

NUORET AIKUISET HYVINVOINTIPALVELUJEN KÄYTTÄJINÄ JA KOHTEINA

SANNA AALTONEN & ANTTI KIVIJÄRVI (TOIM.)



Nuoret aikuiset
hyvinvointipalvelujen
käyttäjinä ja kohteina

Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina

SANNA AALTONEN & ANTTI KIVIJÄRVI (toim.)

Nuorisotutkimusverkosto/
Nuorisotutkimusseura
Verkkajulkaisuja 136

NUORISOTUTKIMUSSEURA RY.
NUORISOTUTKIMUSVERKOSTO



Nuorisotutkimusverkoston julkaisu

Tiede

Teosten sisältö ja tyyli ovat akateemisten kriteerien mukaisia.

Kenttä

Erilaiset raportit ja selvitykset.

Liike

Ajankohtaiset yhteiskunnalliset puheenvuorot.



VERTAISARVIOITU
KOLLEGIALT GRANSKAD
PEER-REVIEWED
www.tsv.fi/tunnus

Ulkoasu: Sole Lätti

Kansikuva: Ilmari Hakala

Taitto: Ari Korhonen

Tiivistelmän käännös ruotsiksi: Käännöstoimisto Bellcrest Käännökset Oy

Englanninkielisen tiivistelmän kielentarkistus: Tania Moilanen

ISBN 978-952-7175-73-6

ISSN 1799-9227

Tähän julkaisuun Nuorisotutkimusseura on saanut avustusta opetus- ja kulttuuriministeriöltä.

© Nuorisotutkimusseura ja tekijät

Verkkojulkaisuja (Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura), nro 136,
Tiede

2018. Painettu julkaisu on ilmestynyt vuonna 2017.

Julkaisujen tilaukset:

Nuorisotutkimusverkosto

<http://www.nuorisotutkimusseura.fi/catalog>

Sisällys

Hyvinvointipalvelut ja nuoret aikuiset – Ohjausta monimutkaistuneissa siirtymissä <i>Sanna Aaltonen & Antti Kivijärvi</i>	7
TARPEIDEN JA PALVELUJEN KOHTAAMINEN	25
Kokevatko nuoret saavansa tarvitsemiansa sosiaali- ja terveystalveluja? Tuloksia väestötutkimuksista <i>Sakari Karvonen & Laura Kestilä & Timo M. Kauppinen</i>	27
Tunnistamisen institutionaaliset kontekstit. Nuoret työttömät aktivointitoimenpiteissä <i>Lotta Haikkola & Lena Näre & Jaana Lähteenmaa</i>	53
Palvelujärjestelmän ammattilaisten käsitykset oppimisvaikeuksista ja erityisen tuen tarpeesta nuorten siirtymävaiheissa koulutuksesta työelämään <i>Susan Eriksson</i>	79
Nuorten aikuisten tarpeet ja asiantuntijoiden mahdollisuudet palveluiden suunnittelussa <i>Liisa Häikiö & Yrjö Kallinen</i>	103
Venäläistaustaisten lapsiperheiden kertomukset perustalveluiden käytöstään Suomessa <i>Eveliina Heino</i>	127

ASIAKKUUDEN MARGINAALIT	149
Januskasvoinen portinvartija: ohjaus tukena ja kontrollina julkisissa palveluissa <i>Sanna Mäkinen & Terhi Halonen</i>	151
'Mä oon ollut tässä asiakirja muitten joukossa' – Koulu- kodeista aikuistuneiden kokemuksia lastensuojelusta <i>Elina Pekkarinen</i>	173
Metelin, kohinan ja hiljaisuuden kohtaaminen hyvinvointipalvelujen haasteena <i>Sanna Aaltonen & Noora Hästbacka & Antti Kivijärvi</i>	199
'Onks käyntii ja onks kyytii?' Nuorille merkitykselliset palvelut syrjäseudulla <i>Ville Pöysä & Sari Tuuva-Hongisto</i>	221
Kuluttaja, kansalainen, asiakas – Nuoren asema palvelun näyttämöillä ja taustatiloissa <i>Eliisa Kylkilahhti</i>	237
KIRJOITTAJAT	258
TIIVISTELMÄ	259
ABSTRAKT	261
SUMMARY	263

Hyvinvointipalvelut ja nuoret aikuiset – Ohjausta monimutkaistuneissa siirtymissä

Sanna Aaltonen & Antti Kivijärvi

Suomalainen nuori on päässyt jo syntyessään hyvinvointivaltion takaamien universaalien peruspalvelujen piiriin. Neuvolan, päivähoidon, koulun ja tarpeiden mukaan kohdennettujen palvelujen tavoitteena on kiinnittää kasvavat yksilöt suomalaiseen yhteiskuntaan ja luotsata jokainen nuori itsenäiseen aikuisuuteen. Se, millaiseksi yksittäisten nuorten palvelupolut muodostuvat, riippuu kuitenkin tarpeiden ohella kunkin nuoren käytettävissä olevista resursseista sekä palvelujen saatavuudesta ja laadusta. Nuorten palvelujen käyttöä tarkasteltaessa on olennaista kysyä esimerkiksi sitä, millaisia tarpeita ja mahdollisuuksia nuorilla on toimia palvelujärjestelmässä ja miten palveluissa tunnistetaan erilaisista lähtökohdista tulevien nuorten tarpeita. Pureudumme näihin kysymyksiin tässä kirjassa.

Vaikka nuorisotutkijat ovat pitkään olleet kiinnostuneita nuorten ja instituutioiden välisistä suhteista, tutkijakatse on useimmiten kohdistunut alle 18-vuotiaisiin. Nuoria on tarkasteltu paljolti nuorille ikäluokille kohdennettujen palvelujen ja instituutioiden kehyksissä esimerkiksi peruskoulua suorittavina oppilaina (esim. Tolonen 2001) tai nuorisotalonuurina (esim. Kiilakoski 2011). Lisäksi lapsia ja nuoria on tutkittu suojelun, tuen ja kontrollin kohteina erityisluokilla (esim. Aaltonen 2012) ja lastensuojelun piirissä (esim. Pösö 2004; Pekkarinen 2010). Samaten nuorisotutkimuksessa on jo pitkään oltu kiinnostuneita nuorten osallisuudesta ja vaikuttamismahdollisuuksista suhteessa esimerkiksi kunnalliseen päätöksentekoon (ks. esim. Gretschel & Junttila-Vitikka 2014; Gretschel & Kiilakoski 2012), mikä on saattanut tarkoittaa tutkimuskohteen rajautumista valikoituneeseen joukkoon hyvinvoivia nuoria. Vahvana nuorisotutkimuksen haarana on lähes koko sen historian ajan ollut myös nuorisotyön tarjoamien palveluiden tarkastelu ja nuorten aseman kriittinen pohdinta (esim. Nieminen 1989; Cederlöf 2004; Hoikkala & Sell 2007; Honkasalo, Kiilakoski & Kivijärvi 2011; Puuronen 2014; Komonen, Suurpää & Söderlund 2012). Viime vuosina tutkimuskenttä on



laventunut ja tutkimuksellinen mielenkiinto on kohdistunut yhä enemmän peruskouluiän ohittaneisiin nuoriin aikuisiin ja heidän asemaansa kaikille ikäluokille suunnattujen hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Tälle kehityskululle voi tunnistaa kolme toisiinsa kytkeytyvää syytä.

Ensinnäkin, nuorisotutkimuksen rajat ovat venyneet nuoruuden pidentymisen mukana. Osaltaan tähän on vaikuttanut koulutuspolitiikka ja pitkän koulutuksen ihannointi, joka lykkää nuorten taloudellista itsenäistymistä ja pitää nuoret tarpeettoman pitkään ”sosio-ekonomisessa limbotilassa”, kuten James Côté (2014) asian muotoilee. Kouluttautumisen ohella aseman löytäminen työmarkkinoilla vie monilta yhä enemmän aikaa, kun osaamisvaatimukset ovat koventuneet eikä valmiita polkuja ole juuri tarjolla (esim. Woodman & Bennet 2015). Nuoruuden pidentyminen on huomioitu lainsäädännössä (Nuorisolaki 2016), ja myös (nuoriso)tutkimuksellista katsetta on perustellusti ulotettu aina 30-vuotiaisiin nuoriin aikuisiin saakka. Tutkijat ovat muotoilleet käsitteitä kuten ”orastava aikuisuus” (Arnett 2004), ”viivästyneet siirtymät” (Côté 2000) tai ”jojo-siirtymät” (du Bois-Reymond & Stauber 2005) kuvaamaan epälineaarisen elämänkulun vaiheita nuoruuden ja aikuisuuden välimaastoissa. Nuorisotutkimus on jo pitkään ollut jakautunut kahteen leiriin, kulttuuritutkimukselliseen ja poliittis-taloudelliseen (esim. France 2016), mutta tutkimuksen painopiste näyttäisi liikahtaneen edellisestä (vapaa-ajan, vertaisyhteisöjen ja nuorisokulttuurien tutkimus) kohti jälkimmäistä (siirtymien ja aikuistumisen tutkimus). Suomessa tämänkaltaisen trendi on tunnistettavissa esimerkiksi Nuorisotutkimus-lehden artikkeleista.¹

Toiseksi, syitä tutkimuskentän laventumiselle voi etsiä yhteiskunnallisista kriiseistä. 1990-luvun laman seurausten myötä huoli kiinnittyi aiempaa selvemmin koulutuksen ja työelämän ulkopuolella oleviin nuoriin (Järvinen & Jahnukainen 2001; Suutari 2002). Viranomaispuheessa

1. Nuorisokulttuurien ja nuorten keskinäisten yhteisöllisyyksien käsittely on vähentynyt Nuorisotutkimus-lehdessä lineaarisesti vuodesta 1987 lähtien. Vuosina 1987–1991 tämänkaltaisia artikkeleita julkaistiin 24. Sittemmin julkaisu tahti on ollut jatkuvasti verkkaisempi siten, että vuosina 1992–1996 artikkeleita ilmestyi 21, vuosina 1997–2001 19, vuosina 2002–2006 17 ja vuosina 2007–2011 12. Viimeisimmän viiden vuoden aikana teema-alueesta julkaistiin enää kahdeksan artikkelia. Samaan aikaan nuorten siirtymiä ja palvelujärjestelmää koskevaa tutkimusta julkaistaan aiempaa enemmän. Aina 2000-luvun alkuvuosiin saakka teemasta julkaistiin alle kymmenen artikkelia viidessä vuodessa. Sittemmin tahti on kiihtynyt siten, että viimeisen viiden vuoden aikana artikkeleita ilmestyi jo 14.

ja julkisessa keskustelussa viitattiin riskinuoriin ja syrjäytymisvaarassa oleviin nuoriin, joihin pyrittiin vaikuttamaan varhaisen puuttumisen ja nollatoleranssin kaltaisten keinojen avulla (esim. Harrikari 2008). Vuoden 2008 taluskriisin jälkeen on niin kotimaassa kuin kansainvälisesti tuotu esiin se, kuinka taloudellinen taantuma on edistänyt koulutusinflaatiota ja rakenteelliset tekijät ovat vaikeuttaneet nuorten aikuisten työsaantia ja itsenäistymistä. Nuorisotyöttömyydestä on tullut pysyvältä vaikuttava ongelma, (esim. Chauvel 2010) ja perusturvan arviointiraportin mukaan jopa puolet perusturvan saajista on alle 30-vuotiaita (THL 2015).

Nuorten hauras asema työmarkkinoilla on herättänyt tutkijoiden piirissä keskusteluja siitä, onko nykytilanne toisintoa aiemmista taantumista vai onko syytä puhua uudesta sukupolvesta, jonka elämään työelämän epävarmuus tuo pitkäkestoista epäluottamusta yhteiskuntaa kohtaan (Chauvel 2010; Hamilton, Antonucci & Roberts 2014). Syrjäytymisen retoriikkaan nojautuva keskustelu huipentui Suomessa, ainakin toistaiseksi, 2010-luvun alkuvuosina ”syrjäytyneitä nuoria” kartoittavien ja heidän tilanteeseensa ratkaisua etsivien raporttien (Myrskylä 2012; Notkola ym. 2013; Ristolainen ym. 2013; Sipilä & Österbacka 2013, ks. myös Sandberg 2015) sekä vuoden 2013 alusta voimaan tulleen Nuorisotakuun myötä. Syrjäytymisen sijasta on siirrytty keskustelemaan eurooppalaisia vaikutteita seuraten NEET-nuorista (Not in Education, Employment or Training), joka voi vaikuttaa hallinnolliselta ja neutraalilta termiltä, mutta joka silti niputtaa hyvin erilaisessa elämäntilanteessa olevia nuoria yhteen arvottavalla tavalla.

Kolmanneksi, kiinnostus nuoriin aikuisiin palvelujen asiakkaina kytkeytyy palvelukentän ja sosiaalipolitiikan aseman muutokseen. Tärkeä taitekohta sodanjälkeisessä sosiaalipolitiikassa oli 1990-luvun lama ja sen mukanaan tuomat leikkaukset sosiaaliturvajärjestelmään. Pasi Moisio ja kumppaneiden (2014) mukaan tilkkutäkkimäiseksi saksittua hyvinvointivaltiota ei ehditty korjata ennen seuraavaa finanssikriisiä. Samansuuntaisia arvioita ovat esittäneet Vappu Karjalainen ja Elina Palola (2011) todetessaan, että laman jälkeen sosiaalipolitiikan sosiaalinen ulottuvuus on heikentynyt. Yksilöä ei nähdä enää osana yhteisöä ja yhteiskuntaa, vaan ongelmallisena ja valinnoistaan vastuullisena yksilönä. Sosiaalipolitiikka on sidottu yhä tiiviimmin kilpailukyky-yhteiskuntaan palvelemaan talouspolitiikkaa. Rakenteellisen eriarvoisuuden vähentämisen sijasta pyrkimyksenä on yksilöiden aktivoiminen. (Karjalainen & Palola 2011.)



Edellä sanottu pätee myös nuoriin alle 30-vuotiaisiin aikuisiin, joille suunnattuja hyvinvointi- ja ohjauspalveluja on pyritty vahvistamaan vuonna 2015 käynnistyneiden Nuorisotakuun kuntakokeilujen ja Ohjaamo-toiminnan myötä. Samalla heille räätälöidään yhä enemmän (yksilöitä) aktiivisia toimenpiteitä ja ohjelmia. Pelkona on, että yhä suurempi osa nuorista aikuisista epäonnistuu mutkistuneessa aikuistumisen tehtävässä, joten palvelujen tehtävänä on paikata työttömyyden ja eriarvoisuuden kaltaisia rakenteellisia ongelmia ja liimata nuoria takaisin yhteiskuntaan. Nuoruus on haastanut perinteisen sosiaalipolitiikan kah-tiajaon huollettaviin lapsiin ja itsenäisiin aikuisiin, ja osittain siksi nuorten palvelutarpeet ovat kiinnostaneet tutkijoita melko vähän (Hamilton, Antonucci & Roberts 2014). Edellä mainitut uudet työmuodot ja niiden rahoitukseen kytketyt arviointivelvoitteet ovat kuitenkin osaltaan synnyttäneet uutta tutkimus- ja selvitystoimintaa (esim. Ervamaa 2014).

Lisääntynyt kiinnostus aikuistuvien nuorten asemaan palveluissa liittyy siis nuoruuden, palvelujärjestelmän ja työmarkkinoiden muutoksiin, jotka kaikki heijastuvat niin nuorisotutkimuksen aihevalintoihin kuin viranomaisten tiedon tarpeeseen. Nämä kehityskulut ovat osaltaan viimeaikaisten tutkimus- ja kirjahankkeidemme (ks. Aaltonen ym. 2015; Nieminen & Kivijärvi 2015) ja sitä kautta myös tämän kirjan taustalla. Vaikka suomalainen palvelujärjestelmä on laaja ja sillä on suuri merkitys monien nuorten elämässä, nuorten aikuisten tarpeista ja asemista hyvinvointipalvelujen käyttäjinä on ollut niukasti tietoa (ks. kuitenkin Närhi, Kokkonen & Mathies 2013; Palola, Hannikainen-Ingman & Karjalainen 2012; Peltola & Moisio 2017). Käsillä oleva teos kokoa viime vuosina virinnyttä suomalaista tutkimusta yksiin kansiin ja tarjoaa tutkittua tietoa nuorten aikuisten ja palvelujärjestelmän välisestä suhteesta sekä siitä, miten sosiaalipolitiikka ja makrotason linjaukset vaikuttavat mikrotasolla nuorten elämään ja arjen valintoihin (ks. France 2016).

Tutkija nuorten aikuisten ja hyvinvointipalvelujen välissä

Hyvinvointipalveluissa tieto ja valta kietoutuvat yhteen. Yksilöistä ja heidän tilanteistaan tehtävillä määrittelyillä on usein hyvin konkreettisia seurauksia. Nuorten hyvinvointia, palvelujen käyttöä ja palvelujärjestelmän toimivuutta pyritään seuraamaan kunnissa joko osana

yleistä hyvinvointiraportointia tai erityisen nuorten asemaa kartoittavan raportoinnin avulla (ks. esim. <http://www.nuortenhyvinvointikertomus.fi>) Raportoinnin olemassaolo ei kuitenkaan kerro vielä siitä, miten hyvin nuorilta kerätty tieto otetaan huomioon päätöksenteossa. Nuoria koskevan tiedon tuotanto, tiivistäminen tai levittäminen ei sinällään riitä nostamaan heidän asiaansa esille, vaan tarvitaan erityistä tiedon jalostamista ja kääntämistä muotoon, joka tukee päätöksentekoa (knowledge translation) (Straus ym. 2009).

Hyvinvointipalveluissa erilaisilla tiedon muodoilla on hierarkkinen asema. Evelyn Baillergeau ja Jan Willem Duyvendak (2016) jaottelevat palveluissa käytetyn tiedon tieteelliseen, kliiniseen ja kokemustietoon. Tieteellinen tieto perustuu tutkimukseen ja tilastoihin, kliininen tieto työn kautta syntyneeseen ymmärrykseen ja kokemustieto puolestaan asiakkaiden omakohtaisiin kokemuksiin joko ongelmastaan, palvelukohtaamisistaan tai kokemastaan stigmasta. Kokemustieto voi palveluntarjoajan näkökulmasta määrittäytyä ”vääränä tietona”, joka tulee oikaista, mutta Baillergeaun ja Duyvendakin mukaan pitäisi puhua ”toisenlaisesta tiedosta”, jolla on oma tärkeä asemansa. Vastaavasti Sakari Hännisen, Jouko Karjalaisen ja Tuukka Lahden (2006) tekemän erottelun mukaan voidaan puhua viranomaishallinnassa käytetystä ”virallisesta tiedosta” ja sitä haastavasta ja täydentävästä ”toisesta tiedosta”. Toinen tieto on ”mahdollisimman yksityiskohtaista, kokemuksellista, paikantunutta, ihmettelevää, paljastavaa ja pohdiskelevaa” (mt. 4). Esimerkkeinä toisesta tiedosta he mainitsevat täsmätiedon, vastatiedon sekä hiljaisen ja heikon tiedon. Virallinen tieto on tehokkuuteen ja hallintaan pyrkivää, kun taas toisen tiedon tuottamisen taustalla on yksilöiden toiminnan ymmärtämistä ja heidän emansipaatiotaan tavoittelevia intressejä (vrt. Nieminen 2012).

Toisaalta myös nuoria koskeva toinen tieto voi yksityiskohtaisuudessaan ja paljastavuudessaan toimia kontrolloinnin välineenä. Monia hyvinvointipalvelujen asiakkaita voi kutsua ylivalvotuksi (”oversurveilled”, Renold ym. 2008). Heistä ja heidän edesottamuksistaan on jo olemassa mappi- ja raporttikaupalla tietoa, heitä liputetaan ja seurataan, ja heidän valintansa asetetaan paljon tarkemman linssin alle kuin valtavirtaan kuuluvien toveriensa valinnat (ks. Määttä & Aaltonen 2016). Nuorten tieto virallistuu raportoinnin myötä, mutta osa siitä voi jäädä toiseksi, hiljaiseksi tiedoksi. Yksi kriittisen tutkijan tärkeistä tehtävistä onkin reflektoida sitä, tuleeko tutkimuksellaan tuottaneeksi tietoa, jolla yksilöt



voidaan altistaa entistä tiukemmalle kontrollille (Ritzer 2008, sit. Côté 2014, 529; Högbäck & Aaltonen 2015).

Olemme yhdessä muiden kirjoittajien kanssa tuottamassa tietoa, joka perustuu asemaamme nuorten ja palveluiden välissä tai sivussa olevana toimijana. Olemme olleet kiinnostuneita ennen kaikkea siitä, miten nuorten aikuisten itsensä mielestä palvelut vastaavat heidän tarpeitaan, minkälaisia asemia heille on tarjolla palveluissa ja millä tavoin nuorten tieto ja näkemykset tulevat näkyviksi palveluiden tarjoajien toiminnassa. Tavoitteena on tarjota pohdittavaa nuoruudesta ja palveluista kiinnostuneille tutkijoille sekä nuoria ja nuoria aikuisia kohtaaville työntekijöille ja palveluja suunnitteleville tahoille.

Nuorten aikuisten tarpeet ja paikat suhteessa palveluihin

Kirja koostuu tämän johdannon lisäksi kymmenestä artikkelista, joita yhdistää pyrkimys tarkastella palveluja nuorisoesityksistä. Tätä kautta kirja osallistuu keskusteluun palveluiden käyttäjälähtöisyydestä ja nuorten aikuisten osallisuudesta. Palveluja pyritään katsomaan lähinnä nuorten asiakkaiden näkökulmista, mutta kuvaa täydennetään myös ammattilaisten ja vanhempien näkemyksillä. Käyttäjälähtöisyyttä korostetaan voimakkaasti poliittisissa puheenvuoroissa palvelujärjestelmää uudistettaessa. Erityisesti sote-uudistuksen yhteydessä käyttäjä- tai asiakaslähtöisyys on kuitenkin vaarassa pelkistyä ihmisten vapaudeksi valita erilaisten palveluntarjoajien välillä. Tässä kirjassa lähdetään ajatuksesta, jonka mukaan asiakkaan osallisuus, tunne kuulluksi tulemisesta ja kyvystä vaikuttaa omaan palvelupolkuun ja palvelujen kehittämiseen on keskeisempää kuin mahdollisuus valita palveluntuottaja. Vaikka osa artikkeleista käsittelee palveluja, joiden järjestämisvastuut ja käytännöt ovat sote-uudistuksen takia voimakkaassa käymistilassa, artikkelien anti ulottuu nuorten aseman ja palvelujen taustalla vaikuttavien politiikkalinjausten kriittiseen tarkasteluun. Nuorten kokemukset palvelujen mielekkyydestä ja asemistaan suhteessa niihin ovat arvokasta tietoa, kun sosiaali- ja terveyspalveluja organisoidaan uudelleen.

Keskitymme tarkastelemaan nuoria aikuisia, joihin kirjan kontekstissa lukeutuvat 16–30-vuotiaat, mutta ikäraajat ovat liukuvia ja joissakin artikkeleissa valotetaan myös yläkouluikäisten kokemuksia. Kirjoittajat

ovat valinneet itse, miten haluavat nimittää tutkimuksen kohteena ollutta ikäryhmää, ja siksi kirjassa puhutaan sekä nuorista että nuorista aikuisista jopa saman ikäryhmän kohdalla. Artikkeleissa käsiteltyjen palvelujen kirjo puolestaan kattaa sosiaali- ja terveyspalvelut, työllisyyspalvelut, varhaiskasvatus- ja koulutuspalvelut, nuorisopalvelut ja asuntopalvelut. Pääpaino on hyvinvointipalveluissa, mutta osa artikkeleista ulottuu tarkastelussaan nuorille merkityksellisiin kaupallisiin tai vapaa-ajan palveluihin.

Palvelukirjon lisäksi kirjoittajat lähestyvät aiheitaan erilaisista teoreettisista ja metodologisista kehyksistä käsin. Yhteiskuntatieteille tyyppilliseen tapaan artikkeleissa on kriittinen sävy, ja ne nostavat esiin useita epäkohtia, mutta niissä tulee esille myös onnistumisia. Lukijan on silti syytä muistaa, että palveluista piirtyvä kuva ei ole kokonainen ja paljon erityisesti palvelujen myönteisestä merkityksestä nuorten elämässä jää tarkastelujen ulkopuolelle. Monien kansainvälisten vertailujen perusteella on toki selvää, että suomalainen vahvasti resursoitu julkinen palvelujärjestelmä on varsin toimiva tasoittaen hyvinvointieroja, lisäten ihmisten yhteenkuuluvuuden tunnetta ja tukien heidän itsenäistä toimijuuttaan (esim. Kautto ym. 2004; Saari 2011).

Kriittistä näkökulmaa selittäneekin osaltaan se, että kirjan artikkeleista valtaosa perustuu laadullisiin, pienen mittakaavan aineistoihin. Ne tarjoavat pikemminkin arjen tasolla liikkuvia ja kompastuskohtia paljastavia lähikuvia kuin makrotason analyyssejä. Kumpaakin näkökulmaa tarvitaan, mutta tässä teoksessa pääpaino on ensin mainitussa tarkastelukulmassa. Muutamissa artikkeleissa tulevat esille myös tutkijoiden omat kokemukset osana palvelujen kehittämiseen ja arviointiin tähtääviä hankkeita. Laadullisten ja samalla paikallisten lähestymistapojen dominoivuuden ongelmaksi voi toki nähdä hajanaisuuden ja kyvyttömyyden rakentaa koherentteja kokonaiskuvia. Nuorten aikuisten palvelujen katsominen läheltä on kuitenkin perusteltua kirjan ensisijaisen tarkoituksen näkökulmasta. Nuorten erilaisten tarpeiden, toimintamahdollisuuksien ja asemien tarkastelu suhteessa hyvinvointipalveluihin edellyttää laadullisia kysymyksenasetteluja.

Vaikka artikkelit lähestyvät nuoruuden ja palveluiden kenttää monelta suunnalta, on niistä luettavissa kaksi keskeistä ja toistuvaa teemaa. Olemme jäsentäneet kirjan kokonaisuuden näiden teemojen mukaisesti. Ensimmäinen teema on nuorten aikuisten tarpeiden ja palvelutarjonnan kohtaaminen. Valtaosassa kirjan artikkeleita teemaa vähintäänkin sivutaan.



Tämä on perusteltua, sillä tarpeiden ja tarjonnan kohtaaminen on kenties tärkein kysymys tarkasteltaessa palveluja kriittisesti. Toinen toistuva ja yhtä lailla kriittisiä tarkastelukulmia avaava teema kirjan artikkeleissa liittyy nuorten aikuisten marginaalisiin asemiin ja rooleihin palveluiden käyttäjinä. Monissa artikkeleissa on elementtejä kummastakin teemasta ja tarkastelukulmasta.

Tarpeiden ja palvelujen kohtaaminen

Laki takaa kaikille yhtäläisen oikeuden sosiaaliturvaan, välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon (19 § Oikeus sosiaaliturvaan) ja myös nuorisolaissa (1285/2016) korostetaan nuorten oikeutta saada tarvitsemaansa palveluja. Se, mihin nuorten aikuisten tarpeisiin palvelujen tulisi vastata, missä määrin ja millä ehdoin, riippuu poliittisesta ilmapiiristä ja päätöksenteosta. Huoli nuorten syrjäytymisestä, tippumisesta tukea vaativaksi kulueräksi on hallinnut julkista keskustelua jo pitkään. Vaikka aikuistumisen reitit ovat monimutkaistuneet, nuorten toivotaan tekevän ripeitä siirtymiä koulutusjärjestelmän sisällä ja koulutuksesta työmarkkinoille ja tätä ripeyttä pyritään ruokkimaan erilaisilla aktivointitoimilla. Tässä keskustelussa nuorten syrjäytyminen on kytketty pelkoihin suomalaisen yhteiskunnan tulevaisuudesta, sukupolvisopimuksen rapautumisesta, huoltosuhteiden vinoutumisesta, hyvinvointivaltion kantokyvystä ja kasvavasta velkataakasta. Palvelujen tehtävänä on tässä ajattelussa saattaa nuoret kustannustehokkaita menetelmiä käyttäen tuottaviksi työntekijöiksi.

Aiemman tutkimuksen perusteella palvelujärjestelmää on moitittu monimutkaiseksi ja sirpalemaiseksi ”palveluvidakoksi”, jossa nuoria pyritetään toimenpiteestä toiseen (esim. Määttä & Keskitalo 2014; Närhi & Kokkonen & Mathies 2013; Palola ym. 2012). Kriittisyyden ja ongelmien kuten palveluiden yli- ja alikäytön sekä palveluaukkojen ohella on kuitenkin tärkeää yrittää tunnistaa myös toimivia ja onnistuneita palvelukohtauksia ja niitä hyvinvointivaltion elementtejä, jotka kiinnittävät nuoria ympäröivän yhteiskunnan instituutioihin ja yhteisöihin. Amartya Senin (2001) kehittämä toimintakykyajattelu, jossa keskeistä on itselle merkityksellisten asioiden saavuttaminen, on tuonut uutta näkemystä palvelujen arviointiin. Sen sijaan, että kiinnitetään huomiota vain helposti mitattavissa oleviin asioihin kuten sijoittumisiin kursseille

tai koulutukseen, olennaisempaa on kysyä, pystyvätkö nuoret määrittelemään tarvehierarkiaansa itse ja tekemään valintoja, joita he arvostavat ja jotka voivat luoda kestävämpiä polkuja kuin mihin ”pakkosijoitukset” ohjaavat (Edgell & McQuaid 2014; Mason ym. 2014).

Makrotason keskusteluissa nuorten omat näkemykset palvelujen riittävydestä ja mielekkyydestä jäävät helposti syrjään. Näiden keskustelujen vastapainona voi tunnistaa mikrotason kokemusasiantuntijuuden korostuksen, jonka kautta, mediateksteissä, ammattilaisille suunnatuissa koulutuksissa sekä tutkimus- ja kehittämistyössä nostetaan esille erilaisia palvelupolkuja kulkeneiden nuorten yksilöllisiä tarinoita (ks. esim. Toikko 2006; Hyväri & Salo 2009). Kokemusasiantuntijoiden tarinat tekevät näkyväksi yksilöllisiä palvelukokemuksia, mutta saattavat kantaa mukanaan myös vaaroja. Kokemusasiantuntijuudesta käytävässä keskustelussa tarvitaan myös kriittistä pohdintaa siitä, ketkä valikoituvat kokemusasiantuntijoiksi. Olennaista on myös pohtia, kenen tehtävä on jäsentää yksittäisten kokemuspuheenvuorojen ryhmäsuhteisiin ja rakenteellisiin tekijöihin liittyviä yhteiskunnallisia kiinnikkeitä sekä muovata kokemustieto konkreettisiksi kehittämistoimenpiteiksi.

Makrotason huolipuheiden ja syrjäytymisindikaattoreiden sekä mikrotason kokemusasiantuntijuuksien lisäksi on syytä kerätä tutkimuksellista ja ryhmätasoisia tietoa nuorten palvelukokemuksista ja -tarpeista (vrt. Kivijärvi & Suurpää 2013). Olennaista on hahmottaa sitä, miten nuoret ikäluokat kokevat vanhempien ikäluokkien heille tarjoamien palveluiden riittävyden ja mielekkyyden. Ikäluokkatasoisen ja yleistettävän tiedon ohella myös palvelutarpeiden tyydytyksen tarkastelu monien erityisryhmien näkökulmista on tärkeää. Tässä kirjan osiossa tehdään molempia.

Osion aloittaa Sakari Karvosen, Laura Kestilän ja Timo M. Kauppisen artikkeli ”Kokevatko nuoret saavansa tarvitsemiansa sosiaali- ja terveystalvveluja? Tuloksia väestötutkimuksista”, jossa kirjoittajat pohtivat palveluun pääsyä erityisesti ihmisoikeuksien ja syrjimättömyyden näkökulmasta. He tarkastelevat koko väestöä edustavien tietolähteiden valossa sitä, ovatko sosiaali- ja terveystalvvelut 16–29-vuotiaiden nuorten saatavissa ja saavutettavissa. Vaikka tyhjentävää vastausta kysymykseen ei olemassaolevilla aineistoilla saada, kirjoittajat nostavat esiin tyydyttämättömän palveluntarpeen merkittävyyden ja sen vaihtelun pääasiallisen toiminnan, koulutustason ja sukupuolen mukaan.



Artikkelissa ”Tunnistamisen institutionaaliset kontekstit. Nuoret työttömät aktivointitoimenpiteissä” Lotta Haikkola, Lena Näre ja Jaana Lähteenmaa tarkastelevat nuorten aikuisten institutionaalista tunnistamista työllisyyspalveluissa. Kirjoittajat esittävät, että palvelujen saatavuuden varmistaminen ei vielä riitä, vaan olennaista on se, tunnistaanko palveluissa nuoren tarpeet ja pystytäänkö niissä tukemaan nuoren toimintamahdollisuuksia. Analyysin kohteena on myös aktivointipolitiikka, josta kirjoittajat toteavat sen palvelevan epätasaisesti erilaisia ryhmiä.

Susan Erikssonin artikkelissa ”Palvelujärjestelmän ammattilaisten käsitykset oppimisvaikeuksista ja erityisen tuen tarpeesta nuorten siirtymävaiheissa koulutuksesta työelämään” esiin nousevat ammattilaisten näkemykset. Kirjoittaja pohtii ammattilaisten ryhmähaastattelujen valossa erityistä tukea, sen merkitystä ja saatavuutta ja toteaa, että tuen tarjonta ei ole oppilaitoksissa systemaattista, vaan käytännöt ovat varsin kirjavia. Erityisyyden kategoria tuo yhtäältä näkyväksi tuen tarvetta, mutta on toisaalta leimaava ja asettaa nuoret eriarvoisiin asemiin suhteessa toisiinsa. Kehitysmahdollisuuksia on yhteisöllisen tuen ja vertaistuen vahvistamisessa sekä työnantajien ja työnhakijoiden suorien kohtaamisten edistämisessä.

Liisa Häikiö ja Yrjö Kallinen ottavat lähtökohdakseen sosiaalisen innovaation ajatuksen ja tarkastelevat nuorten mahdollisuuksia saada ideoitaan läpi paikallisten palvelujen suunnittelussa. Heidän artikkelissaan ”Nuorten aikuisten tarpeet ja asiantuntijoiden mahdollisuudet palveluiden suunnittelussa” nuorten nimeämät puutteet paikantuvat palvelujen tarjoajien näkökulmasta nuoriin ja heidän toimintaansa. Nykyisen palvelujärjestelmän toimintatavat taipuvat huonosti nuorten asiantuntijuuden tunnistamiseen, ja kirjoittajat peräänkuuluttavat uudenlaista ymmärrystä nuorten toimijuudesta.

Osion päättää Eveliina Heinon artikkeli ”Venäläistaustaisten lapsiperheiden kertomukset peruspalveluiden käytöstään Suomessa”, jossa nuorta aikuisuutta tarkastellaan osin retrospektiivisesti, osin nuorten vanhempien näkökulmasta. Tutkimuksessa haastatelluille perheille peruspalvelut merkitsevät turvallisuutta ja ennustettavuutta, mutta kokemuksia on yhtä lailla myös institutionaalisesta ulossulkemisesta. Heinon mukaan peruspalveluilla on tärkeä rooli perheiden arjen kansalaisuuden rakentumisessa, ja hän antaa konkreettisia ehdotuksia, joilla palveluja voidaan kehittää perheiden tarpeita vastaaviksi.

Asiakkuuden marginaalit

Nuorten aikuisten ja palvelujen suhteessa on kyse asiakkuudesta, jonka vastinparina ovat palvelujen työntekijät. Tämä suhde ei ole yksilöiden vapaasti määriteltävissä, vaan siihen vaikuttavat lait ja asetukset, instituutioiden väliset suhteet ja paikalliset toimintakulttuurit. Kirsi Juhila (2006) on esittänyt sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden suhteiden olevan joko liittämisen- ja kontrollisuhteita, kumppanuussuhteita, huolenpitosuhteita tai vuorovaikutuksessa rakentuvia suhteita, mikä havainnollistaa asiakkuuteen liittyvien jännitteiden kirjoa. Viime vuosina palvelujen uudistamisen tarpeita on pohdittu nuorten tai ylipäätään palveluiden käyttäjien näkökulmista (esim. Häkli, Kallio & Korkiamäki 2015; Hänninen, Karjalainen & Lahti 2006). Pyrkimyksenä on ollut nähdä nuoret ja palveluiden asiakkaat toimijoina ja kumppaneina eikä toimenpiteiden kohteina.

Asiakkuuden taustalla ovat tarpeet ja joskus myös kärjistyneet ongelmatilanteet, jotka voivat olla luonteeltaan pitkäaikaisia ja koko elämää väärittäviä (Juhila 2016). Marginaalisuus yhteiskunnan valtavirrasta ei siten anna parhaita lähtökohtia asiakkuudelle, joka vaatii monenlaista osaamista ja ymmärrystä. Järjestelmä esimerkiksi vaatii asiakkaalta aikarajoissa pysymistä ja täsmällisyyttä, mutta suurten asiakasmäärien palveluissa nuorten aikuisten odotetaan olevan myös joustavia ja odottavan kärsivällisesti vuoroaan (ks. esim. Aaltonen ym. 2015). Hyvinvointipalveluilla voi kuitenkin ajatella olevan mekaanista tarpeisiin vastaamista laajempi tehtävä, sillä niiden kautta marginaalissa olevat nuoret aikuiset voivat kokea olevansa osallisia yhteiskunnassa ja rakentaa palvelun käytön kautta luottamusta muihinkin yhteiskunnan instituutioihin.

Monet tutkijat ovat todenneet, kuinka stigmatisoidut ja huono-osaiset ihmiset ovat myös hiljaisia ja hiljennettyjä (esim. Atkinson ym. 2003, 71–72). Yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa tähän on pyritty reagoimaan monin tavoin. Hieman naiivi tavoite ”antaa ääni” äänettömille on korvautunut monitahoisemmilla ja vähemmän mahtipontisilla pyrkimyksillä tehdä vaiennettujen kokemuksia näkyväksi. Esimerkiksi nuorisotutkijan keskeinen tehtävä on toimia kommunikoinnin ja nuorten kuuntelemisen ammattilaisena. Tutkijan odotetaan asettuvan kuuntelemaan, herkistyvän erilaisille äänille ja tavoille tuottaa ääntä. Sensitiivisyyteen pyrkivä kuuntelija välittää päälle puhumista ja nuorten kahlehtimista valmiilla



luokituksilla. Toisaalta hänen tulisi myös kyetä esittämään olennaisia kysymyksiä ja tunnistamaan erilaisten sosiaalisten asemien merkityksiä nuorten arjessa. (ks. Back 2007.) Tämän osion kirjoittajat ovat pyrkineet herkistymään syrjässä tai reunoilla oleville näkemyksille, jotka haastavat valtavirtaa tai uhkaavat jäädä siitä sivuun.

Sanna Mäkisen ja Terhi Halosen artikkeli ”Januskasvoinen portinvartija: ohjaus tukena ja kontrollina julkisissa palveluissa” ammentaa kahdesta etnografisia haastatteluja hyödyntävästä tutkimushankkeesta. Kirjoittajat lähtevät liikkeelle ohjaamisen käsitteestä ja käytännöistä, ja huomauttavat, että ohjauskohtaamisissa tapahtuu sekä joustavaa tukemista ja nuoren valtautumista että institutionaalista vallankäyttöä ja itsetuntoa murentavaa leimaamista. Kohtaamisten kirjoa havainnollistetaan kahden tyyppitarinan kautta, jotka tekevät näkyväksi palvelujen vahvuuksia ja heikkouksia.

Elina Pekkarinen vie lukijan intensiivisen suojelun leimaamalle palvelukentälle valottaen nuorten asemia koulukodeissa. Artikkelissa ”’Mä oon ollut tässä asiakirja muitten joukossa’ – Koulukodeista aikuistuneiden kokemuksia lastensuojelusta” analysoidaan sitä, miten lastensuojelun piirissä olleet nuoret aikuiset arvioivat asemaansa lastensuojelun interventioiden ja toimenpiteiden kohteena. Samalla kun nuoret näkivät lastensuojelun hengenpelastajana, sitä kohtaan tunnettiin myös syvää epäluottamusta, joka juonsi juurensa aiemmissa kohtaamisissa koetusta epätietoisuudesta ja vaikutusvallan puutteesta. Lopussa kirjoittaja listaa haastattelemiensa nuorten tekemiä konkreettisia parannusehdotuksia lastensuojelun rakenteisiin liittyen. Pekkarisen artikkeli herättää pohtimaan aikaisempien lastensuojelukokemusten vaikutuksia nuorten aikuisten minäkuvaan ja heidän osoittamaansa luottamukseen palvelujärjestelmää kohtaan.

Sanna Aaltosen, Noora Hästbackan ja Antti Kivijärven artikkelissa ”Metelin, kohinan ja hiljaisuuden kohtaaminen hyvinvointipalvelujen haasteena” tarkennetaan kohtaamisen ja nuorten kuulemisen problematiikkaa. Nuorten kuuntelemisen vaikeutta jäsenetään kolmen otsikkoon nostetun äänimetaphoran avulla, ja niitä havainnollistetaan kirjoittajien omilla tutkimusesimerkeillä. Kirjoittajat esittävät, että myös epämääräisiä ja jopa häiritseviä ääniä tulisi pyrkiä kuuntelemaan ja tulkitsemaan, mikä voisi edesauttaa kohtaamisten onnistumista ja palvelujen kehittämistä.

Artikkeli ”’Onks käyntii ja onks kyytii?’ Nuorille merkitykselliset palvelut syrjäseudulla” vie lukijansa syrjäkyliin, joissa asuvat nuoret elävät

kirjoittajien Ville Pöysän ja Sari Tuuva-Hongiston mukaan eräänlaisessa ”palvelutyhjiössä” – palvelut ovat etäällä, ja niiden sisällötkin jäävät vieraksi. Artikkelin nostaa esille sen, miten nuorten pääsy heille merkityksellisten palvelujen äärelle ei ole yhdenvertaista vaan keskeisesti läheisen hyvinvointiresurssin, perheen määrittämää. Kun puhutaan palveluihin pääsemisestä, keskeisin kysymys syrjäkylässä asuvan nuoren kannalta on se, kuka tarjoaa kyydin.

Osion päättää Eliisa Kylkilahden kirjoittama artikkeli ”Kuluttaja, kansalainen, asiakas – Nuoren asema palvelun näyttämöillä ja taustatiloissa”. Artikkelin laventaa ymmärrystä asiakkuudesta ja palveluista. Kirjoittaja tarkastelee nuorten rooleja sekä julkisissa että kaupallisissa palvelukohtauksissa. Nuoruus näyttäytyy palvelukohtauksissa epäedullisena tekijänä, joka voi estää täysvaltaisen palvelujen käyttäjän aseman saavuttamisen. Varsinaisten palvelukohtauksien ohella artikkelissa analysoidaan nuorten valmistautumista kohtaamiin ja niiden myöhempää käsittelyä erilaisissa tausta- ja välitiloissa, kuten kodeissa ja julkisessa kaupunkitilassa. Kylkilahden päätelmänä onkin, että nuorten palvelukohtauksiin vaikuttavat sekä niitä edeltävät että seuraavat tilanteet, mutta myös yhteiskunnallinen keskustelu nuorista asiakkaina.

* * *

Kiitämme kirjaan kirjoittaneita kollegojamme ajatuksia herättävistä teksteistä sekä kirjan artikkelit arvioineita anonyymiksi jääneitä kollegoja ajasta ja terävistä huomioista. Lisäksi kiitos Suomen Akatemian Strategisen tutkimuksen neuvostolle, jonka rahoittamassa hankkeessa ”Osallistava terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen” (SA/STN 303650) kirjan toimittajat ovat työskennelleet kirjan loppuunsaattamisen aikana.

Lähteet

- Aaltonen, Sanna (2012) Subjective orientations to the schooling of young people on the margins of school. *Young* (20) 3, 219–235.
- Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla (2015) *Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä*. Nuorisotutkimusseuran/ Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 160. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.



- Arnett, Jeffrey (2004) *Emerging adulthood: The Winding Road from Late Teens through the Twenties*. New York: Oxford University Press.
- Atkinson, Paul & Coffey, Amanda & Delamont, Sara (2003) *Key themes in qualitative research: continuities and changes*. Walnut Creek, CA: AltaMira Press.
- Back, Les (2007) *The Art of Listening*. Oxford: Berg.
- Baillergeau, Evelyne & Duyvendak, Jan Willem (2016) Experiential knowledge as a resource for coping with uncertainty: evidence and examples from the Netherlands. *Health, Risk & Society*.
- Cederlöf, Petri (2004) *Nuorisotyö ja sen haasteet pienissä kunnissa*. Humanistisen ammattikorkeakoulun julkaisuja 1/2004 & Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 45. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Chauvel, Louis (2010) The Long-Term Destabilization of Youth, Scarring Effects, and the Future of the Welfare Regime in Post-Trente Glorieuses France. *French Politics, Culture & Society* 28 (3), 74–96.
- Côté, James (2014) *Youth Studies. Fundamental issues and debates*. New York: Palgrave Macmillan.
- Côté, James (2000) *Arrested Adulthood: The Changing Nature of Maturity and Identity. What Does It Mean to Grow Up?* New York: New York University Press.
- du Bois-Reymond, Manuela & Stauber, Barbara (2005) Biographical turning points in young people's transition to work across Europe. Teoksessa Helena Helve & Gunilla Holm (toim.) *Contemporary Youth Research: Local Expressions and Global Connections*. Lontoo: Routledge, 63–75.
- Egdell, Valerie & McQuaid, Ronald (2016) Supporting Disadvantaged Young People into Work: Insights from the Capability Approach. *Social Policy & Administration* 1, 1–18.
- Ervamaa, Suvi (2014) *Kohti onnistunutta nuorisotakuuta? Nuorten ja ammattilaisten näkemyksiä nuorisotakuun toteutuksesta ja kehittämisestä. Onnistunut nuorisotakuu -hankkeen loppuraportti*. Helsinki: Suomen Nuorisoyhteistyö – Allianssi ry.
- France, Alan (2016) *Understanding youth in the global economic crisis*. Bristol: Policy Press.
- Gretschel, Anu & Junttila-Vitikka, Pirjo (2014) *Kokemuksia nuorten Suunta-ohjauksesta verkossa. "Yläfemmasulle, kun autoit eteenpäin! Tässähän ihan tuntee itsensä toiseksi ihmiseksi"*. Sitran selvityksiä 76. Helsinki: Sitra, Nuorisotutkimusseura ja Nuorisoverkosto.
- Gretschel, Anu & Kiilakoski, Tomi (2012) *Demokratiaoppitunti. Lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 118. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto.
- Hamilton, Myra & Antonucci, Lorenza & Roberts, Steven (2014) Introduction: Young People and Social Policy in Europe. Teoksessa Lorenza Antonucci & Myra Hamilton & Steven Roberts (toim.) *Young People and Social Policy in Europe. Dealing with Risk, Inequality and Precarity in Times of Crisis*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 1–12.
- Harrikari, Timo (2008) *Riskillä merkityt. Lapset ja nuoret huolen ja puuttumisen politiikassa*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 87. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Hoikkala, Tommi & Sell, Anna (toim. 2007) *Nuorisotyötä on tehtävä! Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet*. Nuorisotutkimusverkoston/Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 76. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.

