Viimeiseen kysymykseen vastasi kolme henkilöä, joilla kaikilla oli positiivista kerrottavaa Porin etsivästä työstä.

Vastauksien mukaan Porin etsivän työn työntekijät ovat mukavia ja he aidosti haluavat auttaa. He hoitavat hyvin asiansa ja vastaajat kiittelivät, että tällainenkin mahdollisuus on olemassa. Avoimen kysymyksen vastauksien perusteella asiakkaat olivat todella tyytyväisiä Porin etsivään työhön ja sen työntekijöihin. Kuitenkin vastauksien vähäisen lukumäärän vuoksi tulokset eivät ole yleistettävissä.

7. JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tarkoituksenamme oli selvittää, 1) millä tavalla asiakas kokee tulevansa kohdatuksi, 2) onko asiakas saanut tietoa ja apua omiin ongelmiinsa ja 3) millainen on ollut etsivän nuorisotyön vaikutus nuoren elämään hänen omasta näkökulmastaan.

Koemme, että saimme ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastauksen, joka ei kuitenkaan ole yleistettävissä olevaa tietoa vastausten vähäisen lukumäärän vuoksi. Saamiemme tulosten pohjalta voidaan kuitenkin todeta, että vastanneet asiakkaat kokevat tullessa kohdatuksi hyvin.

Toisena tutkimuskysymyksenämme oli selvittää, onko asiakas saanut tietoa ja apua omiin ongelmiinsa. Koemme saaneemme tähän tutkimuskysymykseen hyvin vastauksia, mutta emme voi sanoa saaneemme tulosta tähän tutkimuskysymykseen kysymyksen muotoilun vuoksi, sillä emme selvittäneet asiakkaan ongelmia hänen näkökulmastaan.

Kolmas tutkimuskysymyksemme oli selvittää, millainen on ollut etsivän nuorisotyön vaikutus nuoren elämään hänen omasta näkökulmastaan. Selvitimme tätä tutkimuskysymystä kyselylomakkeessa suoranaisesti ainoastaan positiivisesta näkökulmasta. Emme saaneet yhtään vastausta kysymykseen, jossa selvitimme onko asiakas kokenut etsivän työn vaikuttaneen nuoren elämään negatiivisesti. Tästä voi päätellä, että etsivä työ ei ole vaikuttanut yhdenkään vastaajan elämään ainakaan negatiivisesti. Mielestämme saimme vastauksia tähän tutkimuskysymykseen, mutta emme taaskaan selkeää tulosta. Nämäkään tulokset eivät kuitenkaan ole yleistettävissä olevaa tietoa, koska vastauksia tuli niin vähän.

Tavoitteenamme oli myös selvittää, onko Porin etsivässä työssä kehittämiskohtia ja mitä ne olisivat. Tästä emme tehneet itsellemme varsinaista tutkimuskysymystä, mutta selvitimme sitä silti kyselylomakkeessa. Saimme tähän kysymykseen vain kolme vastausta, jotka kaikki koskivat matalan kynnyksen liikuntatoimintaa. Vaikka vähäisen vastausmäärän vuoksi näitäkään tuloksia ei voi yleistää, tätä asiaa voisi mieles-

tämme tutkia enemmän, sillä näinkin pienessä vastausmäärässä oli yhteneviä vastauksia ja kiinnostusta tätä toimintaa kohtaan.

Halusimme myös, että asiakkaat saivat avoimessa kysymyksessä vapaasti tuoda esille ajatuksia tai mielipiteitä mihin tahansa liittyen. Avoimen kysymyksen tuloksista selviää, että asiakkaat olivat tyytyväisiä työntekijöihin ja heidän toimintaansa.

Saimme loppujen lopuksi odotettua vähemmän vastauksia kyselylomakkeeseemme. Pohdimme, mistä tämä voisi johtua. Uskomme, että vastauksia olisi voinut tulla enemmän, jos olisimme pitäneet kyselylomaketta Porin etsivässä työssä pidemmän aikaa. Olisimme voineet viedä lomakkeen etsivään työhön jo aikaisemmin keväällä, mutta raportoinnin ajankohdan vuoksi emme voineet pitkittää kyselylomakkeen vastausaikaa. Osasyystä vastausten vähäiseen määrään saattoi olla myös ajankohta, sillä kesäaika on työntekijöiden mukaan vuoden hiljaisinta. Opinnäytetyöprosessin alkaessa Porin etsivässä työssä olivat eri työntekijät kuin tällä hetkellä. Kun prosessi alkoi, teimme työntekijöiden kanssa selkeät säännöt lomakkeen täyttämistä ja he lupasivatkin teettää lomakkeen jokaisella asiakkaalla. Saimme kesken prosessin tietää, että työntekijät olivat vaihtuneet, emmekä tieneet, miten vanhat työntekijät olivat välittäneet ”säännöt” lomakkeen jakelusta. Pohdimme, onko tällä vaikutusta vastausten lukumäärään. Mietimme myös, että olisimme voineet itse ottaa yhteyttä uusiin työntekijöihin ja käydä heidän kanssaan ”säännöt” läpi uudelleen. Samalla olisimme myös voineet kysyä väliaikatietoja vastausten määrästä, jolloin olisimme osanneet varautua tilanteeseen paremmin ja olisimme voineet harkita, kuinka kauan pidämme kyselylomaketta täytettävänä.