- Honkasalo, Veronika & Kiilakoski, Tomi & Kivijärvi, Antti (2011) *Tutkijat ja nuorisotyö liikkeellä. Tarkastelussa kaupunkimaisen nuorisotyön kehittämishankkeet*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 114. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Hyväri, Susanna & Salo, Markku (2009) *Elämäntarinoista kokemustutkimukseen*. Helsinki: Mielenterveyden keskusliitto.
- Häkli, Jouni & Kallio, Kirsi Pauliina & Korkiamäki, Riikka (toim. 2015) *Myönteinen tunnistaminen*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 171. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim. 2006) *Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta*. Helsinki: Stakes.
- Högbacka, Riitta & Aaltonen, Sanna (2015) Refleksiivisyyden ulottuvuudet. Teoksessa S. Aaltonen & R. Högbacka (toim.) *Umpikujasta oivallukseen. Refleksiivisyys empiirisessä tutkimuksessa*. Tampere: Tampere University Press & Nuorisotutkimusseura, 9–31.
- Juhila, Kirsi (2006) *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.
- Järvinen, Tero & Jahnukainen, Markku (2001) Kuka meistä onkaan syrjäytynyt? Marginalisaation ja syrjäytymisen käsitteellistä tarkastelua. Teoksessa Minna Suutari (toim.) *Vallattomat marginaalit. Yhteisöllisyyksiä nuoruudessa ja yhteiskunnan reunoilla*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 20. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 125–151.
- Karjalainen, Vappu & Palola, Elina (2011) Johdannoksi- ajatuksia kirjan ytimeistä. Teoksessa Elina Palola & Vappu Karjalainen (toim.) *Sosiaalipolitiikka – hukassa vai uuden jäljillä?* Helsinki: THL 5–11.
- Kautto, Mikko & Fritzell, Johan & Hvinden, Bjørn & Kvist, Jon, & Uusitalo, Hannu (toim.) (2004) *Nordic Welfare States in the European Context*. Lontoo: Routledge.
- Kiilakoski, Tomi (2011) Talotyön ja alueellisen nuorisotyön kehittäminen. Teoksessa Honkasalo, Veronika & Kiilakoski, Tomi & Kivijärvi, Antti (2011) *Tutkijat ja nuorisotyö liikkeellä. Tarkastelussa kaupunkimaisen nuorisotyön kehittämishankkeet*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 114. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 153–252.
- Kivijärvi, Antti & Suurpää, Leena (2013) Yhteiskunnallinen tietokilpailu. Kuka jää ulkopuolelle? Nuorisotutkimuksen verkkokanava Kommentti. 22.4.2013. <http://www.kommentti.fi/suurpaa/C3%A4%C3%A4kirjoitus/yhteiskunnallinen-tietokilpailu-kuka-j%C3%A4%C3%A4-ulkopuolelle> (Viitattu 14.8.2017.)
- Komonen, Katja & Suurpää, Leena & Söderlund, Markus (2012) Johdanto. Kehittämisen arvo ja itseisarvo. Teoksessa Katja Komonen & Leena Suurpää & Markus Söderlund (toim.) *Kehittyvä nuorisotyö*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 128. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 7–20.
- Mason, C. & Spinks, A. & Hajkowicz, S. & Hobman, L. (2014) Exploring the Contribution of Frontline Welfare Service Delivery to Capability Development in Australia. *Journal of Social Policy* 3, 635–653.
- Moisio, Pasi & Karvonen, Sakari & Muuri, Anu & Vaarama, Marja & Kestilä, Laura (2014) Johdanto. Teoksessa Marja Vaarama & Sakari Karvonen & Laura Kestilä & Pasi Moisio & Anu Muuri (toim.) *Suomalaisten hyvinvointi 2014*. Helsinki: THL, 7.



- Myrskylä, Pekka (2012) *Hukassa – keitä ovat syrjäytyneet nuoret*. EVA Analyysi nro 19. Helsinki: Elinkeinoelämän valtuuskunta.
- Määttä, Anne & Keskitalo, Elsa (2014) Ulkoringiltä sisärinkiin. Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. *Yhteiskuntapolitiikka* 79 (20), 197–207.
- Määttä, Mirja & Aaltonen, Sanna (2016) Between rights and obligations – Rethinking youth participation at the margins. *International Journal of Sociology and Social Policy* 36 (3/4), 157–172.
- Nieminen, Harri & Kivijärvi, Antti (toim.) (2015) *Kiertoteitä. Maahan muuttaneet nuoret yhteiskunnallisten esteiden edessä*. Helsinki: Into kustannus.
- Nieminen, Juha (1989) Nuorisotyö sosiaalisena instituutina. Nuorisotyön kasvatustieteologisen viitekehyksen hahmottelua. *Nuorisotutkimus* 7 (2), 7–15.
- Notkola, Veijo & Pitkänen, Sari & Tuusa, Matti & Ala-Kauhaluoma, Mika & Harkko, Jaakko & Korkeamäki, Johanna & Lehikoinen, Tuula & Lehtoranta, Pirjo & Puumalainen, Jouni (2013) *Nuorten syrjäytyminen. Tietoa, toimintaa ja tuloksia?* Eduskunnan tarkastusvaliokunnan julkaisu 1/2013. Helsinki: Eduskunta.
- Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Mathies, Aila-Leena (2013) Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdoja sosiaali- ja työvoimapaalveluissa. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 113–145.
- Palola, Elina & Hannikainen-Ingman, Katri & Karjalainen, Vappu (2012) *Nuoret koulutuspuudokkaat sosiaalityön asiakkaina. Tapaustutkimus Helsingistä*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti 29/2012. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Pekkarinen, Elina (2010) *Stadilaispojat, rikokset ja lastensuojelu. Viisi tapaustutkimusta kuudelta vuosikymmeneltä*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 102. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Peltola, Marja (2014) *Kunnollisia perheitä. Maahanmuutto, sukupolvet ja yhteiskunnallinen asema*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 147. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Peltola, Marja & Moisio, Jenni (2017) *Ääniä ja äänettömyyttä palvelukentällä. Katsaus lasten ja nuorten palvelukokemuksia koskevaan tutkimukseen*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 190. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Puuronen, Anne (2014) *Etsivän katse. Etsivä nuorisotyö ammattina ja ammattialan kehittäminen – näkökulmia käytännön työstä*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 144. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Pösö, Tarja (2004) *Vakavat silmät ja muita kokemuksia koulukodista*. Stakesin tutkimuksia 133. Helsinki: Stakes.
- Renold, E. & Holland, S. & Ross, N. J. & Hillman, A. (2008) ‘Becoming Participant’: Problematizing “Informed Consent” in Participatory Research with Young People in Care. *Qualitative Social Work* 7, 427–447.

- Ristolainen, Heidi & Varjonen, Sampo & Vuori, Jukka (2013) *Mitä tiedämme politiikkatoimien vaikuttavuudesta lasten ja nuorten syrjäytymisen sekä hyvinvointierojen vähentämisessä?* Poliitiikkatoimien vaikuttavuuden tieto- ja arviointikatsaus. Valtioneuvoston kanslian raporttisarja 2/2013. Helsinki: SOTERKO & Valtioneuvoston kanslia.
- Saari, Juho (toim.) (2011) *Hyvinvointi. Suomalaisen yhteiskunnan perusta*. Helsinki: Gaudeamus.
- Sandberg, Otso (2015) *Hallittu syrjäytyminen – Miten syrjäytymisestä muodostui lähes jokaiseen meistä ulottuva riski?* Tampere: Tampere University Press.
- Sen, Amartya (1985) *Commodities and capabilities*. Amsterdam: Elsevier.
- Sipilä, Jorma & Österbacka, Eva (2013) *Enemmän ongelmien ehkäisyä, vähemmän korjailua? Perheitä ja lapsia tukevien palvelujen tuloksellisuus ja kustannusvaikuttavuus*. Valtiovarainministeriön julkaisuja 11/2013. Helsinki: Valtiovarainministeriö.
- Straus, Sharon E. & Tetroe, Jacqueline & Graham, Ian (2009) Defining Knowledge Translation. *CMAJ: Canadian Medical Association Journal* 181 (3–4), 165–168.
- Suutari, Minna (2002) *Nuorten sosiaaliset verkostot palkkatyön marginaalissa*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 26. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Toikko, Timo (2006) Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen. *Työpoliittinen aikakauskirja* 49 (3), 13–22.
- Tolonen, Tarja (2001) *Nuorten kulttuurit koulussa. Ääni, tila ja sukupuolten arkiset järjestykset*. Helsinki: Gaudeamus.
- Woodman, Dan & Bennett, Andy (2015) *Cultures, Transitions and Generations: The Case for a New Youth Studies*. Teoksessa Dan Woodman & Andy Bennett (toim.) *Youth Cultures, Transitions, and Generations. Bridging the Gap in Youth Research*. New York: Palgrave Macmillan, 1–15.

TARPEIDEN JA PALVELUJEN
KOHTAAMINEN



Kokevatko nuoret saavansa tarvitsemiansa sosiaali- ja terveyspalveluja? Tuloksia väestötutkimuksista

Sakari Karvonen & Laura Kestilä & Timo M. Kauppinen

Palvelujärjestelmällä on tärkeä rooli terveyden, hyvinvoinnin, osallisuuden ja elämänhallinnan edistäjänä ja ylläpitäjänä – myös nuorilla, joiksi luemme tässä artikkelissa 16–29-vuotiaat. Moninaiset elämäntilanteet huomioon ottavat ja toimivat sosiaali- ja terveyspalvelut ovat tärkeä tekijä myös nuorten syrjäytymisen ehkäisyssä. Vaikka useimmat vakavat sairaudet ja krooniset tilat ovat nuorilla verrattain harvinaisia, heistäkin monet kärsivät terveyden ja hyvinvoinnin ongelmista. Esimerkiksi lievemmät krooniset sairaudet, mielenterveyden häiriöt sekä terveyttä ja hyvinvointia vaarantavat haitalliset elintavat ovat varsin yleisiä tässä ikävaiheessa (Shemeikka ym. 2014b; Koskinen ym. 2005; Luopa ym. 2014). Terveyspalvelujen lisäksi nuoret tarvitsevat muuttuvissa, monesti haastavissa ja hankalissa elämäntilanteissaan erilaisia sosiaalipalveluja. Nuoruus on koko väestön terveyttä ja hyvinvointia ajatellen tärkeä elämänvaihe, sillä monet terveyden ja hyvinvoinnin kannalta keskeiset elinolot ja käyttäytymisen piirteet vakiintuvat tuolloin: tässä ikävaiheessa täydennetään ja päätetään opintoja, siirrytään työelämään ja perustetaan perhettä. Myös myöhemmin aikuisuudessa ilmenevät väestöryhmien väliset terveys- ja hyvinvointierot juontavat juurensa aiemmista käyttäytymis- ja ympäristötekijöistä.

Sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän yhtenä olennaisena periaatteena Suomessa on tasoittaa hyvinvointi- ja terveyseroja eri väestöryhmien välillä. Sosiaali- ja terveydenhuollon oikeudenmukaisuustavoitteet onkin määritelty perustuslaissa, erityislainsäädännössä ja sosiaali- ja terveyspoliittisissa strategia-asiakirjoissa (Manderbacka ym. 2017). Aikuisväestöä koskevissa tuoreissa tutkimuksissa on havaittu kuitenkin eroja palvelujen saatavuudessa, käytössä ja laadussa. (esim. Muuri & Manderbacka 2014; Shemeikka ym. 2014a; Aalto ym. 2016; Ilmarinen ym. 2016; Manderbacka ym. 2017). Tulokset osoittavat muun muassa sen, että palvelut eivät ole



saatavilla eikä palvelutarve tyydyty aina kaikissa väestöryhmissä ja kaikilla maantieteellisillä alueilla tasa-arvoisesti ja parhaalla mahdollisella tavalla.

Nuorten hyvinvoinnin ja terveyden sekä niissä esiintyvien väestöryhmittäisten erojen tunteminen on tärkeää, jotta heille kyetään kohdentamaan oikeanlaisia palveluja ja tukitoimia. Toisaalta kokemustiedolla siitä, miten esimerkiksi palvelujen saatavuus ja sopivuus koetaan, on tärkeä rooli palvelujen kehittämisessä. Nuorten palveluihin liittyvän kokemustiedon tarvetta ja merkitystä on peräänkuulutettu muuallakin (Notkola ym. 2013, 20). Nuoret käyttävät monenlaisia sosiaali- ja terveyspalveluja, mutta väestötasoista tietoa palveluihin liittyvistä nuorten kokemuksista saatavissa vain rajoitetusti. Siksi olemme koonneet tähän artikkeliin nuorten kokemuksia palvelujen saatavuudesta niiltä osin, kun koko ikäluokkaa edustavaa tietoa on olemassa. Tarkastelemme myös sitä, miten nämä kokemukset vaihtelevat esimerkiksi koulutuksen tai työmarkkina-aseman mukaisesti.

Pääsy palveluihin ihmisoikeuksien näkökulmasta

Jäsenämme seuraavassa palveluihin pääsyä YK:n taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia koskevan yleissopimuksen mukaisen kriteeristön mukaan (TSS-sopimuksen 12. artiklan yleiskommentti 14; Committee on... 2000). Niissä linjataan valtion velvollisuudeksi taata yksilöille syrjimätön pääsy terveyspalveluihin. Yleisesti palveluun pääsy voidaan määritellä kysynnän ja tarjonnan funktiona (Mooney 1983), joten siinä yhdistyvät tarjontatekijöinä muun muassa palvelun sijainti ja hinta sekä kysyntätekijöinä itse palvelutarve (tauti tai sairaus), mutta myös monet tiedolliset ja asenteelliset tekijät (vaikkapa palvelujärjestelmän tuntemus ja luottamus palveluun). Nämä ulottuvuudet siis on huomioitava eriteltäessä palveluun pääsyn syrjimättömyyttä myös nuorilla. Andersen (1995) käsitteellistää vastaavasti palvelun käytön toteutuneeksi palveluun pääsyksi, jota määrittävät väestön ominaisuudet (tarve) ja palvelujärjestelmän ominaisuudet (järjestämisen tapa, voimavarat). Käsitteellistys on hyödyllinen etenkin nuorten kohdalla kiinnittäessään huomiota siihen, että palvelun käyttö muodostuu vuorovaikutuksessa järjestelmän kanssa. Juuri huonosti toimivaan viranomaisyhteistyöhön on kiinnitetty usein huomiota analysoitaessa syrjäytymisriskissä olevien

nuorten palvelukokemuksia (esim. Notkola ym. 2013; Aaltonen ym. 2015; Høj Anvik & Holmen Waldahl 2016)

Syrjimätön palveluihin pääsy tarkoittaa YK:n jäsennyksessä neljän kriteerin täyttymistä, jotka ovat saatavuus (*availability*), saavutettavuus (*accessibility*), hyväksyttävyyys (*acceptability*) ja sopivuus (*appropriateness*). *Saatavuus* tarkoittaa sitä, että palvelut ovat saatavilla fyysisesti ja ajallisesti järkevästi niin, että pääsyä eivät rajoita esimerkiksi alueellisesti epätasa-arvoinen tarjonta, aukioloajat tai vajavainen palvelukirjo (tiettyä palvelua tarjotaan vain osalle tarvitsijoista). Kysyntäpuolella saatavuuteen voivat vaikuttaa liikkumismahdollisuudet tai sosiaalinen tuki, joka edistää palveluun hakeutumista.

Palvelu on *saavutettavissa*, kun palvelua tarvitseva nuori tiedostaa, että palvelu ylipäänsä on olemassa, sitä on tarjolla ja se voi soveltua hänen tarpeeseensa. Saavutettavuuteen voidaan vaikuttaa tarjoamalla tietoa itse palveluista, oikeuksista palveluihin ja palveluiden oletetuista vaikutuksista. Tästä näkökulmasta palvelun kysyntään vaikuttavat muun muassa nuoren asenteet, uskomukset ja tieto omien (sosiaalisten tai terveydellisten) ongelmien syistä tai tuen tarpeen taustatekijöistä.

Hyväksyttävyyys liittyy etenkin niihin kulttuurisiin ja sosiaalisiin tekijöihin, jotka vaikuttavat nuoren mahdollisuuteen hyväksyä palvelun käytön edellytykset. Esimerkiksi miesgynekologin palveluja kaikki eivät halua käyttää, jolloin palvelun tarjoajan sukupuoli vaikuttaa sen hyväksyttävyyteen. Hyväksyttävyyteen vaikuttaa myös nuoren kyky hakea palvelua, mikä voi vaihdella kulttuurisesti tai sosiaalisesti.

Palvelun *sopivuus* liittyy etenkin siihen, miten hyvin palvelu soveltuu tarpeeseen, jolloin kyse on ajoituksesta, laadusta, sisällöstä (onko diagnoosi oikea) ja riittävydestä (otetaanko harkinnanvaraisen toimeentulotuen määräämisessä oleelliset asiat huomioon). Palvelun ja palvelujärjestelmän ohella sopivuuteen vaikuttaa myös nuoren kyky ja valmius sitoutua palveluun, mitä määrittää esimerkiksi hoitomyöntyvyys. (Levesque ym. 2013.) Näiden neljän kriteerin lisäksi joskus erotetaan myös kustannukset (*affordability*) omaksi ulottuvuudekseen. Tässä laskemme kuitenkin kustannukset osaksi palvelun saatavuutta.

Ihmisoikeusnäkökulma on suhteellisen tuore tapa arvioida väestön terveyden edellytyksiä (ks. Nykänen 2016), mutta esimerkiksi WHO nosti Rio de Janeirossa pidetyn terveyden sosiaalisia määrittäjiä käsitelleen kokouksen päätöslauselmassa ihmisoikeusnäkökulman vahvasti esille (WHO

2011). Tässä tarkastelussa arviointikehikkoa sovelletaan siis myös nuorten sosiaali- ja terveyspalveluihin. Keskitymme kriteereistä saatavuuteen ja saavutettavuuteen, sillä muista kriteereistä – palvelun sopivuudesta tai hyväksyttävyydestä – ei ole väestötasoista tietoa saatavilla.

Moninaiset terveys- ja sosiaalipalvelut

Väestön sosiaali- ja terveyspalvelut turvataan laissa: jokaisella on perustuslain mukaan oikeus yhdenvertaisiin ja riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Kunnat vastaavat terveydenhuollon järjestämisestä ja rahoittamisesta, ja järjestämisvastuusta säädetään sosiaali- ja terveyspalveluja koskevissa laeissa sekä laissa sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (www.stm.fi).

Terveydenhuoltolakia (1326/2010) sovelletaan kunnan järjestämisvastuuseen kuuluvan terveydenhuollon toteuttamiseen ja sisältöön. Terveydenhuoltoon sisältyy terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen, perusterveydenhuolto sekä erikoissairaanhoido. Terveyskeskus on toistaiseksi ainoa koko väestölle avoin avoterveydenhuollon palveluja tarjoava kanava Suomessa. Sen lisäksi niitä tuottaa kaksi muutakin järjestelmää: yksityinen sektori ja työterveyshuolto. Opiskelijoille on näiden rinnalla tarjolla opiskeluhuolto, joka kattaa muun muassa terveydenhuollon. (Vuorenkoski ym. 2008.) Yksityisten palveluntuottajien tarjoamia palveluja on saatavilla hyvin kaupungeissa ja kuntakeskuksissa. Palvelujen omavastuuosuus rajaa kuitenkin niiden käyttöä. Työterveyshuollon palvelut ovat niiden käyttäjille maksuttomia ja palvelut kattavat myös valtaosan nuorista palkansaajista.

Opiskeluhuollon piiriin kuuluvat koulu- ja opiskeluterveydenhuolto sekä kuraattori- ja psykologipalvelut. Opiskeluhuoltoa ohjaa oppilas- ja opiskelijahuoltolaki (1287/2013), joka tuli voimaan 1.8.2014, sekä useat muut koulutusta, opetusta ja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja säätelevät lait. Opiskeluhuoltoa toteutetaan ensisijaisesti ehkäisevänä koko oppilaitosyhteisöä tukevana yhteisöllisenä opiskeluhuoltona. Yksilökohtaisella opiskeluhuollolla tarkoitetaan yksittäisille opiskelijoille annettavia koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palveluja, opiskeluhuollon kuraattori- ja psykologipalveluja sekä monialaista yksilökohtaista opiskeluhuoltoa (THL 2017). Opiskeluterveydenhuolto

järjestää terveyden- ja sairaanhoitopalveluja opiskelijoille (ml. mielen-terveys- ja päihdetyö, seksuaaliterveyden edistäminen ja suun terveydenhuolto). Lisäksi se pyrkii tunnistamaan varhain opiskelijan erityisen tuen tai tutkimuksen tarvetta, tukee opiskelijaa sekä tarvittaessa ohjaa hänet jatkotutkimuksiin ja -hoitoon. Kunnan perusterveydenhuollon on järjestettävä opiskeluterveydenhuollon palvelut alueellaan sijaitsevien oppilaitosten ja korkeakoulujen opiskelijoille, riippumatta heidän kotipaikastaan. Korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuolto voidaan kunnan suostumuksella järjestää myös muulla Valviran hyväksymällä tavalla. Yliopistoissa opiskelevien terveyden- ja sairaanhoidon järjestää Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö. (THL 2017; Perälä ym. 2015.)

Sosiaalipalvelujärjestelmä on monimutkainen kokonaisuus, joka kattaa sekä kaikille saatavilla olevia universaaleja palveluja että tiettyihin ryhmiin kohdennettuja palveluja (Muuri 2008, 23–24). Sosiaalihuollosta säädetään sosiaalihuoltolaissa sekä erityislaeissa (www.stm.fi). Kunnat vastaavat näiden palvelujen järjestämisestä, mutta yritysten ja järjestöjen sosiaalipalvelut täydentävät kunnallisia palveluita. Kunta tai kuntayhtymä voi myös ostaa palveluita yksityisiltä palveluntuottajilta. Sosiaalipalveluissa yksityiset palveluntuottajat tuottavat noin kolmasosan palveluista (Arajärvi & Väyrynen 2009, 4). Yksityisiksi luetaan tilastoissa myös järjestöjen palvelutuotanto, joka on noin kolmasosa yksityissektorista (Väyrynen 2011, 2).

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) sosiaalipalveluilla tarkoitetaan kunnallisia sosiaalipalveluja ja niihin sisältyviä tukipalveluja sekä muita toimia, joilla edistetään ja ylläpidetään yksilön, perheen ja yhteisön toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta. Yleisiin sosiaalipalveluihin kuuluvat muun muassa sosiaalityö ja sosiaaliohjaus, sosiaalinen kuntoutus, kotipalvelu ja kotihoito, omaishoidon tuki, asumispalvelut, laitoshoido, päihde- ja mielenterveystyö sekä kasvatus- ja perheneuvonta. Erityislainsäädännön perusteella tarjottavia kunnallisia sosiaalipalveluja ovat muun muassa vammaispalvelut, kehitysvammaisten erityishuolto, toimeentulotuki, lastensuojelu, kuntouttava työtoiminta, lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyvä sovittelu, perhehoito, omaishoidon tuki ja kotouttamiseen liittyvät tehtävät. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Tyypillisiä nuorten käyttämiä sosiaalipalveluja ovat esimerkiksi toimeentulotuki ja sosiaalityöntekijän vastaanotto, mutta heillä saattaa olla myös kasvatus- ja perheneuvontakäyntejä sekä lastensuojelun palvelujen tarvetta

lapsuudenperheessään. Näiden palvelujen tarvetta voi lisäksi alkaa kertyä oman perheellistymisen myötä.

Sosiaali- ja terveystalvelujen arviointi nuorten näkökulmasta

Sosiaali- ja terveystalveluja ei ole kovinkaan systemaattisesti arvioitu nuorten näkökulmasta, ja ikäryhmä on usein jäänyt valtakunnallisessa terveyst- ja hyvinvointitutkimuksessa sivuosaan. Näin ollen myös nuorten sosiaali- ja terveystalvelujen käytöstä ja käytön kokemuksista on olemassa vain rajoitetusti tietolähteitä, joskin tässä on tapahtunut myönteistä kehitystä. Kouluterveyskysely on kerännyt tietoa peruskoulun sekä toisen asteen oppilaitosten oppilaiden terveydestä, hyvinvoinnista ja talvelujen käytöstä jo pitkään (esim. Luopa ym. 2014). Kouluterveyskysely on pyrkinyt kattamaan joka toinen vuosi tehdyn tiedonkeruun avulla kaikki yläkouluikäiset nuoret (8. ja 9. luokalla) samoin kuin lukioiden ja ammatillisten oppilaitosten ensimmäisen ja toisen vuoden opiskelijat. Kuvaamme tässä artikkelissa toisen asteen oppilaitosten talvelujen saataavuutta ja opiskelijoiden kokemuksia talveluihin pääsystä. Tulokset ovat vuodelta 2015, jolloin lukiolaisia vastanneita oli 39 500 ja ammattiin opiskelevia nuoria 39 000. Lukiolaisista aineisto kattaa 43 prosenttia (Kouluterveyskysely 2017). Ammatillisten oppilaitosten aineiston kattavuutta ei voi arvioida luotettavasti, mutta valtakunnallisen aineiston katsotaan kuitenkin edustavan näitä ikäryhmiä riittävästi.

THL kerää lisäksi toisen asteen oppilaitoksilta terveyden edistämisaktiivisuuteen liittyvää tietoa yhteistyössä Opetushallituksen kanssa. Kerättäviä tietoja ovat muun muassa opiskeluhuollon toiminta ja talvelut, esimerkiksi saataavuus ja resurssit. Kyseiset tiedonkeruut kuuluvat osaksi Terveyden edistämisen vertailutietojärjestelmää, TEAviisaria (www.teaviisari.fi). Viittaamme tässä artikkelissa syksyn 2014 TEAviisarin tuloksiin opiskeluhuollon talvelujen saataavuudesta toisen asteen oppilaitoksissa (Wiss ym. 2015a; Wiss ym. 2015b). TEAviisari on kuntien terveyden edistämisaktiivisuutta kuvaava verkkotalvelu. Se kuvaa toisin sanoen niitä toimia, joita kunnissa on käytössä asukkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi. Vaikka TEAviisari ei tarjoakaan tietoa

nuorten palvelukokemuksista, se taustoittaa sitä, miten palveluja toisen asteen oppilaitoksissa ylipäänsä on saatavilla. Uusi oppilas- ja opiskelu-huoltolaki (1287/2013) tuli voimaan 1.8.2014, joten tämän artikkelin tulokset kuvaavat palvelujen saatavuutta lain lähtötilanteessa.

Täysi-ikäiset nuoret sisältyvät tai ovat sisältyneet aikuisväestön terveyttä ja hyvinvointia kartoittaviin väestötutkimuksiin, joista tässä tarkastellaan pääasiassa *Suomalaisten hyvinvointi ja palvelut* -tutkimusta (HYPA) sekä *Aikuisten terveys-, hyvinvointi- ja palvelututkimusta* (ATH, nykyään FinSote). HYPA on Stakesin aloittama tutkimussarja, jota jatkettiin THL:ssä vuoteen 2013 asti¹. Tässä analysoidut tiedot ovat viimeisestä tiedonkeruusta, joka kattaa edustavasti koko 18–79-vuotiaan väestön (Vaarama ym. 2014). Puhelinhaastatteluaineiston kokonaisvastausosuus on 72 prosenttia. ATH-tutkimus puolestaan on THL:n toteuttama postikysely, jossa seurataan muutoksia väestön (20 vuotta täyttäneet) hyvinvoinnissa, terveydessä, palvelujen tarpeessa ja käytössä. Valtakunnallisen seurannan lisäksi aineistoa kerätään eri alueilta yhteistyössä kuntien ja kuntayhtymien kanssa. Tässä artikkelissa analysoidaan aineistoa, joka on kerätty vuosina 2013–2015. Koko aineistossa vastanneiden osuus on 53 prosenttia. Edellä mainittujen lisäksi Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tuore sote-kysely (”Uudistuvat sosiaali- ja terveyspalvelut -tutkimus” (ks. Aalto ym. 2016)) tuottaa lisätietoa nuorten ja nuorten aikuisten palvelujen käytöstä sekä niihin liittyvistä kokemuksista ja asenteista. Sote-kysely keskittyi 18–79-vuotiaiden sosiaali- ja terveyspalveluja koskeviin mielteisiin ja kokemuksiin. Kyselyn päätarkoitus on palvelulla tekeillä olevan sote-uudistuksen arviointia ja seuranta. Sen vastausprosentti oli 44.

Väestötutkimusten lisäksi on toki tehty erilaisia osajoukkoja koskevia tutkimuksia ja selvityksiä, kuten esimerkiksi korkeakouluopiskelijoiden terveyskyselyt, joissa on kartoitettu myös palvelujen käyttöön liittyviä asioita (esim. Kunttu & Huttunen 2009; Kunttu & Pesonen 2013). Aikaisemmin on selvitetty myös helsinkiläisnuorten koulupudokkaiden selviytymistä sosiaalityön näkökulmasta (Palola ym. 2012) sekä syrjäytymisriskissä olleiden nuorten terveyttä ja palvelujärjestelmäkokemuksia Espoossa ja Kouvolassa (Aaltonen ym. 2015). Tässä artikkelissa keskiimme koko väestöä edustaviin tietolähteisiin.

1. HYPA-tutkimus on sittemmin integroitu osaksi FinSote-tutkimusta, joka on THL:n määrävuosin toteuttama kansallinen sosiaali- ja terveydenhuollon tutkimus.



Sosiaali- ja terveyspalvelujen arvioinnissa palvelujen saatavuudella ja laadulla on suuri merkitys, vaikka erilaisia arviointikriteeristöjä ja -menetelmiä on useita. Esimerkiksi arvioitaessa peruspalveluja valtiovaraministeriön toimeksiannosta (VM 2016), kuntien järjestämisvastuulla olevia sosiaali- ja terveyspalveluja arvioitiin kuuden kriteerin mukaisesti, jotka olivat saatavuus, laatu, vaikuttavuus, taloudellisuus, tuottavuus ja digitalisaatio. Näistä palvelujen saatavuuden ja laadun voi ajatella olevan asiakkaan näkökulmasta katsottuna erityisen tärkeitä.

Tässä artikkelissa tarkastelemme nuorten ja nuorten aikuisten sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttöä palvelujen saatavuuden ja koetun palvelutarpeen tyydyttymisen näkökulmista. Yhtäältä tarkastelemme nuoria aikuisia (20–29-vuotiaat) edellä esiteltyjen väestötutkimusten aineistojen avulla: palvelujen saatavuuden ja tyydyttyneen palvelutarpeen kokemuksia tutkitaan erityisesti koulutuksen ja pääasiallisen toiminnan mukaisesti (työlliset, opiskelijat, työttömät, muut). Kysymyksiä tarkastellaan soveltuvien osin myös alue-erojen näkökulmasta sekä ikäryhmän mukaan. Kolmen kyselyn (ATH, HYPA, sote) avulla saadaan siis tietoa nuorten (18/20–29-vuotiaiden) palvelujen käyttökokemuksista. Vertaamme nuorten kokemuksia myös koko aikuisväestöön arvioidaksemme, esiintyykö nuorilla samantapaisia palvelukokemuksia kuin heitä vanhemmilla ikäryhmillä, joilla sekä useimpien palvelujen tarve että sitä myöten palvelujen käyttö ovat yleisempiä. Toisaalta kuvaamme toisen asteen oppilaitosten eli lukioiden ja ammatillisten oppilaitosten opiskelijoiden kokemuksia palveluista ja niiden saatavuudesta vuoden 2015 Kouluterveyskyselyn tulosten pohjalta. Viittaamme samassa yhteydessä myös vuoden 2014 TEAviisarin tuloksiin esitellessämme sitä, miten palveluja oppilaitoksissa järjestettiin. Kiinnitämme huomiota myös oppilaitostyyppien keskinäisiin eroihin. Kouluterveyskysely tuottaa seurantatietoa muun muassa avun saamisesta ja palvelujen tarpeisiin vastaamisesta.

Ihmisoikeusnäkökulman mukaisista syrjimättömän pääsyn ulottuvuuksista on saatavissa tietoa väestökyselyistä vain osin. Seuraavista tiedoista nuorten tyytyväisyys palveluihin kuvaa palvelun sopivuutta, sillä riittävä ja ajallaan tarjottu palvelu on myös sopivaa. Luottamus järjestelmään sen sijaan liittyy palveluiden ja palvelujärjestelmän kulttuurisiin ominaisuuksiin, joten se kuvaa saavutettavuutta kysynnän näkökulmasta. Koettu palvelutarpeen tyydyttyminen kuvastaa niin ikään saavutettavuutta, joskin tyydyttymättömyyden kokemus voi juontua myös sopivuuden

ongelmista. Lopuksi kuvataan TEAviisarin avulla palvelujen saatavuutta järjestelmän näkökulmasta ja kouluterveyskyselyn tietojen avulla nuorten kokemusta saavutettavuudesta.

Nuorten palvelukokemukset väestökyselyjen perusteella

Tyytyväisyys ja luottamus julkisiin ja yksityisiin palveluihin

Väestötietoihin perustuvan HYPÄ 2013 -aineiston 18–29-vuotiaat vastaajat (n=513) kokivat saaneensa varsin hyvin hoitoa sairauksiinsa (taulukko 1). Noin seitsemän prosenttia kaikista vastaajista katsoi, ettei ole saanut riittävästi hoitoa sairauksiinsa kyselyä edeltäneen 12 kuukauden aikana. Hoitoa tarvinneista osuus oli vain hieman suurempi. Kohtuuttoman kauan tarvitsemaansa hoitoa oli joutunut odottamaan joka kymmenes hoitoa tarvinneista.

Terveyspalvelujen laatua arvioitaessa tyytyväisimpiä oltiin yksityisten terveyspalvelujen laatuun. Palveluja käyttäneistä 18–29-vuotiaista julkisten terveyspalvelujen laatua piti huonona tai erittäin huonona kolminkertainen osuus verrattuna yksityisiä palveluja käyttäneisiin, mutta molemmat osuudet olivat pieniä. Julkisia *sosiaalipalveluja* käyttäneistä

Taulukko 1. 18–29-vuotiaiden tyytyväisyys palveluihin HYPÄ 2013 -aineiston (n=513) mukaan.

	%	95 % lv
Ei ole saanut riittävästi hoitoa sairauksiinsa edeltävän 12 kk:n aikana, osuus hoitoa tarvinneista	8,0	5,8–11,0
On joutunut odottamaan kohtuuttoman kauan tarvitsemaansa hoitoa edeltävän 12 kk:n aikana	10,3	7,7–13,5
Julkisten terveyspalvelujen laatu huono tai erittäin huono, osuus palveluja käyttäneistä	5,6	3,6–8,6
Yksityisten terveyspalvelujen laatu huono tai erittäin huono, osuus palveluja käyttäneistä	2,0	0,8–4,8
Julkisten sosiaalipalvelujen laatu huono tai erittäin huono, osuus palveluja käyttäneistä	6,3	3,6–10,8
Asuinalueen kunnallisiin palveluihin melko tai erittäin tyytymätön	8,6	6,4–11,3

palvelujen laatua huonona tai erittäin huonona pitäneiden osuus oli samaa luokkaa kuin terveyspalveluissa. Asuinalueen kunnallisiin palveluihin oltiin yleisesti ottaen tyytyväisiä: vähemmän kuin joka kymmenes oli melko tai erittäin tyytymätön.

HYPÄ-kyselyn melko pienessä 18–29-vuotiaiden vastaajien joukossa ilmeni sukupuolten välillä eroa edellä mainituissa kysymyksissä vain arvioitaessa julkisten terveyspalvelujen laatua: miehet olivat naisia tyytymättömämpiä (miehistä yhdeksän prosenttia mutta naisista vain kolme prosenttia piti laatua huonona tai erittäin huonona). Henkilön pääasiallisen toiminnan tai asuinkunnan kaupunkimaisuuden mukaan ei ilmennyt tilastollisesti merkitseviä eroja. Opiskelijat tosin olivat aineistossa tyytyväisimpiä kunnallisiin palveluihin, ja muut kuin työlliset tai opiskelijat olivat tyytymättömiä, mutta nämä erot eivät aivan saavuta tavanomaista tilastollisen merkitsevyyden tasoa.

Vanhempiin ikäryhmiin verrattuna sairauksiinsa hoitoa tarvinneet 18–29-vuotiaat olivat hieman tyytyväisempiä saamaansa hoitoon ja odotusaikoihin (tilastollisesti merkitseviä eroja ilmenee vanhempiin ikäryhmiin verrattuna). Myös asuinalueen kunnallisiin palveluihin oltiin tyytyväisimpiä tässä ikäryhmässä. Esimerkiksi 50–64-vuotiaista hoitoa tarvinneista 12 prosenttia oli tyytymättömiä hoidon riittävyyteen, kohtuuttoman kauan hoitoa oli odottanut 15 prosenttia ja kunnallisiin palveluihin tyytymättömiä oli 19 prosenttia tämänikäisistä.

Alueellisia eroja ilmeni, kun nuorilta kysyttiin sote-kyselyssä luottamuksesta palvelujen saatavuuteen ja palvelujärjestelmään. Välillisillä kysymyksillä tavoitellaan myös sen nuorten valtaosan käsityksiä, jolla ei välttämättä ole omaa kokemusta tai tarvetta juuri kyseiselle palvelulle. Etenkin sosiaalipalvelut koskettavat suoraan lopultakin varsin pientä joukkoa tämänikäisistä nuorista, ja vanhuspalveluista nuorilla itsellään ei luonnollisesti ole omaa kokemusta. Kun nuorilta kysyttiin suhtautumisesta palvelujärjestelmään yleensä, he – kuten vanhemmatkin ikäryhmät – luottivat eniten terveyspalvelujen toimivuuteen. Reilu 80 prosenttia nuorista katsoi, että nämä palvelut toimivat hyvin, eikä osuus vaihdellut olennaisesti iän, koulutuksen tai asuinpaikan kaupunkimaisuuden mukaan. Tämä luottamus ulottui niin henkilöstöön kuin palvelujärjestelmän mahdollisuuksiin lisätä tasa-arvoa. Tosin viimeksi mainitussa maaseudulla

asuvien² luottamus oli jo selvästi vähäisempää. Vastaava väite sosiaalipalveluista erotteli paitsi alueellisesti myös koulutuksen mukaan siten, että vain perusasteen suorittaneet³ luottivat sosiaalipalvelujen tasa-arvopotentiaaliin hieman vähemmän. Suurin ero oli kuitenkin luottamuksessa vanhuspalvelujen saatavuuteen, johon luottivat vähemmän kaupunkilaiset kuin muualla asuvat nuoret (ero –12 prosenttiyksikköä) ja korkeammin koulutetut nuoret kuin vain perusasteen suorittaneet nuoret (ero –10 prosenttiyksikköä). Tästä palvelusta nuorilla oletettavasti on varsin niukasti omakohtaista kokemusta. Keski- ja korkea-asteen koulutetut luottivat myös vähemmän sosiaalityöntekijän neuvonnan saatavuuteen kuin vain perusasteen suorittaneet (ero –10 prosenttiyksikköä). Yhtä luottavaisia sen sijaan oltiin muun muassa kiireellisen hoidon, pitkäaikaisairauden hoidon, vammaispalvelujen ja toimeentulotuen saatavuuteen.

Aiemmassa samasta aineistosta tehdyssä tutkimuksessa havaittiin, että luottamus sosiaali- ja terveystalvelujärjestelmään kokonaisuutena vaihtelee vain vähän eri ikäryhmissä (Aalto ym. 2016). Nuoret suhtautuivat ainoastaan sosiaalipalvelujen toimivuuteen ja terveystalvelujen henkilöstön ammattitaitoon kriittisemmin kuin etenkin eläkeikäiset vastaajat. Enemmän eroja havaittiin sen sijaan luottamuksessa palvelujen saatavuuteen. Nuoret olivat muuta aikuisväestöä luottavaisempia kiireellisen hoidon, lapsiperheiden palvelujen, sosiaalityöntekijän neuvonnan ja toimeentulotuen saatavuuteen.

Kokonaisuutena nuoret siis ovat varsin tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. Myös luottamus palvelujärjestelmän toimivuuteen on hyvä tai ainakin samalla tasolla muussa aikuisväestössä. Suhtautuminen sosiaalipalveluihin sen sijaan jakaa niin väestöä ylipäänsä kuin nuoria. Vähäinen kokemus palveluista, samoin kuin huono palvelujärjestelmän tuntemus heijastune esimerkiksi siinä, että sosiaalipalveluiden toimivuuteen nähden nuoret ovat muita kriittisempiä, mutta luottavat muita enemmän saavansa tarvitessaan tärkeimpiä sosiaalipalveluja.

2. Maaseutu kattaa vertailussa kaikki muut aluetyypit paitsi sisemmän ja ulomman kaupunkialueen.

3. Vain perusasteen suorittaneiden vertailuryhmä oli keski- tai korkea-asteen suorittaneet.



Koettu palvelutarve ja sen tyydyttyminen

ATH-tutkimuksessa 20–29-vuotiailta (n=8 772) kysyttiin niin sanottua koettua palvelutarvetta antamalla vastaajalle luettelo erilaisia palveluja, joiden tarpeellisuutta hän omalta kohdaltaan arvioi. Luettelossa mainittiin peräti 26 erilaista terveys- ja sosiaalipalvelua⁴. Tosiasiassa luettelo on tältäkin laajempi, sillä useita palveluita oli yhdistetty yhteen osioon. Pitkä lista kuvastaa jo sinällään hyvin nuorille tarjolla olevien palveluiden kirjavuutta. Vastausvaihtoehdot olivat: 1) 'Ei ole tarvittu', 2) 'Olisi tarvittu, mutta palvelua ei saatu', 3) 'On käytetty, palvelu ei ollut riittävää' ja 4) 'On käytetty, palvelu oli riittävää'. Palvelutarve on tulkittu tyydyttymättömäksi silloin, kun vastaaja on valinnut joko vaihtoehdon 2 tai 3, joten siinä yhdistyvät saavutettavuus ja sopivuus.

Suurin osa luetelluista palveluista oli sellaisia, että joko palvelua ei ollut tarvittu tai se oli ollut riittävää. Kaikkiaan 15 luetelluista palveluista oli tällaisia, esimerkiksi vammais- ja päihdepalvelut, sosiaali- ja potilasasiamiehen palvelut sekä omaishoidon tuki. Myöskään monissa lapsiperheille suunnatuissa palveluissa kuten lasten hammashoidossa, lastensuojelussa tai koululaisten iltapäivähoidossa ei raportoitu riittämätöntä palvelutarvetta. Kun tyydyttymätöntä palvelutarvetta ei esiintynyt, tarpeen riittävyys ei luonnollisesti ollut yhteydessä pääasialliseen toimintaan. Toisin sanoen niin työttömät, työlliset kuin opiskelijatkin kokivat palvelutarpeensa tyydyttyneen riittävästi.

Yhdessätoista palvelussa palvelutarve ei kuitenkaan tyydyttynyt. Taulukossa 2 esitetään näissä palveluissa nuorilla esiintyvä tyydyttymättömän palvelutarve työmarkkina-aseman mukaisissa ryhmissä siten, että palvelutarvetta verrataan keskimääräiseen tämänikäisten tyydyttymättömään palvelutarpeeseen. Taulukkoon on merkitty luokat, jotka poikkeavat luottamusvälien perusteella keskimääräisestä.

4. Luetellut palvelut olivat: terveyskeskuslääkärin vastaanotto, sairaanhoitajan vastaanotto terveyskeskuksessa, hammashoito, fysioterapia, työterveyshuolto, mielen-terveyspalvelut, vammaispalvelut, päihdepalvelut, sosiaalityöntekijän vastaanotto, sosiaaliasiamiehen palvelut, potilasasiamiehen palvelut, perhesuunnittelu tai ehkäisyneuvonta, äitiys- ja lastenneuvola, lasten hammashoito, kasvatus- ja perheneuvolat, kunnallinen lasten päivähoito, kunnallinen lasten iltapäivähoito, lapsiperheiden kotipalvelu tai perhetyö, kouluterveydenhuolto, opiskeluterveydenhuolto, oppilas- huolto (mm. koulukuraattori tai -psykologi), lasten ja nuorten mielen-terveyspalvelut, lastensuojelu, toimeentulotuki, omaishoidontuki sekä talous- ja velkaneuvonta.

Kohtalaisen paljon tyydyttymätöntä palvelutarvetta kohdistui terveyskeskuslääkärin ja sairaanhoitajan vastaanottoon, hammashoittoon, opiskeluterveydenhuoltoon sekä toimeentulotukeen. Näitä palveluja ilmoitti saaneensa riittämättömästi vähintään joka kymmenes vastaajista ainakin jossakin työmarkkina-aseman mukaisessa ryhmässä. Hammashoittoa lukuun ottamatta tyydyttymätön palvelutarve vaihteli työmarkkina-aseman mukaan tilastollisesti merkitsevästi. Terveyskeskuslääkärin osalta tyydyttymätön palvelutarve oli keskivertoa suurempi muissa ryhmissä – työttömät, opiskelijat ja muut – paitsi työllisillä. Tosin kun opiskelijoiden lääkäripalvelujen tarpeessa otetaan huomioon opiskeluterveydenhuolto, tyydyttymätön tarve on samaa luokkaa (24 %) kuin työttömillä (23 %). Ymmärrettävästi työterveyshuollon tarve oli keskimääräistä suurempaa työllisillä ja vähäisempää muissa ryhmissä. Ryhmässä ”muu” myös sairaanhoitajan vastaanoton tarve oli keskimääräistä yleisempää. Myös toimeentulotuen tarve vaihteli pääasiallisen toiminnan mukaan siten, että noin joka viides työttömistä, reilu joka kymmenes muista ja vajaa kymmenesosa opiskelijoista katsoi tarvitsevansa sitä enemmän kuin saaneensa. Etenkin työttömillä kyse oli juuri tästä, sillä kaksi kolmasosaa niistä, jotka ilmoittivat tyydyttymätöntä palvelutarvetta, vastasi, että palvelu ei ollut riittävää ja vain kolmasosa, että toimeentulotukea ei ollut saatu.

Pääasiallisen toiminnan mukaisia eroja oli myös fysioterapian, mielen-terveyspalvelujen, sosiaalityöntekijän vastaanoton, äitiys- ja lastenneuvolan sekä talous- ja velkaneuvonnan palvelujen riittävydessä. Pääpiirteissään erot jäsentyivät niin, että toimeentuloon liittyvissä palveluissa tyydyttymätön palvelutarve painottui työttömiin ja muihin. Esimerkiksi sosiaalityöntekijän vastaanottoon kohdistuvaa tyydyttymätöntä palvelutarvetta raportoi työttömistä kahdeksan prosenttia ja ryhmästä muu seitsemän prosenttia, mutta vain yksi prosentti työllisistä. Myös mielen-terveyspalveluja koki saaneensa riittämättömästi lähes kaksinkertainen osuus näistä kahdesta ryhmästä keskimääräiseen verrattuna.

Tilastollisesti merkitseviä sukupuolen mukaisia eroja palvelutarpeen riittävydessä ilmeni niin ikään useassa palvelussa. Kaikissa palvelutarpeissa, joissa eroja havaittiin, tyydyttymätön tarve oli yleisempää naisilla kuin miehillä. Verrattuna HYP A-aineiston tuloksiin sukupuolten välinen ero on siis päinvastainen. Tämä voi johtua paitsi aineistojen eroista myös siitä, että HYP A:ssa kysyttiin palvelun laadusta, ei niinkään siitä, oliko palvelu riittävää. Jälkimmäinen muotoilu toisin sanoen yhdistää palvelun

Taulukko 2. Tydytymätön palvelutarve ("Olisi tarvittu, mutta palvelua ei saatu" sekä "On käytetty, palvelu ei ollut riittävä") palvelulajeittain työmarkkina-aseman mukaan (20–29 v, n=8772), painotetut frekvenssit. ATH-tutkimus vuosilta 2013–15.

Harmaa=95 % luottamuksväli poikkeaa keskimääräisetä (luokka Kaikki), Kursivoitu palvelut, joissa merkisevä eroja.

	Työllinen		Työtön		Opiskelija		Muu		Kaikki	
	95% lv		95% lv		95% lv		95% lv		95% lv	
	4150		480		2782		1360			
	(painottamaton)									
TERVEYS										
Terveyskeskusiäkäin vastaanotto	14,4	13,2-15,5	20,2	16,4-24,0	12,3	11,0-13,5	21,6	19,2-23,9	15,1	14,3-15,9
Opiskeluterveydenhuolto	1,3	0,9-1,7	2,4	1,0-3,8	11,7	10,5-13,0	1,9	1,2-2,6	4,9	4,4-5,3
Työterveyshuolto	8,9	8,0-9,8	2,9	1,3-4,5	2,7	2,1-3,3	3,9	2,8-4,9	5,8	5,3-6,3
Sairaanhoit. vastaanotto terveyskeskuksessa	8,3	7,4-9,2	10,5	7,6-13,5	7,1	6,1-8,2	11,7	9,8-13,5	8,5	7,9-9,2
Hammashoito	14,5	13,4-15,6	11,5	8,6-14,5	13,1	11,8-14,4	15,6	13,5-17,6	14,0	13,3-14,8
Fysioterapia	4,4	3,8-5,1	5,2	2,9-7,5	3,9	3,2-4,7	6,7	5,3-8,2	4,7	4,2-5,1
Mielenterveyspalvelut	3,0	2,4-3,5	7,3	4,9-9,8	4,5	3,7-5,4	7,3	5,7-8,9	4,4	3,9-4,8
PERHEPALVELUT										
Äitiys- ja lastenneuvola	1,4	1,1-1,8	2,7	1,3-4,2	0,8	0,4-1,2	3,5	2,6-4,5	1,6	1,3-1,9
TOIMIENTULO										
Sosiaalityöntekijän vastaanotto	1,4	1,1-1,8	7,8	5,1-10,4	2,5	1,8-3,1	6,7	5,2-8,3	2,9	2,5-3,3
Toimeentulotuki	5,3	4,6-6,1	20,8	16,9-24,8	8,5	7,4-9,6	13,1	11,0-15,1	8,4	7,8-9,1
Talous- ja velkaneuvonta	1,9	1,5-2,4	5,7	3,2-8,1	2,0	1,4-2,5	4,5	3,1-5,8	2,5	2,2-2,9

Lähde: Alueellinen terveys- ja hyvinvointitutkimus (ATH), 2013–15.

laadun ja siihen pääsyn. Saattaa siis olla, että naiset kokevat suurempia vaikeuksia palvelun saamisessa kuin miehet. HYPÄ:ssä kysyttiin lisäksi nimenomaan julkisten terveystalvelujen laadusta, kun ATH:ssä annettuun arvioon ovat saattaneet vaikuttaa myös kokemukset yksityisistä ja yhdistysten tuottamista palveluista.

Selvimmät erot olivat terveystalvelukeskuslääkärin vastaanoton, perhesuunnittelun tai ehkäisyneuvonnan ja opiskeluterveydenhuollon kohdalla. Näissä kussakin naiset raportoivat tyydyttymätöntä palvelutarvetta noin kaksi kertaa useammin kuin miehet. Perhesuunnittelussa tai ehkäisyneuvonnassa ero oli tätäkin suurempi, mikä johtui siitä, että miehistä vain hyvin harva (0,5 prosenttia) raportoi tyydyttymättömyyttä tässä palvelussa. Myös sairaanhoitajan vastaanoton terveystalvelukeskuksessa, hammashoidon, työterveyshuollon ja mielenterveystalvelujen palvelut olivat naisten mukaan heidän tarpeisiinsa nähden riittämättömästi saatavilla useammin kuin miesten mukaan.

Tyydyttymätöntä palvelutarvetta analysoitiin myös koulutustason ja asuinalueen kaupungistuneisuuden mukaan. Kun nuoret ryhmiteltiin kolmeen ryhmään koulutuksen perusteella (vähäinen-keskitaso-korkea koulutus), tilastollisesti merkitseviä eroja ilmeni kaikkiaan kymmenessä palvelussa. Koulutusryhmät olivat kuitenkin varsin suuria, minkä vuoksi pienetkin erot muodostuivat tilastollisesti merkitseviksi. Suurimmat erot olivat terveystalvelukeskuslääkärin vastaanoton ja opiskeluterveydenhuollon tarpeessa, joiden koulutustason mukaiset tyydyttymättömyydet kuitenkin kumosivat toisensa: kun nämä tarpeet laskettiin yhteen, terveydenhuollon tarve oli samalla tasolla koulutuksesta riippumatta. Vähän koulutetut raportoivat enemmän tyydyttymätöntä palvelutarvetta myös sairaanhoitajan vastaanotolla ja toimeentulotuessa, joissa ero korkeasti koulutettuihin oli viisi prosenttiyksikköä.

Vastaajan asuinpaikan kaupungistuneisuuden mukaisia eroja havaittiin vähän. Tämä saattaa osin johtua käytetystä, varsin yksityiskohtaisesta seitsenluokkaisesta maaseutu-kaupunki-luokituksesta, jonka vuoksi osaan luokista tuli verraten vähän tapauksia. Toisaalta frekvenssien tarkasteluakaan ei antanut viitteitä suurista alueellisista eroista. Ainoat mainittavat erot olivat opiskeluterveydenhuollossa, jossa tyydyttymätön tarve oli kuusi prosenttiyksikköä suurempi sisemällä kaupunkialueella (7 %) kuin maaseudun paikalliskeskuksissa (1 %, ydinmaaseudulla, kaupunkien läheisellä maaseudulla ja harvaan asutuilla alueilla 2 %) ja hammashoidossa,



jossa kaupunkien läheinen maaseutu ja ydinmaaseutu (11 %) poikkesivat hieman sisemmästä kaupunkialueesta (15 %). Kokonaisuutena kuitenkin niin koulutuksen kuin asuinpaikan mukaiset erot olivat vähäisiä. Havaitut erot heijastavat todennäköisesti paljolti palvelujärjestelmän rakennetta siinä mielessä, että selvimmät erot ilmentävät lähinnä sitä, miten asiakkaat jakautuvat järjestelmän eri osiin: opiskelijat omaan järjestelmäänsä, työttömät ja muut julkiseen terveydenhuoltoon ja niin edelleen.

ATH-tutkimuksessa on aiemmin tarkasteltu sitä osaa aikuisväestöstä, joka on tarvinnut palvelua (Husu ym. 2014). Vertailu nuoriin osoittaa, että nuorten yleisimmin käyttämissä palveluissa tyydyttymätön palvelutarve on samalla tasolla kuin koko aikuisväestössä. Suurimmat erot koskevat joko palveluja, jotka ovat ikäsidonaisia (omaihoidon tuki, kunnallinen päivähoito) tai muuten nuorten harvoin tarvitsemia palveluja (koululaisten iltapäivähoito, päihdepalvelut, jota kumpaakin oli tarvinnut vain noin prosentti vastaajista).

Yhteenvedona nuorten palvelutarve näyttää tyydyttyvän verraten hyvin. Useimpien palvelujen tarve on vielä vähäistä, joten tyydyttymätön tarvekin on matalalla tasolla. Myös väestöryhmittäiset tyydyttymättömän tarpeen erot ovat vähäisiä, joitakin yksittäisiä palveluryhmiä lukuun ottamatta. Kriittisin palvelutarve kohdistuu lääkäripalveluihin, joissa tavalla tai toisella tyydyttymätöntä tarvetta raportoi neljäsosa nuorista. Järjestelmän rakenteen huomioon ottaen työmarkkina-aseman mukaisia eroja ei havaittu. Sen sijaan työttömistä nuorista joka viides raportoi toimeentulotuen tarpeen tyydyttymättömyydestä. Lisäksi naisilla tyydyttymätön palvelutarve oli useassa palvelussa miehiä yleisempää.

Palvelujen saatavuus ja kokemukset palveluihin pääsystä toisen asteen oppilaitoksissa

Tässä artikkelissa tarkasteltavasta ikäryhmästä nuorimpia ovat toisen asteen opiskelijat. He ovat opiskeluhuollon palvelujen piirissä, millä tarkoitetaan muun muassa koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoa sekä kuraattori- ja psykologipalveluja. Uusi oppilas- ja opiskeluhuoltolaki laajensi nämä palvelut vuonna 2014 koskemaan myös toisen asteen koulutusta ja esiopetusta (1287/2013). TEAviisarin tulosten mukaan lukuvuonna 2013–2014 terveydenhoitajan palveluja oli saatavilla käytännössä kaikissa toisen asteen oppilaitoksissa (99 prosentissa lukioista ja 96 prosentissa

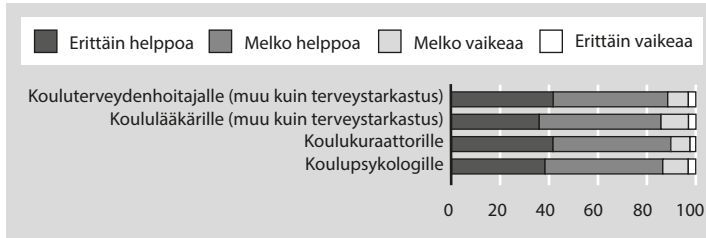
ammatillisista oppilaitoksista). Vastaavasti lääkärin palveluja oli käytettävissä 81 prosentissa lukiosta ja 73 prosentissa ammatillisista oppilaitoksista. Psykologipalveluja oli saatavilla kolmessa neljästä lukiosta, mutta alle puolessa ammatillisista oppilaitoksista. Lukioista lähes 80 prosenttia ja ammatillisista oppilaitoksista 72 prosenttia tarjosi kuraattoripalveluja. Kuraattori- ja psykologipalveluiden saatavuuden osalta on tapahtunut viime vuosina myönteistä kehitystä. (Wiss ym. 2015a; Wiss ym. 2015b; Peltonen & Honkasalo 2013.)

Kouluterveyskyselyn avulla seurataan lukiolaisten ja ammatillisissa oppilaitoksissa 1. ja 2. vuotta opiskelevien nuorten kokemuksia palvelujen saatavuudesta. Opiskelijoilta kysyttiin muun muassa sitä, kuinka helpoksi he kokevat terveydenhoitajan (muu kuin terveystarkastus), lääkärin (muu kuin terveystarkastus), koulukuraattorin ja psykologin vastaanotolle pääsemisen. Koska niiden nuorten osuus, jotka eivät ole yrittäneet päästä vastaanotolle tai joilla ei ole ollut tarvetta palveluille on melko suuri, tarkastellaan tässä niitä nuoria, jotka ovat käyttäneet palveluja tai yrittäneet päästä niihin. Tämä kertoo myös paremmin tyydyttymättömästä palvelutarpeesta.

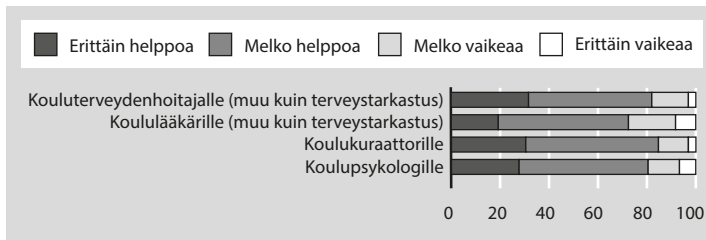
Kouluterveyskyselyn 2015 mukaan terveydenhoitajan vastaanotolla (muutoin kuin terveystarkastuksessa) oli käynyt lukiolaisista 36 prosenttia ja ammatillisissa oppilaitoksissa opiskelevista 38 prosenttia. Lääkäripalveluja (muu kuin terveystarkastus) ilmoitti käyttäneensä lukiolaisista 19 prosenttia ja ammattioppilaitoksissa opiskelevista 24 prosenttia. (THL, Kouluterveyskysely 2015.) Terveydenhoitajan ja lääkärin vastaanotoilla asioiminen oli ammatillisissa oppilaitoksissa siis hieman yleisempää kuin lukioissa. Kuten kuvioista 1 on nähtävissä, palveluja käyttäneiden tai vastaanotolle pääsyä yrittäneiden kokemukset terveydenhoitajan ja lääkärin vastaanotoille pääsyn helppoudesta olivat melko yhdenmukaisia kouluasteesta tai palvelusta riippumatta. Helpoimmaksi koettiin terveydenhoitajan vastaanotolle pääsy, jonka koki erittäin tai melko helpoksi lukiossa 85 prosenttia (pojista 89 ja tytöistä 83 prosenttia) ja ammatillisissa oppilaitoksissa yhdeksän kymmenestä (pojista 92 prosenttia ja tytöistä 89 prosenttia) palvelua käyttäneistä. Terveydenhoitajan vastaanotolla käyneistä lukiolaisista siis vain hieman useampi kuin joka kymmenes ja ammatillisissa oppilaitoksissa opiskelevista noin joka kymmenes koki pääsyn vastaanotolle olleen melko tai erittäin vaikeaa, tytöistä hieman suurempi osuus kuin pojista. Lääkäripalveluja käyttäneistä lukiolaisista

Kuvio 1. Nuorten kokemuksia palveluihin pääsystä toisen asteen oppilaitoksissa, mukana vastaanotoilla käyneet ja yrittäneet. Lähde: Kouluterveyskysely 2015.

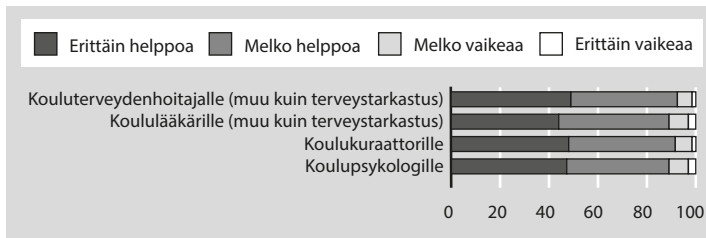
Koettu vastaanotolle pääsy, lukio (pojat)



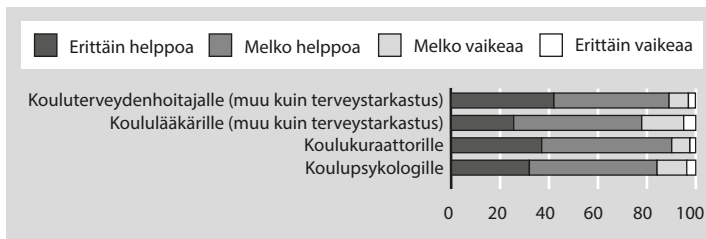
Koettu vastaanotolle pääsy, lukio (tytöt)



Koettu vastaanotolle pääsy, AOL (pojat)



Koettu vastaanotolle pääsy, AOL (tytöt)



noin joka viides (pojista 14 prosenttia ja tytöistä 27 prosenttia) ja ammatillisissa oppilaitoksissa opiskelevista useampi kuin joka kymmenes (pojista 11 prosenttia, tytöistä 21 prosenttia) koki lääkärille pääsyn olleen melko tai erittäin vaikeaa. Jälleen tytöt siis kokivat palvelun saatavuuden vaikeammaksi kuin pojat. (Kuvio 1, Kouluterveyskysely 2015.)

Kouluterveyskyselyn mukaan kuraattoripalveluja oli käyttänyt vuonna 2015 kuusi prosenttia lukiolaisista ja 11 prosenttia ammatillisissa oppilaitoksista opiskelevista. Psykologipalveluja oli käyttänyt kuusi prosenttia sekä lukioiden että ammatillisten oppilaitosten opiskelijoista. Kuraattoripalveluja käyttäneistä lukiolaisista 13 prosenttia ja ammatillisissa oppilaitoksissa opiskelevista 10 prosenttia koki kuraattorille pääsyn olleen melko tai erittäin vaikeaa sukupuolesta riippumatta. Psykologipalveluja käyttäneistä lukiolaisista 16 prosenttia ja ammatillisissa oppilaitoksissa opiskelevista 13 prosenttia koki psykologille pääsyn olleen melko tai erittäin vaikeaa. (THL, Kouluterveyskysely 2015.) Opiskeluhuoltopalvelujen saavutettavuudesta toisen asteen oppilaitoksissa on raportoitu laajemmin vuotta 2015 koskevassa peruspalvelujen saatavuuden arvioinnin valtakunnallisessa raportissa (2016) *”Millainen on nuorten mielenterveys ja miten he käyttävät opiskeluhoitopalveluja ja kokevat niiden saavutettavuuden?”*.

Yleinen tyytyväisyys hyvä, eroja kokemuksissa ja laatuarvioissa

Kokonaisuutena katsaus tärkeimpien väestötutkimusten tuloksiin nuorten sosiaali- ja terveystalvveluista osoittaa, että nuoret eivät vaikuta erityisen tyytymättömiltä palveluihin, ainakaan vanhempiin ikäryhmiin verrattuna. HYPA-tutkimuksen mukaan hoitoa sairauksiinsa tarvinneet nuoret olivat jopa aikuisväestöä hieman tyytyväisempiä hoitonsa riittävyyteen ja odotusaikaan, kuten myös asuinalueensa kunnallisiin palveluihin. Lisäksi nuoret olivat ATH-aineiston mukaan vanhempia ikäryhmiä luottavaisempia eri palvelujen saatavuuteen. Koko väestöä – ja siis myös 16–29-vuotiaita nuoria – edustavista tutkimuksista käytettävissä oli tietoja neljästä tiedonkeruusta. Nämä ovat HYPA-, ATH- ja sote-kyselyt sekä vuoden 2015 Kouluterveyskysely. Näiden lisäksi hyödynnettiin hieman myös oppilaitoksilta kerättävään tiedonkeruuseen pohjautuvaa ns. TEAviisari-aineistoa.



Vaikka enemmistö tutkituista palveluista oli sellaisia, että joko palvelua ei tarvittu tai palvelutarve oli riittävää, useissa palveluissa kuitenkin ilmeni merkittävää tyydyttymätöntä palvelutarvetta. Näiden tarpeiden tyydyttyminen vaihteli pääasiallisen toiminnan, koulutustason ja sukupuolen mukaan ja jonkin verran myös asuinpaikan kaupungistuneisuuden mukaan. Johdonmukaisimpia olivat sukupuolen mukaiset erot, sillä käytännössä kaikissa niissä palveluissa, joissa sukupuolten välillä oli eroa, tyydyttymätön palvelutarve oli yleisempää naisilla kuin miehillä. Vastaavasti toisen asteen opiskelijoista naiset kokivat miehiä useammin opiskeluhuollon palvelujen vastaanotolle pääsyn olevan melko tai erittäin vaikeaa. Tämän rinnalla kiinnostava on havainto, että nuoret miehet puolestaan olivat naisia tyytymättömpiä julkisten terveyspalvelujen laatuun, mikä voi selittyä ainakin osin tutkimusasetelman eroilla, sillä palvelutarvekysymystä ei ollut rajattu julkisiin palveluihin. Lisäksi palvelun riittävyden arvioon vaikuttaa laatuarvion lisäksi palvelun saamisen vaikeus tai helppous. Joka tapauksessa sosiaalipalveluissa vastaavaa sukupuolieroja tyytyväisyydessä ei havaittu, joten asetelman lisäksi eroissa kuvastuvat myös nuorten todelliset kokemukset. Lisäksi palvelun käytössä yhdistyvät sekä palvelun kysyntään että sen tarjontaan liittyvät tekijät, joten nuorten naisten tyydyttymätön palvelutarve voi selittyä muutenkin kuin suurempana palvelun tarpeena ja siitä seuraavina palvelukokemuksina. Tulkitsimme tyydyttymättömän palvelutarpeen ilmentävän sekä palvelun saavutettavuutta että sen sopivuutta, joten ainakin osittain näiden palvelukokemusten sukupuolierojen taustalla on myös kokemuksia ja arvioita siitä, sopiiko palvelu omiin tarpeisiin ja kuinka saavutettavissa se on. Tässä suhteessa naiset siis vaikuttavat miehiä kriittisemmiltä.

Kovin yksioikoisia tulkintoja on vältettävä myös pääasiallisen toiminnan ja koulutuksen mukaisista eroista, vaikka osa tuloksista vaikuttaa ilmeisiltä. Toimeentulotukeen, sosiaalityöntekijän palveluihin tai talous- ja velkaneuvontaan liittyvät kriittiset kokemukset olivat yleisempiä työttömillä ja muilla kuin työllisillä, mikä todennäköisesti johtuu siitä, että näitä palveluja käytetään näissä ryhmissä enemmän. Silti nämäkin tulokset voivat kuvastaa myös sopivuuden ja saavutettavuuden eroja. Koulutus ei erotellut nuoria johdonmukaisesti vaan erot, sikäli kun niitä ilmeni, riippuivat tarkasteltavasta palvelusta. Korkeammin koulutetut nuoret luottavat eräiden palvelujen (toimeentulotuki, vanhuspalvelut) saatavuuteen vähemmän ja kokevat toisen asteen oppilaitosten palvelut

hankalammin saavutettavaksi kuin vähemmän koulutetut tai ammattiin opiskelevat. Vähän koulutetut puolestaan kokivat tyydyttymätöntä palvelutarvetta toimeentulotuessa ja sairaanhoitajan palveluissa. He eivät myöskään luottaneet sosiaalipalvelujen lisäävän tasa-arvoa aivan yhtä paljon kuin pidemmälle koulutetut. Koulutuserot voivat näkyä ainakin osittain myös asuinalueen mukaisissa eroissa, sillä maaseudulla asuvat nuoret ovat keskimäärin vähemmän koulutettuja (Martelin ym. 2005). Niinpä palvelujärjestelmän tasa-arvoon luotettiin vähemmän maalla (ja vähän koulutettujen keskuudessa) ja vanhuspalvelujen saatavuuteen vähemmän kaupungissa (ja pidemmälle koulutettujen keskuudessa). Tulosten tulkinta edellyttäisi kuitenkin syvemmälle meneviä tutkimusasetelmia, joissa tarkasteltaisiin muun muassa rinnan eri taustatekijöiden itsenäisiä vaikutuksia sekä intersektionaalisia eli niin sanottuja risteäviä eroja ja interaktioita. Sosiaalipalvelujärjestelmän luottamusta koko väestössä tarkastelleessa tutkimuksessa havaittiin, että kun muut tekijät otettiin huomioon, nuoret ja naiset luottivat järjestelmän kykyyn lisätä tasavertaisuutta. Lisäksi kysyttäessä yleisesti luottamuksesta sosiaalipalvelujärjestelmään korkeasti koulutetut, kaupunkilaiset ja he, jotka eivät itse olleet käyttäneet (sosiaali)palveluja, luottivat järjestelmään eniten (Ilmarinen ym. 2016).

Vuotta 2015 koskevassa peruspalvelujen saatavuuden valtakunnallisessa arviointiraportissa (2016) todettiin, että opiskeluhuollon palvelujen saatavuus on kehittynyt myönteisesti ammatillisia oppilaitoksia lukuun ottamatta: palveluiden todettiin olevan entistä paremmin käytettävissä lukioissa, mutta ammatillisissa oppilaitoksissa terveydenhoitaja-, psykologi- ja kuraattoripalvelujen kehityksen tilanne on ollut heikompi. Ammatillisten oppilaitosten opiskelijoilla tiedetään kuitenkin olevan keskimääräistä enemmän terveys- ja hyvinvointiongelmia. Yleisesti toisen asteen opiskeluhuollon palvelujen osalta näyttäisi siltä, että vaikka palveluja on verrattain hyvin saatavilla ja kehityssuunta on ollut myönteinen, saatavuuden ongelmistakin raportoidaan. Kouluterveyskyselyn tulokset antavat viitteitä siitä, että opiskeluhoitopalveluihin pääsy tarvitsee edelleen kehittämistä. Palvelujen helppo saatavuus ei ainakaan kaikilta osin toteudu, sillä osa vastaanotolla käyneistä nuorista tai vastaanotolle yrittäneistä kokee terveydenhoitajalle ja lääkärille pääsyn melko tai erittäin vaikeaksi, samoin osa kuraattori- ja psykologipalveluja käyttäneistä.



Katsauksemme taustalla ollut ihmisoikeusnäkökulma nostaa esiin kiinnostavia havaintoja nuorten palvelukokemuksista. Tarkastelun viitekehystenä oli YK:n syrjimättömän palveluihin pääsyn kriteeristö. Kriteeristön soveltaminen nuorten sosiaali- ja terveysterveystieteisiin havainnollisti, että kaikista kriteereistä ei ole kattavasti tietoa. Ihmisoikeusnäkökulmasta tarkastellen havaitaan, että vaikka tietoa on kauttaaltaan verraten niukasti, niistäkin, joista tietoa on, se on vinoutunut. Parhaiten tietoa on saatavissa palvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden kokemuksista nuorilla, sopivuudesta hieman, hyväksyttävyydestä ei lainkaan. Palvelujen hyväksyttävyydessä on kyse muun muassa siitä, millaisiin asenteisiin tarjolla olevat palvelut ja niissä noudatetut käytännöt pohjautuvat. Kriteeriä on sovellettu erityisesti arvioitaessa sitä, onko palvelut muotoiltu niin, että vähemmistöjen ja eri sukupuolten kohtelu on arvokasta ja hyväksyttävää. Hyväksyttävyyttä koskevaa tutkimusta ei kuitenkaan ole juuri käytettävissä yksittäisiä selvityksiä lukuun ottamatta (esim. Alanko 2014). Jatkotutkimuksissa näiden näkökulmien rinnalle olisi nostettava myös hyväksyttävyyden näkökulma nykyistä systemaatisemmin.

Tämä katsaus kattavimpiin nuorten sosiaali- ja terveysterveystieteisiin kuvaaviin tietoihin antaa vain osavastauksia kysymykseen siitä, kokevatko nuoret saavansa tarvitsemiaan sosiaali- ja terveysterveystieteitä. Palvelujen saatavuuden arviointia vaikeuttaa usein se, että sosiaali- ja terveysterveystieteiden käytölle voi olla monenlaisia esteitä. Osa niistä liittyy nuoreen itseensä (kuten esimerkiksi sosioekonomiset tekijät tai ikä, aiemmat palvelukokemukset tai asenteet). Toisaalta esteet voivat liittyä palvelurakenteeseen, kuten palvelujen järjestämisen tapoihin, asiakasjonoihin tai kustannuksiin. Eri kriteerit myös tuottavat hieman toisenlaisen kuvan palveluista. Vaikka nuorille palvelua olisikin saatavilla, se ei yksiselitteisesti välttämättä ole saavutettavissa tai sitä ei koeta sopivaksi. Vaikka nuorilla useimpien sosiaali- ja terveysterveystieteiden tarve on vähäisempää kuin vanhemmilla ikäryhmillä, kokonaisuutena tämän tutkimuksen tulokset kuitenkin viittaavat siihen, että jo tässä ikävaiheessa tyydyttämätön palvelutarve on merkittävää. Kun 40 prosenttia palveluja käyttäneistä nuorista pitää julkisten terveysterveystieteiden laatua (44 prosenttia sosiaalipalvelujen laatua) korkeintaan tyydyttävänä, järjestelmän legitimitetti ei vaikuta kovin hyvältä. Vaikka nuoret kokonaisuutena ovat vanhempia ikäryhmiä luottavaisempia useiden eri palvelujen saatavuuteen, tyydyttämätöntä

palvelutarvetta esimerkiksi lääkäripalveluissa raportoi joka neljäs nuori. Kun tarkastelu rajataan niihin nuoriin, jotka palvelua ovat tarvinneet, osuus on jo kolmannes. Sosiaalipalveluista suurin vastaava osuus oli talous- ja velkaneuvonnassa, jota tarvinneista peräti kolme neljäsosaa ei saanut palvelutarvettaan tyydytettyä. Palvelun tarve sinänsä oli kuitenkin pientä (noin kolme prosenttia vastaajista).

Osaltaan tässä kuvatut nuorten kriittiset kokemukset korostavat tarvetta palvelujärjestelmän jatkuvaan arviointiin ja uudistuksiin. Yksi tästäkin katsauksesta esiin nouseva havainto liittyy palvelujen monitahoisuuteen. Kun selvitettiin nuorten palvelutarvetta, kyselyssä päädyttiin luettelemaan lähemmäs kolmekymmentä erilaista palvelua. Ilman erityistä tietotaitoa järjestelmän rakenteesta nuori ei välttämättä osaa hakeutua tarvitsemaansa palveluun. Puutteellinen järjestelmän navigointikyky puolestaan heijastuu usealle syrjimättömän pääsyn kriteerille: ilman järjestelmän tuntemusta palvelu voi näyttäytyä saavuttamattomalta ja sopimattomalta ja myös hyväksyttävyyksensä voi muodostua ongelmaksi. Tällaisessa tapauksessa tulee kyseeseen jopa nuoren ihmisoikeuksien heikentyminen, joka perustuu palvelujärjestelmän rakenteen aiheuttamaan epäoikeudenmukaisuuteen. Tekeillä olevan sote-uudistuksen valmistelussa tulisikin kiinnittää huomiota myös nuorten kokemuksiin ja järjestelmän toimivuuteen niin, että peruspalvelut integroidaan elämäntien mukaisiksi kokonaisuuksiksi, jotka tukevat ennaltaehkäisyä ja kokonaisvaltaista palveluohjausta, jota eivät määritä sektorirajat. Palvelujärjestelmää kehitettäessä tulee hyödyntää myös nuorten omaa asiantuntijuutta ja näkökulmia.

Lähteet

- Aalto, A-M & Manderbacka, K & Muuri, A & Karvonen, S & Junnila, M-L & Pekurinen, M (2016) *Mitä väestö ajattelee sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistamisesta?* Tutkimuksesta tiiviisti 4/2016. Helsinki: THL.
- Aaltonen, S & Berg, P & Ikäheimo, S (2015) *Nuoret luukulla – kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä.* Tutkimuksesta tiiviisti 3/2015. Helsinki: THL.
- Alanko, Katarina (2014) Mitä kuuluu sateenkaarinuorille Suomessa? Verkojulkaisu 72. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto 2014. <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/sateenkaarinuori.pdf> (Viitattu 17.8.2017.)



- Andersen, RM (1995) Revisiting the behavioral model and access to medical care: does it matter? *Journal of Health and Social Behavior* 36 (1), 1–10.
- Arajärvi, E & Väyrynen, R (2011) *Yksityinen palvelutuotanto sosiaali- ja terveyspalveluissa 2009*. Tilastoraportti 33. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Committee on Economic, Social and Cultural Rights (2000) Concluding observations, Finland, E/C.12/1/Add.52. <http://www.un.org/> (Viitattu 14.7.2016.)
- Høj, Anvik C & Holmen Waldahl, R (2016) *When someone has to take charge – Youth and Mental Health: Challenges, Policy and Collaboration in Iceland, the Faroe Islands and Norway*. Tukholma ja Helsinki: Nordic Centre for Welfare and Social Issues.
- Ilmarinen, K & Aalto, AM & Muuri, A (2016) *Sosiaalipalvelut väestön ja asiakkaiden arvioimana. Suomen sosiaalinen tila 1/2016*. Tutkimuksesta tiiviisti 10/2016 Helsinki: THL.
- Koskinen, S & Kestilä, L & Martelin, T & Aromaa, A (2015) Nuorten aikuisten terveys: Terveys 2000 -tutkimuksen perustulokset 18–29-vuotiaiden terveydestä ja siihen liittyvistä tekijöistä. Kansanterveyslaitoksen julkaisuja B7/2005.
- Kouluterveyskysely (2017) Vastaaajien lukumäärä. <https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/vaestotutkimukset/kouluterveyskysely/tulokset/vastaaajien-lukumaara>. (Viitattu 26.6.2017.)
- Kunttu, K & Pesonen, T (2013) *Korkeakouluopiskelijoiden terveystutkimus 2012*. Helsinki: Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön tutkimuksia 47, 2013.
- Kunttu, K & Huttunen, T (2009) *Korkeakouluopiskelijoiden terveystutkimus 2008*. Helsinki: Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön tutkimuksia 45, 2009.
- Levesque, J-F & Harris, MF & Russell, G (2013) Patient-centred access to health care: conceptualising access at the interface of health systems and populations. *International Journal for Equity in Health* (12) 18.
- Luopa, P & Kivimäki, H & Matikka, A & Vilkki, S & Jokela, J & Laukkarinen, E & Paananen, R (2014) *Nuorten hyvinvointi Suomessa 2000–2013. Kouluterveyskyselyn tulokset*. Raportti 25/2014. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Manderbacka K & Aalto A-M & Kestilä L & Muuri A & Häkkinen U (2017) *Eriarvoisuus somaattisissa terveyspalveluissa*. Tutkimuksesta tiiviisti 9/2017. Suomen sosiaalinen tila 2/2017. Helsinki: THL.
- Martelin Tuija & Nieminen, Tarja & Elinolot ja terveys -työryhmä (2005) Elinolot, elämäntilanne ja pehmeistyminen. Teoksessa S. Koskinen & L. Kestilä & T. Martelin & A. Aromaa (toim.) *Nuorten aikuisten terveys*. Kansanterveyslaitoksen julkaisuja B7/2005. Helsinki: Kansanterveyslaitos, 24–39.
- Mooney, G (1983) Equity in health care: confronting the confusion. *Eff Health Care* 1, 179–185.
- Muuri, A (2008) *Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää*. Tutkimuksia 178. Helsinki: Stakes.
- Muuri, A & Manderbacka, K (2014) Sosiaalipalvelut – käyttö ja asiakkaiden tyytyväisyys. Teoksessa M. Vaarama & S. Karvonen & L. Kestilä & P. Moisio & A. Muuri (toim.) *Suomalaisten hyvinvointi 2014*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 212–221.

- Notkola, V & Pitkänen, S & Tuusa, M & Ala-Kauhaluoma, M & Harkko, J & Korkeamäki, J ym. (2013) *Nuorten syrjäytyminen. Tietoa, toimintaa ja tuloksia?* Helsinki: Eduskunnan tarkastusvaliokunta TRVJ 1/2013.
- Nykänen, E (2016) Oikeus terveyteen ja terveyden edistäminen. Teoksessa M. Sihto & S. Karvonen (toim.) *Terveyden edistäminen ja eriarvoisuus – lähestymistapoja ja ratkaisuja*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 58–70.
- Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 1287/2013.*
- Palola, E & Hannikainen-Ingman, K & Karjalainen, V (2012) *Nuoret koulutuspuhokkaat sosiaalityön asiakkaina. Tapaustutkimus Helsingistä*. Raportti 29/2012. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Peltonen, H & Honkasalo, R (2013) *Keskeisten oppilas- ja opiskelijahuoltopalveluiden saavutettavuus ja moniammatillinen yhteistyö. Tilannekatsaus toukokuu 2013*. Muistiot 2013:3. Helsinki: Opetushallitus.
- Peruspalvelujen saatavuuden arviointi 2015, valtakunnallinen raportti. Nuorten mielenterveys ja käytettävissä oleva opiskeluhuoltopalvelut. <http://patio.fi/web/pepa-2015-valtakunnallinen/nuorten-mielenterveys> (Viitattu 30.6.2017.)
- Perälä, M-L & Halme, N & Hietanen-Peltola, M & Pelkonen, M & Peltonen, H & Rajamäki, A & Pirttiniemi, J & Wiss, K (2015) *Opiskeluhuollon johtaminen ja järjestäminen lukioissa ja ammatillisissa oppilaitoksissa 2014*. Tutkimuksesta tiiviisti 16. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Shemeikka, R & Rinne, H & Manderbacka, K & Murto, J & Kaikkonen, R (2014a) Terveyspalveluiden saatavuuden alue-erot Suomessa – ATH-tutkimuksen tuloksia erityisvastuualueittain (suunnitellut sote-alueet). Teoksessa J. Jalava ym. *ATH-tutkimuksen tuloksia – Järjestökentän tutkimusohjelma*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen työpapereita 37/2014, 29–36.
- Shemeikka, R & Rinne, H & Saares, A & Murto, J & Kaikkonen, R (2014b) *Alueelliset erot nuorten aikuisten terveydessä ja elintavoissa Suomessa 2012–2013 – ATH-tutkimuksen tuloksia*. Tutkimuksesta tiiviisti 9. Helsinki: THL.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.*
- Terveydenhuoltolaki 1326/2010.*
- THL, TEAviisari. www.thl.fi/teaviisari
- THL. *Kouluterveyskysely*. www.thl.fi/kouluterveyskysely
- THL 2017. Lapset, nuoret ja perheet -aihesivusto/opiskeluhuolto <https://www.thl.fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/opiskeluhuolto> (Viitattu 30.6.2017.)
- Vaarama, M & Karvonen, S & Kestilä, L & Moisio, P & Muuri, A (toim.) (2014) *Suomalaisten hyvinvointi 2014*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2014.
- Valtiovaraministeriö 2016. *Peruspalvelujen tila 2014*.
- Vuorenkoski, L & Mladovsky, P & Mossialos, E (2008) Finland: Health system review. *Health Systems in Transition* 10 (4), 1–168.
- Väyrynen, R (2011) *Yksityiset sosiaalipalvelut 2010*. Tilastoraportti 25/2011. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.



- WHO 2011. *Rio Political Declaration on Social Determinants of Health*. http://www.who.int/sdhconference/declaration/Rio_political_declaration.pdf?ua=1 (Viitattu 19.9.2016.)
- Wiss, K & Saaristo, V & Hietanen-Peltola, M & Pirttiniemi, J & Rajamäki, A & Ståhl, T (2015a) *Terveysten ja hyvinvoinnin edistäminen ammatillisissa oppilaitoksissa 2014*. Tutkimuksesta tiiviisti 15, toukokuu 2015. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.
- Wiss, K & Saaristo, V & Hietanen-Peltola, M & Peltonen, H & Laitinen, K & Ståhl, T (2015b) *Terveysten ja hyvinvoinnin edistäminen lukioissa 2014*. Tutkimuksesta tiiviisti 14, toukokuu 2015. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.

Tunnistamisen institutionaaliset kontekstit. Nuoret työttömät aktiivointitoimenpiteissä

Lotta Haikkola & Lena Näre & Jaana Lähteenmaa

Nuorisotakuun ja nuorten työllisyyspalvelujen vaikuttavuus on jo useamman vuoden ajan ollut kriittisen keskustelun kohteena niin julkisuudessa (esim. Yle 25.3.2013; Yle 2016) kuin tutkimuksessa (esim. Hämäläinen ym. 2014; Karjalainen & Keskitalo 2013; Määttä & Keskitalo 2014). Suomalaisen palvelujärjestelmän ongelmallisina piirteinä pidetään pirstaleisuutta, yksittäisen vastuutahon puutetta sekä byrokratiaa, joka vie aikaa konkreettiselta asiakastyöltä. Ongelmia on pyritty ratkaisemaan kehittämällä koordinaatiota palvelujen välillä, luomalla sektorirajat ylittäviä integroituja palveluja ja verkostomaisia palvelurakenteita sekä vahvistamalla yhteistoimintaa. (Karjalainen 2013; Määttä & Eriksson 2015; Määttä ym. 2016; Määttä & Keskitalo 2014; Palola ym. 2012.) Nuorten palveluista käydyssä keskusteluissa tärkeimmäksi palvelujen kehittämisen periaatteeksi on nostettu erityisesti matala kynnyks, asiakaslähtöisyys ja ”yhden luukun” periaate (Määttä & Määttä 2015). ”Yhden luukun” periaate viittaa yleensä palvelukokemukseen, joka on asiakkaan näkökulmasta yhtenäinen ja vaivaton (VM 2016). Nuorten palveluja koskevassa kehittämistyössä yhden luukun periaatteella ja saavutettavuudella on tarkoitettu konkreettisesti yhtä asiakaspistettä, josta nuori saa ohjausta, tietoa eri palveluista ja mahdollisuuksistaan ja myös varsinaisia palveluja. Helsingin kaupungin *Respa* ja valtakunnalliset *Ohjaamot* ovat tällaisia sektorit ylittäviä nuorten palveluja, jotka tarjoavat ohjausta moniin kysymyksiin. Ne ovat helposti lähestyttäviä, sijaitsevat pääliikenneväylien solmukohdissa, ja niiden tiloissa on panostettu viihtyisyyteen.¹

1. Artikkelin perustuu kahteen tutkimushankkeeseen. Haikkola työskentelee Helsingin yliopiston, Emil Aaltosen säätiön sekä Koneen säätiön rahoittamassa *Migrant Youth Employment – Politics of Recognition and Boundaries of Belonging* -hankkeessa, Lähteenmaa työskenteli Suomen Akatemian rahoittamassa *Activating Labour Market Policies aimed at Unemployed Youth* -hankkeessa.



Näyttää kuitenkin siltä, ettei pelkkä palvelujen koonti yhteen riitä ratkaisuksi palvelujärjestelmän ongelmiin. Esimerkiksi Sanna Aaltonen, Päivi Berg ja Salla Ikäheimo (2015, 130) toteavat tutkimuksessaan nuorten kokemuksista palvelujärjestelmässä, että yhden luukun palvelut eivät ole ongelmatonta, etenkin, jos niissä ei ole riittävästi resursseja. Heidän mukaansa nuorten näkökulmasta palvelujen pitäisi pikemminkin olla *yhden henkilön* palveluja, joissa jatkuvuuden takaisi kontakti työntekijään, eivät institutionaaliset tai organisatoriset järjestelyt.

Artikkelin tarkoituksena on osallistua palveluita koskevaan tutkimuskeskusteluun pohtimalla, miten instituutiot määrittävät nuorten kokemuksia työllistämispalveluista. Käytämme analyysissä *institutionaalisen tunnistamisen* ja *institutionaalisen kontekstin* käsitteitä. Väitämme, että saatavuuden ja koordinoinnin lisäksi tavat, joilla nuoret tunnistetaan palveluissa, vaikuttavat siihen, miten nuori tulee kohdatuksi ja miten palvelut täten pystyvät auttamaan nuoria eteenpäin ensin palveluviihdakossa ja sen jälkeen omassa elämässään. Tunnistamisen tavat eivät puolestaan riipu pelkästään työntekijöiden ammattitaidosta, asenteista tai edes resursseista, vaan niihin vaikuttaa myös palvelujen institutionaalinen konteksti. Tunnistamisen ulottuvuuksina erittelemme yhtäältä toimintamahdollisuudet ja kyvyt sekä toisaalta toiveet ja pyrkimykset. Tarkastelemme sitä, miten nuoret tunnistetaan palveluissa ja millaisia pakon elementtejä palvelukohtamisiin sisältyy. Institutionaalisella kontekstilla viittaamme puolestaan lainsäädäntöön, erilaisiin hallinnollisiin toimenpideohjeistuksiin ja organisaatioiden toimintamalleihin, joiden puitteissa hyvinvointivaltion eri palvelut toimivat. Aikaisempi tutkimus palvelukentältä on huomionnut, että lait, institutionaaliset säädökset ja kunkin palvelujärjestelmän toimintakulttuuri saattavat ohjata työntekijöitä tulkitsemaan asiakkaan tarpeet väärin, mikä voi viedä nuoria vääränlaisiin toimenpiteisiin, jotka pahimmillaan marginalisoivat nuoria lisää. (Aaltonen ym. 2015; Määttä 2012; Määttä & Keskitalo 2014; Palola ym. 2012.). Tarkoituksenamme on viedä keskustelua eteenpäin institutionaalisen tunnistamisen käsitteellistämisen avulla.

Empiirinen aineistomme pohjaa nuorten työllistymiseen liittyviin palveluihin eli TE-toimistoon ja sen kautta kanavoituneisiin toimenpiteisiin. Olemme valinneet työvoimapalvelut ja TE-toimiston analyysin kohteeksi, sillä työllisyyspalvelut ovat keskeinen instituutio, jonka piiriin nuoret peruskoulun jälkeen tulevat, etenkin jos heidän siirtymisensä toisen

asteen koulutukseen ja työhön on monimutkaistunut (esim. Aaltonen ym. 2015). Artikkelissa tutkitaan siis peruskoulun päättäneiden, alle 29-vuotiaiden nuorten kokemuksia työvoimapalveluista. TE-toimiston palveluihin keskittyminen tarkoittaa myös sitä, että analysoimme palveluja niin sanotun aktiivisen työllisyyspolitiikan ja uusliberaalin talouspolitiikan viitekehyksessä.

Institutionaalisen tunnistamisen käsitteellistämisen lisäksi artikkelin toinen tavoite on tuoda nuorisotutkimuksen ja nuorten palvelujen tutkimuksen kentälle näkökulma, joka ottaa eksplisiittisesti huomioon hyvinvointivaltion ja palvelujärjestelmän muutokset ja muutosten uusliberalistisen kehyksen (esim. Hoppania ym. 2016; Leppo & Perälä 2017). Työllisyyspalvelujen tutkimus tästä näkökulmasta on tärkeää, sillä on paljon viitteitä siitä, että toimenpiteet eivät välttämättä vie minnekään, vaan päinvastoin saattavat alkaa heikentää nuorten mahdollisuuksia työnantajien silmissä ja toisaalta syödä nuorten uskoa mahdollisuuksiinsa edetä koulutus- ja työuralla (Shildrick ym. 2012). Aktivointitoimenpiteiden vaikutus nuoren myöhemmälle työllistymiselle on ylipäätään epävarmaa ja vaikeasti todennettavissa (Card ym. 2010; Hämäläinen ym. 2014).

Artikkelin aineisto pohjautuu kahteen monimenetelmälliseen ja -paikkaiseen tutkimushankkeeseen, joissa kerättiin laadulliset aineistot yhdistäen dokumenttiaineistoja, haastatteluja ja havainnointia. Olemme artikkelia varten analysoineet TE-palveluiden valtakunnallisia internet-sivuja, sekä palvelujen ja toimenpiteiden julkisesti saatavissa olevia tausta- ja valmisteluaineistoja ja toimeenpanoa ohjaavia dokumentteja (n=5, ks. Aineistolähteet). Etnografinen havainnointiaineisto (2014–2015) koostuu havainnoinneista kahdessa pääkaupunkiseudun TE-toimistossa. Etnografiaan kuului havainnointia TE-toimistojen asiakastapaamisissa (n=20) ja asiakkuuteen liittyvissä tilaisuuksissa (infotilaisuudet, työpaikkamessut) ja useita epämuodollisia juttutuokioita TE-toimiston asiakastyötä tekevien työntekijöiden kanssa havainnointijaksolla. Lisäksi havainnoitiin yhdellä yksityisen palveluntarjoajan järjestämällä 40 päivän uravalmennuskurssilla (8 kertaa). Aineiston keräsi Haikkola. Artikkelissa hyödynnetään lisäksi 19 nuoren aikuisen (18–30 v.) haastatteluja. Kahdeksan haastateltavaa oli kulttuurialan työpajajaksolla Pirkanmaan seudulla. Haastatteluista kaksi oli ryhmähaastatteluita ja kaksi yksilöhaastatteluita, ja yksi haastattelu tehtiin netin kautta. Haastattelut tehtiin talvella 2013–2014. Loput haastateltavat olivat pääkaupunkiseudun Ohjaamon

asiakkaita. Nämä haastattelut olivat yksilöhaastatteluja ja tehtiin keväällä 2016. Haastattelut teki Lähteenmaa.