Koska vastauksia tuli vain vähän, tulokset eivät ole yleistettävissä. Selvitimme myös Porin etsivän työn työntekijöiden mielipiteitä vähäisten vastausten määrästä ja mikä siihen oli mahdollisesti vaikuttanut. Työntekijät kertoivat, että heillä oli tutkimuksemme aikana 11 aktiivista asiakasta, sekä 11 tavoiteltavaa asiakasta. Tavoiteltavilla asiakkailla tarkoitetaan nuoria, jotka ovat vasta tulossa alkuhaastatteluun, eivätkä siis vielä ole aktiivisia asiakkaita Porin etsivässä työssä. Työntekijät kokivat, että kyselylomakkeen täyttäminen alkuhaastattelun päätteeksi voisi olla liian haasteellista, eikä se sopisi ensimmäisen tapaamisen lopetuksiksi. Työntekijät kertoivat, että syksyllä opiskelujen alkaessa asiakkaiden määrä lisääntyi, koska osa opiskelupaikan saaneista

ei edes aloita opiskelua ja osa käy vain muutaman kuukauden. Asiakkaiden määrä alkoi siis kasvaa syys-lokakuussa ja tällä hetkellä heillä onkin 33 aktiivista asiakasta ja 24 tavoiteltavaa nuorta. Lisäksi heillä on asiakkaina 6 pre-starttilaista: he ovat etsivän työn asiakkaita, jotka käyvät työhön tutustumisessa työpajalla. Kesä oli Porin etsivässä työssä hiljainen ja syksyllä taas asiakkaiden määrä lisääntyi huomattavasti. Tämän vuoksi tutkimuksemme ajankohta oli huono ja pohdimme, että jos olisimme voineet teetättää kyselylomakkeen syksymmällä, olisimme varmasti saaneet enemmän vastauksia ja paremmat tulokset tutkimuskysymyksiimme.

Pohdimme, että työntekijöiden vaihtuminen kesken prosessin vaikuttaa kohtaamisen tulosten luotettavuuteen niin, ettemme pysty määrittelemään, koskevatko asiakkaiden vastaukset uusia vai vanhoja työntekijöitä. Koska etsivän työn vaikutus asiakkaisiin ei ole aina yhtä vahvaa eikä edes samansuuntaista, määrälliset mittarit eivät riitä mittaamaan sen vaikuttavuutta. Mielestämme kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen tueksi tarvitaan laadullisia eli kvalitatiivisia tutkimuksia. Yhdessä ne luovat laajempaa kuvaa etsivän työn vaikuttavuudesta. Mielestämme tutkimustulokset ovat kuitenkin luotettavia, sillä kaikki tulokset ovat asiakkaiden omia mielipiteitä ja kokemuksia, jolloin ne eivät voi olla väärää.

Halusimme myös pohtia, millaisia poikkeavia vastauksia saimme. Yksi vastaajista ei vastannut mihinkään muuhun kuin ensimmäiseen kysymykseen. Mietimme, eikö hän halunnut vastata mihinkään vai eikö vain jaksanut. Mietimme myös, oliko hänet ”pakotettu” vastaamaan kyselyyn, jolloin häneltä puuttui mielenkiinto vastaamiseen. Kukaan ei vastannut myöskään kysymykseen, jossa pyrimme selvittämään, onko Porin etsivä työ vaikuttanut vastaajan elämään negatiivisesti. Mietimme, eikö toiminnalla ole ollut negatiivista vaikutusta vai eikö ole uskallettu tai jätetty vastata tähän kysymykseen. Mietimme myös avoimen kysymysmuodon vaikutusta vastausten vähäiseen määrään, eli onko avoimeen kysymykseen vastaaminen koettu liian haastavaksi. Pohdiskelimme myös, miksi kukaan vastaajista ei ilmaissut mitään muuta kehitettävää kuin matalan kynnyksen liikuntatoiminnan lisäämisen. Mietimme, voiko etsivän työn lyhytaikaisuus vaikuttaa siihen, etteivät asiakkaat halua ryhtyä pidempiaikaisiin ryhmiin tai toimintoihin etsivän työn kautta. Saattaa myös olla, että asiakkaat eivät halua kohdata muita kaltaisiaan asiakkaita eivätkä koe ryhmäytymi-

selle olevan syytä. Toisaalta saattaako Porin etsivän työn toiminta olla niin hyvää, että asiakkaat eivät koe muutostarvetta.