Dokumenttiaineisto valottaa niitä institutionaalisia rationaliteetteja, jotka ohjaavat tunnistamista. Julkiset kuvaukset palveluista niiden omilla internetsivuilla kertovat palvelujen itseymmärryksestä ja tavoitteista. Dokumenttien ja lainsäädännön analyysin avulla tarkastellaan lakeja, määräyksiä ja säädöksiä, jotka luovat rajat työntekijöiden toimintamahdollisuuksille. Asiakastapaamisten havainnointiaineiston kautta pureudutaan tunnistamisen prosesseihin ja käytäntöihin asiakaskohtaamisissa, ja haastatteluaineisto puolestaan kertoo nuorten kokemuksista asiakkuudesta. Havainnoidut ja haastatellut nuoret eivät ole samoja henkilöitä.

Toisessa hankkeessa tutkimuksen kohteena ovat olleet TE-toimisto ja työllisyyden edistämiseksi suunnatut palvelut, toisessa nuorten kokemukset aktivointitoimenpiteistä. Artikkelin lähtökohtana on, että nuori, jolla ei ole opiskelupaikkaa eikä työtä, hakeutuu asiakkaaksi työvoimatoimistoon, joka puolestaan ohjaa nuoria erilaisiin aktivoivan työvoimapolitiikan mukaisiin palveluihin. Vaikka nuori voi olla usean palvelun piirissä, tätä aineistoa rajaa se, että nuoret ovat tai ovat olleet jotain kautta TE-toimiston asiakkaita ja sen kanavoimien palvelujen piirissä. Toisaalta palvelukenttä muuttuu jatkuvasti, ja tässä erityisesti tutkimushankkeiden aikana muodostetut Ohjaamot poikkeavat osittain aineistonkeruun mallista, koska Ohjaamoihin nuori voi hakeutua ilman TE-toimiston asiakkuutta.

Dokumentti-, haastattelu- ja havainnointiaineistoista koostuvat tekstiaineistot on analysoitu yhdistämällä teemoittelu ja teoreettinen luenta. Analyysissä vuorottelivat aineiston teemoittelu ja analysointi teoreettisten käsitteiden avulla. Prosessi tähtäsi teoretisointiin. Tunnistamisen käsite on ollut yksi aineiston keruuta ohjaava analyttinen näkökulma, mutta sen kehittäminen institutionaalisen tunnistamisen suuntaan juontaa aineiston analyysiin. Aineiston analyysi osoitti, että erilaisista taustoista tulevia nuoria, joiden kyvyt ja toiveet tuntuivat poikkeavan toisistaan huomattavasti, kohdellaan työvoimapalveluissa hyvin samankaltaisesti. Tämä sai meidät kiinnittämään huomion instituutiota ohjaaviin käytäntöihin.

Luvussa kuvaamme ensin niin sanottua aktiivista työvoimapolitiikkaa ja sen workfare-ulottuvuutta eli vastikkeellista etuusjärjestelmää sekä esitlemme luvun teoreettiset käsitteet *tunnistaminen* ja *institutionaalinen*

tunnistaminen. Sen jälkeen kuvaamme, millaista väärintunnistamista, mutta myös millaisia positiivisia tunnistetuksi tulemisen hetkiä TE-toimistossa ja sen kanavoimissa palveluissa tapahtuu. Lopuksi vedämme tuloksia yhteen ja keskustelemme institutionaalisen tunnistamisen eri ulottuvuuksista sekä pohdimme työvoimapalveluiden tulevaisuuden näkymiä.

Aktivointipolitiikka ja nuorten siirtymien hallinta

Aktivoinnin erilaiset muodot ovat pitkään olleet osa pohjoismaista ja suomalaista työvoima- ja sosiaalipolitiikkaa. 1980-luvun lopulta lähtien aktivointiohjelmat voi nähdä osaksi uusliberaalia talouspolitiikkaa. Uusliberalismista ei ole yhtä yksiselitteistä määritelmää, mutta esimerkiksi Paul Treanor (2005, 5–6) määrittelee uusliberalismin ideologiaksi, joka pyrkii laajentamaan ja tehostamaan markkinoiden merkitystä eri inhimillisillä elämänalueilla ja lisäämään sopimuksiin perustuvaa kilpailutusta ja hajauttamista niin tuotannossa kuin työmarkkinoilla. Raewyn Connell, Barbara Fawcett ja Gabrielle Meagher (2009) korostavat institutionaalisia järjestelyitä, joiden avulla uusliberaalia projektia toteutetaan. Loïc Wacquant (2012) puolestaan huomauttaa, että uusliberalismi ei tarkoita valtion roolin heikkenemistä, vaan päinvastoin, valtio järjestyy uudelleen keskeiseksi toimijaksi, jolla on aktiivinen rooli markkinauskon tuottajana.

Työllisyyspolitiikassa uusliberalismi on tarkoittanut politiikkaa, jossa työttömyyttä hallitaan erityisesti tarjontapuoleen eli työttömiin kohdistuvilla toimenpiteillä, ei niinkään puuttumalla työttömyyden rakenteellisiin syihin. Aktivoinnin julkilausuttu tavoite on työttömien *työllistettävyyden* parantaminen esimerkiksi vahvistamalla heidän työnhakutaitojaan, motivaatiotaan ja osaamistaan sen sijaan, että pyrittäisiin panostamaan työpaikkojen luomiseen. Tutkimuksen valtavirta näkeekin, että uusliberaalin ideologian myötä työttömyys ymmärretään yksilön ominaisuuksista, ei suhdanteista tai työmarkkinoiden muutoksista johtuvaksi ilmiöksi (esim. van Aerschoot 2011; Kananen 2014). Aktivoinnin sijaan puhutaankin yleisesti *workfaresta*, millä viitataan vastikkeelliseen hyvinvointijärjestelmään, jossa etuuksien saaminen sidotaan työpanokseen eli etuuksia saadakseen henkilön tulee osallistua koulutukseen tai harjoitteluun tai ottaa vastaan

työtä. Pohjoismaiset hyvinvointivaltioiden siirtymässä welfare- eli hyvinvointivaltiosta vastikkeelliseen workfare-yhteiskuntaan (Kananen 2014). Aktivointitoimenpiteisiin osallistuminen ei ole vapaaehtoista, vaan pakko, jos haluaa säilyttää työttömyysturvansa².

Vastikkeellisuus koskee erityisesti alle 25-vuotiaita nuoria, joilla ei ole ammattiin pätevöitymistä koulutusta. Alle 25-vuotiaat kouluttamattomat nuoret saavat työmarkkinatukea odotusajan jälkeen, kunhan muistavat hakea yhteishaussa vuosittain yhteen koulutuspaikkaan ja ovat valmiita osallistumaan TE-toimiston heille ehdottamaan koulutukseen tai työhön (Kela 2017). Ilman toimenpiteisiin osallistumista melko harvalla kouluttamattomalla nuorella on oikeus työttömyysturvaan, sillä rajoitteiden lisäksi nuoret saattavat menettää työttömyysturvansa myös rikottuaan jotain monista vaikeaselkoisista säännöistä (Aaltonen ym. 2015; Nieminen ym. 2015; Närhi ym. 2013). Aktivoinnissa on kyse laajemmasta hyvinvointivaltion muutoksesta, jossa työllisyydestä on tullut aiempaa enemmän myös sosiaalipolitiikan tavoite (Keskitalo & Karjalainen 2013). Lähtökohtamme onkin se, että aktivointipolitiikka on keskeinen osa nuoriin vaikuttavaa politiikkaa. Vastaavasti vuonna 2012 voimaan tulleen nuorten toimeentulotuen rajauksen on nähty heijastavan tiukkaa aktivointipolitiikkaa ilman että se liittyi ajankohdan muihin nuorten syrjäytymisen ehkäisemiseen tähtääviin politiikkalinjauksiin (Palola ym. 2012).

Aktivointipolitiikkaa toteutetaan erilaisissa julkisissa instituutioissa, jotka nekin ovat mullistuneet uusliberalistisen ideologian myötä. Niin kutsutun uuden julkisjohtamisen (*New Public Management*, tästä lähtien NPM) aatemaailman mukaisesti Suomessa on 1970-luvun lopulta lähtien tuotu markkinatalouden malleja julkisen sektorin toimintaan. Tämä on tarkoittanut julkisen sektorin markkinaistamista ulkoistamalla toimintoja, kilpailuttamalla, tuomalla tilaaja–tuottaja-malleja, laatu- ja tulosjohtamista sekä erilaisia palveluseleitä julkisiin palveluihin (Hoppania ym. 2016; Yliaska 2014, 11–12). Työllisyyspalveluita NPM on muokannut

2. Hyvän johdatuksen käsitteiden *active labour market policies*, *welfare-to-work*, *workfare* ja aktivointi suhteisiin tarjoaa esimerkiksi Kildal (2001). On totta, että jos työmarkkinapolitiikka ymmärretään laajasti aktiivisena (ALMP, Active Labour Market Policies), se on luonut aitoja mahdollisuuksia osaamisen kehittämiseen, kouluttautumiseen tai tukitoimiin sekä nuorille että muille työttömille. Tämä ei kuitenkaan vähennä sitä, etteikö kyse ole vastikkeellisesta hyvinvointijärjestelmästä, mihin viitataan workfare-termillä.

esimerkiksi tuomalla palvelukentälle monenlaisia yksityisiä ja kolmannen sektorin toimijoita, joille työllistymis- ja aktivointipalveluita on ulkoistettu, sekä tuomalla tulosohjauksen ja laaduntarkkailun työvoimahallintoon ja -palveluihin. NPM:n rinnalle julkisen hallinnon johtamisideologioissa on viime vuosina noussut ”uusi julkinen hallinta” (*New Public Governance*), jossa painopiste on organisaatioita läpileikkaavissa ja yhdistävissä verkostoissa (Osborne 2006), mitä kotimaisessa tutkimuksessa on kutsuttu myös siirtymäksi yksittäisistä julkisista palveluorganisaatioista palvelujärjestelmiin (Bäcklund & Virtanen 2015, 188).

Uusi, NPM:n ja uuden julkishallinnan mukainen aktivointipolitiikka vaikuttaa nuoriin keskeisesti, koska se kohdistuu myös nuorten koulutussiirtymiin. ”Idealeissa työmarkkinasiirtymässä” nuori siirtyy suoraan peruskoulusta toisen asteen koulutukseen ja tästä suoraan tai jatkokoulutuksen kautta työelämään. Pitkät koulutuspolut, työmarkkinoiden muutos sekä koulutus- ja uravalintoihin liittyvä identiteettityö, joka aiheuttaa epävarmuuden tunnetta, ovat pidentäneet ja monimutkaistaneet siirtymiä. (Furlong & Cartmel 2007.) Osa nuorista näyttää jäävän koulutuspolkujen ulkopuolelle jo peruskoulun jälkeen, ja heidän tilanteestaan on tullut julkisen huolen kohde ja keskeinen yhteiskunnallinen ongelma (Myrskylä 2011). Palvelujen näkökulmasta koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle jääneet nuoret ovat ensisijaisesti TE-toimistojen asiakkaita, ja TE-toimistot myös kontrolloivat Kelan kanssa nuorten oikeutta työttömyysturvaan³. Näin siirtymien hallinnan yhdeksi ulottuvuudeksi muodostuu TE-toimiston toteuttama aktivoiva työvoimapolitiikka ja työttömyyttä ja työttömyyden aikaisia sosiaalietuuksia säätelevä lainsäädäntö.

Toisaalta nuorten erilaistuvat siirtymät tarkoittavat myös erilaistuvia palvelukontakteja. Aaltonen ja kumppanit (2015, 75–76) kuvaavat, että ”idealisiirtymässä” nuoret ovat yhteiskunnan peruspalveluiden eli koulutus- ja terveyspalveluiden piirissä. Kun siirtymät eivät etene kuten on oletettu, nuoret siirtyvät peruspalveluiden lisäksi muidenkin palveluiden, kuten TE-toimiston asiakkaiksi. Jos nuorella on kouluttautumisen ja työllistymisen lisäksi muitakin ongelmia, palvelukontaktien määrä lisääntyy: nuoret tulevat esimerkiksi sosiaalitoimen, päihde- ja

3. Vuodesta 2016 Ohjaamot ovat tulleet TE-toimistojen rinnalle, mutta Ohjaamojen suhde TE-toimistoihin ei ole yksiselitteinen. Palaamme tähän kysymyksen johtopäätöksissä.



mielenterveyspalvelujen ja erityisnuorisotyön asiakkaiksi (Aaltonen ym. 2015, 75–122; ks. myös Karjalainen 2013). Nuorten kontaktien määrää eivät kuitenkaan kasvata vain Aaltosen ja kumppaneiden (2015) kuvaama ongelmien kasautuminen (esimerkiksi mielenterveysongelmien, velkaantumisen ja asunnottomuuden limittyminen). Sen sijaan aktiivointipolitiikkaan liittyvä ja uuteen julkishallintoon liittyvä palvelujen organisointi tarkoittaa usein sitä, että myös *yhteen elämäntilanteeseen*, kuten työttömyyteen, liittyvä toimenpiteiden kirjo laajenee ja nuori asiakas voi joutua ”toimenpidekaruselliin”. Verkostomaisesti organisoiduissa uusissa palvelujärjestelmissä (Bäcklund & Virtanen 2015) nuorista tulee esimerkiksi TE-palvelujen asiakkaina ulkoistettujen, yksityisten ja/tai kolmannen sektorin toimijoiden järjestämien kurssien tai koulutusten asiakkaita. Nuoret voivat käydä esimerkiksi *Spring Housen* järjestämässä infotilaisuudessa, piipahtaa TE-toimiston ohjaamana Helsingin kaupungin nuorten työllisyyspalvelussa, tulla sen jälkeen ohjatuksi *Edupolin* uravalmennuskurssille, keskustella asiakastapaamisessaan TE-toimistossa osallistumisesta *Amiedun* järjestämään Nuorten aikuisten osaamisohjelmaan (NAO) ja päätyä palkattomaan työharjoitteluun *K-marketiin* ja tästä takaisin TE-toimistoon.

Tunnistaminen ja institutionaalinen konteksti

Analysoimme nuorten kokemuksia *institutionaalisen tunnistamisen* (*recognition*) käsitteen avulla. *Recognition*-termi ei käänny suomeen yksiselitteisesti, vaan se voidaan kääntää sekä tunnustamiseksi tai tunnistamiseksi. Sanan monimerkityksellisyys ei ole huono asia, vaan valaisee hyvin käsitteen monimuotoisuutta. Kyse on sekä tunnustamisesta että tunnistamisesta tietyissä käytännöissä. Yhteiskuntateoriassa tunnustamisen käsite palautuu Hegelin ajatuksiin kamppailusta tunnistamiseksi (*struggle for recognition*), jota teoreetikot kuten Axel Honneth, Nancy Fraser ja Charles Taylor ovat 1990-luvulta lähtien kehittäneet eteenpäin. Tässä traditiossa tunnistaminen viittaa niin psykologiseen käsitteeseen eli ihmisen elintärkeään tarpeeseen (Taylor 1992, 26) tulla tunnustetuksi autonomisena toimijana kuin normatiiviseen käsitteeseen, jonka mukaan tunnistaminen on keskeinen yhteiskunnallinen mekanismi, joka mahdollistaa sosiaalisen integraation ryhmien, instituutioiden ja

yksilöiden välillä (Honneth 1995). Fraserin mukaan tunnustaminen ei riitä sosiaalinen oikeudenmukaisuuden toteutumiseksi, vaan on huomioitava myös materiaalistien resurssien jakautuminen yhteiskunnassa (*redistribution*) ja mahdollisuus poliittiseen edustukseen (*representation*). Fraserin mukaan nämä eri oikeudenmukaisuuden alueet ovat kuitenkin toisiinsa läheisesti kytköksissä. Hänen mukaansa tunnistamista ei voi olla ilman materiaalista pohjaa (*‘no recognition without redistribution’*) (Fraser & Naples 2004, 1122).

Taylor (1992, 25–28) erottaa oikein ja väärin tunnistamisen käytäntöinä, missä oikein tunnistaminen viittaa siihen, että ihminen tulee kohdatuksi omasta näkökulmastaan oikein, siten kuin hän itse haluaa tulla kohdatuksi ja ymmärretyksi, kun taas väärin tunnistaminen tarkoittaa kohtaamista, jossa ihmisen oma ymmärrys itsestä ei vastaa tapaa jolla hänet tunnistetaan (*misrecognition*), tai että hän jää täysin vaille kokemusta tunnistamisesta (*nonrecognition*). Fraser liittää tunnistamisen vahvemmin sosiaalisiin rakenteisiin määritellesään tunnistamisen seuraavasti: ryhmän jäsenen hyväksyminen tasavertaiseksi kumppaniksi sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, kun taas väärin tunnistaminen viittaa *sosiaaliseen alistamiseen* merkityksessä evätä *vertaisena osallistuminen* sosiaaliseen elämään (*‘participating as a peer in social life’*) (Fraser 2001, 24, kirjoittajien suom., painotus alkuperäisessä).

Tunnistaminen ei näin ollen ole vain filosofinen tai sosiaalipsykologinen käsite vaan sillä on vahva yhteiskunnallinen ja sosiaalinen sekä käytännölliseen toimintaan viittaava ulottuvuus (Bingham 2001; Häkli ym. 2015). Tässä luvussa painotamme juuri tunnistamisen käytäntöjä sekä institutionaalisia konteksteja. Analyysimme nojaa Mary Douglasin (1986) ajatukseen inhimillisten käsitteiden ja kategorioiden institutionaalista sidonnaisuudesta. Douglasilaisittain (1986, 91–109) ajattemme, että se miten nuorten toimijuutta voidaan käytännössä tunnistaa ja kuvata, riippuu kussakin instituutiosta vallitsevista luokittelun ja kategorisoinnin tavoista sekä tiettyyn instituutioon liittyvistä ajattelutavoista. Institutionaalisen tunnistamisen käsite tarkoittaa sitä, että tavat, joilla henkilö tiettyssä institutionaalisisessa kontekstissa on mahdollista tunnistaa, riippuvat sen instituution normeista ja käytännöistä. Instituution rationaliteetit määrittävät tunnistamisen reunaehdot.

Organisaation toimintamallit ja nuorten toimintamahdollisuuksien tunnistaminen TE-toimistossa

Vuoden 2013 alussa TE-palvelut uudistettiin luomalla asiakkaille kolme erillistä ”palvelulinjaa”. Vastuu asiakkaiden luokittelusta linjoille on TE-toimiston työntekijöillä. Työntekijä arvioi asiakkaan osaamisen, kyvyt ja palveluntarpeen ensimmäisen yhteydenoton yhteydessä yleensä puhelinkeskustelun perusteella ja harvemmin käynnin yhteydessä. Tämän jälkeen työntekijä luokittelee asiakkaan oman arvionsa mukaiselle palvelulinjalle (käytännöissä on alueellista vaihtelua) (TEM 2013a). Asiakkaalle tehdään tämän jälkeen joko työllistymissuunnitelma (TE-palvelut 2016a) tai aktivointisuunnitelma (THL 2016). Kumpikin on käytännössä asiakasta velvoittava ”sopimus”, jonka rikkomisesta saattaa seurata sanktioita, pahimmassa tapauksessa työttömyysturvan menetys ja karenssi eli aika, jolloin etuutta ei voi saada. Vastaavat sopimukset ovat yleinen uuden julkishallinnon mukaisen hyvinvointivaltion kontrollimekanismi (Rantala & Sulkunen 2007).

Ensimmäinen linja, työnvälitys- ja yrityspalvelut, ”vastaa niiden henkilöasiakkaiden palveluprosessista, joiden ammattitaito ja osaaminen mahdollistavat työllistymisen suoraan avoimille työmarkkinoille joko palkkatyöhön tai yrittäjäksi” (TEM 2016). Asiakkaita kuvataan seuraavasti: ”asiakkaina mm. työstä työhön siirtyvät, opinnoista valmistuvat, aloittavat yrittäjät” (TEM 2016). Toinen linja, osaamisen kehittämisen palvelut, vastaa ”niiden henkilöasiakkaiden palveluprosessista, jotka tarvitsevat ammattitaidon parantamista tai tukea tavoitteiden ja vaihtoehtojen selvittämisessä”. Sen asiakkaita ovat ”henkilöt, joiden palvelutarpeet liittyvät mm. ammatinvalintaan tai ammatinvaihtoon, osaamisen uusintamiseen tai täydentämiseen, opintojen loppuun saattamiseen, osaamisen tunnistamiseen ja tunnustamiseen, kotoutumissuunnitteluun” (TEM 2016). Kolmatta linjaa, tuetun työllistymisen palveluja, kuvataan seuraavasti: ”Vastaa niiden henkilöasiakkaiden palveluprosessista, jotka tarvitsevat työkyvyn tutkimuksia ja arviointeja ja/tai yksilöllistä tukea ja ohjausta työmarkkinavalmiuksien kehittämisessä. Asiakkailla usein useampia työllistymistä vaikeuttavia tekijöitä – puutteita yleisissä työelämävalmiuksissa (elämänhallinnassa), osaamisessa ja ammattitaidoissa, työ- ja toimintakyky saattaa vaatia perusteellista selvittämistä ja yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa” (TEM 2016).

TE-toimiston työntekijän tehtävänä on tunnistaa asiakkaan ammattitaito ja osaaminen sekä arvioida, katsotaanko se riittäväksi, jotta suora työllistyminen avoimille työmarkkinoille olisi mahdollista. Ei kuitenkaan ole selvää, miten esimerkiksi ”aloittava yrittäjä” tunnistetaan. Riittääkö, että asiakas ilmaisee toiveenaan tai pyrkimyksenään ryhtyä yrittäjäksi vai tuleeko asiakkaalla olla jo oma toiminimi tai yrityksen perustaminen haussa? Toisaalta eri linjojen kuvauksista ei käy selkeästi ilmi, miten esimerkiksi apu ammattitaidon parantamiseksi eroaa työmarkkinavalmiuksien kehittämisen ohjauksesta, tai miten osaamisen uusintaminen ja täydentäminen (linja 2) eroaa osaamisen ja ammattitaidon puutteisiin vaikuttamisesta (linja 3).

Oleellinen osa aktiivointia on siis se, millä perusteilla nuori ohjataan TE-toimiston eri palvelulinjoille. Kyse ei ole neutraalista toiminnasta, ”henkilöasiakkaiden sijoittamisesta palvelutarpeensa perusteella”, kuten TE-toimiston virallisissa dokumenteissa kuvataan (TEM 2016) vaan luokittelusta, jossa keskeisessä roolissa on se, kuinka nuoren toimintamahdollisuudet, kyvyt ja tarpeet tunnistetaan. Käytetty terminologia – ”linja” ja ”palveluprosessi” – antaa ymmärtää, että kyse on suoraviivaisesta kehityskulusta tai sarjasta johdonmukaisia toimenpiteitä, jotka loogisesti seuraavat toinen toistaan. Eri linjojen määritelmät ovat lähellä toisiaan ja asiakkaiden luokittelu eri linjoille riippuu yhtäältä työntekijän kyvystä tunnistaa asiakkaan osaaminen ja ammattitaito sekä toisaalta asiakkaan kyvystä ilmaista osaamisensa. Tällöin on selvää, ettei kyse ole yksinkertaisista ja suoraviivaisista prosesseista.

Tästä kertoo myös työntekijöiden epävarmuus luokituksen osuvuudesta. Työntekijät voivat muuttaa ensimmäisen kartoituksen seurauksena tehtyä linjaluokitusta, ja havainnointiaineistossa työntekijät pohtivat pitkään näitä muutoksia, etenkin, jos he kokivat, että asiakkaan tilanteen taustalla oli muunlaista apua vaativia ongelmia. Linjat ovat lähinnä organisaation sisäisiä, eikä asiakas välttämättä tiedä linjaluokitustaan. Silti etenkin siirto linjalta 2 linjalle 3 vaati työntekijöiltä pohdintaa, sillä siirto tarkoitti selkeästi asiakkaan luokittelua kuntoutettavaksi, syrjäytyneeksi tai moniammatillista tukea tarvitseväksi:

Ennen asiakkaan tuloa työntekijä miettii, että asiakas olisi selkeästi kolmoslinjan asiakas. On mennyt näin monta vuotta eikä ole juuri päässyt mihinkään kiinni. Loppujen lopuksi asiakas ei tule. Työntekijä sanoo, että toivoisi, että asiakas olisi



läsnä ja siirtopäätös kolmoslinjalle tehtäisiin yhdessä tai asiakkaan läsnä ollessa. (Havainnointimuistiinpanot, TE-toimisto)

Toisaalta nuoret saattoivat päätyä oikealta linjalta vääränlaisiin toimenpiteisiin. Nuoren toiveita ja tarpeita vastaavaa toimenpidettä ei aina ollut saatavilla, mutta TE-toimiston ja Nuorisotakuun aikarajat vaativat nuoren saattamista nopeasti toimenpiteeseen (ks. seuraava kappale):

Huomaan, että työntekijä tarjoaa nyt kakkoslinjalla ykköslinjan työnhakuvalmennusta, koska edellinen valmennus, jota tarjosi kaikille, alkoi tänään, eikä muita ole nyt tarjolla. (Havainnointimuistiinpanot, TE-toimisto)

Uravalmennuskurssilla on ulkomaalaistaustainen nuori mies. Mies on ennen nykyistä, työtaturmasta johtuvaa työttömyyttään tehnyt kahta työtä. Kurssilla opetellaan mm. arjen hallintaa. Ohjaaja selittää, että vuorokausi jakautuu kolmeen osaan: 8 tuntia työtä, 8 vapaa-aikaa ja 8 unta. Katson miestä ja mietin, mitä hän ajattelee tästä. (Havainnointimuistiinpanot, Uravalmennuskurssi)

Nuorten päätyminen eri linjoille ja linjoilta palveluihin sisälsi useita väärintunnistamisen mahdollisuuksia ja epäselvyyksiä. Toisaalta nuoren näkökulmasta jo alkuun pääsy, eli ensi askel kohti palveluita, voi olla hankala. Näin oli haastateltujen nuorten kuvausten valossa ainakin vuonna 2013:

Siellä on tehty joku organisaatiomuutos, joka on aivan [---] kun sinne pitää soittaa, yleisin vastaus on että ”palvelumme on tilapäisesti ruuhkautunut, emme ota jonoon uusia asiakkaita”. [---] Sit kun menee sinne paikan päälle niin ne sanoo sieltä, että täällä ei oteta vastaan, että tos on sulle puhelin, että soita meidän puhelinpalveluun, sit sieltä tulee taas että ”palvelumme on tilapäisesti ruuhkautunut” (nuori mies, kulttuurialan työpaja)

Vuoden 2013 organisaatiomuutos osui yhteen Nuorisotakuun voimaantumisen kanssa, minkä seurauksena usean nuoren asiakkuuteen tuli muutoksia. Samalla yhteydenotot TE-toimistossa ruuhkautuivat:

Se vuodenvaihe, kun muuttui se systeemi, ni mä ainakin koin sillain, että ei enää nää sitä ihmistä, joka on hoitanut mun asioita. [---] Siinä meni monta kuukautta, että mut kutsuttiin, ja sitte ei saa ketään kiinni oikeen, eri ihmiset hoitaa mun asioita, ja yhtäkkiä joku soittaa ja se ei tiedä mun asioista (nuori nainen, kulttuurialan työpaja)

Edellä olevat haastateltavien kuvaukset TE-toimistoon pääsyn vaikeudesta ovat kuvaavia esimerkkejä instituutiosta, joka ei kykene tunnistamaan asiakkaita, ja siitä, kuinka institutionaaliset reunaehdot, tässä tapauksessa resurssit ja organisaatiomuutokset, määrittävät nuoren tunnistamista. Nuoren työttömän näkökulmasta se, että asiakkaaksi pääsy on vaikeaa tai hyvä asiakassuhde katkeaa ilman ennakkovaroitusta, tuottaa kokemuksen perustavanlaatuisesta tunnistamattomuudesta (*nonrecognition*). Kuten nuori nainen yllä kuvaa, hän kokee muuttuneensa instituution näkökulmasta tunnetusta tuntemattomaksi.

Epävarmuutta nuorille tuottaa myös instituution kasvottomuus. TE-toimiston työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautumista ei periaatteessa voi tehdä kasvokkain, vaan uudet asiakkaat ohjataan täyttämään sähköinen ilmoittautumislomake. Ilmoittautuminen ilman mahdollisuutta kysyä ohjeita tai pyytää henkilökohtaista apua sekä ilmoittautumiseen liittyvä paperityö voivat tuntua nuoresta pelottavilta, varsinkin kun puuttuvat liitteet saattavat johtaa tukien myöhästymiseen tai menetykseen.

Toisaalta linja-ajatteluun liittyvässä institutionaalisessa luokittelussa tapahtui nuorten toimintamahdollisuuksien ja kykyjen *ylitunnistamista*. Havainnointien perusteella ilmeni, että samalla kun kakkos- ja kolmoslinjalle luokiteltuihin nuoriin oltiin yhteydessä noin neljän viikon välein ja osa nuorista turhautui jatkuvaan kontrolliin ja heille jatkuvasti määrättyihin uusiin toimenpiteisiin, ensimmäiselle linjalle sijoitetut nuoret jäivät lähes kokonaan sähköisten palvelujen varaan ilman kontaktia TE-toimistoon. Näiden nuorten tarpeista ja halukkuudesta päästä toimenpiteisiin ei muodostunut havainnoinnin yhteydessä kovin selvää kuvaa. Yhdistettynä vähiin resursseihin ja ilmoittautumisen kasvottomuuteen, koulutuksen hankkineet nuoret jäivät ilman tukea työnhakuun tai esimerkiksi apua relevantin harjoittelupaikan hankkimiseen. Hankaluus korostui, sillä työmarkkinatilanne oli tutkimusajankohtana vaikea.

Lisäksi, vaikka ensimmäisen linjan nuoret pääsisivätkin henkilökohtaisiin tapaamisiin, ei heille ole välttämättä tarjolla muuta toimenpidettä kuin työtarjoukset:

Mulla on kanssa ollut samoja [työllistymissuunnitelman toteutukseen] liittyviä tapaamisia. Mulle on kyllä tarjottu töitä: viimeksikin annettiin kahdeksan vai yhdeksän paikkaa, minne soittaa... Mutta mulla on kussu suoraan sanoen siihen, että niitä hakijoita on ollut satoja ihmisiä, niin se on vaan vaikeeta erottaa siitä. (nuori mies, kulttuurialan työpaja)



Aktivointiin liittyvä työnhaun yksilöllistäminen ei pysty muuttamaan sitä perustavanlaatuista ongelmaa, että työpaikkojen tarjonta ja hakijoiden kysyntä eivät kohta. Havainnointiperiodin loppupuolella asiakkaiden määrä ykköslinjalla kasvoi voimakkaasti. Samalla linjoihin luokittelun logiikka ja siihen liittyvä ajatus, että työllistymisen ensisijainen este on koulutuksen tai työnhakutaitojen puute, alkoi menettää perusteitaan. TE-toimiston olikin pakko reagoida muutoksiin ja keksittävä hätäratkaisuja myös ykköslinjan nuorten palvelemiseksi henkilökohtaisemmilla tavoilla.

Nuorten toiveet ja työllisyyslainsäädännön institutionaaliset pakot TE-toimiston käytännöissä

Nuorten toimintamahdollisuuksien, kykyjen ja tarpeiden tunnistamisen lisäksi nuorten toiveiden ja pyrkimysten tunnistaminen on keskeinen ulottuvuus TE-palvelujen institutionaalisissa käytännöissä. TE-palvelujen julkisessa retoriikassa, joka näkyy esimerkiksi yleisillä internetsivuilla (alueellisilla toimipisteillä on omat internetsivunsa), korostetaan nuorten omien toiveiden tunnistamisen tärkeyttä. Sivuille kerrotaan, miten nuorten pitää toimia peruskoulun päättyessä, esitellään TE-toimistojen palvelut ja annetaan kattavat ohjeet siitä, miten nuori voi hakeutua koulutukseen, pohtia ammatinvalintaansa, hakea töitä ja toimia työttömyyden kohdatessa. Sivut korostavat, että on tärkeää seurata omia toiveitaan ja löytää “oma juttunsa”. Samaan aikaan tehdään varaus: toiveisiin ei kannata jäädä roikkumaan, sillä mahdollisuuksia on monia, kun niihin tutustuu:

Omaa juttuaan kannattaa etsiä huolella.

Miten saa työkokemusta ilman työkokemusta – siinä on aikamoinen haaste! Siitä ensimmäisestä työpaikasta ovat kuitenkin kaikki työurat alkaneet. Kun etsit sitä, älä ole turhan ronkeli.

Kun perehdyt ennakkoluulottomasti koulutuksen mahdollisuuksiin, saatat huomata, että tarjolla on enemmän vaihtoehtoja kuin osait kuvitella.

(TE-palvelut 2016b)

Sävy on nuorekas, toiveikas, kannustava ja yhteisöllisyyttä korostava. Nuorten valintojen tukeminen on yhteinen asia, ja TE-palvelut eivät petä,

vaikka nuorella olisi hankaluuksia. Palveluita on runsaasti ja niiden ote on henkilökohtainen ja asiakaslähtöinen:

TE-palvelut takaavat osaltaan, että ”kaveria ei jätetä”! Se on tukenasi myös silloin, jos työ tai koulutus tuntuu olevan tavallista suuremman kynnyksen takana.

Voit myös jutella tilanteestasi ja toiveistasi TE-palvelujen asiantuntijoiden kanssa ja etsiä heidän tuellaan ratkaisua tilanteeseesi. Keskustelut lähtevät juuri sinun toiveistasi ja ne ovat luottamuksellisia. (TE-palvelut 2016b)

Kun TE-toimiston työn läpikäyvä periaate on kuitenkin aktivoiva työvoimapolitiikka, työttömyyttä ja työttömyyden aikaisia sosiaalietuuksia säätelevä lainsäädäntö ja osaltaan myös nuorisopoliittiset linjaukset, ei työntekijöiden ole välttämättä mahdollista ohjata nuoria ”oman jutun” pariin. Tämä lainsäädännöllis-hallinnollinen taso luo TE-toimistojen asiakaspalveluun julkiselle kuvaukselle rinnakkaisen – ja usein jopa vastakkaisen – institutionaalisen kontekstin. Sen seurauksena tapa, jolla nuorten toiveita ja pyrkimyksiä on ylipäänsä mahdollista tunnistaa ja tunnustaa, on lopulta rajattu ja johtaa usein ristiriitaan nuorten toiveiden ja lainsäädännöstä tulevan pakon välillä. Työntekijöiden toimintaa ohjaa tästä näkökulmasta velvoittavuus, työmarkkina- ja toimeentulotuen sitominen johonkin palveluun tai toimenpiteeseen osallistumiseen (Palola ym. 2012). Esimerkiksi Nuorisotakuun valmisteludokumenteissa tuodaan esiin, että työttömien nuorten polku työelämäänsä kulkee velvoittavan työllistymissuunnitelman kautta:

Velvoittava työnhakusuunnitelma, sovittu koulutus-, työ-, työharjoittelu tai kuntoutus vaihtoehdosta kolmen kuukauden kuluttua työttömäksi joutumisesta” (TEM 2012, 65)

Myös aikaan liittyvä kontrolli jäsentää palveluja. Kuten yllä olevassa sitaatissa, nuorten ajan hallinta ja toimeentuloksi katsottavan ajan minimoiminen ovat keskeinen osa logiikkaa, jolla palveluita pyritään tuottamaan. Esimerkiksi Nuorisotakuun linjauksissa tärkeitä ovat erilaiset aikarajat, joiden puitteissa nuorten pitäisi tulla palveluiden piiriin. Nämä rajat on integroitu osittain sellaisenaan TE-toimiston käytäntöihin. ”Välitön käynnistyminen”, ”kaksi viikkoa” ja ”kolme kuukautta” ovat rajoja, joiden saavuttamisella tavoitellaan esimerkiksi TE-keskuksen



käytännössä palveluiden tehokkuutta. TE-toimistossa aikarajat kuitenkin muodostuvat itse palveluprosessin ominaisuudeksi: tavoite on ”työttömyyden pitkittymisen ehkäisy”, mutta myös ”palveluprosessin aktiivinen eteneminen”. (TEM 2013b.)

Nuorisotakuun peruste nopeudelle on, että ”toimettomana” ololla on keskeinen rooli syrjäytymisessä, ja ajan katkaiseminen toimenpiteellä on keskeistä syrjäytymisen ehkäisylle. Pelkälle nopeudelle on kuitenkin vaikea löytää perusteita tutkimuskirjallisuudesta, koska lyhyessä ajassa on harvoin tarjolla mielekästä tai nuoren toiveita vastaavaa koulutusta, kuten aikaisemmin linjojen ja toimenpiteiden analyysissä kävi ilmi. Epäsopivat toimenpiteet voivat puolestaan aiheuttaa stressiä ja heikentää nuoren valmiuksia työmarkkinoille ja siten edistää marginalisoitumista (Malmberg-Heimonen & Vuori 2005).

Pakon ja toiveiden välinen ristiriita tulee ilmi myös nuorten haastatte- luissa. Osa aktivointitoimenpiteistä koetaan ”aivan älyttömiksi”, turhiksi ja joskus jopa nöyryyttäväksi. Kurseilla opetetaan taitoja, jotka nuorilla jo on, kuten tietokoneen käyttöä tai CV:n muokkaamista. Datanomiksi valmistunut nuori mies kuvaa aiempaa toimenpidettä, johon hänet oli TE-toimistosta lähetetty:

Ne nyt oli silleen, että ”näin haet töitä”, ja mä olin just valmistunut datanomiksi, niin toi tietokonehiiren liikuttaminen ja noi, mitä siellä opetettiin oli vähän silleen, että. [---] Ja siellä oli sit silleen että opetellaan CV:n täyttämistä ja tämmöstä, mitkä oli silleen hallussa jo, ni ei siellä ainakaan mitään uutta tullut vastaan mulle. (nuori mies, kulttuurialan työpaja)

Nuori nainen puolestaan koki, että uravalmennuskurssin sisällöt aliarvioivat asiakkaita. Asiakkaat keskeyttivät nöyryyttäväksi ja turhiksi koetut kurssit, mikä todennäköisesti tarkoitti myös työttömyyspäivärahan menetystä. Kuvaukset myös herättävät kysymään, pystyvätkö kurssit tukemaan nuoria parhaalla tavalla löytämään ”oman juttunsa”:

Joo, se kesti joku kolme ja puoli kuukautta. Katottiin Power Pointteja ja silleen. Suurin osa jätti sen kurssin kesken, ei mikään ihme, koska siellä ei oikeasti tehty mitään hyödyllistä.

Haastattelija: Mitä ne Power Pointit sitten koski?

Siis jotain, ’millainen oppija olet’ ja siis tehtiin suoraan kuin jostain *Cosmopolitanista*

jotain persoonallisuustestejä, että ”oletko luova, oletko järjestelmällinen”. Tuntui lähestulkoon halventavalta se touhu. (nuori nainen, kulttuurialan työpaja)

Nuorten haastatteluissa palvelukohtaamisista välittyvä tilanteisesti vaihteleva ja epälooginen kuva. Palvelukohtaamisista kuvataan yhtäältä tahtojen taisteluna, toisaalta alistumisena pakottavana koettuun aktivointiin. Alla kaksi nuorta kuvaa kamppailua omien toiveiden ja institutionaalisen rationaliteetin välillä:

Mä olin hommannut tän [työpaja]paikan, se [virkailija] sano, että ”ihanaa, että sä olet ollut noin aktiivinen itse, mutta me ei voida päästää sua tommoseen, koska se ei sopisi tähän sun suunnitelmaan”. Mä jouduin sanomaan suoraan niille, että jos ette päästä mua tänne, niin mä en mee mihinkään, mihin te mut pistätte. Sit se sanoi, että no, ”näillä ja näillä ehdoilla pääset sinne” (nuori mies, kulttuurialan työpaja)

Haastatteluotteessa nuori mies ilmaisee epäoikeudenmukaisuuden kokemustaan siitä, että omatoimisuudesta ei palkittu, koska se oli ristiriidassa institutionaalisen rationaliteetin kanssa, jossa työllistämissuunnitelman sisältö oli tärkeämpi kuin oma aktiivisuus. Haastattelu- ja havainnointiaineiston perusteella TE-toimistoissa saatetaan tunnistaa parhaiten sellaiset nuoret, joilla on joku toimintaa rajoittava lievä vamma tai diagnosoituja mielenterveysongelmia. He ovat kokeneet tulevansa tunnistetuksi oikein ja kunnioitavalla tavalla. Tyttö, jolla oli synnynnäinen työkykyyn vaikuttava vamma, kuvasi kokemustaan seuraavasti:

Ei ole mitään tuputettu. Että aina on silleen, että mieti rauhassa, onko tää sulle oikea tää työpaikka, että haluutsä hakee. (...)

Haastattelija: Niin että sä oot joistain paikoista sanonut myös, että ”en hae”? Sulle ei ole mitään ruvettu tyrkyttään?

Ei oo. Kaikki on vaan silleen, että ”no joo, ymmärrän sua”. Ollaan sit etsitty jotain muita työpaikkoja. (nuori nainen, Ohjaamo)

Aktivointipalveluissa nuoret, joilla on erityistarpeita, näyttävät saavan inhimillisempää, tunnistavaa kohtelua (ks. myös Müller & Wolff 2015). Taustalla saattaa olla se, että heidän ongelmansa ovat verraten selvärajaisia ja helposti havaittavia ja heidän työllistymistään vaikeuttavat ongelmat helpommin todennettavissa. Toisin sanoen ei ole yhtä universaalista tapaa,



jolla nuori tulee tunnistetuksi instituutioissa, vaan instituutiot tunnistavat tietyt nuoret paremmin kuin toiset.

Parhaimmillaan aktivointitoimenpiteet koetaan kuitenkin myönteisiksi ja hyödyllisiksi, vähintäänkin ne ovat nuorten mielestä ”parempi kuin ei mitään” (ks. myös Aaltonen ym. 2015; Määttä ym. 2016; Närhi ym. 2013). Toimenpiteet voivat tuntua mielekkäiltä, ja niihin suostuminen takaa myös työttömyyspäivärahan saannin. Aineistossa palvelut toimivat tehokkaasti myös tilanteissa, joissa kaikki ikään kuin osuu hyvin yhteen: Nuoren toive vastasi tarjolla olevaa palvelua tai koulutusta, aika oli otollinen (esim. yhteishaun suhteen) ja etuutta ei tarvinnut lunastaa kurssille osallistumalla, vaan se oli saavutettu nuhteettomalla asiakkuudella ja lainsäädännön määrittämien kriteerien täytöllä. Nuoret saivat myös konkreettista hyötyä toimenpiteistä: työpajoilla voi oppia uuden taidon, tai työkokeilu voi kirkastaa tulevaisuudensuunnitelmia, kuten tapauksessa, jossa työkokeilu oli selventänyt ammatinvalintaa ja luonut myös kunnianhimoa johtotehtäviin:

Asiakkaana on nuori mies. Hän on ylioppilas. On ollut työkokeilussa pika-ruokaravintolassa. On tosi tyytyväinen, on viihtynyt ja kehuu työtään. Se on vahvistanut kiinnostusta ravintola-alalle tai palvelualalle. Haluaa vuoropäälliköksi tms., ei ”pelkkään asiakastyöhön”, koska se on raskasta. Haluaa ”korkeammalle”. (Havainnointimuistiinpanot, TE-toimisto)

Saatu hyöty ja siitä syntynyt into voivat kuitenkin valua hukkaan, kun institutionaalinen konteksti ja lukuisat säännöt ohjaavat työntekijää työskentelemään näiden vaatimusten eikä nuoren tarpeiden mukaan. Aikaisempi asiakaskohtaaminen jatkui:

Asiakas on unohtanut hakea yhteishaussa keväällä. Puhutaan kouluunhakuvollisuudesta, pitää hakea, että saa työmarkkinatukea. Katsovat koneelta yhden oppisopimuspaikan, jonka haku päättyy NYT: siis samana päivän klo 16. Virkailija sanoo, että tätä voisi hakea, mutta pitäisi päättää heti, ja ammatti olisi sitten ”kokki”. [...] Hämmennyn. Asiakas näyttää epäuskoiselta. Tilanne kuitenkin raukeaa itsestään ja keskustelu siirtyy seuraavaan mahdollisuuteen. (Havainnointimuistiinpanot, TE-toimisto)

Tilanteessa sekä havainnoijalle että asiakkaalle tuntui olevan epäselvää, miksi virkailija ehdotti kyseistä koulutusta. Saattaa olla, että virkailijan

motiivi oli saada nuori hakemaan mitä tahansa tutkintoon johtavaa koulutusta, jotta oikeus työmarkkinatukeen aktivoituisi. Toisaalta virkailija saattoi motivoida aito pyrkimys tunnistaa nuoren toiveet ja tarjota vaihtoehtoa, jonka näki sopivan. Samalla virkailija kuitenkin tulee väärintunnistaneeksi nuoren toimintamahdollisuudet, kyvyt ja toiveet, sillä asiakkaan ylioppilastutkinto antaa valmiudet ja pääsyn sekä yliopisto- että ammattikorkeakouluopintoihin, minkä asiakas myös itse toi tapaamisessa ilmi toteamalla ”no sitten haen kyllä ammattikorkeaan”. Huolimatta siitä, mikä lopullinen motiivi on, nuoren ohjaaminen sokeutuu määräysten ja rikkeiden välttämisen monimutkaiseen verkkoon, jossa ehdotuksia ja päätöksiä tehdään tavoilla, joiden päämäärät ovat epäselvät.

Toisaalta toimenpiteistä saatu konkreettinen hyöty – kuten esimerkiksi taito tai into – johtaa harvemmin työllistymiseen (ks. myös. Hämäläinen ym. 2014) tai koulutuspaikkaan, ainakaan lyhyellä tähtäimellä. Silti aktiivointipalveluissa saattaa olla paikkoja ja hetkiä, joissa nuoren perustava tarve tulla tunnistetuksi ihmisenä täyttyy. Masennuksesta ennen kärsinyt nuori mies kuvaa kulttuurialan työpajan merkitystä: ”Täällä minusta tuli taas ihminen”.

Institutionaalisen tunnistamisen ulottuvuudet työvoimapalveluissa

Suomalaisessa tutkimuksessa on usein tuotu esiin ongelmat, jotka seuraavat palvelujärjestelmän monimutkaisuudesta, hajanaisuudesta ja byrokraattisuudesta (Määttä & Keskitalo 2014; Nieminen ym. 2015; Palola ym. 2012). Ratkaisuksi ongelmiin on ehdotettu palveluja, jotka perustuvat sektorirajat ylittävälle, helposti saavutettavalle ”yhden luokun” periaatteelle. Samaan tapaan myös henkilökohtaiseen kontaktiin perustuvat *yhden henkilön* palvelut on nähty ratkaisuna (Aaltonen ym. 2015).

Palvelurakenteen tai käytäntöjen muuttaminen ei kuitenkaan ole riittävää, mikäli nuorten toimintamahdollisuuksia, kykyjä ja toiveita ei institutionaalisesti tunnusteta tai ne tunnustetaan väärin. Olemme artikkelissa pyrkineet kehittämään *institutionaalisen tunnistamisen* käsitettä tavoittamaan ja soveltamaan sitä työllisyyspalvelujen tarkasteluun. Käsite tarkentaa Fraserin (1992), Honnethin (1995) ja Taylorin (1992) kehittelemää käsitettä institutionaalisten kohtaamisten analyysiin. Tästä näkökul-



masta toimintamahdollisuuksia, kykyjä ja toiveita ei voida tunnistaa miten vain, vaan tunnistamista määrittävät aktivointipalvelujen institutionaaliset reunaehdot, jotka tulevat niin lainsäädännöstä ja toimenpideohjeistuksista kuin institutionaalisista käytännöistä, joita työntekijät toteuttavat oman harkintansa varassa. Tällöin *yhden henkilön* palvelut eivät välttämättä korjaa palvelujen ongelmia, koska työntekijät ovat joka tapauksessa tietyn organisaation palveluksessa ja organisaatiot ja instituutiot lähtökohtaisesti asettavat reunaehdot palveluille. *Yhden luukun* palvelut puolestaan saattavat törmätä ristiriitaisiin institutionaalsiin rationaliteetteihin ja useisiin yhtäaikaisiin lainsäädännöllisiin ja organisatorisiin vaatimuksiin. On esimerkiksi hyvä seurata, mitä esimerkiksi Ohjaamoissa tapahtuu, kun niiden nuoren yksilöllisiä toiveita ja tarpeita tukeva ja kannustava rationaliteetti törmää TE-toimiston rationaliteettiin, joka juontaa juurensa työttömyysturvan lainsäädännöllisistä reunaehdoista ja TE-toimistojen organisatorisista käytännöistä. Väitämme siis, että jos nuorten toimintamahdollisuudet, tarpeet ja kyvyt sekä toiveet ja tavoitteet tunnistetaan institutionaalisesti väärin, nopea pääsy, ”yhden henkilön” palvelut tai henkilökohtainen kontakti eivät välttämättä takaa palvelua, joka pystyy vaikuttamaan nuoren tilanteeseen tehokkaasti ja oikealla tavalla.

Institutionaalisen tunnistamisen prosessin voi ymmärtää pikemmin jatkumona kuin yksiselitteisinä ja selkeärajaisina toimintatapoina. On mahdollista kuitenkin nimetä ainakin seuraavat tunnistamisen ulottuvuudet: tunnistamattomuus, väärintunnistaminen, ylitunnistaminen sekä oikein tunnistaminen. Palveluprosessit sisältävät usein piirteitä useista tunnistamisen ulottuvuuksista, mutta ei ole yhdentekevää, mikä ulottuvuus koetaan hallitsevana. Tunnistamiseksi tuleminen tai tulemattomuuden kokemusten kautta nuoret rakentavat luottamustaan instituutioihin.

Aineistoissamme nuorten kokemukset TE-toimiston palveluista vaihtelevat täydellisen tunnistamattomuuden kokemuksista hyödylliseksi ja mielekkääksi koettuun palveluprosessiin, jossa nuori kokee tulevaisuutta tunnistetuksi ihmisenä ja saavansa apua tulevaisuutensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Kielteisimmät kokemukset liittyvät tilanteisiin, joissa hyvin alkanut palvelusuhde keskeytyy sekä niihin kokemuksiin, joissa nuorten toiveita ei tunnisteta lainkaan tai joissa institutionaalisesta rationaaliteetista nouseva pakko jyrää nuoren pitkäaikaiset pyrkimykset. Tällaiset kokemukset synnyttävät turhautumisen tunteen lisäksi myös epäoikeudenmukaisuuden kokemusta. Onkin huolestuttavaa, että vuoden

2014 Nuorisobarometrin mukaan alle puolet (47 %) Nuorisotakuun lipittäään tuntevista vastaajista arvioi sen parantaneen nuorten tilannetta (Myllyniemi 2014, 58). On myös hankala sitouttaa nuoria toimenpiteisiin, kun nuoret työttömät vaikuttavat tunnistavan aktivoinnin ja uuden julkishallinnon julkilausumattomat päämäärät hyvin ja kokevat toimenpiteet vain tilastojen kaunisteluna.

Yksi ehkä merkittävimmistä institutionaalisen tunnistamisen reunaehdoista juontaa juurensa uusliberaalin aktivointipolitiikan ytimeen, jossa työttömyys ymmärretään yksilöstä riippuvaksi ongelmaksi pikemmin kuin työmarkkinoiden rakenteelliseksi kysymykseksi. Näin ollen työttömyyden ratkaisu löytyy yksilön kykyjen ja osaamisen kehittämisestä muiden muassa aktivointitoimenpiteillä. Uusliberaali retoriikka pyrkii sysäämään vastuun työllistymisongelmista työttömälle työnhakijalle yhteiskunnallistaloudellisten rakenteiden sijaan. Koska koulutuspaikan löytäminen ja työllistäminen saattavat olla pidempiä ja monimutkaisempia prosesseja kuin aktivointipolitiikan tiukat määräraajat ja institutionaaliset rationaaliset sallivat, TE-palveluiden on vaikea tukea nuorta kohti koulutusta ja työuraa. Päämääräksi voi muodostua itse toimenpiteissä oleminen varsinaisten pitkän tähtäimen tavoitteiden sijasta. ”Toimenpidekaruselli”, jota alussa kuvasimme, saattaa myös johtaa siihen, että nuoren toimintamahdollisuudet ja toiveet tunnistetaan eri palveluissa tai instituutioissa eri tavalla, mikä saattaa tuottaa nuorelle ristiriitaisia palvelu- ja ohjauskokemuksia.

Uusliberaalin aktivointipolitiikan käytäntöjen ristiriitaisuus ilmenee, kun tarkastellaan aktivoivan työvoimapolitiikan ja nuorisopalveluiden virallista retoriikkaa, jossa kehoitetaan nuoria etsimään ”oma juttuaan”. Tällainen retoriikka ei kuitenkaan huomioi työttömyysturvalainsäädännössä olevia selkeitä velvoitteita ja ehtoja, jotka asetetaan työmarkkinatuen saamiseksi, eikä vaikeaa koulutus- ja työmarkkinatilannetta. Osa nuorista kuitenkin ottaa retoriikan todesta: tästä seuraa pahimmillaan itseymmärrys, jota Lähteenmaa (2011) luonnehtii termillä ylivirittynyt toimijuus. Nuori uskoo, että kunhan hän vain yrittää tarpeeksi ja kehittää itseään maksimaalisesti, unelmien työpaikka löytyy.

Aktivointipolitiikkaan liittyvä ajatus, jonka mukaan työttömällä on itse vastuu työllistymisestään, saattaa olla synnäsiin, ettei työllisyyspalveluihin myöskään olla panostettu riittäviä resursseja. Muihin Pohjoismaihin verrattuna Suomen TE-palveluiden resurssit ovat minimaaliset. Ruotsissa,



jossa työnhakijoiden ja työttömien määrät olivat vuonna 2016 samalla tasolla kuin Suomessa, oli TE-palveluissa henkilötyövuosina ilmoitettua työvoimaa yli kuusinkertainen määrä (14 116 htv) Suomeen verrattuna (2280 htv) (KEHA-keskus 2017). Institutionaalisten ehtojen puitteissa tapahtuvaa lupausta yksilöllisestä palvelusta on käytännössä erittäin vaikea saavuttaa tilanteessa, jossa yhtä työntekijää kohden työttömiä työnhakijoita on yli 200 (VM 2017).

Analyysimme perusteella vaikuttaa myös siltä, että suomalainen aktivointijärjestelmä palvelee eri ryhmiä eri tavalla, ja sen intensiteetti on epätasapainossa. Järjestelmä on osittain viritetty palvelemaan erityisen hyvin elämänhallinta- tai terveysongelmien kanssa painivia, joille on tarjolla useita palveluita, mutta joiden erityishaasteet saattavat vapauttaa heidät ”toimenpidekarusellista”. Toisen tai kolmannen asteen koulutuksen hankkineiden nuorten toimintamahdollisuudet ja kyvyt puolestaan ylitunnistetaan. He jäävät yksin työnhakunsa kanssa, myös silloin kun avoimia työpaikkoja ei juuri ole tarjolla. Sen sijaan vaikuttaa siltä, että omaa paikkaansa vielä etsivät, koulutuksensa keskeyttäneet tai nuoret, jotka eivät ole yhteishaussa onnistuneet pääsemään tavoittelemaansa koulutukseen, joutuvat ”toimenpidekaruselliin” intensiivisen, mutta osittain tarpeettoman aktivoinnin kohteeksi.

Ei riitä, että palveluja kehitetään tai palveluissa lähdetään nuoren yksilöllisestä näkökulmasta, jos institutionaalisia reunaehtoja ei huomioida. Palvelujen saatavuuden ja järjestämistapojen kehittämisen lisäksi olisikin syytä keskittyä siihen, mitä palveluissa itsessään tapahtuu, alkaen tavoista, joilla nuori kohdataan, päätyen siihen, miten laajemmat institutionaaliset ehdot määrittävät nuorten tunnistamista. Olisikin arvioitava sitä, miten perustavalla tavalla uusliberaali työmarkkinalainsäädäntö määrittää aktivointipalveluita ja tätä kautta nuorisopolitiikkaa.

Kirjallisuus ja lähteet

Kirjallisuus

- Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla (2015) *Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä*. Nuorisotutkimusseuran/ Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 160. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Aerschoot, Paul van (2011) *Activation policies and the protection of individual rights*. A

- critical assessment of the situation in Denmark, Finland and Sweden*. Farnham: Ashgate.
- Bingham, Charles (2001) *Schools of Recognition: Identity Politics and Classroom Practices*. Lanham: Rowman & Littlefield.
- Bäcklund, Pia & Virtanen, Petri (2015) Julkishallinnon rationaliteetit ja myönteisen tunnistamisen mahdollisuudet. Teoksessa Jouni Häkli & Kirsi Pauliina Kallio & Riikka Korkiamäki (toim.) *Myönteinen tunnistaminen*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 171. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 185–201.
- Card, David & Kluge, Jochen & Weber, Andrea (2010) Active Labour Market Policy Evaluations: A Meta-Analysis. *The Economic Journal* 120 (548), 452–477.
- Connell, Raewyn & Fawcett, Barbara & Meagher, Gabrielle (2009) Neoliberalism, New Public Management and the human service professions. *Journal of Sociology* 45 (4), 331–338.
- Douglas, Mary (1986) *How Institutions Think*. Syracuse: Syracuse University Press.
- Fraser, Nancy (2001) Recognition without Ethics. *Theory, Culture & Society* 18 (2–3), 21–43.
- Fraser, Nancy & Naples, Nancy (2004) To interpret the world and to change it: an interview with Nancy Fraser. *Signs* 29 (4), 1103–1124.
- Furlong, Andy & Cartmel, Fred (2007) *Young People and Social Change*. Berkshire: Open University Press.
- Honneth, Axel (1995) *The Struggle for recognition. The moral grammar of social conflicts*. Cambridge: Polity Press.
- Hoppania, Hanna-Kaisa & Karsio, Olli & Näre, Lena & Olakivi, Antero & Sointu, Liina & Vaittinen, Tiina & Zechner, Minna (2016) *Hoivan arvoiset. Vaiva yhteiskunnan ytimessä*. Helsinki: Gaudeamus.
- Häkli, Jouni & Kallio, Kirsi Pauliina & Korkiamäki, Riikka (toim.) (2015) *Myönteinen tunnistaminen*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 171. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Hämäläinen, Kari & Hämäläinen, Ulla & Tuomala, Juha (2014) *The labour market impacts of a youth guarantee: lessons for Europe?* VATT Working papers 60/2014. Helsinki: VATT.
- Kananen, Johannes (2014) *The Nordic Welfare State in Three Eras: From Emancipation to Discipline*. Aldershot: Ashgate.
- Karjalainen, Vappu (2013) Työttömän palvelujärjestelmän aktivoituminen. Teoksessa Vappu Karjalainen & Elsa Keskitalo (toim.) *Kaikki työuralle! Työttömien aktivointipolitiikka Suomessa*. Helsinki: THL, 99–119.
- KEHA-keskus (2017) TE-palveluresurit. Julkaisematon tilasto.
- Kela (2017) Kenelle työmarkkinatukea maksetaan? <http://www.kela.fi/rajoituksia-alle-25-vuotiaille-hakijoille> (Viitattu 18.6.2017.)
- Karjalainen, Vappu & Keskitalo, Elsa (2013) *Kaikki työuralle! Työttömien aktivointipolitiikka Suomessa*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Keskitalo, Elsa & Karjalainen, Vappu (2013) Mitä on aktivointi ja aktiivipolitiikka? Teoksessa Vappu Karjalainen & Elsa Keskitalo (toim.) *Kaikki työuralle! Työttömien aktivointipolitiikka Suomessa*. Helsinki: THL, 7–18.
- Kildal, Nanna (2001) *Workfare Tendencies in Scandinavian Welfare Policies*. Geneva: ILO.



- Leppo, Anna & Perälä, Riikka (2017) Remains of Care. Opioid Substitution Treatment in the Post-Welfare State. *Sociology of Health and Illness* 39 (6), 959–978.
- Lähteenmaa, Jaana (2011) Nuorten työttömien yliviritetty toimijuus. *Nuorisotutkimus* 29 (4), 47–60.
- Malmberg-Heimonen, Ira & Vuori, Jukka (2005) Activation or Discouragement – the Effect of Enforced Participation on the Success of Job-Search Training. *European Journal of Social Work* 8 (4), 451–467.
- Müller, Hermann & Wolff, Stephan (2015) “Problems” in Employment Services. *Social Work and Society*, 13 (1), 464–797.
- Myllyniemi, Sami (2014 toim.) *Ihmisarvoinen nuoruus. Nuorisobarometri 2014*. NUORAn julkaisuja 51 & Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 159. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö & Nuorisosiain neuvottelukunta & Nuorisotutkimusseura.
- Myrskylä, Pekka (2011) *Nuoret työmarkkinoiden ja koulutuksen ulkopuolella*. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 12/2011. Helsinki: TEM.
- Määttä, Anne (2012) Perusturvan poiskäännytyt. *Yhteiskuntapolitiikka* 77 (2), 145–157.
- Määttä, Anne & Keskitalo, Elsa (2014) Ulkoringiltä sisärinkiin. Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. *Yhteiskuntapolitiikka* 79 (2), 197–207.
- Määttä, Mirja & Asikainen, Elina & Saastamoinen, Mikko (2016) Tukeminen ja pakot nuorten vaikeutuneissa koulutussiirtymissä. *Nuorisotutkimus* 34 (1), 18–34.
- Määttä, Mirja & Eriksson, Kai (2015) Network governance and programme steering - rationales and tensions in planning child and youth policies. *Social Policy & Administration*, 49 (5), 631–648.
- Määttä, Mirja & Määttä, Anne (toim.) *Parempia ratkaisuja koulutuksen ja työn ulkopuolella olevien nuorten tukemiseen*. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 16/2015: Helsinki: VNK. http://vnk.fi/documents/10616/1456483/VNK+16_2015.pdf/2efb35eb-0f6e-4428-93bf-5998df7d983d (Viitattu 2.11.2016.)
- Nieminen, Harri & Kivijärvi, Antti & Toivikko, Kristiina (2015) *Kiertoteitä – Maahan muuttaneet nuoret yhteiskunnallisten esteiden edessä*. Helsinki: Into kustannus.
- Närhi, Katri & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena (2013) Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehtoja sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 113–145.
- Osborne, Stephen (2006) The New Public Governance? *The Public Management Review* 8 (3), 377–387.
- Palola, Elina & Hannikainen-Ingman, Katri & Karjalainen, Vappu (2012) Nuorten syrjäytymistä on tutkittava pintaa syvemmin. *Yhteiskuntapolitiikka* 77 (3), 310–315.
- Rantala, Kati & Sulkunen, Pekka (toim.) (2007) *Projektiyhteiskunnan käänköpuolia*. Helsinki: Gaudeamus.
- Shildrick, Tracy & MacDonald, Robert & Webster, Colin & Garthwaite, Kayleigh (2012) *Poverty and insecurity. Life in low-pay, no-pay Britain*. Bristol: Policy Press.
- Taylor, Charles (1992) *Multiculturalism and the Politics of Recognition*. Princeton: Princeton University Press.
- TE-palvelut (2016a) Työllistymissuunnitelma tehdään yhdessä. <http://te-palvelut.fi/te/>

- fi/nain_asioint_kanssamme/te_palvelut/asiakkaana_tepalveluissa/tyollistymissuunnitelma/index.html (Viitattu 24.8.2016.)
- THL (2016) Aktivointisuunnitelman sisältö. <https://www.thl.fi/web/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/aktivointisuunnitelma/aktivointisuunnitelman-sisalto> (Viitattu 24.8.2016.)
- Treanor, Paul (2005) *Neoliberalism: origins, theory, definition*. <http://web.inter.nl.net/users/Paul.Treanor/neoliberalism.html> (Viitattu 24.8.2016.)
- VM (2016) Yhden luukun palvelumalli. <http://vm.fi/yhden-luukun-palvelumalli>. (Viitattu 15.10.2016.)
- VM (2017) Suomen julkisen talouden näkymät ja haasteet. Valtiovarainministeriön julkaisu 07/2017. Saatavissa osoitteessa <http://vm.fi/julkaisu?pubid=17402> (Viitattu 18.6.2017.)
- Wacquant, Loïc (2012) Three Steps to a Historical Anthropology of Actually Existing Neoliberalism. *Social Anthropology* 20 (1): 66–79.
- Yle (2013) ”Nuorisotakuu vaikuttaa täydeltä flopilta” – Uusi laki vaikeuttaa nuorten pääsyä työpajoille. 25.3.2013 <http://yle.fi/uutiset/3-6544094> (Viitattu 18.10.2016.)
- Yle (2016) ”Nuorisotakuu toi ammattiopintoihin nuoria, jotka eivät pysty opiskelemaan”. 17.10.2016. <http://yle.fi/uutiset/3-9231217> (Viitattu 18.10.2016.)
- Yliaska, Ville (2014) *Tehokkuuden toiveuni. Uuden julkisjohtamisen historia Suomessa 1970-luvulta 1990-luvulle*. Helsinki: Into Kustannus.

Aineistolähteet

Internetsivut:

- TE-palvelut (2016b) Työnhakijalle - Nuoret alisivusto, <http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/nuoret/index.html> (Viitattu 24.8.2016.)

Dokumentit:

- TEM (2012) Nuorten yhteiskuntatakuu 2012. TEM Raportteja 8/2012. http://www.nuorisotakuu.fi/files/34024/Nuorten_yhteiskuntatakuu_2013_-raportti.pdf (Viitattu 25.8.2016.)
- TEM (2013a) TE-palvelujen asiakkuuslinjaukset Kirje 10.12.2013. http://www.kotouttaminen.fi/files/39093/TE-palvelujen_asiakkuuslinjaukset_101213.pdf (Viitattu 25.8.2016.)
- TEM (2013b) Työ- ja elinkeinoministeriön linjaukset nuorisotakuun toteuttamisesta TE-hallinnossa 8.1.2013. http://www.te-palvelut.fi/te/fi/pdf/nuorten_yhteiskuntatakuu_ohje.pdf (Viitattu 25.8.2016.)
- TEM (2016) TE-toimiston uudistettu palvelumalli http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Koulutus/aikuiskoulutus_ja_vapaa_sivistystyoe/elinikaisenoppimisenneuvosto/liitteet/TEtoimiston_uudistettu_palvelumalli.pdf (Viitattu 25.8.2016.)



Palvelujärjestelmän ammattilaisten käsitykset oppimisvaikeuksista ja erityisen tuen tarpeesta nuorten siirtymävaiheissa koulutuksesta työelämään

Susan Eriksson

Nuorten työllisyystilanne on Suomessa heikentynyt huomattavasti viime vuosina. Tilastokeskuksen tuoreimman työvoimatutkimuksen mukaan 15–24-vuotiaiden työttömyysaste oli vuoden 2017 helmikuussa 22,8 prosenttia, joskin edellisestä vuodesta tilanne oli parantunut 1,3 prosenttiyksikön verran (Tilastokeskus 2017). Vuodesta 2013 voimassa ollut nuorisotakuu, jonka perusteella kaikille työn ja opiskelun ulkopuolella oleville 15–29-vuotiaille nuorille pitäisi järjestää työ- tai opiskelupaikka kolmen kuukauden sisällä työttömäksi joutumisesta, ei ole toiminut (ks. myös esim. Ollikainen 2014).

Kaikki nuoret eivät tukitoimistakaan huolimatta työllisty eivätkä opiskele. Tässä artikkelissa tarkastelen ilmiötä niiden kautta, jotka on Etelä-Savon maakuntatasolla luokiteltu vaikeimmin työllistyviksi nuoriksi ja joilla oppimisvaikeudet vaikeuttavat koulu- tai työpaikan löytymistä. Tarkastelun empiirisenä pohjana ovat nuoria tukevien ammattilaisten näkemykset oppimisvaikeuksia omaavien nuorten tilanteesta siirtymävaiheissa kouluun ja työelämään.

Työelämän muutos ja perinteisten teollisuustyöpaikkojen väheneminen on Suomessa vaikuttanut ennen muuta alueellisesti koskien tiettyjä maakuntia. Vähiten teollistuneissa seutukunnissa teollisuuden osuus oli vuonna 2012 enää 6–7 prosenttia kaikista työpaikoista. (Myrskylä 2012, 182–183). Teollisuuden työpaikkojen väheneminen selittää osaltaan sitä, että työttömien määrä suhteessa väkilukuun on kasvanut tasaisesti erityisesti Itä-Suomen maakunnissa 1990-luvun lopulta lähtien (kuten Siltaniemi ym. 2008, 124).

Työllisyyden väheneminen niissä seutukunnissa, joilla teollisuustyöpaikkoja on ollut eniten, on koskettanut erityisesti nuoria miehiä. Koulutuspaikkojen määrää koetetaan säädellä työvoiman tarpeen mukaan,



mutta tasapainoilu suhdannesidonnaisten työmarkkinoiden kyljessä on vaikeaa. Palveluala, kuten sosiaali- ja terveysala, on kasvanut voimakkaimmin viime vuosikymmeninä, mikä on osaltaan taannut työllisyyttä naisvaltaisissa töissä (myös Kolehmainen 1999). Kasvu näkyy myös kuntatyöpaikkojen lisääntymisenä (Myrskylä 2012, 184–185).

Työelämän muutos ja työmarkkinakehitys ovat keskeisiä alueellisen tason selittäjiä, kun tutkitaan nuorten työllisyyttä ja työelämään sijoittumista. Maakunta- ja kuntatasolla on toteutettu erillisiä kehittämishankkeita, joissa on kerätty alueellista tietoa nuorten työllistymisestä ja sen esteistä. Esimerkiksi Mikkelin ammattikorkeakoulussa toteutettiin vuosina 2014–2015 Euroopan sosiaalirahaston rahoittama VAINU-hanke, jossa tarkasteltiin vaikeimmin työllistyvien nuorten asemaa Etelä-Savossa ja etsittiin välineitä kehittää heitä tukevaa palvelujärjestelmää. Hanke toteutettiin selvityksenä (Miettinen & Pöyry 2015), jonka aineistoksi tehtiin nuorten ja heitä tukevien ammattilaisten haastatteluja. Ammattilaisten ryhmähaastatteluaineistossa kävi ilmi, että oppimisvaikeuksia omaavat nuoret nähdään palvelujärjestelmässä erityisen haasteellisenä ryhmänä, sillä heille ei aina kyetä tarjoamaan tukea tai palveluja. Oppimisvaikeuksia omaavilta nuorilta puuttuu tukirakenteita erityisesti siirtymävaiheissa peruskoulusta ammatilliseen koulutukseen ja edelleen ammatillisesta koulutuksesta työelämään. Ryhmähaastatteluissa ilmeni, että palvelujärjestelmän näkökulmasta juuri näitä nuoria on erittäin haasteellista auttaa. (ks. Miettinen & Pöyry 2015.)

Tämä artikkeli perustuu kyseiselle ammattilaisten ryhmähaastatteluaineistolle, jonka puitteissa nuorten palvelujen parantamiselle etsittiin kunnissa edellytyksiä. Kysyn haastattelujen valossa, millaisia ovat oppimisvaikeuksia omaavien nuorten ongelmat ammattilaisten näkökulmasta ja mitkä syyt näyttävät heidän näkökulmastaan keskeisinä sille, että juuri näiden nuorten on hankalaa hakeutua työhön tai opiskelemaan Etelä-Savossa.

Aineiston tarjoamat mahdollisuudet nuorten aseman tarkastelulle

Nuorille suunnattujen palvelujen ammatillaiset ovat kuntatasolla tärkeitä toimijoita palvelujen toimivuuden kehittämisen kannalta.

Haastatteluaineisto tarjoaa ajankohtaista tietoa nuorten työllistymistä koskevista ongelmista ja palvelujärjestelmän mahdollisuuksista ratkoa siihen liittyviä haasteita. Muualla Suomessa on havaittu laaja-alaisia oppimisvaikeuksia omaavien nuorten tarve yksilöllisesti räätälöidyille palveluille siirtymävaiheissa peruskoulun jälkeiseen jatkokoulutukseen ja työelämään (Yli-Mannila ym. 2015).

Ammattilaisten haastattelut tehtiin puolistrukturoidun teemahaastattelun menetelmällä, joka on tarkoituksenmukainen silloin, kun halutaan selvittää ilmiötä koskevia mielipiteitä (esim. Hirsjärvi & Hurme 2008; Puchta & Potter 2004). Haastattelukysymysten runko oli väljä, mutta kysymykset koskivat pääasiassa vaikeasti työllistyvien nuorten luonnetta asiakasryhmänä, ammattilaisten näkemyksiä nuorten suurimmista ongelmista, tuen tarpeista sekä mahdollisuuksista, joita palvelujärjestelmässä on näiden nuorten tukemiseksi. Haastatteluissa koottiin ammattilaisten näkemyksiä myös siitä, miten nuoria tukemaan pyrkivää palvelujärjestelmää tulisi kehittää.

Haastatteluja tehtiin yhteensä kahdeksan kappaletta kuudessa Etelä-Savon kunnassa talvella 2014–2015. Kuhunkin haastatteluun osallistui kolmesta viiteen ammattilaista, jotka pyrittiin valikoimaan palvelujärjestelmän eri sektoreilta niin, että näkemykset olisivat monipuolisia ja ammattilaisten välille syntyisi poleemistakin dialogia. Paikoin näin tapahtuikin. Usein ryhmässä yritettiin muodostaa yhtenäistä näkemystä, sillä nuorten asiakaskunta tunnetaan kunnissa hyvin ja ryhmiin osallistuneilla ammattilaisilla on keskenään tiivistä yhteistyötä vaikeasti työllistyvien nuorten asioissa.

Hankkeessa haastateltiin Etelä-Savon maakunnassa toimivia etsiviä nuorisotyöntekijöitä, työpajaohjaajia, sosiaaliohjaajia, lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä, päihdetyöntekijöitä, psykiatria sairaanhoitajia, koulukuraattoreita, työvoimahallinnon työntekijöitä nuorten palveluissa sekä matalan kynnyksen palvelujen työntekijöitä ja perusnuorisotyöntekijöitä. Nämä henkilöt työskentelevät 15–29-vuotiaiden nuorten kanssa. Haastatteluissa muodostunut ryhmädynamiikka ja se, miten keskustelijat vastasivat toistensa mielipiteisiin ja aloitteisiin, vaikutti siihen, kuinka suuri rooli haastattelijalla oli keskustelutilanteissa. Pääasiassa haastattelijä ohjasi keskustelua tehden myös aloitteita, jotta aihepiirin teemat tulisivat käsitellyiksi riittävän monipuolisesti. Haastattelut kestivät keskimäärin noin tunnin, ja ne on litteroitu.



Haastatteluissa puhuttiin siis vaikeasti työllistyvistä nuorista yleensä, mutta tässä artikkelissa haastattelupuhuntaa analysoidaan sen perusteella, millaisten teemojen kautta ammattilaiset erittelevät oppimisvaikeuksia omaavien nuorten tilannetta. Analyysissa kiinnitetään huomiota siihen, millaisilla argumenteilla he perustelevat juuri näiden nuorten asemaa palvelujärjestelmässä ja heidän ongelmiaan koulutuksen ja työelämän siirtymävaiheissa. Artikkelin rakenne noudattaa analyysissa ilmenneitä teemoja. Aluksi tarkastellaan oppimisvaikeuksia koskevia hallitsevia määritelmiä sekä kartoitetaan niitä koskevaa tutkimusta sekä tiedontarvetta, joka on ollut alkusysäys myös tämän artikkelin kirjoittamiselle.

Oppimisvaikeuksien määritelmät ja niitä koskeva tutkimus haasteena nuorisotutkimukselle

Laaja-alaisilla oppimisvaikeuksilla viitataan hankalasti paikannettaviin tai yksilöitäviin kognitiivisiin vaikeuksiin, jotka haittaavat kouluopinnoissa menestymistä. Niiden ja lievän kehitysvammaisuuden välinen raja nähdään häilyvänä, ja aiemmin niiden kohdalla puhuttiin heikkolahjaisuudesta. (Närhi ym. 2010a; Seppälä 2010.) Sosiaalitieteellisessä tutkimuksessa on alettu kiinnostua laaja-alaisen oppimisvaikeuksien merkityksestä nuorten asemalle koulutuksen ja työelämän välisissä siirtymissä, vaikka tietoa niiden yhteyksistä tähän elämänvaiheeseen on vielä vähän. Yleisesti tutkimuksessa puhutaan vaikeasti työllistyvistä nuorista, syrjäytymisuhasta sekä koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle jäämisestä. Siten jo käsitteellisellä tasolla ne nuoret, jotka eivät menesty koulussa eivätkä sen myötä omaa valoisia tulevaisuudennäkymiä, tulevat helposti marginalisoiduiksi käsityksissä, jotka liittyvät normaaliin elämäntilanteeseen. Syrjäytymisuhan käsitettä pidetäänkin leimaavana, kun sitä käytetään nuorista, joiden koulumenestys ei ole hyvä. Tosiasiassa elämäntilanteessa on paljonkin vaihtelua yksilöiden välillä eivätkä siirtymät koulutuksesta työelämään muutenkaan aina noudata lineaarista linjaa silloin kun vaihtoehtoja on paljon (esim. Furlong & Cartmel 2007).

Laaja-alaisista oppimisvaikeuksista on olemassa vielä vain vähän tietoa suomalaisessa nuoriso- ja sosiaalitutkimuksessa, ja ainakin osittain se johtuu siitä, että ne ovat hankalammin määriteltävissä ja tunnistettavissa verrattuna erityisiin kognitiivisten taitojen puutteina ilmeneviin oppi-

misvaikeuksiin, kuten lukivaikeus (dysleksia) tai puutteet matemaattisissa tai kielellisissä taidoissa (Närhi ym. 2010b). Laaja-alaisille oppimisvaikeuksille voi olla syynä myös neurologinen oireyhtymä, kuten ADHD (Attention Deficit Hyperactivity Disorder) ja autismin kirjoon kuuluva Asperger. Laaja-alaiset oppimisvaikeudet voivat ilmetä tarkkaavuuden tai hahmottamisen häiriöinä ja erilaisina matemaattisen, avaruudellisen ja kielellisen hahmottamisen vaikeuksina tai niiden yhdistelminä.

Kehitysvamma-alan tietopankin (www.verneri.net) mukaan erilaisilla tasoilla ilmeneviä, laaja-alaisia oppimisvaikeuksia omaavia ihmisiä on Suomessa kymmeniä tuhansia. Jos nämä henkilöt eivät ole saaneet peruskouluasteella erityistä tukea, vaikeutuvat heidän mahdollisuutensa päästä peruskoulun jälkeisiin jatko-opintoihin tai työelämään.

Laaja-alaisia tai erityisiä oppimisvaikeuksia koskeva tutkimus on Suomessa ja kansainvälisesti vielä vähäistä. Tutkimus on pääasiassa neuro-, kehitys- ja kasvatuspsykologista sekä sosiaalilääketieteellistä (esim. Närhi ym. 2010b; Field ym. 2003). Tutkimusta on tehty muun muassa lasten kognitiivisista ja oppimiseen liittyvistä taidoista sekä siitä, mitä seikkoja heidän kohdallaan tulisi huomioida opetusmenetelmien kehittämiseksi tai kuinka lapset toimivat ryhmässä ja sopeutuvat siihen (esim. Peltopuro ym. 2010). Oppimisvaikeuksien sosiaalisista vaikutuksista ja seurauksista, kuten työllistymisestä tai muusta elämänkulusta, on olemassa vasta vähän tutkimustietoa Suomessa. Se johtuu ainakin ongelmista aineiston saatuudessa. Näkövammaisia lukuun ottamatta erilaisista vammaryhmistä ei esimerkiksi Suomessa pidetä yllä henkilörekistereitä, mikä vaikuttaa myös tiedonsaantiin.

Yhtäläistä oppimisvaikeuksien ymmärtämisen tavoille on se, että diagnoosin merkitys nähdään usein olennaisena ilmiötä tutkittaessa ja sitä käsitteellisesti haltuun otettaessa. Diagnoosit ovat paitsi lääketieteellisesti, myös kulttuurisesti ja sosiaalisesti merkityksellisiä kategorioita, joiden kautta luokitellaan yksilöitä ja heidän ominaisuuksiaan. Niiden kautta valjastetaan inhimillistä moninaisuutta lääketieteellisesti mitattaviin muotoihin, jotka suuntaavat yksilöön kohdistettavia toimenpiteitä, kuten kuntoutusta. Sosiaalitieteellisestä näkökulmasta diagnoosit ovat viime kädessä hallinnan välineitä, joilla on huomattavaa valtaa luokitella yksilöitä erilaisiin sosiaalisiin asemiin. (esim. Honkasilta 2016; Teittinen 2011; Eriksson 2009; Brante 2007; Thomas 2007; Vehmas 2005; Vehkakoski 2006; Reeve 2002.)

Sosiaali- ja terveystieteellisen tutkimuksen viime vuosina havaittu, että lääketieteellisen diagnoosin merkitys on huomattavan suuri silloin, kun asiakkaalle etsitään esimerkiksi sopivia sosiaalipalveluja (esim. Eriksson 2011). Palvelujärjestelmä ei ikään kuin tule toimeen ilman diagnoosia, joka kantaa huomattavaa valtaa määrittellä asiakkaan palvelutarvetta. Asiakkaalle annettu lääketieteellinen diagnoosi tai sen puuttuminen suuntaa miltei yksinomaan palveluohjauksen käytäntöjä, vaikka jo sosiaalilainsäädännön tasolla lähtökohtana on se, että asiakkaan palveluita tulisi määrittää tuen tarve, jonka mukaan palvelut tulisi räätälöidä yksilöllisesti. Keskittymällä siihen, missä asioissa asiakas tarvitsee tukea sen sijaan, että katsottaisiin tukimuotoja vain yksilölle annetun diagnoosin kannalta, on mahdollista välttää myös sosiaalinen stigma, jota diagnoosi välttämättä kantaa (esim. Eriksson 2011; Sandberg 2016). Viimeisimmissä tutkimuksissa on tosin kyseenalaistettu myös vastaavat uudet käytännöt kysymällä, kuka määrittelee asiakkaan erityisen tuen tarpeen etenkin, jos on kyse lapsista ja nuorista (Honkasilta 2016).

Koulutussosiologisessa ja kasvatustieteellisessä tutkimuksessa on tarkasteltu erityisopetusta ja erityisen tuen käytäntöjä kouluopetuksessa viime vuosina Suomessa esimerkiksi erityispedagogisista, koulutuspoliittisista ja rakenteellisista näkökulmista (esim. Brunila ym. 2013; Mietola 2014; Niemi 2015). Nuorten muiden tukipalvelujen käytäntöjen tutkimusta ei liiemmästi ole olemassa, ellei nuorisotyön tutkimusta oteta huomioon. Nuorisotutkimuksen alalla on tehty tähän mennessä hyvin vähän tutkimusta erityisen tuen tarpeita omaavista nuorista eikä ollenkaan oppimisvaikeuksien näkökulmasta. Oppimisvaikeudet mielletään ehkä vammaistutkimukseen kuuluvaksi alueeksi, ja tutkimusta vammaisista nuorista on nuorisotutkimuksessa niin ikään niukasti. Tässä artikkelissa pyritään tuomaan nuorisotutkimuksen kentälle ymmärrystä tematiikkaan tarkastelemalla oppimisvaikeuksia omaavien nuorten asemaa sen kautta, miten palvelujärjestelmän edustajat kokevat mahdollisuutensa tukea juuri näitä nuoria.

Artikkeli etenee siten, että ensin tarkastellaan nuoria tukemaan pyrkivien ammattilaisten näkemyksiä ja kuvauksia siitä, miten oppimisvaikeuksia osataan kohdata toisen asteen ammatillisissa oppilaitoksissa. Toisessa analyysiluvussa paneudutaan neurologisperäisten oireyhtymien leimaavuuteen sekä niihin hankaluuksiin, joita palvelujärjestelmässä on kohdattu oikeiden tukitoimien löytämiseksi. Kolmannessa analyysiluvussa

tarkastellaan ammattilaisten kokemuksia oikea-aikaisen tuen ja tuen jatkuvuuden merkityksestä, jotta ongelmia voisi ehkäistä ennalta. Loppuluvussa pohditaan yksilölähtöisten palvelujen ja tuen tarpeen tunnistamisen merkitystä yhtenä mahdollisena ratkaisuna.

Oppimisvaikeuksien asettamat haasteet koulutusjärjestelmälle

Muihin työikäisiin nähden nuorille asetetaan erityisiä yhteiskunnallisia sanktioita, sillä nuorten on hakeuduttava johonkin koulutuspaikkaan valmistuttuaan peruskoulusta tai muuten tuet heikkenevät (esim. Aaltonen & Lappalainen 2013). Tämä on asettanut itse koulutusjärjestelmää kohtaan erityisiä vaatimuksia suhteessa sen inklusiivisuuteen ja kattavuuteen, sillä kaikille oppijoille on pitänyt peruskoulun jälkeen löytyä paikka.

Rinnan erilaisten nuoriso- ja koulutuspoliittisten toimenpiteiden ja kehityskulkujen kanssa erityisopetuksen piiriin luokiteltujen lasten ja nuorten määrä on lisääntynyt radikaalisti. Ilmiö on kansainvälinen ja johtuu pitkälti siitä, että erityisopetuksen piiriin oikeuttavat terveydelliset diagnoosit ovat eriytyneet ja hienojakoistuneet. Esimerkiksi ADHD:n piiriin diagnosoitujen ihmisten määrä on muodostunut suureksi kaikissa länsimaissa sen jälkeen, kun ”ylivilkkauden” ja tarkkaavuushäiriöiden tapaiset ominaisuudet määriteltiin diagnostiseen tautiluokitukseen kuuluviksi. Samalla diagnoosi on mahdollistanut yksilölle erityisiä tukitoimia, jolloin yhä useampi henkilö on tullut luokitelluksi erityisen tuen piiriin kuuluvaksi. (esim. Brante 2007; Hakala 2013; Honkasilta 2016; Sandberg 2016.)

Tutkimusten mukaan sosiaalipalveluissa tilanne näyttäytyy vaikeana, sillä kaikki diagnoosit eivät mahdollista riittäviä tukitoimia siitä syystä, että oireiden kirjo voi olla laaja. Silloin myös tuen tarpeet vaihtelevat paljon, kuten fetaalialkoholioireyhtymän (FASD) kohdalla (esim. Autti-Rämö 2011; Valkonen 2011). Suuri osa haastatelluista ammattilaisista näkee tilanteen niin, että esimerkiksi näistä oireyhtymistä juontuvia oppimisvaikeuksia ei aina kyetä palvelujärjestelmässä tukemaan riittävästi ilman diagnoosia. Ammattilaiset myös kritisoivat palvelujärjestelmää ja diagnoosien tarvetta, sillä moni pitää tärkeänä asiakkaan yksilöllisen tuen tarpeen tunnistamista, jolloin diagnoosia ei välttämättä tarvittaisi (Eriksson 2011, 72–82).



Jos tukitoimenpiteet ovat riittämättömiä ja koulu jää kesken, palvelujärjestelmän resurssit tukea oppimisvaikeuksia omaavia nuoria ovat rajalliset. Haastateltujen ammattilaisten mukaan usein ainoa vaihtoehto on erityisoppilaitoksiin ohjaaminen. Ammatillisissa erityisoppilaitoksissa opiskeli vuonna 2015 noin viisituhatta opiskelijaa (Tilastokeskus 2015). Ammatillista erityisopetusta saa Suomessa yhteensä noin 18 000 opiskelijaa, ja määrä kasvaa. Oppilaitoksissa annettava erityisopetus on lisääntynyt myös siksi, että diagnostiikan eriytymisen myötä kysyntä opetukselle on kasvanut. (Hakala ym. 2013.) Medikalisoitumista on pidetty yhtenä syynä ”erityisiksi” määrittyvien opiskelijoiden määrän nopealle kasvulle, eli käytännössä yhä useampi lapsi tai nuori joutuu jonkun diagnoosin kantajaksi, minkä jälkeen heidät ohjataan erityisen tuen piiriin (esim. Mietola 2014; Eriksson 2009).

Prosessi nähdään jo sinänsä leimaavana, koska esimerkiksi erityisoppilaitoksissa opiskeleminen merkitsee lapselle ja nuorelle sosiaalista poikkeavuutta, jolla voi olla kauaskin kantavia kielteisiä vaikutuksia yksilön koko elämänkulkuun (esim. Kivirauma 2008). Ammatillisissa oppilaitoksissa koulutusmarkkinoinnissa annettujen lupausten ja todellisuuden epäsuhta tuli ilmi ammattilaisten ryhmähaastatteluaineistossa, jonka mukaan työelämäosaamisen, tehokkuuden ja lahjakkuuden korostaminen pudottaa osan opiskelijoista automaattisesti valtavirran ulkopuolelle, kuten seuraavassa haastattelukatkelmassa ammatillisen oppilaitoksen koulukuraattori esittää.

Haastattelija: Eli siis resurssija tarvittas lisää että niitä nyt ei oo tarpeeks koska se vaikuttaa heti siihen työn luonteeseen, siihen työn laatuun ikään kuin siihen asiakastyön laatuun.

Tai oppilaitoksissakin tarvittas ainakin tuolla toisella asteella niin tarvittas, siellä hirveesti keskitytään nyt siihen että tehään näitä työelämän osaajia, ja sit kun ne on kuitenkin usein täältä peruskoulusta tulleita nuoria, joilla on ollu vaikka aika raskaitakin tukitoimia tuolla perusasteella. Sit ne tulee toiselle asteelle opiskelemaan tonne, lähinnä ammattiopiston puolelle, niin sit oletetaan et nyt en tässä valmistumassa ammattiin. Ja siellä on kuitenkin mä väitän että leijonanosa niitä jotka on yhä eri mieltä et he ei oo todellakaan valmistumassa vaan he on nyt tänne hakenu kun on ollu vähän pakko hakee. Tai sit on se kyvyttömyys jotenkin et he on tavallaan liian isoissa saappaissa, vaaditaan jos semmosta tavallaan mikä ei oo vielä mahdollista. [...] Ja tätähän mä nään, tän kanssahan monesti painitaankin

että sit se ruohonjuuritaso joka tekee töitä niin näkee sen että, niinku opettajat sanoo, että 60 % on kasvattamista, 40 % on sitä substanssiosaamisen opettamista. Mut sit johto näkee sen silleen että tehään työelämään eturivin osajia. (Koulukuraattori, kaupunki Etelä-Savon maakunnassa 8.1.2015)

Haastattelun mukaan juuri peruskoulunsa päättäneet nuoret eivät aina ole valmiita tehokkaiksi, substanssin hyvin hallitseviksi työelämäosaajiksi parin vuoden koulutuksella. Pikemminkin työelämäosaamisen eteos jää markkinointiretoriikan tasolle, joka ei vastaa todellisuutta. Ajatus siitä, että toisen asteen opetuksesta suurempi osa on vielä luonteeltaan peruskoulutasoista kasvattamista kuin itse substanssin opettamista, herättää juuri ajatuksen koulutuksen ja työelämän kasvaneista vaatimuksista nuoria kohtaan ja kysymyksen siitä, miksi jokaisen yksilön odotetaan sopeutuvan näiden vaatimusten muutteihin.

Kaikki opiskelamaan hakeutuvat eivät kykene vastaamaan näihin vaatimuksiin, mikä koulukuraattorin mukaan näyttäytyy tällä hetkellä suurimpana ongelmana niiden nuorten kohdalla, joilla on erityisen tuen tarvetta. Sitaatista ilmenee, että liian suuriin saappaisiin voidaan yrittää sovittaa jopa niitä opiskelijoita, joilla on ollut *raskaat tukitoimenpiteet* peruskouluasteella. Siten aineistossa annetaan implisiittisesti ymmärtää, ettei näiden opiskelijoiden tukemisesta välttämättä huolehditakaan enää ammattioppilaitoksissa, vaan niissä pikemminkin vallitsee eteos, joka liittyy pärjäämisen pakkoon ja johon kaikkien opiskelijoiden olisi sovittauduttava.

Aineistosta voi päätellä, että markkinaliberalistinen kehitys koulujärjestelmässä vaikuttaa siihen, ettei tukea tarvitseville opiskelijoille tarjota tukea kaikissa oppilaitoksissa eikä niissä ole olemassa systemaattisia tukemisen käytäntöjä. Samalla osaamisen, pärjäämisen ja huippulahjakkuuden korostaminen syventää opiskelijoiden välisiä sosiaalisia jakoja, jolloin oppimisvaikeuksia omaavat nuoret saattavat jäädä koulutuksen ja työelämään siirtymisen väliinputoajiksi.

Oireyhtymän leimaavuus ja koulussa selviytyminen

Ammattilaisten mukaan neurologisperäisistä oireyhtymistä juontuvat oppimisvaikeudet ja niille perustuva tuen tarve eivät tule riittävästi huomioiduksi ammatillisen asteen opinnoissa. Palvelujärjestelmän toiminta



perustuu edelleen pitkälti sille ajattelulle, että lääketieteellinen diagnoosi suuntaa tiettyjen palvelujen ja tukimuotojen piiriin, vaikka ne tosiasiaa eivät olisi yksilölle tarkoituksenmukaisia eivätkä vastaisi hänen tuen tarpeitaan. Tätä kautta nuoret saattavat jäädä tarvitsemansa tuen ja avun ulkopuolelle. (esim. Eriksson 2011; Sandberg 2016.)