Pohdimme koko prosessia myös eettisestä näkökulmasta. Mietimme, että annamme-ko asiakkaille sellaisen mielikuvan, että vastausten pohjalta etsivää työtä aletaan kehittää, vaikka se on vain tutkimuksen antama mahdollisuus. Vaikka tutkimuksemme tulokset eivät ole vastausten vähäisyyden vuoksi yleistettävissä, voisi aihetta laajentaa ja tämän opinnäytetyön pohjalta kehittää laajemman ja pidempiaikaisen tutkimustyön. Sen tuloksia voitaisiin hyödyntää ja soveltaa jatkossa laajemmin Porin etsivän työn toiminnassa ja miksei myös muissakin kunnissa.

LÄHTEET

Aaltonen, K. 2011. Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Helsinki: Tietosanomama Oy.

Ek, E., Saari, E., Viinamäki, L., Sovio, U. & Järvelin, M-R. 2004. Nuorten aikuisten työelämästä syrjäytyminen ja sosiaaliturvan käyttö. Helsinki: Kansaneläkelaitos. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 76.

Fornäs, J. 1998. Kulttuuriteoria: myöhäismodernin ulottuvuuksia. Tampere: Vastapaino.

Mikko. Tampere: Vastapaino.

Granfelt, R. 2010. Syrjäytymisestä vapaaksi vankilassa? Psykososiaalisen työn merkitys vankien elämässä. Teoksessa T. Laine, S. Hyväri & P. Vuokila-Oikkonen (toim.) Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi, 131-146.

Granfelt, R., Jokiranta, H., Karvinen, S., Matthies, A-L. & Pohjola, A. 1999. Monisärmäinen sosiaalityö. 3. painos. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.

Haverinen, R. 2012. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos - vaikutusten ja vaikuttavuuden tutkimuksesta sosiaalialalla. Viitattu 20.9.2012.

<https://portal.mtt.fi/portal/page/portal/mtt/hankkeet/greencare/vaikuttavuus/Riitta%20Haverinen%2008102009.ppt>

Heikkilä, T. 1998. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Helne, T. 2002. Syrjäytymisen yhteiskunta. Stakes tutkimuksia 123. Helsinki: Stakes.

Jaakkola, H. 2012. Profiili. Talentia 3, 5. Viitattu 1.10.2012.

Juvonen, T. 2010. Etsivä työ nuorten tukimuotona. Teoksessa T. Laine, S. Hyväri & P. Vuokila-Oikkonen (toim.) Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi, 67-84.

Kaartinen-Koutaniemi, J. 2012. Etsivässä työssä. Helsinki: LK-kirjat/Lasten keskus.

Kainulainen, S. 2010. Syrjäytymisen vastaisen työn taloudelliset reunaehdot. Teoksessa T. Laine, S. Hyväri & P. Vuokila-Oikkonen (toim.) Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi, 285-302.

Kallio, T. 2007. Kun välittäminen verkottuu: Työllistymisen edistämisen ja syrjäytymisen ehkäisyn moniammatilliset keinot. Pori: Satakunnan TE-keskus. Julkaisusarja 1/2007.

Kuula, R. 2000. Syrjäytymisvaarassa oleva nuori koulun paineessa. Koulu ja nuorten syrjäytyminen. Joensuu: Joensuun yliopisto.

Laatusanasto, 2005. Viitattu 15.9.2012. <http://laatusanasto.blogspot.fi>

Lappalainen, T. 2012. Nuorten syrjäytyminen on pienestä kiinni. *Talentia* 2, 17.

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

Mattila, K-P. 2010. Asiakkaana ihminen – Työnä huolenpito ja auttaminen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Melin, H. 2011. Yhteenveto ja keskustelu. Teoksessa T. Kuokkanen, H. Melin, P. Naumanen & T. Painilainen. ”Elämän suuntaviivat vähän hukassa” Tutkimus nuorten huono-osaisuudesta. *Sosiologian tutkimuksia A 32*. Turku: Turun yliopisto.

Nenonen, E. 2011. Porin kaupungin etsivän nuorisotyön kehittämisprojektin tulosraportti – ET-Porin palvelukuvaus. AMK-opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu.

Nuorisolaki 2006. L 27.1.2006/72 muutoksineen.