Sikiöaikaisen alkoholiabstinkuksen kirjoon perustuva FASD on esimerkki diagnoosista, joka ei automaattisesti suuntaa yksilöä tiettyjen palvelujen piiriin. Palvelujärjestelmässä ei siis välttämättä ole tarjota nuorelle tarpeen mukaista tukea, vaikka diagnoosi olisikin (ks. esim. Vaarla 2011). Toinen keskeinen ongelma ovat ne käytännöt, joilla tuen tarpeita kartoitetaan asiakastyössä. Esimerkiksi sosiaalipalveluissa on sitouduttu tarpeiden mukaiseen tukikokonaisuuden suunnitteluun. Tutkimuksessa on kuitenkin havaittu, ettei asiakasta välttämättä kuunnella riittävästi hänen tuen tarpeistaan. Juuri nuorten kohdalla tämä voi olla kohtalokasta, sillä usein esimerkiksi moniongelmaisia nuoria on vaikeaa saada palvelujen piiriin silloin, jos tukimuoto on nuoren näkökulmasta väärä eikä motivoi jatkamaan tuen piirissä (esim. Miettinen & Pöyry 2015). Erityisopetusta peruskouluasteella saaneiden nuorten koulutuspolkujen kohdalla on puolestaan nähty, ettei nuorta aina kuulla riittävästi hänen omista koulutusintresseistään, kun häntä on ohjattu hakeutumaan ammatilliseen koulutukseen. Ulkopuolisen ehdottama koulutuspaikka ei välttämättä motivoi opiskelemaan, ja koulu jää kesken. (Mietola ym. 2010.)

Jos nuorelle mieleisessä oppilaitoksessa ei olekaan tarjota opetukseen integroitua erityistä tukea tai ei ole mahdollista saada erityistä tukihenkilöä auttamaan opiskelussa, haastateltujen ammattilaisten mukaan nämä nuoret ohjataan erityisoppilaitokseen, koska muitakaan vaihtoehtoja ei ole tarjolla. Nuoresta ratkaisu tuntuu usein leimaavalta, eikä sinne välttämättä haluta hakeutua, kuten esitetään seuraavassa ryhmähaastattelun katkelmassa.

Haastattelija: Eli se kynnyks lähteä kauemmas kotoa on paljon korkeampi sitte heillä?

Puhuja 1: He tarvis semmosen yhteisön [...] niin sit niille nuorille, et kyl nää tarvis. Ku perustetaan vanhuksille perhekoteja, lapsille, nuorille, tällasille, niin sitte tämmösille aikuisille ADHD-tyypeille, käytöshäiriöisille, ehkä Asperger-, oppimisvaikeuksia, nää tarvis semmosen yhteisön itsellensä. Joku joka heitä sillä tavalla vähän niinku ohjailis ja jotenki semmosen, ei ehkä pysyvän, tai voi olla

ehkä pysyvänki, tuli niinku tällanen että he tarvis tällasen joka perään kattoo vähän koko ajan.

Puhuja 2: Tuettua asumista.

Puhuja 1: Niin, ja semmosta yhteisöllisyyttä siihen.

Puhuja 2: Ja sit palaan vielä noihin erityisammattikouluihin, et kyllähän monet on ohjattu peruskoulun jälkeen, et siellä lukee jo joissaki vaikka että olis erityisammattikoulu. Juuri tuo, et ne on siellä kaukana, plus se, että jos on vaikka nyt ADHD-dysfasia-diagnoosi, niin eihän hyö halua välttämättä lähteä Liperiin, ku hyö näkee että siellä on kehitysvammasia yli puolet. Et nythän yhistetään näistä ongelmista kärsiviä ja sitte kehitysvammasten opiskelut samoihin erityisammattikouluihin. Seki on minusta ongelma, vaikka kuin puhuu ku ruuneperi ja käydään tutustumassa, että ei kaikki täällä ole kehitysvammasia.

Haastattelija: Niin et se leimaa sit vaan yksinkertaisesti?

Puhuja 2: No totta kai.

(Sosiaaliohjaaja & TE-toimiston asiantuntija & päihdetyöntekijä, kaupunki Etelä-Savon maakunnassa, 24.1.2015)

Ammattilaisten mukaan monet nuoret tarvitsevat erityistä tukea, mutta saatavilla oleva tuki ei välttämättä ole oikeanlaista. Erityisoppilaitos ei opiskeluympäristönä sovellu kaikille. Nuori voisi esimerkiksi hyötyä enemmän tavallisessa oppilaitoksessa opiskelusta tukihenkilön tarjoaman tuen kanssa tai vaikkapa neljän hengen pienryhmässä. Yksilöllisen ohjauksen ja toisaalta yhteisöllisyyden ja vertaistuen merkitys oppilaitoksessa ja asumispalveluissa mainitaan kehittämisen arvoisina ratkaisuuina nuorten tukemiseksi.

Vaikka diagnoosit ovatkin eriytyneet ja hienojakoistuneet viimeisten vuosikymmenten aikana ja ne sinällään mahdollistavat yksilökohtaisemman tuen tarpeen arvioinnin, ilmiön kääntöpuolena on ollut koulutuksessa se suuntaus, että nuoria ohjataan opiskelemaan erityisoppilaitoksiin riippumatta siitä, millaista diagnoosia nuori kantaa. Osaltaan se johtuu siitä, ettei tarjontaa ole vieläkään niin paljon kuin erityisen tuen tarpeen mukaisille opetuskäytännöille olisi viime vuosina ollut kysyntää (esim. Honkasilta 2016; Hakala ym. 2013). Ammatillaiset näkevätkin syyksien, ettei paikkakunnalla ole resurssipulan vuoksi muita mahdollisuuksia tarjolla, kuten mahdollisuutta opiskella tuen kanssa tavallisessa oppilaitoksessa. Erityisen tuen puute jää siten rakenteelliseksi, alueelliseksi ja paikalliseksi ongelmaksi, johon nuori ei voi itse vaikuttaa.

Ryhmähaastatteluun, josta edellinen lainaus on peräisin, osallistui nuorten sosiaaliohjaaja, TE-toimiston asiantuntija nuorten palveluissa



sekä päihdetyöntekijä erityissairaanhoidossa. Haastateltavat jakoivat keskenään näkemyksen oppimisvaikeuksien merkityksestä nuoren ongelmallisille elämäntilanteille ja vaikeuksille hallita elämää, kuten hakeutua koulutukseen tai työhön. Heidän työnsä näkökulmasta oppimisvaikeudet liittyvät olennaisesti koulutuksesta ja työelämästä syrjäytymisen uhkaan ja sen myötä jopa päihdeongelmien ja kovien huumeiden käytön riskiin tai mielenterveysongelmiin. Syrjäytymisen riski on sitä suurempi, mitä vähemmän nuorille on palvelujärjestelmässä tarjota koulutukseen ohjaamiseen tai työelämään hakeutumiseen liittyviä ratkaisuja. Haastateltujen mukaan moniongelmaisista nuorista monella on havaittu oppimisvaikeus jo päiväkotiiässä ja se on vaikuttanut koulumenestykseen ja sitä myöten myöhempään elämään. Tukea oppimisvaikeuksissa ei välttämättä ole ollut koskaan tarjolla kotona eikä palvelujärjestelmässä.

Ammattilaisten mukaan erityisoppilaitosten leimaavuus näyttäytyy yhtenä keskeisenä syynä sille, miksi nämä oppilaitokset eivät välttämättä ole ratkaisu kaikkien nuorten koulutustarpeelle tai työllistymiselle. Oppilaitos, jonka opetustarjontaa on suunnattu vaikeastikin kehitysvammaisille, on epäilemättä inklusiivinen, jos samaan opinahjoon mahtuu myös tarkkaavuusongelmista kärsiviä. Tosiasiassa prosessissa tullaan niputtaneeksi yhteen keskenään ja ominaisuuksiltaan hyvin erilaisia tukea tarvitsevia nuoria.

Jos tukea tarvitsevia nuoria kohdellaan erityisenä, muista nuorista poikkeavana ryhmänä, jotka sijoitetaan erityiseen laitokseen, idea yksilöllisestä tuesta kääntyy ikään kuin itseään vastaan. Kun eriateisia ongelmia omaavat nuoret opiskelevat samassa laitoksessa, saattavat myös erityisen tuen käytännöt ja työmenetelmät yhdenmukaistua laitosympäristössä (myös Mietola ym. 2010). Oppilaitoksen kaikilla työntekijöillä ei myöskään välttämättä ole ammattitaitoa kohdata tarpeiltaan hyvin erilaisia nuoria. Silloin kyse ei ole enää yksilökohtaisesta tuesta, jonka käyttöönotto työmenetelmänä saattaa muutenkin vaatia työntekijöiltä erityistä ponnistelua ja ammatillista kouluttautumista, kuten erilaisissa palveluympäristöissä on jo havaittu (mm. Eriksson 2014; myös Pohjola 2009). Erityisoppilaitoksiin sijoittamisen menettely kääntyy silloin myös koulutuksen inklusiivisuuden ideaa vastaan, jos tavallisissa kouluissa muiden nuorten joukossa ei ole tarjota kaikille riittävää ammattimaista tukea.

Koska erityisoppilaitoksessa segregoidaan tukea tarvitsevat nuoret omaksi ryhmäkseen, prosessi on viime kädessä voimakkaasti leimaava.

Onkin argumentoitu, että vastaavissa prosesseissa tuen tarpeen ideologia jo itsessään tuottaa ja vahvistaa segregoivia käytäntöjä (Hakala ym. 2013). Erityisopetuksen empiirisissä tutkimuksissa on havaittu myös, että opettajat usein joutuvat oppilaitosten arjessa taktisellakin tavalla luovimaan erityisen tuen ja vammaisuuden määrittelyissä, jotta opiskelija ei kuitenkaan kokisi tuen tarvettaan leimaavaksi (Niemi 2015, 59–62).

Erityisoppilaitos voi kuitenkin jäädä ainoaksi vaihtoehdoksi nuorelle, joka ei häntä muuten kiinnostavassa oppilaitoksessa saisi riittävästi tukea. Usein voi käydä myös niin, ettei nuori tule edes valituksi opiskelemaan, jos hänelle tulisi järjestää koulussa erityistä tukea. Monet näistä tapauksista ovat saaneet myös mediahuomiota, sillä oppilaitoksissa on koettu joitakin nuoria syrjityn vamman takia. Opiskelemaan valitsematta jättäminen saattaa toki sulautua muihin valintakriteereihin, mutta nämäkin tapaukset herättävät edelleen ajatuksen vaatimusten kovenemisesta ammatillisessa koulutuksessa ja kysymyksen siitä, kuinka sitten saada kaikki nuoret mukaan inklusioon sitoutuneeseen koulujärjestelmään.

Oikea-aikaisen tuen merkitys ja tuen jatkuvuus

Erityisen tuen tarpeen alle on luokiteltu paljon lapsia ja nuoria, mutta se, kuinka erityinen tuki lopulta saadaan järjestetyksi toisen asteen koulutuksessa, on jäänyt monelta osin ratkaisematta. Tämän tutkimusaineiston ja aiemman tutkimuksen valossa erityinen, yksilöllinen tuki kouluissa näyttää riippuvan pitkälti tarjolla olevista resursseista, eikä sitä ole tarjota kaikissa oppilaitoksissa (esim. Hakala ym. 2013). Joskus sopivan tuen saaminen voi olla koulussa ala- tai opettajakohtaista. Erityisopetusta koskevassa tutkimuksessa on lisäksi havaittu, että erityisen tuen muodot ja käytännöt ovat oppilaitoksissa yksilöllisesti järjestettäviä ja neuvoteltavia ja aina tilannesidonnaisia (Niemi 2015).

Oppimisvaikeuksissa tukemista koskevissa keskusteluissa tuli ilmi varhaisen tuen merkitys eli jo päiväkodeissa ja peruskouluissa aloitettavat tukemisen prosessit. Moni tilanne on saatu haltuun ja moni lapsi ja nuori ”pelastetuksi” syrjäytymiskehitykseltä, jos hän on saanut oikea-aikaista tukea mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, kuten seuraavassa ryhmähaastattelussa esitetään.



Puhuja 5: Kyllähän meidän koulupuolen tukitoimet on ihan valtavat. Ei missään... monessa kunnassa ensinnäkkään ei oo ees ammattitaitosia erityisopettajia. Meillä on kaikki erityisopettajat on päteviä. Ollu iät ja ajat. Lähtee sieltä hyvin pienestä alkaen, että kyllä niitä tuetaan. Meillä on nyt varmaan kolmas vuosi tänä vuonna, ku meillä kirjottanu ylioppilaaksi semmonen lapsi, joka on alottanu koulun pienryhmässä ja jopa alakoulun käyny siellä pienryhmässä. Yläkoulussa pikkuhiljaa niitä tukitoimia pystytyt purkamaan ja palaamaan ihan normaaliin opetukseen ja kirjottaa ylioppilaaksi. Tässä on nyt kolmas tai neljäs ihan lähivuosina näitä tämmösiä lapsukaisia niin päässy.

Haastattelija: Ja se on ihan sen riittävän tuen avulla päässy..

Puhuja 5: Sen riittävän, että sitten on saanu ja sitten saanu sitä tukiopeutusta ja kaikkee mahollista sitä. On ollu jopa henkilökohtasia opetussuunnitelmia ja niit on voitu purkaa sitte, et pystyy palaamaan siihen samaan ryhmiin, missä yleisopetuksessa ovat. Minusta se on pienen kunnan etu ainaki ja mitä meillä on nämä palvelut. Siltä puolelta ei oo hirveesti supistettu. Se on lähinnä sitte siinä vaiheessa, kun ne lähtee sinne ammatilliselle puolelle.

(Kouluterveydenhoitaja, kunta Etelä-Savon maakunnassa 5.2.2015)

Erot paikkakuntien välillä voivat olla huomattavia sen suhteen, miten oikea-aikaista tukea on onnistuttu tarjoamaan nuorille, sillä esimerkiksi ammattitaitoisista erityisopettajista voi olla pulaa. Tällä pienellä eteläsavolaisella alle 4 000 asukkaan paikkakunnalla palvelujärjestelmän ammattilaisten mukaan suurin osa oppimisvaikeuksissa tukea kaipaavista lapsista ja nuorista saavat oikea-aikaisen avun paikkakunnan päiväko-deissa ja kouluissa ja moni ”huono kierre” on siten saatu katkaistua. Paikkakunnalla nuoret myös työllistyvät melko hyvin eikä siellä nähdä olevan merkittäviä nuorisotyöttömyyteen tai huono-osaisuuteen liittyviä ongelmia. Syyksi hyvälle tilanteelle arvailtiin muun muassa paikkakunnan kiinteää yhteisöllisyyttä ja palvelujärjestelmän sujuvaa yhteistoimintaa.

Kaikkialla palveluverkosto ei kuitenkaan toimi saumattomasti niin, että erityistä tukea tarvitsevat nuoret tulisivat riittävällä tasolla yksilöllisesti huomioiduksi. Kaupungeissa asiakasmäärät voivat olla niin suuria, että jopa työn mielekkäisyys kärsii siksi, ettei yhden asiakkaan asioihin ehditä paneutua niin syvällisesti kuin nähtäisiin tarpeelliseksi. (esim. Miettinen & Pöyry 2015.) Nuori voi kokea joutuvansa pompotetuksi luukulta toiselle, kun tuki on hajallaan eri palvelusektoreilla ja ammattilaiset eivät löydä yhteistä aikaa nuoren asioiden ratkomiseksi (ks. Aaltonen ym. 2015; Miettinen & Pöyry 2015). Tarjolla oleva erityinen tuki saattaa olla myös luonteeltaan sen kaltaista, ettei se sovellu kaikille tuen tarpeessa oleville.

Erityisen tuen järjestelmissä on kuitenkin tapahtunut vakaata kehitystä, jonka myötä hyvien käytäntöjen on mahdollista laajeta, eriytyä ja levitä. Ammattilaisten haastatteluissa kävi ilmi esimerkiksi, että erityissairaanhoidossa on tarjolla keskussairaالاتasollekin vakiintuneita moniammatillisia hoitomalleja, kuten neuropsykologinen kuntoutus (NEPSY) lapsille ja nuorille. (ks. myös Valkonen 2011.) Malli on havaittu toimivaksi, mutta se ei kuitenkaan ratkaise sitä, miten nuori kykenee selviytymään tulevassa opiskelupaikassa. Vaikka yksittäisiä tukimuotoja, kuten NEPSY, olisikin tarjolla, tuen jatkuvuus tulevia elämäntilanteita varten on edelleen ratkaisematon ongelma.

Ammatillisissa oppilaitoksissa erityistä tukea ja vaihtoehtoisia opetusmenetelmiä voi olla tarjolla, mutta käytännöt vaihtelevat todella paljon eri oppilaitoksissa riittävästä tuesta aina siihen, että oppimisvaikeus jää kokonaan tunnistamatta. (Korkeamäki 2010.) Monissa oppilaitoksissa on kehitteillä nuorten tukijärjestelmien parantamiseen tähtääviä projekteja, joita luotsaavat kuraattorit, psykologit ja terveydenhuollon ammattilaiset yhdessä paikkakunnan sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa. Niissä hyödynnetään yhteisöllisiä resursseja, kuten vertaistukea erityisen tuen tarpeessa olevien nuorten kiinnittymiseen opiskeluympäristöihinsä. (Poikkeus ym. 2013.) Toiminta on kuitenkin vielä pitkälti yksittäisten projektien ja hankerahoitusten varassa, eikä se ole vakiintunut oppilaitoksiin.

Vaikka neuropsykologisesta kuntoutuksesta on koettu olleen hyötyä esimerkiksi niille nuorille, joilla on FASD-diagnoosi ja sikiöaikaisesta alkoholi-altistuksesta johtuvia oppimisvaikeuksia, kuntoutus ei vaikutuksiltaan välttämättä kanna vastaamaan tuen tarvetta toisen asteen oppilaitoksiin siirryttäessä, eikä sieltä työelämäpoluille. Ryhmähaastatteluissa kävi ilmi, että tuen jatkuvuus on nähty ongelmana kautta linjan. Ratkaisuna esitettiin mahdollisuutta erilaisiin yksilöllisesti räätälöityihin, elämänkulun huomioiviin ratkaisuihin, jotta tukea kyettäisiin varmistamaan kaikissa yksilön elämänvalinnoissa ja erilaisissa elämäntilanteissa. Käytännössä tuen jatkuvuuden varmistaminen on ongelmallista, sillä tilannetta saattaa vaikeuttaa pelkästään esimerkiksi työntekijän vaihtuminen kunnallisissa palveluissa tai käytäntöjen ja tukimuotojen muuttuminen tukea tarjoavassa organisaatiossa. Jos on kysymys esimerkiksi haastavakäytöksistä tai sosiaalisia ongelmia omaavista nuorista, pienetkin muutokset järjestelmässä saattavat vaikuttaa lannistavasti jopa niin, ettei tukea välttämättä edes haluta ottaa vastaan (myös Miettinen & Pöyry 2015).



Tuen jatkuvuuteen tähtääviä pyrkimyksiä hankaloittaa lisäksi se, että työelämään siirtyminen toisen asteen koulutuksesta tai jatkokoulutuksesta on nivelvaihe, jossa nuoren tukemisen suhteen palvelujärjestelmässä tunnustetaan suuria puutteita. Oppimisvaikeuksien kohdalla koetaan suoranaista voimattomuutta ja kuten eräs haastateltavista sanoi, ”kädetömyyttä” siinä, mitä nuorelle voidaan tarjota ja mihin hänet voidaan ohjata, jos tällä ei ole tutkintonsa edellyttämiä riittäviä taitoja. Kun nuoria tuetaan työllistymään avoimille työmarkkinoille, palvelujärjestelmässä on tarpeen kehittää esimerkiksi sellaisia käytäntöjä, joissa lähdetään liikkeelle nuorten tosiasiallisista taidoista ja vahvuuksista ja joissa parannetaan nuorten työelämään siirtymisen edellytyksiä yksilöllisen tuen avulla. Lisäksi kunnissa koetaan tärkeänä, että nuoren tutustuminen työelämään mahdollistetaan monipuolisilla tavoilla. Pienemmissä kunnissa on esimerkiksi jalkauduttu nuorten kanssa tapaamaan työnantajia ja tiedustelevaan mahdollisuuksia työllistyä.

Ratkaisuna erityinen tuki – vai sittenkin yksilöllinen?

Oppimisvaikeuksia koskevien selvitysten mukaan tukemisen käytännöt vaihtelevat aina erityisen tukihenkilön tuesta jopa siihen, ettei oppimisvaikeus tule välttämättä koskaan noteeratuksi opettajien tai muiden ammattilaisten taholta. Yhteistä oppimisvaikeuksia omaaville nuorille tuntuu olevan se, että oppimisvaikeuden, sen hallinnan sekä sen tuottamien haasteiden on havaittu vaikuttaneen yksilön koko elämäntilanteeseen, kuten siihen, minne on hakeuduttu opiskelemaan ja töihin. Vaikutusten mittasuhteet kuitenkin vaihtelevat yksilöllisesti. Mikäli tukitoimia on oppilaitoksessa saatu, sillä on ollut selkeää merkitystä opinnoissa ja myöhemmässä elämässä. (Korkeamäki 2010.)

Aihepiiriä sivuavassa tutkimuksessa on kiinnitetty huomiota käytäntöjen kirjavuuteen ja siihen, että myös oppilaitosten edustajat esittävät järjestelmää ja sen puutteita kohtaan voimakasta kritiikkiä. On havaittu olevan täysin yksilöllistä, millaisia elämänhallinnallisia resursseja, kuten sosiaalisia ja psykologisia suojaavia tekijöitä on olemassa oppimisvaikeuden tuomien hankaluuksien hallitsemiseksi aina siihen saakka, että hankaluudet on kyetty huomioimaan ja voittamaan esimerkiksi työelämässä. (Korkeamäki 2010; Yli-Mannila & Rimpisuo-Hakala 2015.)

Myös palvelujen ja tukimuotojen tulisi silloin olla yksilöllisiä, sillä kaikki eivät etene lineaarisesti myöskään koulutuksen ja työelämän välisissä siirtymävaiheissa.

Tutkimustietoa puuttuu muun muassa siitä, miten laaja-alainen oppimisvaikeus vaikuttaa nuoren työllistymismahdollisuuksiin hänen tutkintonsa alalta, miten työelämään sijoitetaan ja millaisia ongelmia siinä kohdataan. Tässä artikkelissa on osoitettu, että siirtymävaiheessa koulutuksesta työelämään saatava yksilöllinen ja kokonaisvaltainen tuki olisi erittäin ratkaiseva niille, joilla on laaja-alaisia oppimisvaikeuksia. Ammatillaiset tuovat tätä puolta voimakkaasti esiin kenttätyössään saavutetun kokemuksen nojalla ja kokevat palvelutarpeen olevan juuri nivelvaiheissa. Palvelujärjestelmässä koetaan tässä kohtaa hyvin laajasti, ettei nuorille yksinkertaisesti vain ole tarjolla palveluratkaisuja heidän työllistymisedellytystensä parantamiseksi. (myös Miettinen & Pöyry 2015.)

Välityömarkkinoiden kehittäminen ei välttämättä ole oikea ratkaisu näitä nuoria varten, sillä työnhakijoiden tai asiakkaiden erityisyyttä korostavat ratkaisut ovat leimaavia prosesseja. Diagnoseja omaavat nuoret eivät halua tulla luokitelluksi sairauden, kehitysviiveen tai mielenterveyshäiriön mukaan eivätkä liioin kategorisoiduksi vaikeasti työllistyviksi, huono-osaisiksi tai syrjäytyneiksi. Erityisoppilaitokset eivät välttämättä houkuttele esimerkiksi Aspergerin oireyhtymän piiriin diagnosoitua nuorta, koska opiskelu näissä oppilaitoksissa voidaan kokea jo lähtökohtaisesti ”vammaiseksi” leimaavana.

Erityisyyden kategoria on keskeinen palvelujärjestelmän institutionaalisessa kielenkäytössä. Vammaisuuden merkitykset leimaavat erityisyyden käsitettä voimakkaasti, mutta käsite jo itsessään järjestää ja luokittelee ihmisiä ryhmiin ja muodostaa heidän välilleen eriarvoistavia suhteita. Tutkimusten mukaan eri tavoin määritelty erityisyys ja sen leimaavat ja eriarvoistavat mekanismit ovat arkisia prosesseja oppilaitoksissa. Käyttäessämme erityisyyden käsitettä tulemme samalla lokeroineeksi ja luokitelleeksi tuen tarpeessa olevia ihmisiä poikkeaviin asemiin. (esim. Mietola 2014.) Erityisyyden käsite onkin kuvattu hankalana, sillä koulumaailmassa se yhtäältä kuvaa tuen tarvetta, mutta toisaalta vahvistaa eriarvoisia asemia.

Yksilön ominaisuuksille perustuvat luokitukset, kuten erilaisten mentaalisten, fyysisten ja kognitiiviseen kehitykseen liittyvien tilojen diagnosointi ”häiriöiksi” ja niiden diagnostinen tautiluokittelu, nähdään

medikalisaationa, jossa yksilöllisiä ominaisuuksia redusoidaan lääketieteellisesti arvioitaviksi kategorioiksi. Samalla nämä kategoriat asettuvat standardeiksi ja mittapuiksi, joita vasten arvioidaan normaalisuutta. Nähdäänkin, että lääketieteen kategoriat, kuten häiriödiagnoosit, ovat viime kädessä medikaalista valtaa vahvistavia kontrollin välineitä (esim. Rose 2007). Tutkimuksessa argumentoidaankin tästä näkökulmasta hyvin voimakkaasti, ettei laaja-alaisista oppimisvaikeuksista tulisi tehdä diagnositista kategoriaa, vaan ilmiön tulisi mahtua kognitiivisen toiminnan normaalivaihtelun piiriin (Närhi ym. 2010b).

Medikaalistuneen palvelujärjestelmän toiminta ei näyttäydy enää funktionaalisenä, ellei se perustu lääketieteellisille kategorioille. Esimerkiksi sosiaalipalveluissa ”oikean” diagnoosin merkitystä korostetaan, kun esitetään asiakkaalle tarkoituksenmukaisia palveluja (mm. Eriksson 2011). Lääketieteellisten diagnoosien ylikorostumisen ilmiössä viitataan koko yhteiskunnan diagnosoitumiseen ja kriittisimmillään on esitetty, että se palvelee lähinnä lääketieteellisuutta (Brante 2007; Sandberg 2016). Erityisoppilaitosten leimaavuus perustuu häiriödiagnoosien kyseenalaistamattomalle valta-asemalle, jolla on erittäin paljon merkitystä yksilön statukselle koulutusjärjestelmässä ja sitä myötä sille, miten häntä arvotetaan sosiaalisissa ympäristöissään ja yhteiskunnassa.

Suomalaista yhteiskuntaa on pidetty pitkään hyvinvoinnin ja koulutuksen suhteen eurooppalaisena malliesimerkkinä, ja julkisin varoin ylläpidettyä hyvinvointipalvelujärjestelmää on vaalittu sen tukipilarina. Uuden nuorisolain perusteella kaikilla nuorilla tulisi olla yhdenvertaiset mahdollisuudet esimerkiksi opiskella haluamaansa alaa. Yhdenvertaisuuslaki edellyttää lisäksi kohtuullisten mukautusten järjestämistä julkisiin virastoihin, jolloin esimerkiksi vamma ei saisi olla este myöskään koulutuksen saamiseksi. Kun kuitenkin myös tässä aineistossa on paljon esimerkkejä siitä, ettei oppimisvaikeuksia omaaville nuorille ole aina tarjolla riittävää tukea peruspalveluissa, koulutuksessa, tai nivelvaiheissa sosiaali- ja työllisyyspalveluissa, nuorten välisen yhdenvertaisuuden ei voine katsoa toteutuvan.

Yhtenä ratkaisuna oppimisvaikeuksia omaavien nuorten ongelmiin ja riskiin, että he putoavat opiskelu-, työelämä- ja vertaisverkostoistaan, voisi olla palvelujärjestelmän kehittäminen entistä reaktiivisemmaksi. Artikkelissa on osoitettu, että palveluja olisi mahdollista monipuolistaa tuomalla oppilaitoksiin, sosiaalipalveluihin ja nuorten palveluihin uusia

kenttöimijoita, ottamalla käyttöön vertaistukijärjestelmiä ja hyödyntämällä kolmatta sektoria. Esimerkiksi Isossa-Britanniassa yksilöllistämisen suuntaus (personalisation) lähti liikkeelle sosiaalipalveluissa 2000-luvulla juuri järjestöjen aloitteesta, koska palvelunkäyttäjille haluttiin enemmän itsenäistä päätösvaltaa omista palveluistaan. Ideologisesti suuntaus liittyi kansalaisyhteisöjen vahvistamiseen haavoittuvilla ryhmillä, kuten vammaisilla ja mielenterveyskuntoutujilla. Tässä ajattelussa asiantuntijakeskeiset, institutionaaliset palvelukäytännöt halutaan kokonaan korvata yksilöllisesti suunnitelluilla palvelukokonaisuuksilla, joista käyttäjällä itsellään on valta päättää. (esim. Duffy 2007.) Suuntaus on muuttanut sosiaalipalvelusektorin toimintaa Isossa-Britanniassa, jossa uusi, kaikkien hyvinvoinnista vastuullisen kansalaisyhteiskunnan vahvistaminen on virallisellakin agendalla (esim. Roulstone & Prideaux 2012).

Suomalaisessa palvelujärjestelmässä on alettu kaivata samankaltaista joustavuutta, koska ihmisten valinnan vapautta halutaan lisätä hyvinvointipalveluissa (ks. esim. Rimpelä & Rimpelä 2015). Isossa-Britanniassa uuden kansalaisyhteiskunnan ideologisia piirteitä koskeva kritiikki kohdistuu esimerkiksi siihen, että vastuu ihmisten hyvinvoinnista sysätään palvelujärjestelmältä kansalaisille (Prideaux ym. 2009). Kuitenkin hyvinvointipalveluja koskevat vaihtoehdot ja valintojen mahdollisuudet lisäävät huomattavasti palvelunkäyttäjien itsemääräämisoikeutta ja elämänratkaisuja koskevaa päätösvaltaa (esim. Rimpelä & Rimpelä 2015; Eriksson 2013). Myös epävirallisen tuen, kuten yhteisön ja läheisten, merkitys on keskeistä nuorten hyvinvoinnille etenkin syrjäseuduilla, joilla palveluita ei ole riittävästi (Tuuva-Hongisto ym. 2016). Tukemisen käytännöt ovat viime kädessä sidottuja paikallisiin resursseihin.

Laaja-alaisia oppimisvaikeuksia omaavien nuorten ongelmia siirtymävaiheessa koulutuksesta työelämään ei juurikaan ole akateemisesti tätä ennen tarkasteltu. Syy on pitkälti näiden vaikeuksien epämääräisyydessä, joten niiden kohderyhmäkin on ollut täsmentymätön niin, että empiiristä aineistoa on ollut vaikeaa kerätä. Tämä aineisto on tuonut esiin ammattilaisten näkökulman, jolloin on päästy näitä nuoria koskevien ongelmien ytimeen ja tarkastelemaan palvelujärjestelmän mahdollisuuksia tukea heitä erilaisilla työ- ja koulutuspoluilla. Tuen puute juuri nivelvaiheessa vaikuttaa näihin nuoriin ja heidän elämänsä kielteisesti. Se kytkeytyy ennen muuta palvelujärjestelmän jäykkyyteen silloin, kun siinä pitäisi vastata yksilöllisiin ja erilaisiin tuen tarpeisiin. Myönteistä



on kuitenkin se, että yksilöllisen tuen ja sen jatkuvuuden suuri merkitys läpi elämänkaaren on havaittu ja tunnustettu palvelujärjestelmässä, ja sitä tukevia käytäntöjä halutaan yhä enemmän vahvistaa myös näiden nuorten kohdalla.

Lähteet

- Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla (2015) *Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä*. Nuorisotutkimusseuran / Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 160. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Aaltonen, Sanna & Lappalainen, Sirpa (2013) Samalla viivalla? Koulutuspolulta poikenneiden nuorten resurssit ja toisen asteen koulutus. Teoksessa Kristiina Brunila & Katariina Hakala & Elina Lahelma & Antti Teittinen (toim.) *Ammatillinen koulutus ja yhteiskunnalliset eronteot*. Helsinki: Gaudeamus, 110–127.
- Autti-Rämö, Ilona (2011) FASDin historia ja yleisyys. Teoksessa Suvi Vaarla (toim.) *Alkoholin vaurioittamat. Raskaudenaikaisen alkoholinkäytön vaikutukset lapsen elämään*. Helsinki: Kehitysvammaliitto, 25–36.
- Brante, Thomas (2007) Den nya psykiatrin. Exemplet ADHD. Teoksessa Gunilla Hallerstedt (toim.) *Diagnosens makt. Om kunskap, pengar och lidande*. Göteborg: Bokförlaget Daidalos.
- Brunila, Kristiina & Hakala, Katariina & Lahelma, Elina & Teittinen, Antti (2013) Avauksia ammatilliseen koulutukseen ja yhteiskunnallisiin erontekoihin. Teoksessa Kristiina Brunila & Katariina Hakala & Elina Lahelma & Antti Teittinen (toim.) *Ammatillinen koulutus ja yhteiskunnalliset eronteot*. Helsinki: Gaudeamus, 9–16.
- Duffy, Simon (2007) *Keys to Citizenship. A Guide to Get Good Support Services to People With Learning Disabilities*. Lontoo: Paradigm Consultancy & Development Agency Ltd.
- Eriksson, Susan (2015) Yksilön vai järjestelmän ehdoilla? Syrjäseutujen nuorten palvelut kansainvälisten suuntausten valossa. Teoksessa Anu Haapala (toim.) *Kestävää hyvinvointia kehittämässä*. Painoalan vuosijulkaisu 2015. Mikkeli: Mikkelin ammatikorkeakoulu, Vapaamuotoisia julkaisuja – Free-form publications D65, 167–173.
- Eriksson, Susan (2014) Need for Self-Determination and Imagination – Personal Budgeting and the Management of Disability Services in Finland. *Journal of Policy and Practice of Intellectual Disabilities* 2, 137–148.
- Eriksson, Susan (2013) *Laitoskulttuurista itsemääräämiseen. Tutkimus henkilökohtaisesta budjetoinnista vammaispalveluissa*. Helsinki: Kehitysvammaliitto, Tutkimus- ja kehittämiskeskus Tutke.
- Eriksson, Susan (2011) *Sikiöaikainen alkoholialtistus, moraalit ja muuntuva asiantuntijuus. Haastattelututkimus alkoholivaurioittamien lasten palvelujärjestelmästä*. Kehitysvammaliiton tutkimuksia 5. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Eriksson, Susan (2009) FASD-diagnoosin merkitykset raskaudenaikaiselle alkoholinkäy-

- tölle altistuneiden lasten palveluprosesseissa. *Janus* 17 (2), 156–163.
- Field, Sharon & Sarver, Mary D. & Shaw, Stan F. (2003) Self-Determination. A Key to Success in Postsecondary Education for students with Learning Disabilities. *Remedial and Special Education* 24 (6), 339–349.
- Furlong, Andy & Cartmel, Fred (2007) *Young People and Social Change – New Perspectives*. Berkshire: McGraw-Hill, Open University Press.
- Hakala, Katariina & Mietola, Reetta & Teittinen, Antti (2013) Valinta ja valikointi ammatillisessa erityisopetuksessa. Teoksessa Kristiina Brunila & Katariina Hakala & Elina Lahelma & Antti Teittinen (toim.) *Ammatillinen koulutus ja yhteiskunnalliset eronteot*. Helsinki: Gaudeamus, 173–200.
- Hakala, Katariina (2013) Kehitysvammaisten koulutuspolkujen ja työntekijäkansalaisuuksien mahdollisuuksia ja mahdottomuuksia. Teoksessa Kristiina Brunila & Katariina Hakala & Elina Lahelma & Antti Teittinen (toim.) *Ammatillinen koulutus ja yhteiskunnalliset eronteot*. Helsinki: Gaudeamus, 216–235.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2008) *Tutkimushaastattelu – teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus.
- Honkasilta, Juho (2016) *Voices Behind and Beyond the Label – The Master Narrative of ADHD (De)constructed by Diagnosed Children and their Parents*. Academic Dissertation. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 553. University of Jyväskylä, Jyväskylä.
- Kivirauma, Joel (2008) Johdanto. Teoksessa Joel Kivirauma (2008) *Muuttuvat marginaalit: Näkökulmia vammaistutkimukseen*. Helsinki: Kehitysvammaliiton tutkimuksia 1/2008.
- Kolehmainen, Sirpa (1999) *Naisten ja miesten työt. Työmarkkinoiden segregoituminen 1970–1990-luvun Suomessa*. Helsinki: Tilastokeskus.
- Korkeamäki, Johanna (2010) *Aikuisten oppimisvaikeudet*. Näkökulmia selviytymiseen. Helsinki: Kuntoutussäätiön tutkimuksia 83/2010, Kuntoutussäätiö.
- Mietola, Reetta & Niemi, Anna-Maija & Helakorpi, Jenni (2010) *Erityisluokka elämäntulussa. Selvitys peruskoulun erityisluokalla opiskelevien vammaisten, romaniväestöön kuuluvien ja maahanmuuttajataustaisten nuorten aikuisten koulutus- ja työelämäkokemuksista*. Helsinki: Yhdenvertaisuus, Sisäasiainministeriön julkaisuja 1/2010.
- Mietola, Reetta (2014) *Hankala erityisyys: etnografinen tutkimus erityisopetuksen käytännöistä ja erityisyyden muotoutumisesta yläkoulun arjessa*. Helsinki: Helsingin yliopisto, Käyttätymistieteellinen tiedekunta, Käyttätymistieteiden laitos, Kasvatustieteellisiä tutkimuksia.
- Miettinen, Sonja & Pöyry, Sanna-Mari (2015) *Vainulla Etelä-Savossa – vaikeimmin työllistyvät nuoret palvelujärjestelmässä – selvitys*. Mikkeli: Mikkelin ammattikorkeakoulu, A: Tutkimuksia ja raportteja, Research Reports 100.
- Myrskylä, Pekka (2012) *Alueellisten työmarkkinoiden muutos*. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys. 1/2012.
- Niemi, Anna-Maija (2015) *Erityisiä koulutuspolkuja? Tutkimus erityisopetuksen käytännöstä peruskoulun jälkeen*. Akateeminen väitöskirja. Helsinki: Helsingin yliopiston käyttätymistieteiden laitos, Kasvatustieteellisiä tutkimuksia 264.
- Närhi, Vesa & Seppälä, Heikki & Kuikka, Pekka (2010a) *Laaja-alaiset oppimisvaikeudet*.



- Jyväskylä: Niilo Mäki Instituutti.
- Närhi, Vesa & Seppälä, Heikki & Kuikka, Pekka (2010b) Johdanto. Teoksessa Vesa Närhi & Heikki Seppälä & Pekka Kuikka (toim.) *Laaja-alaiset oppimisvaikeudet*. Jyväskylä: Niilo Mäki Instituutti, 8–10.
- Ollikainen, Anne-Mari (2014) Korvaako takuu pitkittyneen työttömyyden? Teoksessa Anu Gretschel & Kari Paakkunainen & Anne-Mari Souto & Leena Suurpää (toim.): *Nuorisotakuun arki ja politiikka*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 150. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 63–65.
- Peltopuro, Minna & Närhi, Vesa & Kaartinen, Jukka & Ahonen, Timo (2010) Mitä tutkimuksen perusteella tiedetään laaja-alaisista oppimisvaikeuksista? Teoksessa Vesa Närhi & Heikki Seppälä & Pekka Kuikka (toim.) *Laaja-alaiset oppimisvaikeudet*. Jyväskylä: Niilo Mäki Instituutti, 86–93.
- Pohjola, Anneli (2009) Nuorisotyön ja sosiaalityön rajapinnoilla. Teoksessa Suvi Raitakari & Elina Virokannas (toim.): *Nuorisotyön ja sosiaalityön jaetut kentät. Puheenvuoroja asiantuntijuudesta, käytännöistä ja kohtaamisista*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkoston/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 96, 21–40.
- Poikkeus, Anna-Maija & Rasku-Puttonen, Helena & Lerkanen, Marja-Kristiina & Kuorelahti, Matti & Siekinen, Martti & Kiuru, Noona & Nurmi, Jari-Erik (2013) Osallistava koulu syrjäytymisen ehkäisijänä. Teoksessa Jukka Reivinen & Leena Vähäkylä (toim.) *Ketä kiinnostaa? Lasten ja nuorten hyvinvointi ja syrjäytyminen*. Helsinki: Gaudeamus, 111–120.
- Prideaux, Simon & Roulstone, Alan & Harris, Jennifer & Barnes, Colin (2009) Disabled People and Self-Directed Support Schemes: Re-Conceptualizing Work and Welfare in the 21st Century. *Disability & Society*, Special Edition, 24.5, 557–569.
- Puchta, Claudia & Potter, Jonathan (2004) *Focus Group Practice*. Lontoo: Thousand Oaks, Sage.
- Reeve, Donna (2002) Negotiating Psycho-Emotional Dimensions of Disability and Their Influence on Identity Constructions. *Disability & Society* 17 (5), 493–508.
- Rimpelä, Matti & Rimpelä, Markku (2015) *Säästöjä lapsiperheiden palveluremonteilla*. Helsinki: Kaks-Kunnallissalan kehittämissätiö. Kunnallissalan kehittämissätiön tutkimusjulkaisuja, Pole-Kuntatieto Oy.
- Rose, Nikolas (2007) *Politics of Life Itself. Biomedicine, Power and Subjectivity in Twenty-First Century*. Princeton: Princeton University Press.
- Roulstone, Alan & Prideaux, Simon (2012) *Understanding Disability Policy. Understanding Welfare: Social Issues, Policy and Practice*. Bristol: Policy Press, University of Bristol.
- Sandberg, Erja (2016) *ADHD perheessä: Opetus-, sosiaali- ja terveystoimen tukimuodot ja niiden koettu vaikutus*. Akateeminen väitöskirja. Helsinki: Helsingin yliopisto, Käyttätymistieteellinen tiedekunta, Erityispedagogiikka, Tutkimuksia 393.
- Seppälä, Heikki (2010) Oppimisvaikeudet ja syrjäytymisen uhkakuvat. Teoksessa Vesa Närhi & Heikki Seppälä & Pekka Kuikka (toim.) *Laaja-alaiset oppimisvaikeudet*. Jyväskylä: Niilo Mäki Instituutti, 14–26.
- Siltaniemi, Aki & Perälähti, Anne & Eronen, Anne & Londén, Pia & Peltosalmi, Juha (2008) *Hyvinvointi ja osallisuus Itä-Suomessa. Kansalaiskyselyyn tuloksia*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.
- Suomen virallinen tilasto (SVT) Koulutuksen järjestäjät ja oppilaitokset [verkkojulkaisu].

- ISSN=1796-3796. 2013. Helsinki: Tilastokeskus. Saantitapa: http://www.stat.fi/til/kjarj/2013/kjarj_2013_2014-02-13_tie_001_fi.html (Viitattu 12.5.2016.)
- Suomen virallinen tilasto (SVT) Työvoimatutkimus [verkkajulkaisu]. ISSN=1798-7830. Huhtikuu 2017. Helsinki: Tilastokeskus. Saantitapa: http://www.stat.fi/til/tyti/2017/04/tyti_2017_04_2017-05-24_tie_001_fi.html (Viitattu 5.6.2017.)
- Teittinen, Antti (2011) Onko diagnoosi tarpeellinen? Pohdintoja lääketieteellisten diagnoosien yhteiskunnallisista merkityksistä. Teoksessa Suvi Vaarla (toim.) *Alkoholin vaurioittamat. Raskaudenaikaisen alkoholinkäytön vaikutukset lapsen elämään*. Helsinki: Kehitysvammaliitto, 164–181.
- Thomas, Carol (2007) *Sociologies of disability and illness*. Lontoo: Palgrave Macmillan.
- Tuuva-Hongisto, Sari & Pöysä, Ville & Armila, Päivi (2016) *Syrjäkyläen nuoret – unohdetut kuntalaiset?* Helsinki: Kaks -Kunnallissalan kehittämssäätiö. Keuruu: Otavan kirjapaino.
- Vaarla, Suvi (2011) Johdanto: Alkoholialtistuksen vaikutukset lapsen elämään. Teoksessa Suvi Vaarla (toim.) *Alkoholin vaurioittamat. Raskaudenaikaisen alkoholialtistuksen vaikutukset lapsen elämään*. Helsinki: Kehitysvammaliitto, 7–24.
- Valkonen, Kirsi (2011) Alkoholialtistuksen vaikutukset aivojen kehitykseen ja FASD-lapsen kuntoutus. Teoksessa Suvi Vaarla (toim.) *Alkoholin vaurioittamat. Raskaudenaikaisen alkoholinkäytön vaikutukset lapsen elämään*. Helsinki: Kehitysvammaliitto, 37–48.
- Vehkakoski, Tanja (2006) *Leimattu lapsuus? Vammaisuuden rakentuminen ammatti-ihmisten puheessa ja teksteissä*. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylä: Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 297, Jyväskylän yliopisto.
- Vehmas, Simo (2005) *Vammaisuus. Johdatus historiaan, teoriaan ja etiikkaan*. Helsinki: Gaudeamus.
- Yli-Mannila, Asta & Rimpisuo-Hakala, Marjo-Riikka (2015) *Palvelupolku laaja-alaisia oppimisvaikeuksia omaavien nuorten työllistymisen mahdollistajana*. Opinnäytetyö, Kevät 2015, SeAmk Sosiaali- ja terveysala, Sosionomi (amk). Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu.



Nuorten aikuisten tarpeet ja asiantuntijoiden mahdollisuudet palveluiden suunnittelussa¹

Liisa Häikiö & Yrjö Kallinen

Tarkastelemme sosiaalisesti innovatiivisten palveluiden suunnittelua Tampereen Tesomalla. Tampereen kaupunki on kehittänyt aluetta viime vuosina monin tavoin. Yhtenä pyrkimyksenä on ollut tesomalaisten nuorten ja nuorten aikuisten tarpeisiin vastaaminen nuorten palveluita kehittämällä ja uusia toimintamalleja luomalla. Ongelmana on ollut se, että nuoria aikuisia on vaikea tavoittaa ja he eivät hakeudu tarjolla olevien palveluiden piiriin. Nuorten palvelut viittaavat tässä yhteydessä monitoimijaisen verkoston tuottamiin, nuorten hyvinvointia vahvistaviin palveluihin. Ne ovat erilaisia laajasti ottaen vapaa-aikaan ja harrastamiseen suunnattuja palveluita, koulutukseen ja työllistymiseen sekä syrjäytymisen ehkäisyyn tähtääviä palveluita. Osa näistä on nuorille vapaaehtoisia palveluita, osa oikeuksiin ja velvollisuuksiin perustuvia palveluita (ks. Notkola ym. 2013; Aaltonen ym. 2015). Niissä työskentelee monenlaisia asiantuntijoita: nuorisotyöntekijöitä, sosiaalityöntekijöitä, koulukuraattoreita, erilaisia ohjaajia ja hanketyöntekijöitä, terveydenhoitajia, suunnittelijoita, työvoimaneuvoja ja niin edelleen. Lisäksi palveluita ohjaavat ja määrittävät niiden järjestämisestä vastaavat tahot.

1. Tutkimuksen ovat rahoittaneet Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA osana Asuinalueiden kehittämisohjelmaa (2013–2015), Suomen Akatemian Strategisen tutkimuksen neuvosto Kaupungistuva yhteiskunta -ohjelmahausta (Ketterä kaupunki -hanke, päätösnumero 303491) ja Tampereen yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekunnan sosiaalitieteiden tohtoriohjelma. Käsikirjoituksen kommentoinnista kiitämme teemanumeron toimittajia sekä ulkopuolista arvioitsijaa. OMAryhmän tutkijat ovat tarjonneet innostavan ja kriittiseen ajatteluun kannustavan ympäristön tutkimuksen toteuttamiselle. Suuri kiitos koko tutkimuksen mahdollistamisesta kuuluu suunnitteluprosessiin osallistuneille nuorille. Tampereen kaupungilla Oma Tesoma -hankkeen projektijohtaja Tanja Koivumäki on peräänantamattomasti auttanut ja tukenut meitä palvelujärjestelmän sokkeloissa sekä pyrkinyt vielä tutkimusprosessin päätyttyä löytämään ratkaisun nuorten palveluiden toteutukselle Tesomalla. Kesällä 2017 Oma Tesoma -hanke hakee avoimella kuulutuksella kansalaisjärjestöä, joka perustaisi alueelle yhteisökahvilan.



Haastattelimme Oma Verkko -tutkimushankkeessa vuonna 2013² etsivän nuorisotyön, kansalaisjärjestön ja nuorten omien verkostojen kautta tavoitettuja tesomalaisnuoria³. Tavoitteena oli tarkastella nuorten sosiaalista, taloudellista ja poliittista osallisuutta sekä ideoida nuorten osallisuutta vahvistava alueellinen palvelumalli. Tavoitteena oli tarkastella nuorten osallisuutta vahvistavia palveluita nuorten näkökulmasta. Nuoret ilmaisivat tutkimushaastatteluissa tarpeen täysi-ikäisille nuorille suunnatulle harrastus- ja ajanviettopaikalle. He korostivat nuorille avointen alueellisten palveluiden merkitystä nuorten ongelmiin vastaamiseksi. Koska nuoret olivat niin vakuuttuneita asiastaan, innostuimme tutkimaan asiaa tarkemmin Oma paja -hankkeessa. Millaisen toimintatavan nuoret ajattelivat vastaavan alueella asuvien nuorten tarpeisiin, ja miten nämä ideat olisi mahdollista toteuttaa?

Otimme tutkimuksen perustaksi sosiaalisen innovaatioiden ajatuksen. Sosiaaliset innovaatiot ohjaavat tarkastelemaan sitä, miten yksilöt ja yhteisöt voivat osallistua yhteiskunnallisten ongelmien ratkaisemiseen ja uusien toimintatapojen muotoiluun. Tavoitteena on uudenlaisten ratkaisujen, ideoiden, palveluiden ja sosiaalisten suhteiden luominen kansalaisten ja asiantuntijoiden välisessä yhteistyössä (Moulaert ym. 2010). Sosiaaliset innovaatiot ovat tärkeitä, koska niiden myötä palvelut vastaavat aiempaa paremmin niiden käyttäjien todellisiin tarpeisiin. Laajemmin tavoitteena on syrjäytettyjen ryhmien osallistumismahdollisuuksien ja sosiaalisten oikeuksien vahvistaminen sekä valtasuhteiden uudelleen muotoilu. Tutkimushankkeen tavoitteeksi muodostui se, että kokeilisimme käytännössä nuorten ideoimaa toimintatapaa yhteistyössä jonkin palveluntuottajan kanssa. Tätä emme saavuttaneet.

Suunnitteluprosessin myötä törmäsimme nuorten tarpeiden sekä palvelujärjestelmässä työskentelevien toimintamahdollisuuksien väliseen ristiriitaan. Ristiriita määritteli suunnitteluprosessia ja rajoitti sosiaalisesti innovatiivisten toimintatapojen ja ratkaisujen omaksumista. Tästä lähtökohdasta kysymme, mitkä ovat nuorten osallistumisen mahdollisuudet

2. OmaVerkko. Tesoman nuorten osallisuutta vahvistava palvelumalli -tutkimushanke (2013–2015) rahoittajana Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA.

3. Tutkimukseen osallistui pääosin täysi-ikäisiä nuoria, tosin muutama heistä oli vielä 17-vuotiaita tutkimuksen alkaessa. Kutsumme heitä tässä artikkelissa nuoriksi aikuisiksi ja nuoriksi.

paikallisten nuorten palveluiden suunnittelemisessa. Miten paikalliset nuoret tulkitsevat ja ymmärtävät erityisiä tarpeitaan ja omaa toimijuuttaan? Miten nuorten palveluissa työskentelevät asiantuntijat ymmärtävät ja tulkitsevat nuorten tarpeita ja toimijuutta palveluissa? Ja edelleen, minkälaisia esteitä ja mahdollisuuksia niiden kohdatessa syntyy, ja miten ne rajaavat sosiaalisesti innovatiivisia toimintatapoja?

Nuorten ja palveluissa toimivien kanssa yhteistyönä toteutettu suunnitteluprosessi näytti, miten sosiaalisiin innovaatioihin perustuvia ideoita tai käytäntöjä on hankala integroida vallitseviin palvelukäytäntöihin. Tämä vastaa aiempien tutkimusten tuloksia siitä, että paikallisten hyvinvointipalveluiden kehittäminen ja palvelujärjestelmän toimintaperiaatteiden muuttaminen sosiaalisten innovaatioiden periaattein ja keinoin on vaikeaa (Häikiö ym. 2017; Nieminen ym. 2014; Vehviläinen 2006). Tutkimuksen perusteella esitämme, että nuorten osallistuminen palveluiden kehittämiseen haastaa nykymuotoista palveluiden suunnittelua ja toteutusta monin tavoin. Nuorten tarpeita vastaavien, sosiaalisesti innovatiivisten palveluiden aikaansaaminen edellyttäisi asiantuntijuuden ja nuorten toimijuuden ymmärtämistä uudella tavalla sekä resurssien ja vallan jakoa uusin periaattein. Palveluiden suunnittelun ja niiden toteuttamisen käytäntöjen uudistaminen on tarpeen erityisesti heikossa yhteiskunnallisessa asemassa olevien nuoren osallisuuden ja toimijuuden vahvistamiseksi sekä nykyisten nuorten palveluiden kehittämiseksi.

Artikkeli etenee siten, että aluksi käsittelemme sosiaalisesti innovatiivisten palveluiden suunnittelua. Keskitymme siihen, miten sosiaalisen innovaation ajatus muuttaa käsitystä toimijoiden välisistä suhteista. Tämän jälkeen esittelemme Tampereen Tesomalla toteutetun, tulkitsevaan politiikka-analyysiin perustuvan tutkimusprosessin, käyttämämme aineiston sekä kulttuurisia jäsenyyksiä tarkastelevan analyysimme lähtökohdat. Artikkelin analyysiluvut jakautuvat kahteen osioon siten, että ensin tarkastelemme nuorten tulkintoja paikallisista tarpeista ja niiden merkitystä moottoripajan ja nuorisokahvilan suunnittelussa. Toiseksi tarkastelemme asiantuntijoiden käsityksiä palvelujärjestelmän mahdollisuuksista vastata nuorten paikallisiin tarpeisiin osallisuuden vahvistamiseksi sosiaalisesti innovatiivisin tavoin. Päättämme artikkelin pohdintaan siitä, miksi nuorten ideat osoittautuivat mahdottomiksi toteuttaa nykyisessä palvelujärjestelmässä ja millaiset kulttuuriset jäsenyykset mahdollistaisivat sosiaalisesti innovatiivisten palveluiden kehittämisen.

Sosiaaliset innovaatiot palveluiden suunnittelussa

Sosiaalisista innovaatioista on muodostunut Euroopan unionin ja monien jäsenvaltioiden jakama poliittinen visio 2000-luvun kuluessa, joskin sosiaalisten innovaatioiden ajatus on peräisin jo 1970-luvulta. Sosiaaliset innovaatiot liittyvät sosiaalipolitiikan uudistamiseen ja hyvän yhteiskunnan tavoittelemiseen, mutta myös taloudelliseen kriisiin ja talouskuriin perustuvaan politiikkaan (Grimm ym. 2013). Sosiaalisia innovaatioita tavoitellaan, koska niiden ajatellaan mahdollistavan paremmat palvelut vähemmin resurssein ja tehostavan palveluita kytkemällä asiakkaat osaksi palveluiden kehittämistä (Tarkiainen 2014).

Sosiaalisten innovaatioiden keskeinen lähtökohta on hyvinvointitarpeiden tunnistaminen paikallisten ihmisten omista lähtökohdista käsin ja näiden tarpeiden huomioiminen sekä yhteiskunnan toiminnassa että päätöksenteossa. Sosiaalisesti innovatiiviset aloitteet perustuvat ihmisten jakamiin jokapäiväisiin kokemuksiin ja niiden pohjalta luotuihin uudenslaisiin käytäntöihin (Manzini 2014). Niiden kehittämisessä keskeistä on yhteistyö arkipäivän kokemusten ulottamiseksi julkisiin palvelu- ja hallintakäytäntöihin (Häikiö ym. 2017).

Yhteiskunnalliset toimijat yksilöistä ryhmiin ja yrityksistä kansalaisjärjestöihin ja julkishallintoon ratkaisevat yhteistyössä konkreettisia sosiaalisia ja yhteiskunnallisia ongelmia. Näin palveluiden käyttäjä ei ole ensi sijassa palvelun kohde, vaan hän on keskeinen toimija palveluiden uudistamisessa ja niiden toimeenpanossa (Strokosch & Osborne 2016). Tällöin uudenlaiset ratkaisut, ideat ja niiden mukaiset palvelut muodostuvat palveluiden käyttäjien ja asiantuntijoiden välisessä yhteistyössä (Djellah & Gallonj 2010). Ajatuksena on, että juuri tämä erilaisten ihmisten ja eri tahojen aktiivinen osallistuminen julkisten palveluiden kehittämiseen avaa uudenlaisen mahdollisuushorisontin ihmisten elämänlaadun ja hyvinvoinnin vahvistamiseksi.

Sosiaalisten innovaatioiden ajatus korostaa myös heikossa asemassa, usein vain palveluiden kohteina tai syrjäytyneinä pidettyjen ryhmien osallistumismahdollisuuksien laajentamista ja yhteiskunnallisesti heikossa asemassa olevien ihmisryhmien osallisuuden vahvistamista (Moulaert 2005). Esimerkiksi monella tavalla yhteiskunnan syrjässä elävät nuoret käyttävät paljon sosiaali- ja terveyspalveluita, jotka pyrkivät lisäämään heidän hyvinvointiaan ja mahdollisuuksiaan osallistua yhteiskuntaan

(Aaltonen ym. 2015). Nuorille aikuisille kohdistetut hyvinvointipalvelut ovat suurelta osin asiantuntija- ja järjestelmälähtöisiä. Ne perustuvat kansallisiin lakeihin ja asetuksiin sekä paikallisiin käytäntöihin, joissa nuoret luokitellaan tarpeidensa mukaan oikeutetuksi tietynlaiseen sosiaaliturvaan ja velvollisiksi osallistumaan yhteiskuntaan ennalta määrätyn tavoin (Vehviläinen 2006).

Sosiaalisten innovaatioiden mahdollistaminen palveluissa esimerkiksi osallistavan palvelumuotoilun keinoin kohdistuu kyseiseen palveluun, mutta myös yksittäistä palvelua laajemmin yhteiskunnan rakenteiden, kulttuurin ja toiminnan muuttamiseen (Magerin 2009). Palveluiden yhteiskunnallinen merkitys laajenee yksittäisten ihmisten tarpeisiin vastaamisesta sosiaalisen muutoksen, esimerkiksi kestävän kehityksen, aikaansaamiseen (Sangiorgi 2011). Sosiaaliset innovaatiot ja niiden mukaiset kehittämiskäytännöt haastavat vallitsevat toimintatavat. Ne tarjoavat kriittisen ja vaihtoehtoisen näkökulman yhteiskuntaan ja palveluiden uudistamiseen (Moulaert ym. 2013). Yhteisöjen ja ryhmien osallistuminen palveluiden kehittämiseen laajentaa sosiaalisten innovaatioiden mahdollisuutta toimia yhteiskunnallisen muutoksen ajurina. Esimerkiksi kansalaisyhteiskunnan toimijoiden ja sosiaalisten liikkeiden osallistuminen luo mahdollisuuden laajentaa arkipäivän käytännöissä syntyneitä innovaatioita yksittäisiä käytäntöjä laajemmalle (Gerometta ym. 2005). Niiden kyky tunnistaa ja ratkaista ihmisten ja ihmisryhmien tarpeita ja ongelmia ei liity vain palveluiden kehittämiseen vaan tätä laajemmin osallistumismahdollisuuksien laajentamiseen ja sosiaalisten oikeuksien turvaamiseen (Moulaert ym. 2013, 15).

Alhaalta ylös muotoutuvien sosiaalisesti innovatiivisten palveluiden pidemmän aikavälin kestävyys riippuu siitä, miten ne integroituvat sosiaalipolitiikan sääntelyjärjestelmiin ja taloudellisiin reunaehtoihin. Tätä rajoittaa se, että arkipäivässä tai yhteiskunnan marginaalissa syntyneitä ajatuksia ja ratkaisuja on vaikea integroida hallintakäytäntöihin tai kääntää institutionaalisiksi muutoksiksi (Häikiö ym. 2017). Eräänä syynä tähän on se, että sosiaalisesti innovatiiviset toimintatavat haastavat tavanomaisen ylhäältä alas suunnattavan palveluiden järjestämisen logiikan ja niille perustuvat käytännöt, normitukset sekä vallan ja vastuun jakosuhteet. Jos sosiaaliset innovaatiot eivät johda institutionaalsiin muutoksiin, lopputuloksilla voi olla rajattua merkitystä yksilöille ja heidän hyvinvoinnilleen. Tällöin muodostuvat käytännöt eivät kuitenkaan



ole siinä mielessä uusia, että ne tarjoaisivat uusia periaatteita palveluiden järjestämiseksi tai haastaisivat yhteiskunnallisia valtasuhteita. Sosiaalisesti innovatiivisten toimintatapojen haasteena on myös se, että ne ja niiden myötä syntyvien uusien ratkaisujen merkitys voidaan hallinnossa ja päätöksenteossa ymmärtää mahdollisuutena säästää julkisia varoja julkisia palveluita heikentämällä ja siirtämällä niitä ihmisten omalle vastuulle. Tämä on erityisen haitallista heikossa asemassa olevien ryhmien kuten ilman työtä ja koulutusta olevien nuorten osalta.

Nuorten aikuisten osallistuminen ja osallisuus

Nuorten aikuisten osallistumista palveluiden suunnitteluun on Suomessa tarkasteltu valtakunnallisissa kehittämishankkeissa, joissa tavoitteena on ollut luoda sosiaalisesti innovatiivisia palveluita paikallisesti. Hankkeissa on ollut tavoitteena vahvistaa nuorten mahdollisuutta osallistua kokemusasiantuntijoina ja tätä laajemmin paikallisyhteisöjen jäsenenä (Vehviläinen 2006; Nieminen ym. 2014). Sosiaalisen innovaatio -ajattelun mukaisesti pyrkimyksenä on ollut samanaikaisesti parantaa nuorten palveluiden laatua ja vaikuttavuutta sekä nuorten yhteiskunnallista osallisuutta. Hankkeiden tulokset osoittavat, miten vaikeaa on saada aikaiseksi kestäviä sosiaalisia innovaatioita palveluiden suunnittelussa erityisesti palvelujärjestelmän toimintaperiaatteiden ja -mallien muuttamiseksi.

Tesomalla aloitimme tutkimuksen kartoittamalla nuorten käsityksiä tesomalaisnuorten arjesta ja palveluiden tarpeista ryhmähaastatteluin. Tesoman voi sanoa olevan tyypillinen suomalainen kaupungin laidalla sijaitseva lähiö. Sitä luonnehtii kaksijakoisuus niin, että yhtäältä asukkaat viihtyvät siellä ja arvostavat alueensa luonnonläheisyyttä, toisaalta aluetta leimaa korkea työttömyys, asukkaiden heikko taloudellinen ja koulutuksellinen asema, rakennusten rapautuminen sekä julkisten ja kaupallisten palveluiden väheneminen. Ryhmähaastattelujen aikana havaitsimme, että nuorten näkökulmasta tarjolla olleet julkiset ja kansalaisjärjestöjen nuorille suunnatut palvelut eivät huomioineet täysi-ikäisten nuorten tekemisen ja sosiaalisen yhdessäolon tarpeita eivätkä niiden merkitystä koulutukseen ja työelämään siirtymisen lähtökohtina (ks. Van Aerschoot ym. 2016a). Nuorten ajatus oli, että tesomalaiset nuoret tarvitsisivat alueella sijaitsevia toimintamahdollisuuksia, jotka vahvistaisivat harrastusmahdollisuuksia

sekä työhön ja koulutukseen sijoittumista. Tärkeää heille oli taitojen ja osaamisen kehittäminen omalla asuinalueella. Vastauksena näihin tarpeisiin he esittivät nuorten kahvilan ja moottoripajan perustamista Tesomalle. Kahvilassa nuoret korostivat yhdessäolon ja moottoripajassa yhdessä tekemisen merkitystä. Molempiin toimintatapoihin he ajattelivat liitettäväksi nuorten sosiaalipalveluita sekä työllisyys- ja koulutuspalveluita.

Näistä huomioista liikkeelle lähtien käynnistimme Oma Paja -jatkotutkimushankkeen nuorten osallistumisen tukemiseksi sosiaalisesti innovatiivisten palveluiden suunnitteluun Tesomalla. Tulkitsevan politiikka-analyysin periaattein lähdimme tutkimaan ja tukemaan nuorten omaehtoisen osallistumisen mahdollisuuksia paikallisten nuorten palveluiden suunnittelemiseksi (Häikiö & Leino 2014; Wagenaar 2014; Yanow 1996). Tulkitseva politiikka-analyysi on lähestymistapa siihen, miten toimijat luovat ja tulkitsevat yhteiskunnallisten prosessien merkityksiä. Olimme kiinnostuneita kulttuurisista jäsennyksistä, jotka määrittävät nuorten ja hyvinvointipalveluissa toimivien asiantuntijoiden toimijuutta ja osallistumista nuorten palveluiden suunnitteluun. Olimme uteliaita sen suhteen, mitä nuorten käsitys heidän tarpeitaan vastaavasta toimintatavasta tarkkaan ottaen sisältäisi, miten se kietoutuisi nuorten tarvitsemiin palveluihin ja miten nämä ideat olisi mahdollista toteuttaa käytännössä.

Oletuksemme oli, että sosiaalisiin innovaatioihin pyrkivän toiminnan tulisi sosiaalisesti ja taloudellisesti muusta kaupungista eriytyneessä lähiössä perustua tähän elinympäristöön kiinnittyviin osallisuuden muotoihin. Osallisuuden määrittelimme koostuvan toisiinsa kietoutuvista sosiaalisesta, taloudellisesta ja poliittisesta ulottuvuudesta (Van Aerschoot ym. 2016b; Häikiö & Snellman 2017). *Sosiaalinen osallisuus* sisältää yhteisöihin ja sosiaalisiin verkostoihin kuulumisen koulussa, naapurustossa, harrastuksen tai muun mielekkään tekemisen parissa sekä merkitykselliset ihmissuhteet. *Taloudellinen osallisuus* puolestaan tarkoittaa turvattua toimeentuloa ja hyvinvointia. *Poliittinen osallisuus* merkitsee mahdollisuutta osallistua, sitoutua ja vaikuttaa ympäröivään yhteisöön ja yhteiskuntaan. Tesomalaisten nuorten toimintamahdollisuuksia määrittää vahvasti paikallinen osallisuus, jossa oman asuinalueen ja sille rajautuvien sosiaalisten verkostojen ulkopuolelle ulottuvat osallistumisen mahdollisuudet ovat varsin rajattuja (ks. Van Aerschoot ym. 2016b; Häikiö & Snellman 2017). Heidän osallisuutensa määrittäyty paikkaan kiinnittyvänä sosiaalisena osallisuutena. Sen sijaan heidän taloudellinen ja poliittinen osallisuutensa on vähäistä.



Tutkimuksessa sitouduimme ajatukseen siitä, että nuoria tukeva toiminta ja palvelut edellyttävät sen ymmärtämistä, että nuorilla on arvokkaita ja heille välttämättömiä paikallisia tiedollisia ja taidollisia resursseja. Samalla tunnistimme sen, että nämä paikalliset resurssit eivät aina ole hyödyllisiä nuorten omaa elinympäristöä laajemmin. Ne eivät välttämättä esimerkiksi hyödytä koulutukseen tai työelämään siirryttäessä tai eivät ole siirrettävissä toisille asuinalueille vaan voivat päinvastoin toimia omalle asuinalueelle kiinnittävinä voimina.

Tulkitseva politiikka-analyysi: Nuorten arki ja hallinnolliset käytännöt

Tutkimuksessa tavoitteena oli suunnitella paikallisen nuorten ryhmän kanssa heidän toiveidensa mukainen moottoripaja ja nuorisokahvila sekä edistää niiden toteutusta. Tämän vuoksi pyrimme nuorten prosessissa siihen, että tutkimukseen osallistuneet nuoret muodostaisivat motivoituneen suunnitteluryhmän, joka osallistuisi myöhemmin moottoripajan ja nuorisokahvilan toteuttamiseen yhteistyössä jonkun palveluita tuottavan tahon kanssa.

Suunnittelu alkoi helmikuussa 2014 ja päättyi elokuussa 2015. Prosessiin osallistui yksitoista 18–22-vuotiasta nuorta. Heistä suurin osa oli hankkeen alkaessa toisen asteen koulutuksessa, osa osallistui erilaiseen työllistämistoimintaan ja osa oli työttömänä. Prosessi kesti puolitoista vuotta, joten yksittäisten nuorten työllisyys-, koulutus- ja asumistilanne vaihteli prosessin aikana. Esimerkiksi yksi osallistuneista nuorista sai ensimmäisen lapsensa ja pari nuorta muutti pois Tesomalta. Prosessiin osallistuneista kukaan ei jäänyt kesken pois.

Nuoret tiesivät toisensa etukäteen, mutta mukana oli nuoria eri kavereipiireistä. Hankkeen edetessä pari nuorta toi mukaan ystäviään. Kaksi heistä oli maahanmuuttajaperheestä, mutta nuoret jakoivat yhteisen kulttuurisen taustan sillä tavalla, että valtaosa heistä oli asunut Tesomalla koko ikänsä. He olivat käyneet saman peruskoulun sekä viettäneet nuoruuttaan samoissa paikoissa ja samoissa tai samantapaisissa nuorisoporukoissa.

Nuorten suunnitteluryhmä keskittyi ideoimaan alueelle konkreettisesti moottoripajaa ja nuorten kahvilaa sekä määrittelemään niiden toiminnan periaatteita, käytäntöjä ja päämääriä. Tutkijat ja nuoret suunnittelivat

yhteistyössä hankkeen etenemisen, toimintatavat ja kulloinkin käsiteltävät aiheet. Kuukausittaisten tapaamisten ohella suunnittelu toteutui kahden viikonloppuleirin aikana. Lisäksi prosessin aikana järjestettiin kaksi kesäretkeä ja päätösleiri, tutustumisretki yhden moottoripajan toimintaan, pop up -kahviloita Tesomalla erilaisten tapahtumien yhteydessä sekä kaksi Nuorten Tesoma -tapahtumaa. Näissä tapahtumissa nuoret, tutkijat ja hankkeessa opinnäytetöitään tekevät opiskelijat kertoivat hankkeesta laajemmin alueen nuorille, muille asukkaille, viranhaltijoille sekä nuorten palveluissa työskenteleville.

Tutkimuksen aikana pyrimme myös löytämään yhteistyökumppanin kokeilun toteuttamiseksi. Kevästä 2014 lähtien kävimme useita erilaisia neuvotteluja palvelujärjestelmän toimijoiden kanssa nuorten ideoiden toteutuksesta. Niiden toteuttamisessa teimme yhteistyötä Tampereen kaupungin Oma Tesoma -hankkeen kanssa, jonka projektipäällikkö etsi aktiivisesti mahdollisuuksia suunnitelmien toteuttamiseksi ja toiminnan käynnistämiseksi Tesomalla. Tapasimme neuvotteluissa kolmannen sektorin ja Tampereen kaupungin palveluita tuottavia ja niiden järjestämisestä vastaavia tahoja niin Tesomalla kuin laajemminkin Tampereella.

Lupaavimmaksi mahdollisuudeksi muodostui Tampereen kaupungin nuorten työpajatoiminnan hankintakilpailutusta valmisteleva prosessi. Osallistuimme ulkopuolisina asiantuntijoina kaupungin sisäiseen valmistelutyöryhmään syksyllä 2014. Kerroimme ryhmässä nuorten suunnitteluprosessin aikana esiin tulleita näkemyksiä. Lisäksi ryhmä pohti mahdollisuutta soveltaa moottoripajan ja nuorten kahvilan toimintamalleja niin, että Tesomalle muodostuisi satelliittiperiaatteella järjestettävä nuorten työpaja. Työpajat sijaitsevat muutoin lähempänä Tampereen keskustaa. Taloudellisesti tämä osoittautui kuitenkin mahdottomaksi. Työpajojen järjestämiseen liittyvään kilpailutukseen liitettiin kuitenkin lisäauseke, jossa sen voittanut taho sitoutui hakemaan Euroopan sosiaalirahastolta rahoitusta malliin perustuvalle kehittämishankkeelle Tesomalla.

Nuorten työpajatoiminnan kilpailutuksessa työpajojen tuottajaksi valittu kolmannen sektorin järjestöistä koostuva konsortio haki Euroopan sosiaalirahastosta rahoitusta Tesomalla toteutettavalle nuorisokahvila/moottoripaja-hankkeelle alkuvuonna 2015. Autoimme hakemuksen tekemisessä luonnostellen siihen nuorten suunnitteluryhmän ideat ja toimintamallin sekä keskeiset perustelut näiden ideoiden merkityksestä



alueellisten nuorten palveluiden kehittämiseksi. Lopullisessa hakemuksessa nämä ideat muuttuivat, sillä ne oli sovitettu konsortion näkemykseen tavoiteltavasta toimintamallista. Esitetty hanke sai kielteisen rahoituspäättöksen kesällä 2015. Tutkimusprosessille tämä merkitsi sitä, että emme saaneet nuorten suunnitteluprosessin ideoita toteutukseen. Päätimme nuorten suunnitteluryhmän toiminnan elokuussa 2015 loppuleirillä ja nuorten Tuunaa Tesoma -alueen kehittämispäivillä järjestämään pop up -kahvilaan.

Artikkelin aineisto koostuu OmaPaja-hankkeen ja sen lähtökohtana toimineen OmaVerkko-hankkeen aikana prosessimaisesti kerätystä aineistoista. OmaVerkko-hankkeesta sisällytimme tarkasteluun aineistokokohdat, jotka liittyvät nuorten palveluiden suunnitteluun. Aineisto sisältää tesomalaisten nuorten ryhmä- ja yksilöhaastatteluja (2013–2014). Kaikkiaan Oma Verkko -haastatteluihin osallistui yhteensä 23 Tampereen Tesoman alueella asuvaa nuorta aikuista. Aineisto sisältää myös haastattelut OmaPaja-hankkeen osallistujien kanssa. Ne tehtiin yksittäin tai pareittain tutkimusprojektin loppupuolella (2015). Loppuhaastatteluja toteutettiin kahdeksan yhteensä 11 nuoren kanssa.

Aineisto sisältää myös OmaVerkko-tutkimushankkeessa kerätyt, nuorten palveluiden parissa työskentelevien asiantuntijoiden ryhmähaastattelut (2014). Näitä haastatteluja on viisi, osallistujia niissä oli yhteensä 24. He edustivat erilaisia ammatti- ja asiantuntijaryhmiä haastatteluteemojen (hyvinvointi, koulutus, koulutus ja työ, sosiaaliset verkostot sekä asuminen ja toimeentulo) mukaisilta toimialoilta. Heidän työnsä kiinnittyi erilaisiin hyvinvointipalveluihin, jotka pyrkivät tesomalaisten nuorten arjen ja hyvinvoinnin turvaamiseen. Ryhmähaastatteluissa laaja kirjo tamperelaisia nuorten hyvinvointipalveluiden toimijoita keskustele Tesomalla asuvien nuorten tarpeista sekä nuorten palveluiden toiminnasta ja työntekijöiden toimintamahdollisuuksista niissä. Käytämme tätä aineistoa apuna, kun konkretisoimme moottoripajan ja nuorisokahvilan suunnitteluprosessissa tekemiämme havaintoja palveluiden järjestämistä ohjaavaan ja palvelujärjestelmää määrittävään institutionaaliseen logiikkaan.

Näiden aineistojen tulkintaa ja käsittelyä ohjaavat suunnitteluprosessin aikana tehdyt havainnot ja saadut kokemukset. Olemme kuvanneet suunnitteluprosessin kronologisesti huomioiden nuorten suunnitteluryhmän toiminnan, palveluissa toimivien kanssa käydyt neuvottelut sekä näiden prosessien yhteen kietoutumisen (Kallinen & Häikiö 2016). Pyrimme ymmärtämään nuorten arjen ja palveluiden käytäntöjä nuorten itsensä ja

asiantuntijoiden näkökulmista. Dokumentoimme prosessin päiväkirjana, tapahtumalistana, osapuolten kanssa käytynä sähköpostikirjeenvaihtona, toimijoiden tekeminä asiakirjoina ja joidenkin keskustelujen (video)nauhoituksina. Aineisto sisältää myös luottamuksellista, tutkijoille tiedoksi saatettua materiaalia ja epävirallisia taustakeskusteluja eri osapuolten kanssa. Prosessin aikana keskustelimme keskenämme toistuvasti siitä, mitä olimme havainneet ja miten havainnot tulkitimme. Kiinnitimme huomiota siihen, miten nuorten ryhmä toimi ja millaisia asioita nuoret pitivät tärkeänä sekä siihen, millaisina toimijoina nuorten palveluissa työskentelevät pitivät nuoria ja millaiset palvelu- ja toimintaratkaisut olivat heidän näkökulmastaan tavoiteltavia. Samalla mietimme näihin havaintoihin perustuen, miten viemme prosessia eteenpäin pitäen nuorten ryhmän innon yllä ja pyrkien luomaan yhteistyösuhteita palvelujärjestelmään.

Analysoimme tätä prosessia ottaen lähtökohdaksi nuorten ryhmän suunnitteluprosessin ja sen linkittymisen palvelujärjestelmätason neuvotteluihin. Tulkintaa ohjaa pyrkimys ymmärtää monivaiheista prosessia ja erityisesti sitä, miksi nuorten ideat osoittautuivat mahdottomiksi toteuttaa nykyisessä palvelujärjestelmässä, vaikka palvelusuunnittelussa sosiaaliset innovaatiot ymmärretään periaatteessa myönteisenä tapana kehittää palveluita. Tarkastelemme toimintarakennetta, jossa nuoret ja palveluiden asiantuntijat toimivat ja jossa moottoripajan ja nuorisokahvilan suunnittelu toteutui. Analysoimme niitä kulttuurisia jäsenyyksiä ja merkityksiä, jotka rakenteistavat toimintaa ja siihen liitettyjä käsityksiä välttämättömästä, toivottavasta ja tarpeellisesta (Häikiö & Leino 2014; Yanow 1996).

Konkreettisesti olemme analysoineet aineistoa kysyen, miten eri toimijat tulkitsevat nuorten tarpeet ja toimijuuden sekä nuorten palveluiden mahdollisuuden vastata niihin. Olemme peilanneet eri aineistojen perusteella syntyneitä havaintoja toisiinsa. Eri aineistojen havainnot vahvistavat toisiaan. Ne kuvaavat varsin yhdenmukaisesti nuorten ja asiantuntijoiden keskenään ristiriitaisia käsityksiä nuorten arjesta ja nuorten käyttämistä palveluista. Kulttuuristen käsitysten ja merkitysten analyysi kertoo sosiaalisesti innovatiivisten palveluiden luomisen mahdollisuuksista ja esteistä nuorten tulkitessa omia tarpeitaan sekä nuorten palveluiden asiantuntijoiden tulkitessa nuorten palveluiden mahdollisia toimintatapoja.

Nuorten tulkinta paikallisista tarpeista

Kun ajatus alueellisesta moottoripajasta tai nuorisokahvilasta sai itunsa ryhmähaastattelussa, nuoret tarkastelivat nuorten palveluita alueella asuvien nuorten tarpeista ja ongelmista käsin:

Nuori (N22): Mitä tesomalaiset nuoret tarvisi Tesomalle, että ne ei pyörisi enää pelkästään Länsellä [paikallisessa ostoskeskuksessa]? Ne nuoret, jotka ei käy esim. Nuorkalla.

Nuori (M17): Ne ei käy täällä [nuorisotalolla] sen takia, koska täällä niitten olemista rajoitetaan. Täällä ei voi olla niin vapaasti.

Nuori (N17): Joku nuorisokahvila, missä ei olisi niin tarkkoja sääntöjä, että ei saa poistua tupakalle, ei saa tulla kännissä, päihtyneenä sisälle minnekään

Nuori (M17): Eihän sekään toimisi, että olisi joku yleinen ryyppypaikka.

Nuori (N17): Joojoo, mutta et sinne ei kuitenkaan tulla ryyppää (...)

Haastattelija: Mitä muuta voisi olla kun se nuorisokahvila, mitä muuta tekemistä?

Nuori (N17): Jotain toimintaa siis nuorille. Jotain, ei nyt välttämättä mitään harrastustoimintaa, mutta jotain

Nuori (M17): Oikeasti, jotain työpaikkoja. No, jotain missä tehdä jotain, että siinä samalla voisi vähän ansaita rahaa.

(...)

Haastattelija: Tuossa on puhuttu esimerkiksi seinien maalaamisesta, että kunnostetaan asuntoja, niin voisiko olla

Nuori (M17): No jotakin just tällaista. Ja, jotakin järkevää tekemistä.

Haastattelija: Niin, jossain vaiheessa oli mietinnässä semmoinen, että nuoret voisi alkaa tehdä, auttaa lastenhoidossa tai käydä vanhuksille kaupassa tai tehdä jotain kunnostustöitä, niin miltä tämä kuulostaa? Rehellinen mielipide

Nuori (M17): Ihan ok, (...) tai, tietysti tommoiseen [ei] kai voi kaikkia nuoria ottaa sen takia, koska toiset on luotettavia ja toiset ei ole. Toiset tulee silloin kun niitä huvittaa, ja toiset tulee aina ja mitään kovin sitovaa se ei voisi olla.

Haastattelija: Onko sinulla jo mielessä miten sen voisi sitten toteuttaa?

Nuori (M17): No, tämmöinen nuorkkatyylinen puuhapaja, saisi rahaa vastaan käydä tekemässä jotain. Olisi jotain opastusta ja saisi jotain tehdä justinsa.

Omaan mopoinkin, vaikka jotain osia, jotain korjailla (...) Siellä olisi joku, joka osaisi vähän ohjata ja. Että voisi tehdä kaikkea, vaikka käsitöitä ja niitä vaikka sitten kaupitella tai tehdä itselleen tai kaupitella jollekin vanhemmilleen. Tämän tyyllinenkin voisi olla, ainakin kuvittelisin, että jätkille se sopisi.

(Nuoret, ryhmähaastattelu 1, 17–21-vuotiaiden ryhmä.)

Ongelmaksi nuoret tunnistivat sen, että nuorilla ei ole mahdollisuutta toimia aktiivisesti omalla asuinalueellaan. Vapaa-ajan viettämisessä toimettomuus konkretisoituu ajan viettämisenä ja juomisena kaveriporukoissa. Elämää leimaa toimettomuus, koska Tesomalla ei ole työpaikkoja nuorille tai mahdollisuuksia kehittää työelämän edellyttämiä taitoja. Samalla haastatteluun osallistuneet korostavat sitä, että nuoret ovat erilaisia sen suhteen, miten he haluavat ja osaavat osallistua tai millaisia sääntöjä he osallistumisessaan noudattavat. Nuorten tarpeeksi he tunnistavat mahdollisuuden kokoontua yhteen, kehittää toiminnallisesti, omaehtoisesti ja ohjatusti tietojaan ja taitojaan sekä ansaita rahaa.

Samat asiat korostuivat myös myöhemmin nuorten suunnitteluryhmän ideoissa. Suunnittelun alusta asti he korostivat sosiaalisen osallisuuden merkitystä. Nuorten ideoissa moottoripaja ja nuorisokahvila mahdollistavat nuorten omaehtoisen osallistumisen ja vastaavat erilaisissa elämäntilanteissa olevien nuorten erilaisiin tarpeisiin. Suunnitteluprosessin aikana ideat tietysti täsmentyivät. Olennaista kuitenkin on, että nuoret tulkitisivat tesomalaiset nuoret yhtäältä omaehtoisia valintoja arjessaan tekevinä toimijoina ja toisaalta puuttuvien työmarkkinoiden ja sosiaaliturvan ehtojen määrittämänä ja rajoittamana ryhmänä (vrt. Farthing 2016). Nuorten suunnitelmassa moottoripaja ja nuorisokahvila vahvistaisivat nuorten omaehtoista toimijuutta ja poistaisivat työmarkkinoihin ja sosiaaliturvaan liittyviä, nuorten taloudellista osallisuutta heikentäviä piirteitä:

Meidän kahvila olisi päivisin alueen asukkaiden lounaskahvila ja illalla nuorisokahvila. Erityisesti kahvila toimisi tapaamis- ja ajanviettopaikkana nuorille. He voisivat sekä vain viettää aikaa että järjestää erilaisia aktiviteetteja: peli-, teema- ja elokuvailtoja, konsertteja, myyjäisiä, harrasteita ja niin edelleen. *Tesoman autopaja* toimisi päivisin asiakkaiden tilaustöitä tekevänä korjaamona ja iltaisin omaehtoisena tai ohjattuna harrastepaikkana. Nuoret voisivat remontoida siellä omia mopojaan tai autojaan. Myös alueella asuvat vanhemmat miehet, moottorikummit, voisivat opastaa nuoria. Lounaskahvila ja autopaja toimisivat päivisin työn ja koulutuksen yhdistävänä tuotantokouluna tai oppisopimus- ja osatutkintokoulutuksena. Iltaisin niissä korostuisi vapaaehtoistyö nuorilta nuorille -periaatteen mukaisesti. Nuoret osallistuisivat kahvilan ja autopajan toimintaan eri tavoin: vapaaehtoisina, osa- tai määräaikaisina työntekijöinä ja/tai oppisopimuksella tai vaikka harjoitteluissa. Niissä työskentelisi ohjaaja. Erityisesti kahvilassa mutta myös autopajassa vierailisivat säännöllisesti pop up -toimistoa pitävät sosiaaliskoulutus- ja työelämäpalveluiden työntekijät.



Nuorten ideoimassa toimintamallissa virallisen koulutuksen ja sen mahdollistavien työmarkkinoilla tunnustettujen taitojen kehittäminen nousivat olennaiseksi osaksi nuorten osallistumista ja heidän tarpeisiinsa vastaamista. Samalla kahvilassa ja autopajassa korostui nuorten omaehtoisen toiminnan merkitys. Nuorten mallissa nuorten palveluissa työskentelevät ja alueen aikuiset raamittavat, tukevat ja mahdollistavat toimintaa. Aikuiset jakavat nuorten kanssa päätösvallan ja vastuun toiminnasta. Siinä missä tuotantokoulun virallinen puoli toimii sitä koskevien säännösten mukaan, nuoret näkivät oman aktiivisuuden keskeisenä autopajan ja kahvilan suunnittelussa, organisoinnissa, päätöksenteossa ja toteutuksessa.

Omaehtoisen osallistumisen merkityksen nuoret ymmärsivät ensinnäkin niin, että nuorten tulisi kokea kahvila ja paja omikseen, yhteisiksi ja kaikille nuorille avoimiksi. Nuorten osallistuminen toiminnan ja palveluiden suunnitteluun ja toteutukseen ovat tämän saavuttamiseksi tärkeitä lähtökohtia. Osallisuuden kannalta nuoret korostivat toimintaan osallistuvien nuorten päätösvaltaa ja itsenäisiä toimintamahdollisuuksia sekä vastuuta näiden mukaisesti. Kahvilassa ja autopajassa kaikki nuoret osallistuisivat toiminnan periaatteista äänestämällä päättävään yleiskokoukseen. Toiminnan organisoimisesta vastaavassa, aikuisten ja ohjaajien hallinnoimassa johtokunnassa nuorilla olisi yleiskokouksen valitsemat edustajat. Nuoret osallistuisivat myös kahvilan ja autopajan käytännön toiminnan pyörittämiseen. Nuorten mielestä toiminnan mielekkäys ja 'omistajuus' muodostuvat omaehtoisuudesta ja siitä, että nuorten näkemyksillä, toiveilla ja toiminnalla on merkitystä heille olennaisten asioiden osalta.

Toisekseen omaehtoinen osallistuminen merkitsi heille sitä, että osallistuminen ja tekeminen on vapaaehtoista ja luonteeltaan rentoa, innostavaa ja kannustavaa. Luottamus nuoriin, pyrkimys mahdollistaa laaja toiminnan kenttä sekä nuorten oikeus päätösvaltaan ja vastuuseen olivat keskeisiä. Kahvilan ja pajan käytännön toiminnassa ohjaajien ja muiden mukana olevien aikuisten tehtävänä on nuorten ideoimassa mallissa auttaa asioita alkuun, mutta tämän jälkeen vastuun ja toiminnan painopiste siirtyy nuorille ja osallistuminen omaehtoistuu. Lisäksi pajan toimintaa ohjaavat käytännölliset ja periaatteelliset ideat perustuvat siihen, että nuoret tunnistavat omia toiveitaan ja tarpeitaan ja miettivät mahdollisuuksia niiden toteuttamiseen yhdessä palveluissa toimivien ohjaajien kanssa.

Nuoret ajattelivat, että erilaisissa elämäntilanteissaan nuoret voivat sitoutua eri tavoin toimintaan. Heidän mielestään oli yhtä tärkeää voida osallistua satunnaisesti kuin pitkäjänteisesti. Siksi he pitivät tärkeänä, että nuoret voivat osallistua vahvasti tai kevyesti sitoutuen. Tärkeänä lähtökohtana heillä oli se, että nuorten alueellisessa toiminnassa raja-aidat omaehtoisen ja ohjatun tekemisen sekä harrastamisen, opiskelun ja työnteon välillä liudentuisivat. He ajattelivat raja-aitojen liudentamisen mahdollistavan sen, että yksittäiset nuoret voivat osallistua tarpeitaan vastaavaan toimintaan oman tulkintansa ja elämäntilanteensa mukaisesti. Työt tai opiskelun kahvilassa tai pajalla aloittavat nuoret sitoutuvat niiden ehtojen mukaisesti kuitenkin niin, että nuori saa rauhassa tutustua, kokeilla ja valita itselleen sopivan vaihtoehdon mahdollisimman vapaasti. Nuoren ei tule sulkeutua ulos toiminnasta, vaikka hän ei kykene sitoutumaan johonkin toimintamuotoon. Nuorten näkemyksen mukaan tämä tukee kaikkein vaikeimmissa tilanteissa olevien nuorten osallisuutta ja mukana pysymistä.

Palveluissa toimivien tulkinta mahdollisuuksista

Nuorten tavoin palveluiden tuottajat ja niistä vastaavat tarkastelevat läpi aineiston nuorten palveluita nuorten tarpeista ja ongelmista käsin. Suunnitteluprosessin aikana kuitenkin kävi ilmi, että ammattilaisille nuorten asuinalue ja sosiaaliset suhteet eivät ole ensisijaisia palveluiden kehittämisen tai niiden tuottamisen kannalta. Nuorten tarpeet ja ongelmat ovat asiantuntijoille yksilökohtaisia tai yhteiskunnallisia, eivät ensisijaisesti alueellisesti ratkaistavia kysymyksiä. Vallitseva jäsennys on samanlainen myös muualla, ja nuorten palvelut perustuvat siihen käsitykseen, että yksilöllistävä aktiivointi vastaa heidän tarpeitaan työllistymisen ja toimeentulon saamiseksi (Farthing 2015). Ryhmähaastatteluissa tämä näkemys muodostui vallitsevaksi käsitykseksi nuorten tarpeista ja ongelmista:

Asiantuntija 1: Sitten jos Tesomalta halutaan poistaa syrjäytyminen, palveluthan kannattaa viedä pois. Ei ainakaan mitään pajaa sinne luoda kun (--) lähtee pois. ...se perustelu, että nuorten työpaja pitää saada sinne, niin minkä hiton takia. Että ei niitä ole viety sinne lähiöihin muutenkaan. Että ei se nyt niin kauheaa ole hypätä bussiin ja tulla tuonne keskustaan.



Asiantuntija 2: Minä jotenkin näen sen niin, että kyllä niitä voi olla siellä lähellä. Tässä joku nosti esiin sen, että niitä ruohonjuuritason palveluja, jotka voi olla tukemassa jo ennen kun tulipalo on, syttynyt, niin, jos sen kaltaisella palvelulla pystytään tukemaan. Mutta, että sen jälkeen on olemassa joku polku, reitti jonnekin. Että se ei ikään kun passivoi entisestä enemmän sinne, kiinnittymään sinne. On joku malli, jonka kautta sitten ikään kuin..

Asiantuntija 3: ..löytyy polku eteenpäin.

Asiantuntija 2: ..ensimmäinen kiintopiste mikä olisi mahdollisimman lähellä..

Asiantuntija 3: ..helppo mennä ja tavallaan siitä sitten saatas, voimaantumista. (Nuorten palveluiden asiantuntijat, ryhmähaastattelu 1, teemana hyvinvointi.)

Palveluissa toimiville ammattilaisille nuorten ongelmat liittyvät nuorten puutteelliseen toimijuuteen. Samalla ryhmähaastatteluihin osallistuneet tunnistavat tesomalaiset nuoret varsin yhdenmukaisena ryhmänä. Tesomalla asuvien nuorten keskeinen uhka on, että he kiinnittyvät asuinalueelle, joka ei tarjoa heille normaalin elämisen mahdollisuuksia. Sosiaalisten ongelmien leimaamalla alueella toimiminen ja sinne jääminen tekee nuorista passiivisia. Tesomaan kiinnittyminen merkitsee sitä, että nuoret syrjäytyvät yhteiskunnasta. Nuorten tarpeiksi he tunnistavat sen, että heille tarjotaan tukea oikeiden ratkaisujen tekemiseen. Näin he kykenevät muuttumaan ja siirtymään pois lapsuuden maisemista. Paikalliset palvelut ovat tarpeen, kunhan ne mahdollistavat nuorten siirtymisen alueelta eteenpäin. Yhteiskuntaan kiinnittyminen merkitsee haastatteluissa palveluiden tai työelämän piirissä toimimista muualla kuin Tesomalla. Sosiaalisen osallisuuden sijaan korostuu taloudellisen osallisuuden puute.

Sama ajatusrakenne ilmeni neuvotteluissa, joita kävimme nuorisokahvilan ja autopajan toteuttamiseksi Tesomalla. Se jäseni myös ESR-hankehakemusta, jonka lähtökohtana oli rahoituksen hakeminen nuorten ideoiman paikallisen toimintamallin kokeilemiseksi. Hankehakemuksessa Tesomalla toteuttavan pajan tavoitteeksi määrittyi nuorten aktivoiminen. Tämä merkitsi sitä, että nuoret osallistuisivat ja kiinnittyisivät toimintaan hanketyöntekijöiden avulla, eivät nuorten sosiaalisten suhteiden kautta. Edelleen hankkeen tavoitteena oli saattaa kaikki nuoret eteenpäin mielekkäisiin palveluihin. Hankehakemuksessa palveluketjuun ohjaaminen ja kiinnittyminen esitettiin tavoitteeksi myös niissä tilanteissa, joissa

palvelujärjestelmän edellyttämä toiminta on ristiriidassa nuoren oman ajattelun, tilanteen, toiveiden ja suunnitelmien kanssa.