Nuorisotakuun www-sivut. 2012. Viitattu 12.11.2012. <http://www.nuorisotakuu.fi/index.phtml?s=5038>

Opetus- ja kulttuuriministeriön www-sivut. 2012. Viitattu 4.9.2012. <http://www.minedu.fi>

Pihlaja, J. 1997. ”Ne ei ainakaan laula mitään eteenpäin” – Tutkimus etsivän nuorisotyön projektista Tampereella 1991-1995. Tampere: Nuorten palvelu ry.

Porin kaupungin www-sivut. 2012. Viitattu 9.11.2012. <http://www.pori.fi>

Rajavaara, M. 2010. Tutkia vai tarkastaa? Arviointitutkimus ja tarkastustoiminta hyvinvointipolitiikan välineinä. Viitattu 15.9.2012. http://www.vtv.fi/files/2392/Rajavaara_Marketta.pdf

Satka, M., Pohjola, A. & Rajavaara, M. 2003. Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Minerva Kustannus Oy

Siljander, P. 1996. Syrjäytyminen – aatteiden murroksen kriisi. Teoksessa P. Siljander & V-M Ulvinen (toim.). Syrjäytymisestä selviytymiseen – Vaikeuksien kautta elämäntähtäin. Oulu: Oulun yliopisto.

Suomen YK-liiton www-sivut. 2012. Viitattu 1.10.2012. <http://www.ykliitto.fi/ihmisoikeusjulistus/etusivu>

Suutari, M. 2001. Vallattomat marginaalit. Nuorisotutkimusverkosto/
Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 20. Helsinki: Yliopistopaino.

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina – Näkökulmia ammatilliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.

LIITE 1.

Hei!

Olemme kaksi sosionomiopiskelijaa Satakunnan ammattikorkeakoulusta. Tämä kysely on osa opinnäytetyötämme ja toivomme, että vastaat siihen rehellisesti ja avoimesti. Opinnäytetyömme tarkoituksena on tutkia nuorten ajatuksia Porin Etsivästä työstä. Saamiamme tutkimustuloksia voidaan hyödyntää Etsivän työn kehittämisessä.

Vastauksesi käsitellään täysin luottamuksellisesti. Emme kysy henkilötietojasi, joten sinua ei voida tunnistaa tutkimuksen missään vaiheessa.

Kiitos vastauksistasi jo etukäteen!

Terveisin

Sosionomiopiskelijat Henna Rinne ja Meri Viitaniemi

1. Oletko Etsivän työn asiakkaana ensimmäistä kertaa?

- Kyllä
 En

Jos olet Etsivän työn asiakkaana ensimmäistä kertaa, vastaa vain tähdellä (*) merkittyihin kysymyksiin!

Kohtaaminen

* 2. Seuraavassa on muutamia väittämiä työntekijän ja sinun kohtaamisestasi. Rastita jokaisen väittämän kohdalla parhaiten sopiva vastaus.

Minusta tuntuu, että..	samaa mieltä	osittain samaa mieltä	osittain eri mieltä	eri mieltä
Työntekijä ottaa minut vakavasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työntekijä kuuntelee minua aidosti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työntekijä on tapaamisessa aidosti läsnä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työntekijä sallii minut sellaisena kuin olen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työntekijä arvostaa ja kunnioittaa minua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työntekijä välittää aidosti asioistani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työntekijä on luotettava	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työntekijä ymmärtää minua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työntekijä on myötätuntoinen minua kohtaan ..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vaikuttavuus

3. Mihin arjen eri osa-alueisiin Etsivä työ on vaikuttanut elämässäsi *positiivisesti*? Voit rastittaa useita vaihtoehtoja.

- Koulutus
- Työ
- Kaverit
- Perhesuhteet
- Parisuhde
- Raha-asiat
- Viranomaisasiat, esim. Kela, Sosiaalitoimi, poliisi, TE-toimisto
- Ajankäyttö, esim. herääminen
- Siisteys, esim. koti, hygienia
- Mieliala
- Harrastukset
- Terveys, esim. ravinto, liikunta, päihteet
- Johonkin muuhun, mihin?

Mainitse konkreettisia esimerkkejä yllä rastittamistasi vastauksista:

4. Tuntuuko sinusta, että Etsivä työ on jollakin tavalla vaikuttanut elämääsi *negatiivisesti*?

Ei

Kyllä, miten?

Tulevaisuus

* 5. Mitä toivoisit Etsivältä työltä lisää? Voit rastittaa useita vastauksia.

Matalan kynnyksen liikuntatoimintaa

Retkiä, millaisia?

Tutustumisretkiä, mihin?

Luontoretkiä, mihin?

Liikuntaretkiä, mihin?

Harrastusretkiä, mihin?

Masennusryhmä

Joku muu vertaistukiryhmä, mikä?