Tutkimushankkeen edetessä kävikin hyvin selvästi ilmi, että palvelujärjestelmässä toimivien näkökulmasta nuorten meidän mielestämme varsin maltilliset ja järkevät ajatukset tavoiteltavasta toiminnasta osoittautuivat monin tavoin mahdolltomiksi toteuttaa. Sosiaalisten innovaatioiden lähtökohdasta suunnitteluryhmän nuorten tieto ja ymmärrys tesomalaisten nuorten tarpeista merkitsee sitä, että palveluissa toimivat asiantuntijat kykenevät tuottamaan nuorten paikallisia tarpeita vastaavia ja heidän konkreettista ja erityistä osallisuuttaan vahvistavia palveluita. Käytännön palveluiden suunnittelussa ja toimeenpanossa asiantuntijoiden toimintaa ohjasi kuitenkin varsin vastakkainen tavoite siitä, että nuoret toimivat palvelujärjestelmän edellyttämällä tavalla. Nuorten tunnistamat tarpeet paikallisuudesta, sosiaalisista suhteista ja erilaisten toimintojen limittyemisestä eivät soveltuneet sen miettimiseen, millainen palveluiden järjestämisen tapa toimisi tämänkaltaisista tarpeista lähtien. Mahdolltomiksi ideoiksi palveluissa toimivien näkökulmasta osoittautuivat erityisesti nuorten omaehtoinen osallistuminen palveluiden suunnitteluun, harrastusten sekä työllisyys- ja koulutuspalveluiden välisen rajan liudentaminen, eriasteinen sitoutuminen sekä nuorten toimintaa ja vastuuta korostavat toimintakäytännöt.

Nuorten palvelut vastaavat monella tavalla syrjäytymisvaarassa oleviin nuoriin kohdistuvaan yhteiskunnalliseen huoleen. Huoli kohdistuu yksilön elämään kasaantuviin, erityisesti taloudellisen osallisuuden puutteisiin. Pelkona on, että työttömyys, toimeentulo-ongelmat ja elämönhallintaan liittyvät ongelmat syrjäyttävät yksittäisen nuoren yhteiskunnasta (Valtioneuvoston kanslia 2013). Huoli perustelee sitä, että koulutuksen ja työelämän ulkopuolella tai muutoin heikossa asemassa olevat nuoret kaipaavat palveluiden ja asiantuntijoiden interventioita työ- ja toimintakyvyn vahvistamiseksi. Nuorten oma toimijuus jää varjoon, ja palveluissa työskentelevien toimijuus korostuu. Nuorten toimijuuden ja sen tukemisen merkitys ei tavoittele osallistumista ja omaehtoisuutta vaan sosiaalisia tai taloudellisia päämääriä kuten toimeentulotuen käytön vähenemistä, työmarkkinoille pääsyä ja verojen maksamista tulevaisuudessa. Kun nuorten palveluiden tehtävänä on torjua syrjäytymistä sekä tukea työ- ja toimintakykyä, nuorten osallistumisesta palveluihin tulee pakollista ja ulkoapäin määrättyä (ks. esim. Keskitalo 2007). Suunnitteluprosessin



aikana kävi selkeästi ilmi, että palveluiden rahoituksen keskeinen perusta on palvelujen velvoittavuus. Nuoret eivät itse valitse osallistumista, vaan nuorten osallistuminen perustuu asiantuntijoiden tulkintaan palvelutarpeesta. Nuoret ovat toiminnan kohteita, eivät sen määrittäjiä. Tämä on vastakkainen lähtökohta tesomalaisten nuorten käsitykselle siitä, miten heikossa asemassa olevien nuorten tarpeisiin on mahdollista vastata.

Nuorten palveluiden toimintamallit ja yksittäisille nuorille tarjolla olevat palvelut määritellään monitoimijaisissa viranomais- ja palveluverkostoissa (Määttä & Keskitalo 2014). Nuorten osallistuminen palveluiden suunnitteluun tai niiden toteutukseen edellyttää sitä, että viranomaiset ja palveluntuottajat kutsuvat osallistujat mukaan ja jakavat omaa päätös- ja toimintavaltaansa nuorten kanssa (Vehviläinen 2006; Strokosch & Osborne 2016). Nuoret eivät oma-aloitteisesti voi osallistua palveluiden suunnittelu- ja uudistusprosesseihin. Vaikka nuoret nähdään palveluiden asiakkaina, he eivät ole se taho, joka käyttää palveluissa maksavan asiakkaan valtaa (ks. esim. Häikiö 2010). Tosiasiallinen maksava asiakas on hankerahoittaja tai palveluiden tilaaja, jolloin asiakkaiden sijaan nuoret ovat palveluiden kohderyhmä. Rahoituskanavien siiloutuneisuus merkitsee sitä, että nuorten palvelujärjestelmä on pirstaleinen käyttäjän näkökulmasta (Aaltonen ym. 2015) ja monitoimijainen palveluiden tuottajien näkökulmasta (Määttä & Keskitalo 2014). Kun nuorten työllistymispalvelut, koulutuspalvelut, sosiaalipalvelut ja vapaa-aikaan liittyvät toiminnot saavat rahoituksensa eri lähteistä, näiden palveluiden välisiä raja-aitoja on vaikea liudentaa nuorten toivomalla tavalla. Palveluiden suunnittelussa ja toimijoiden välisessä yhteistyössä keskeiseksi kysymykseksi muodostuu palvelujärjestelmän sisäinen työnjako: Mikä taho tekee mitäkin toimintaa koskevat päätökset? Missä suhteessa kukin taho kustantaa palvelusta aiheutuvat kulut? Rahoituskanavien siiloutuneisuus merkitsee sitä, että on vaikea tarkastella tilannekohtaisesti sitä, millainen toiminta ja palvelu voisi vastata nuorten tarpeisiin ja lisätä heidän osallisuuttaan. Erilaisten palveluiden rajoja liudentavia malleja on vaikeaa toteuttaa.

Sosiaalisesti innovatiivisia, käyttäjien tarpeista syntyviä uudenlaisia toimintamalleja rajaa siten se, että palveluiden tuottajien näkökulmasta palveluita rahoittavat tahot määrittävät merkittäväällä tavalla sitä, miten nuorten palvelut on mahdollista käytännössä järjestää ja miten nuorten kanssa toimitaan. Palveluita tuottavat tahot, vaikka olisivat itsenäisiä kolmannen sektorin toimijoita, eivät kykene rahoittamaan palveluita ilman

ulkopuolista rahoitusta. Esimerkiksi hankerahoitukset ja kilpailutukset ohjaavat sitä, kuka saa tuottaa palveluita, miten niitä tuotetaan ja kenelle ne ovat tarjolla (Juhila ym. 2013). Palveluntuottajien täytyy vakuuttaa rahoittaja siitä, että heidän tarjoamansa palvelu vastaa rahoittajan määrittelemään palvelutarpeeseen tai ongelmaan.

Tämä heijastui suunnitteluprosessiin ja siihen, mitä palveluiden tuottajat pitivät mahdollisena. Kun esitimme palveluita tuottavien tahojen kanssa pidetyssä suunnittelupalaverissa, että nuorten Tesomalle ideoiman palvelukokonaisuuden keskeinen lähtökohta on vapaaehtoinen osallistuminen ja sitoutuminen, saimme kuulla, että kukaan ei ole valmis maksamaan sellaisesta palvelusta, johon ei sisälly pakkoa. Palveluiden tuottajat eivät pitäneet mahdollisena sitä, että ulkopuolinen rahoittaja haluaisi rahoittaa nuorten omaehtoista olemista ja harrastamista tai palveluita, joissa palveluiden tuottajat tukisivat yhteisöllistä toimintaa, sosiaalista osallisuutta tai antaisivat nuorille päätäntävaltaa. Hankehakemuksen tekijöiden näkökulmasta nuorten ideat moottoripajasta ja nuorisokahvilasta haastoivat käsityksen tuloksellisesti mitattavista nuorten palveluista eivätkä tarjonneet ennakoitavia tuloksia. Toimintamalli ei tuntunut uskottavalta. Näin Tesoman nuorten ideat muuntuivat alkuperäisten ideoiden vastaiseksi suunnitelmaksi. Tähän vaikutti varmasti myös se, että palveluissa työskentelevät eivät tunnistaneet mahdolliseksi sitä, että he olisivat suunnitelleet hankehakemuksen yhdessä nuorten suunnitteluryhmän kanssa tai tavanneet nuoria hankesuunnitelman kehittämiseksi. Sosiaalisesti innovatiivinen, nuorten tarpeisiin perustuva palveluiden suunnittelu jäi tässä tapauksessa puolittiehen niin, että tutkijoina toimimme viestinviejänä nuorten ja asiantuntijoiden välillä.

Nuorten palveluiden tavoitteeksi toiminnan mahdollistaminen

Olemme tarkastelleet tesomalaisten nuorten omaehtoista osallistamista palveluiden suunnitteluun sosiaalisten innovaatioiden näkökulmasta kiinnittäen erityisesti huomiota siihen, miten nuoret tunnistavat tarpeita ja niihin vastaavia toimintatapoja sekä siihen, miten palveluissa työskentelevät mahdollisuuksia vastata näihin tarpeisiin. Sosiaalisiin innovaatioihin ja niitä tuottaviin palveluiden suunnittelukäytäntöihin



suhtaudutaan yleisesti myönteisesti. Niiden nähdään ratkaisevan yhteiskunnallisia ongelmia ja tarjoavan etuja palveluiden tuottajille ja niiden käyttäjillekin. Käytännössä yhteiskunnallisia ongelmia uudella tavalla ratkaisemaan pyrkivien sosiaalisten innovaatioiden aikaansaaminen ja ylläpitäminen on kuitenkin osoittautunut vaikeaksi. Näin kävi myös nuorten suunnitteluryhmän alueellisten nuorten palveluiden ideoille.

Nuorten tunnistamat vapaaehtoisen osallistumisen ja taloudellisen osallisuuden uudenlaisen vahvistamisen tarpeet sekä sosiaalisen osallisuutta korostavat käytännöt olivat ristiriidassa palvelujärjestelmän toimintaperiaatteiden kanssa. Palveluissa nuorten tarpeiden määrittäminen on asiantuntijoiden, ei nuorten itsensä tehtävä niiden kohderyhmänä (Sahonen ym. 2014). Nuorten tunnistamat tarpeet eivät siten tuntuneet palveluissa toimivista asiantuntijoista varsinaisesti tarpeilta. Kun nuoret näkevät ongelmaksi tekemisen ja työn puutteen asuinalueella, nuorten palveluissa työskentelevien näkökulmasta nuorten ongelmana on yksilöllisen toimijuuden puute ja alueelle jääminen. Nuorten tunnistetut tarpeet liittyvät palveluissa tutkintotavoitteiseen koulutukseen osallistumiseen ja johdonmukaiseen työelämään siirtymiseen tai vaihtoehtoisesti kuntoutustarpeessa olevien nuorten elämänhallinnan palauttamiseen. Siinä missä nuoret näkevät tesomalaisten nuorten tarpeet jokapäiväisinä ja omasta toiminnastaan käsin, ammattilaiset näkevät nuorten tarpeet abstraktimmin yksilöllisinä, tulevaisuuden horisontissa ja yhteiskunnallisista tavoitteista käsin. Palveluissa työskentelevistä nuorten suunnittelemat palvelut eivät siten näyttäneet kovin innovatiivisilta, vaan kykenemättömiltä ratkaisemaan nuorten ongelmia.

Näiden tulosten perusteella sosiaalisesti innovatiivisten palveluiden aikaansaaminen edellyttää asiantuntijuuden ja nuorten toimijuuden ymmärtämistä uudella tavalla sekä resurssien ja määrittely- ja toimintavallan jakoa uusien periaattein. Ensimmäisenä ehtona uudenlaisten palvelukokeilujen aikaansaamiseksi on niiden näkeminen toivottavina ja mahdollisina. Yhtenä herätteenä tähän voisi olla palveluissa vallitsevien valtasuhteiden tunnistaminen ja ymmärrys siitä, että palveluita määrittävät kulttuuriset jäsennykset voivat olla ristiriidassa niitä käyttävien omien tulkintojen kanssa. Nuoret tunnistavat ongelmat eri tavoin kuin palveluissa työskentelevät asiantuntijat. Sosiaaliset innovaatiot mahdollistava asiantuntijuus perustuu siihen, että se avaa nuorten kasvua ja oppimista tukevia toimintamahdollisuuksia. Tällöin nuorten palvelut eivät pyrkisi

vain määrällisesti mitattavaan koulutukseen, työllistymiseen tai palvelusta–palveluun-poluttamiseen vaan huomioisivat täysi-ikäisten nuorten moniulotteisen osallisuuden ja osallistumisen tässä ja nyt.

Tämä edellyttää ammattilaisten luottamusta siihen, että osallistuminen ja yhteistoiminta itsessään tuottaa hyvinvointia ja osallisuutta koulutuksen ja työmarkkinoiden ulkopuolella oleville nuorille, ja tätä kautta myös johdattaa nuoria tulevaisuudessa koulutukseen ja työmarkkinoille. Lisäksi se edellyttää sitä, että palveluissa työskentelevät ymmärtävät ja tunnistavat yhteiskunnallisen eriarvoisuuden merkityksen nuorten toimijuuden muokkaajana (Farthing 2016). Yhteiskunnallisesti heikossa asemassa olevilta nuorten taloudellinen osallisuus on olematonta. Eriarvoisuus ei kuitenkaan ole vain rahan puutetta. Se on myös sitä, että marginaalisessa asemassa olevilla nuorilla on rajalliset mahdollisuudet osallistua ja olla osa yhteiskuntaa (Häikiö & Snellman 2017). Nuorten poliittinen osallisuus rajautuu hyvin kapeaksi, tuskin tunnistetuksi osallisuuden piirteeksi nuorten ja asiantuntijoiden tulkinnoissa. Palveluiden järjestämisen näkökulmasta toimijuuden esteiden nähdään pääosin sijaitsevan yksilöissä itsessään. Nuorilla itsellään on vahvempi käsitys oman toimintansa sosiaalisista ja rakenteellisista reunaehdoista ja rajoitteista, mutta yhteiskunnallisen osallistumisen mahdollisuudet avautuvat heille pääasiassa palveluiden kautta.

Sosiaalisten innovaatioiden hyödyntäminen palvelusuunnittelussa on haaste siiloutuneelle monitoimijaiselle järjestelmälle. Muutokseen ei riitä yhden palvelun uudistaminen (Vehviläinen 2006; Moulaert ym. 2013). Nuorten palveluiden monimutkaisessa verkostossa tarvitaan yhteistyötä ja palveluiden koordinaatiota, mikä ei onnistu, jos eri toimijat käyvät keskenään kilpailua resursseista. Rahoittajilla ja tilaajilla on määrittelyvaltaa sen suhteen, minkälaiset palveluiden tavoitteet ja niiden mukaiset toimintamallit ovat mahdollisia. Koska nuorten palveluissa rahoittajia ja tilaajia on useita, yksittäisten palveluiden tavoitteet vaihtelevat tilannekohtaisesti ja erilaisille nuorille tarjottavien palveluiden välillä. Sosiaalisesti innovatiivisessa järjestelmässä rahoituksen perustana tulee olla yksilöiden ja yhteisöjen toiminnan mahdollistaminen, ei sen rajoittaminen. Tällainen lähestymistapa hyötyisi systemaattisesta tutkimuksesta, joka ottaisi tavoitteeksi keinojen luomisen siihen, että palveluiden käyttäjät osallistuvat tarpeiden määrittelyyn ja palveluiden suunnitteluun sekä siihen, että palveluiden tavoitteet ja keinot määritellään sosiaalisia innovaatioita tukeviksi.



Lähteet

- Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla (2015) *Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä*. Nuorisotutkimusseuran/ Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 160. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Farthing, Rys (2016) Writing in a role for structure: low-income young people's dual understanding of agency, choice and the welfare state. *Journal of Youth Studies* 19 (6), 760–775.
- Farthing, Rys (2015) Low-income young people's problematic relationship with individualised policy in England. *Journal of Youth Studies* 18 (10), 1366–1381.
- Gallouj, Faïz & Djellah, Faridah (2010) *The Handbook on Innovation and Service. A Multi-disciplinary Perspective*. Cheltenham, UK ja Northampton, MA, USA: Edward Elgar Publishing.
- Gerometta, Julia & Häussermann, Hartmut & Longo, Giulia (2005) Social innovation and civil society in urban governance: Strategies for an inclusive city. *Urban Studies* 42 (11), 2007–2021.
- Grimm, Robert & Fox, Christopher & Baines, Susan & Albertson, Kevin (2013) Social innovation, an answer to contemporary societal challenges? Locating the concept in theory and practice. *Innovation: The European Journal of Social Science Research* 26 (4), 436–455.
- Häikiö, Liisa (2010) The diversity of citizenship and democracy in local public management reform. *Public Management Review* 12 (3), 363–384.
- Häikiö, Liisa & Leino, Helena. (2014) Tulkitsevan politiikka-analyysin lähtökohdat. Teoksessa Liisa Häikiö & Helena Leino (toim.) *Tulkinnan mahti. Johdatus tulkitsevaan politiikka-analyysiin*. Tampere: Tampere University Press, 9–30.
- Häikiö, Liisa & Fraisse, Laurent & Adam, Sofia & Jolanki, Outi & Knutgård, Marcus (2017) The Janus Face of Social Innovation in Local Welfare Initiatives. Teoksessa Flavia Martinelli & Anneli Anttonen & Margitta Mätzke (toim.) *Social services disrupted*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing, tulossa.
- Häikiö, Liisa & Snellman, Karita (2017) Lähiössä asuvien nuorten osallistuminen. Käsikirjoitus toimitettuun teokseen, ilmestyy 2017.
- Juhila, Kirsi & Günther, Kirsi (2013) Kunnan, järjestöjen ja asiakkaiden oikeudet ja velvollisuudet tilaaja-tuottajamallissa: tutkimus asumispalvelujen tarjouspyyntöasiakirjoista. *Janus* 21 (4), 298–313.
- Kallinen, Yrjö & Häikiö, Liisa (2016) *Nuoret palveluiden suunnittelussa. Tutkitusti parempi lähiö*. Asuinalueiden kehittämisohjelman tutkimusjulkaisu. Helsinki: Asumisen rahoittamis- ja kehittämiskeskus & Ympäristöministeriö, 52–56.
- Keskitalo, Elsa (2007) Individualizing welfare provision: the integrated approach of the Finnish activation reform. Teoksessa Bjørn Hvinden & Håkan Johansson (toim.) *Citizenship in Nordic Welfare States. Dynamics of choice, duties and participation*. Lontoo & New York: Routledge, 67–79.
- Mager, Birgit (2009) Service design as an emerging field. Teoksessa Satu Miettinen & Mikko Koivisto (toim.) *Designing Services with Innovative Methods*. Helsinki: University of Art and Design.

- Manzini, Ezio (2014) Making things happen: Social innovation and design. *DesignIssues* 30 (1), 57–66.
- Moulaert, Frank & Swyngedouw, Erik & Martinelli, Flavia & Gonzalez, Sara (eds) (2010) *Can Neighbourhoods Save the City? Community Development and Social Innovation*. Lontoo: Routledge.
- Moulaert, Frank & Ailenei, Oana (2005) Social economy, third sector and solidarity relations. A conceptual synthesis from history to present. *Urban Studies* 42 (11), 2037–2053.
- Moulaert, Frank & MacCallum, Diana & Mehmood, Abid & Hamdouch, Abdelillah (toim.) (2013) *The International Handbook on Social Innovation: Collective Action, Social Learning and Transdisciplinary Research*. Cheltenham, UK ja Northampton, MA, USA: Edward Elgar Publishing.
- Määttä, Anne & Keskitalo, Elsa (2014) Ulkoringiltä sisärinkiin. Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. *Yhteiskuntapolitiikka* 79 (2), 197–207.
- Nieminen, Ari & Tarkiainen, Ari & Vuorio, Elina (toim.) (2014) *Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus*. Turku: Turun ammattikorkeakoulun raportteja 177.
- Notkola, Veijo & Pitkänen, Sari & Tuusa, Matti & Ala-Kauhahuoma, Mika & Harkko, Jaakko & Korkeamäki, Johanna & Lehikoinen, Tuula & Lehtoranta, Pirjo & Puumalainen, Jouni & Ehrling, Leena & Hämäläinen, Juha & Kankaanpää, Eila & Rimpelä, Matti & Vornanen, Riitta (2013) Nuorten syrjäytyminen. Tietoa, toimintaa ja tuloksia? Eduskunnan tarkastusvaliokunnan julkaisu 1/2013. https://www.eduskunta.fi/FI/tietoaeduskunnasta/julkaisut/Documents/trvj_1+2013.pdf (Viitattu 9.6.2017.)
- Sahonen, Pia & Vuorio, Elina & Kivistö, Hanna & Knuutila, Juha (2014) Asiakaslähtöisyys nuorten aikuisten hyvinvointipalveluiden kehittämisessä. Teoksessa Ari Nieminen & Ari Tarkiainen & Elina Vuorio (toim.) *Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus*. Turku: Turun ammattikorkeakoulun raportteja 177.
- Sangiorgi, Daniela (2011) Transformative Services and Transformation Design. *International Journal of Design* 5 (2), 29–40.
- Strokosch, Kirsty & Osborne, Stephen (2016) Asylum seekers and the co-production of public services: Understanding the implications for social inclusion and citizenship. *Journal of Social Policy*, 45 (4), 673–690.
- Tarkiainen, Ari (2014) Uusi julkinen sektori – sosiaalisten innovaatioiden reunaehdot puntarissa. Teoksessa Ari Nieminen & Ari Tarkiainen & Elina Vuorio (toim.) *Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus*. Turku: Turun ammattikorkeakoulun raportteja 177, 150–163.
- Valtioneuvoston kanslia (2013) *Mitä tiedämme politiikkatoimien vaikuttavuudesta lasten ja nuorten syrjäytymisen sekä hyvinvointierojen vähentämisessä?* Helsinki: Valtioneuvoston kanslian raportteja 78.
- Van Aerschot, Lina & Karhu, Suvi & Snellman, Karita & Häikiö, Liisa (2016a) Tesomalaisten nuorten osallisuutta vahvistavat palvelut. *Tutkitusti parempi läbiö – asuinalueiden kehittämissuunnitelman tutkimusjulkaisu*. Helsinki: Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus & Ympäristöministeriö, 48–51.
- Van Aerschot, Lina & Snellman, Karita & Häikiö, Liisa & Kallinen, Yrjö (2016b) Nuor-



- ret, pienituloisuus ja asuinalueiden eriytyminen Lähiössä asuvien nuorten käsityksiä taloudellisesta niukkuudesta. *Yhteiskuntapolitiikka* 81 (5), 540–550.
- Vehviläinen, Jukka (2006) *Nuorten osallisuushankkeen hyvät käytännöt*. Helsinki: Opetushallitus.
- Wagenaar, Hendrik (2014) *Meaning in action. Interpretation and Dialogue in Policy Analysis*. Lontoo: Routledge.
- Yanow, Dvora (1996) *How does a policy mean? Interpreting policy and organizational action*. Washington: Georgetown University Press.

Venäläistaustaisten lapsiperheiden kertomukset peruspalveluiden käytöstään Suomessa

Eveliina Heino

Tässä artikkelissa tarkastelen venäläistaustaisten lapsiperheiden kertomuksia peruspalvelukokemuksistaan Suomessa. Peruspalveluilla tarkoitan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, Kansaneläkelaitoksen palveluita, työ- ja elinkeinopalveluita sekä varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen palveluita. Lisäksi katson taloudellisten etuuksien myöntämisen sekä maahanmuuttajille suunnattujen kotouttamispalveluiden sisältyvän peruspalveluiden määritelmään, sillä edellä mainitut toteutetaan pääosin peruspalveluiden piirissä.

Aineistona ovat vuonna 2012 toteutetut 25 perheen haastattelut sekä vuonna 2013 toteutetut yhdeksän perheen uusintahaastattelut. Tutkimukseen osallistuviin perheisiin viittaa ilmaisulla venäläistaustainen lapsiperhe, jolla tarkoitan Jäppisen ja kumppaneiden (2007, 15) tavoin sellaista perhettä, jonka jäsenistä ainakin yksi on muuttanut Suomeen Venäjältä ja jossa on samassa kotitaloudessa asuva alle 18-vuotias lapsi. Määrittelyn mukaan osassa haastatelluista perheistä toinen perheen vanhemmista on syntynyt Venäjällä ja toinen Suomessa. Kaikkia lapsiperheitä yhdistäviä tekijöitä ovat kosketus venäjän kieleen ja kulttuuriin sekä kokemuksiin toiseen maahan muuttamisesta sekä vähemmistöasemaan joutumisesta.

Venäjänkieliset ovat Suomen suurin maahanmuuttajien ryhmä (Tilastokeskus 2016)¹, ja lapsiperheet käyttävät samanaikaisesti useita peruspalveluita (Hämeenaho 2014, 25), mikä tekee näiden perheiden näkökulman tarkastelun kiinnostavaksi. Lisäksi peruspalveluiden kehittäminen esitetään välineenä, jolla tuetaan sekä maahanmuuttajien osallisuutta suomalaisen yhteiskuntaan että eri väestöryhmien välistä vuorovaikutusta (Valtion kotouttamisohjelma 2012–2015 2012, 3; Maahanmuuton tulevaisuus 2020 -strategia 2013, 20).

1. Vuoden 2015 lopussa Suomessa oli 72 436 venäjän äidinkielekseen ilmoittanutta henkilöä.



Artikkelin analyysiosiossa kiinnitän erityistä huomiota ensinnäkin siihen, minkälaisena haastateltavien arjen kansalaisuus rakentuu erilaisen peruspalvelukokemusten kautta. Käytän käsitettä arjen kansalaisuus kiinnittäen huomiota julkisen vallan ja yksilön suhteisiin ja tarkastellen haastateltavien kertomuksia osallisuudesta sekä kuulumisesta muodollisen kansalaisuusstatuksen sijaan (Vuori 2012). Lisäksi olen kiinnostunut siitä, minkälaisia palveluiden kehittämisehdotuksia haastateltavilla itsellään on omien kokemustensa pohjalta.

Maahanmuuttajataustaiset lapsiperheet peruspalveluiden käyttäjinä

Peruspalveluiden tehtävänä on tukea yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen toimintaedellytyksiä sekä hyvinvointia eri elämänvaiheissa. Kohtaamiset peruspalveluiden työntekijöiden kanssa ovat usein merkityksellisiä palveluiden käyttäjälle, sillä myönteiset palvelukokemukset voivat auttaa eri elämäntilanteissa ja luoda toiveikkautta, kun taas kielteiset kokemukset voivat vähentää voimavaroja ja vaikeuttaa arkea. (esim. Metteri 2012, 59; Julkunen ym. 2004, 242–268.) Maahanmuuttajat ovat pääosin oikeutettuja käyttämään samoja peruspalveluita kuin valtaväestö, ja erityispalveluiden piiriin pääseminen riippuu oleskeluluvan tyypistä ja kestosta.²

Pohjoismaisen integraatiopolitiikan tavoitteeksi on määritelty maahanmuuttajien yhteiskuntaan osallistumisen tukeminen erilaisten peruspalveluissa toteutettavien toimenpiteiden avulla, jolloin palveluiden käyttö on osin velvoittavaa ja vastikkeellista (ks. Eastmond 2012, 102). Maahanmuuttajien kannalta peruspalvelujärjestelmässä toimiminen nähdään tärkeänä myös siksi, että Suomeen muuton myötä muuttajien suku ja muut selviytymistä tukevat sosiaaliset verkostot vähentyvät tai puuttuvat kokonaan, jolloin peruspalveluista saatavan tuen merkitys voi korostua (Hirstiö-Snellman ym. 1998, 6).

Peruspalveluiden työntekijät toimivat usein portinvartijoina, jolloin saadaksesen palveluita on asioitava työntekijöiden kanssa. Maahanmuuttajien näkökulmasta työntekijät voivat näyttäytyä peruspalveluiden tai suomalaisen yhteiskunnan edustajina erityisesti heti muuton jälkeen, mikä

2. Turvapaikanhakijoille on oma vastaanottojärjestelmä.

voi vaikuttaa laajemmin luottamukseen valtaväestöä ja muuttomaan yhteiskuntaa kohtaan (esim. Turtiainen 2009, 229). Peruspalveluiden kohdalla luottamuksen ja myönteisten palvelukokemusten merkitys voi korostua, sillä useimmilla palveluiden käyttäjillä ei ole mahdollisuuksia lakata käyttämästä julkisia peruspalveluita ja alkaa itse organisoida yksityisiä vakuutuksiaan ja palvelujaan (Julkunen & Niemi 2002, 174).

Aikaisempien Suomessa toteutettujen tutkimusten mukaan suomalainen palvelujärjestelmä näyttää maahanmuuttajille usein pirstaleisena, jolloin haasteiksi muodostuvat palveluiden saavutettavuus ja käyttö sekä palvelusta toiseen siirtyminen (esim. Lehdonvirta & Peltola 2005, 82). Asioinnissa valtaväestöön kuuluvien työntekijöiden kanssa erityiskysymyksiä puolestaan ovat työntekijöiden ja palveluiden käyttäjien yhteisen kielen puute, työntekijöiden vähäiset aikaresurssit palveluiden käyttäjää kohti, kirjallinen asiointi sekä maahanmuuttajien puutteelliset tiedot palveluista, oikeuksista ja velvollisuuksista. (Heino & Kärmeniemi 2014; Väänänen ym. 2009, 75; Hammar-Suutari 2009, 223–224.)

Lisäksi maahanmuuttajien parissa tehtävässä työssä työntekijöiden ja palveluiden käyttäjien väliset oletetut kulttuurierot saatetaan nostaa erityiskysymyksiksi jättäen muut yhteiskunnalliset ja yksilölliset tekijät varjoon (esim. Anis 2008). Tällöin vaarana on, että haasteet näyttävät nousevan maahanmuuttajista itsestään tai heidän lähtökulttuuristaan, tietyn kulttuurin edustajat nähdään homogeenisena joukkona ja kulttuuri tarkkarajaisena sekä muuttumattomana. (myös Ikäläinen ym. 2003; Malkki 1995.) Tutkimuksessani jätän venäläisyyden aineiston varaan eli käsittelen sitä ainoastaan silloin kun haastateltavat tuovat sen itse esille, jolloin se voi olla yksi peruspalvelukokemuksiin mahdollisesti vaikuttava seikka muiden joukossa. Rajaustani perustelen ensinnäkin sillä, että haastateltavat ovat muuttaneet eri aikoina Suomeen eri puolilta Venäjää, minkä vuoksi venäläisen kulttuurin vaikutus suomalaisessa peruspalvelukontekstissa olisi spekulatiota. Toiseksi on vaarana, että keskittyminen haastateltavien lähtömaan kulttuuriin vie huomion pois peruspalveluista.



Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimuksen aineisto koostuu vuonna 2012 toteutetuista 25 venäläistäustaisen perheen haastatteluista sekä vuonna 2013 toteutetuista yhdeksän perheen uusintahaastatteluista. Olen haastatellut perheitä yhteistyössä kollegani Minna Veistilän kanssa työskennellessäni Empowerment of Families with Children -hankkeessa.³ Tutkimuksen perheet on tavoitettu postikyselyn kautta. Kyselyä varten tilasimme Väestötietokeskuksen väestötietojärjestelmästä osoitteiston, johon oli poimittu satunnaisotannalla 1000 ihmisen osoitteet.⁴ Kyselylomakkeen mukana lähetimme myös erillisen lomakkeen, jossa kysyttiin halukkuutta osallistua kyselyn lisäksi haastatteluun. Tämän jälkeen otimme yhteyttä niihin perheisiin, jotka lähettivät kyselyvastausten mukana haastattelulomakkeen. Haastattelulomakkeita palautui yhteensä 41⁵, mutta osassa lomakkeita oli puutteellisia yhteystietoja, osa perheistä oli muuttanut ja osalle eivät sopineet haastatteluaiakautumme, joten sovimme haastattelut 25 perheen kanssa. Haastattelut toteutettiin haastateltavien toiveiden mukaisesti joko venäjän tai suomen kielellä⁶, ja ne nauhoitettiin sekä litteroitiin kirjalliseen muotoon. Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 416 sivua.

Ensimmäisellä haastattelukerralla kolmessatoista haastattelussa läsnä oli useampia perheenjäseniä, kuten puolisoita ja lapsia, kun taas kahdessaatoista haastattelussa läsnä oli ainoastaan maahan muuttanut perheenjäsen. Kolmessa haastattelussa mukana olivat lisäksi isovanhemmat

3. Hanke toteutettiin vuosina 2011–2014, ja sitä koordinoi Helsingin yliopiston koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia.

4. Otoksen poimintakriteerit olivat: Henkilö on hänen kanssaan samassa osoitteessa asuvan alle 18-vuotiaan lapsen huoltaja, on muuttanut Suomeen vuoden 1991 jälkeen, on asunut Suomessa tietojen poimintahetken mennessä vähintään vuoden ajan, äidinkieli on venäjä, asuinpaikka on Hamina, Imatra, Kotka, Lappeenranta tai Kouvola.

5. Vastausprosenttia voidaan pitää alhaisena. Vapaaehtoisuuteen perustuvissa haastattelututkimuksissa aineistoa voidaan pitää aina jollakin tavalla vinoutuneena. Tutkimukseen osallistuvat yleensä sellaiset henkilöt, joilla ei ole akuuttia kriisiä päällä, jotka eivät koe aihetta itselleen liian arkaluonteiseksi, joilla on ajalliset resurssit tutkimukseen osallistumiseen ja jotka kokevat että heillä on sanottavaa aiheesta. Lisäksi tässä tutkimuksessa haastattelupyyntöön vastasivat ainoastaan ne ihmiset, jotka täyttivät myös monisivuisen kyselylomakkeen, mikä osoittaa kiinnostusta tutkimusta kohtaan.

6. Lisäksi yksi haastattelu toteutettiin osittain englanniksi.

ja kahdessa perheystävä.⁷ Ensimmäisen haastattelukierroksen jälkeen kävimme tutkijakollegani kanssa haastatteluaineiston läpi ja valitsimme haastateltujen perheiden joukosta yhdeksän perhettä jatko-haastatteluita varten. Valintaperusteena oli ensimmäisen haastattelun perusteella syntynyt näkemys siitä, että kyseisen perheen peruspalvelukokemuksista ei ollut käytettävissämme vielä tarpeeksi tietoa. Valinnassa pyrimme säilyttämään aineiston monimuotoisuuden ja pyysimme jatko-haastatteluihin sellaiset perheet, jotka edustivat keskenään erilaisia muuttoperusteita, eri asuinkuntia ja eripituisia aikoja Suomessa asumisen suhteen.

Haastatteluiden aikana käsitelimme eri teemoja liittyen perheiden muuttoon, Suomessa asumiseen, peruspalvelukokemuksiin sekä hyvinvointiin. Tutkimusaineistossani ovat samanaikaisesti tunnistettavissa sekä haastateltavien perheenjäsenten erillisiin että perheissä yhteisesti jaettuun kokemuksiin perustuvat puheenvuorot, jotka yhdessä muodostavat kertomuksia. Haastattelujen aikana haastateltavia pyydettiin kertomaan perheestään sekä vastaamaan useisiin kysymyksiin nimenomaan perheensä ja lastensa näkökulmasta. Tutkimuksessa on näin ollen vahvasti läsnä perheen näkökulma, vaikkakin vanhempien äänet saavat pääpainon ja he myös kertovat palveluiden käytöstä lastensa näkökulmasta. Haastatteluissa läsnä olevat lapset ja nuoret osallistuivat haastatteluihin antamalla ainoastaan pienimuotoisia kommentteja.

Haastateltujen perheiden vanhempien iät vaihtelivat 26–53 vuoden välillä. Perheissä oli eri-ikäisiä alaikäisiä lapsia (6 kk–17 v) sekä täysi-ikäisiä eri kotitaloudessa asuvia lapsia. Suurin osa lapsista oli peruskouluiässä, ja keskimääräinen lapsiluku oli 2,4 lasta perhettä kohti. Kahdeksan perheen vanhemmat olivat muuttaneet Suomeen alle 29-vuotiaina ja kertoivat omasta peruspalveluiden käytöstään ennen avo- tai avioliiton solmimista ja lapsia. Olen sisällyttänyt myös heidän kertomuksensa analyysiini korostaakseni nuorten aikuisten näkökulmaa. Koko perhe, kumpikin tai jompikumpi perheiden vanhemmista oli muuttanut Suomeen vuosina 1992–2010. Yleisimmät muuttovuodet olivat vuodet 2006 ja 2007.

Olen analysoinut aineistoa sisällönanalyysin keinoin siten, että aluksi kävin aineiston läpi rajaten ulkopuolelle ne osat, joissa ei puhuttu palveluiden käytöstä. Seuraavassa vaiheessa erottelin ne aineiston kohdat, joissa haastateltavat puhuivat joko perheensä tai lastensa palveluiden käytöstä ja

7. Olen rajannut isovanhempien ja perheystävien puheen tämän tutkimuksen ulkopuolelle.



luokittelin haastateltavien esiin tuomat toistuvat sekä eri kokemuksia yhdistävät teemat. Rajasin ulkopuolelle sellaiset kokemukset, joissa oli läsnä ainoastaan vanhempien näkökulma koskien esimerkiksi työllistymistä.

Analyysini tuloksena olen tunnistanut ja nimennyt neljä teemaa, jotka kohdistuvat eri asioihin peruspalveluissa: sosiaaliturvan olemassaolo, palveluiden saavutettavuus, palveluiden käytettävyys sekä eri muutto-perusteiden huomiointi palveluissa. Viimeisessä analyysin vaiheessa tarkastelin sekä haastateltavien arjen kansalaisuuden rakentumista erilaisten kokemusten kautta että haastateltavien esittämiä kehittämishdotuksia.

Artikkelissa tarkastelen peruspalveluita kokonaisuutena tuodakseni esille paitsi haastateltavien kokemuksia, myös peruspalveluiden yleisiä piirteitä, tiedostaen samalla, että eri palveluilla on omat erityispiirteensä. En kuitenkaan tavoittanut perheitä minkään tietyn elämäntilanteen tai erityispalveluiden asiakkuuden kautta, ja useat haastateltavat puhuivat peruspalveluista yleensä tai useista palveluista samanaikaisesti, joten halusin säilyttää tämän tarkastelutavan myös analyysissa. Tuon kuitenkin esille, mistä palvelusta on kyse, mikäli erottelu nousee aineistosta. Aineistositaattien perässä olevat peitenimet on annettu haastateltavien anonymiteetin suojelemiseksi. Nimen perässä oleva numero ilmentää, onko kyse ensimmäisestä vai toisesta haastattelusta.

Sosiaaliturvan olemassaolo: turvallisuus ja ennustettavuus

Muutto toiseen maahan koskettaa kokonaisia perheitä, sillä lähes kaikilla muuttajilla on ylijäisiä sukulaisuussuhteita, ja muuttopäätös perustuu usein sen pohdintaan, mikä on hyväksi koko perheelle ja perheen lapsille, ei ainoastaan yksittäisille perheenjäsenille (esim. Säävälä 2013, 102–103; Siim 2007, 219; Suárez-Orozco & Suárez-Orozco, 2001). Myös useat tämän tutkimuksen haastateltavat kertoivat, että heidän tärkeimpänä muuttosyyntään on ollut tavoite mahdollistaa lapsillensa parempi tulevaisuus sellaisissakin tapauksissa, joissa muutto perustui esimerkiksi työpaikan tai paluumuuttostatuksen saamiseen. Lisäksi sellaiset haastateltavat, jotka ovat itse muuttaneet alaikäisinä Suomeen yksin tai perheensä kanssa, kertoivat omien vanhempiensa ajatelleen muuttoa järjestellessään ensisijaisesti lastensa tulevaisuutta.

Suomi esitettiin hyvänä lapsen kasvuympäristönä turvallisuuden ja tulevaisuuden ennustettavuuden vuoksi. Haastateltavat kertoivat luottavansa Suomessa asuessaan siihen, että he ja heidän perheensä saavat tukea tarvittaessa, jolloin kyse on luottamuksesta niin sanottuun hyvinvointivaltion lainsäädäntöön kirjattuun lupaukseen siitä, että jokainen Suomessa pysyvästi asuva on oikeutettu sosiaaliturvaan (esim. Metteri 2012, 20, 38).

Jos tarvitsen jotain, sitten haen sitä. Ja tiedän, että se on sataprosenttista turvallisuutta. Turvallisuus ei tarkoita sitä, että joku ei potki sinua, tiedätkö. Turvallisuus tarkoittaa sitä, että jos tarvitset apua, saat sitä. Jos tulee joku vaikea elämäntilanne. Eli turvallisuus ja yhteisyys ovat sama asia. Tunnen tietenkin nyt enemmän turvallisuutta kuin Venäjällä. (Aleksi 1.)

Haastateltavien mukaan tämä turvallisuus on erityisen tärkeää lapsiperheille, koska vanhemmat voivat luottaa siihen, että heidän lapsensa saavat tukea, ja lasten perustarpeista huolehditaan, mikäli vanhemmat eivät itse jostain syystä pystyisi huolehtimaan heistä. Kotimaassa itsestään selvä tunnustus yhteiskunnan jäsenenä ja ammattilaisena voi muuton jälkeen joutua kyseenalaiseksi (esim. Nordberg & Wrede 2015, 54–56), mutta haastatellut toivat esille sen, että myös vanhemmuus voi joutua kyseenalaiseksi, sillä puutteellisen kielitaiton ja palvelutiedon vuoksi vanhemmat eivät voi välttämättä hoitaa lastensa virallisia asioita tai puolustaa lapsiaan esimerkiksi kiusaamistapauksissa. Vanhempien huolta huojensi kuitenkin se, että peruspalveluiden uskottiin yleisesti ottaen toimivan lasten edun mukaisesti. Lisäksi kaikki haastateltavat kertoivat arvostavansa suomalaista koulutusjärjestelmää, joka myös mahdollistaa opiskelun taustasta ja sosioekonomisesta statuksesta riippumatta.

Suomessa on turvallista. Siinä mielessä turvallista, että tällainen sosiaalinen tuki on mahdollinen ja minun ei tarvitse huolehtia että onko lapsella ruokaa, ja minulla on talo ja näin, ja sitten yhdenvertaiset mahdollisuudet opiskeluun. (Ludmila 1.)

Jos puhutaan suomalaisista viranomaisista tai koko järjestelmästä, joskus venäläiset ystäväni kysyvät että haluanko palata takaisin Venäjälle, en halua. Minua lämmittää ajatus siitä, että jos meille tapahtuu täällä jotakin kamalaa, mieheni sairastuu tai menetän työpaikan tiedän että emme joudu kadulle, emme jäädy sinne, emme jää ilman ruokaa. Tämä turvallisuuden tunne on tärkeä. Vaikka



en ole hakenut apua näistä organisaatioista tai järjestelmistä tiedän että ne ovat olemassa. (Alina 1.)

Hyvinvointivaltiota kuvattiin riskeiltä suojaavana instituutiona, ja arvostus sosiaaliturvaa kohtaan tuotiin ilmi erityisesti tehtäessä vertailuja Venäjällä oleviin palveluihin, jotka esitettiin riittämättöminä. Haastateltavien mukaan palveluita ei tarvitse jatkuvasti käyttää, vaan heille riittää tieto palveluiden olemassaolosta.

Lapset ovat minulle tärkein. Tärkeää on lisäksi tietää että en ole yksin, että minua autetaan lasten kanssa. Jos minulla on perheongelmia niin päiväkodissa auttavat varmasti, vaikka antavat jotain puhelinnumeroita tai jotain, ja ihmiset ovat hyviä. Sama juttu on koulussa, vaikka poika on erityisluokalla niin sielläkin auttavat varmasti. (...) Olen hyvin kiitollinen suomalaisille, tosi kiitollinen. Pyydän harvoin apua ja minulle riittää se tieto, että minulla on jotakin takana. Ajattelen nyt että jos tulee tosi vaikea tilanne, niin tiedän kenen puoleen kääntyä. (Valentina 1.)

Sosiaaliturvan olemassaolo esitettiin ihmisoikeuksien tunnustamisena siinä mielessä, että kaikilla Suomessa asuvilla on yhtäläiset oikeudet saada sosiaaliturvaetuuksia ja peruspalveluita riippumatta varallisuudesta tai henkilökohtaisista suhteista peruspalveluiden työntekijöihin. Haastateltavien puheessa esiintyi hyvin vahvana luottamus yhtäältä siihen, että tukea on mahdollista saada tarvittaessa, ja toisaalta luottamus menetelmälliseen oikeudenmukaisuuteen eli siihen että peruspalveluissa noudatetaan sääntöjä ja palveluiden käyttäjiä kohdellaan tasa-arvoisesti. Osa haastateltavista esitti peruspalveluiden käytön sekä sosiaaliturvaetuuksien vastaanottamisen väliaikaisena korostaen peruspalveluiden mahdollistavaa luonnetta siinä mielessä, että niiden kautta perheenjäsenet pystyivät hankkimaan sellaisia taitoja ja resursseja, joiden avulla pystyi osallistumaan yhteiskunnan toimintaan sekä hyvinvointivaltion ylläpitoon. Periaatteen tasolla kaikki haastateltavat kannattivat sosiaaliturvan ja hyvinvointivaltion olemassaoloa, koska se toi lapsiperheille turvallisuutta ja ennustettavuutta. Tulkitsen, että asumisperusteisella sosiaaliturvalla oli haastateltaville myös symbolista arvoa, sillä oikeus peruspalveluiden käyttöön ei ole sidoksissa valtion kansalaisuuteen vaan oleskelulupaun. Osa haastateltavista kertoikin peruspalveluiden olemassaolon olevan myös yhteiskunnallisen osallisuuden tunnustamisen väline. Haasteita ja kehittämisehdotuksia tuotiin esille käytännön kokemusten kautta, joita siirryn tarkastelemaan seuraavaksi.

Peruspalveluiden saavutettavuus: palvelutiedon puute ja palvelutarpeen todistamisen haasteet

Kaikki haastateltavat toivat esille peruspalveluiden vaikean saavutettavuuden, jolloin heidän oli haasteellista löytää ja lähestyä palveluita. Saavutettavuutta vaikeutti palveluinformaation puute, sillä muuton jälkeen haastateltavilla ei välttämättä ollut tietoa siitä, minkälaisiin palveluihin he ovat oikeutettuja, minkälaista tietoa pitäisi etsiä ja mistä palvelutieto tai itse palvelut ovat löydettävissä.

Se on tietysti kun on ihan erilaisesta kulttuurista, ihan erilaisesta elämästä, ihan erilaisesta yhteiskunnasta hyppää sitten ihan erilaiseen, jossa on omat säännöt ja kaikki. Vaikka sanotaan, et maassa maan tavalla, mut jos ei tunne maan tapoja, niin...se ei tuu kyllä kun kantapään kautta sitten noi palvelut ja etuudet. (Venera 2.)

Palvelutiedon puute vaikeutti vanhempien ja lasten suomen kielen opiskelua, vanhempien tutkintojen pätevoittämistä ja vanhempien työllistymistä sekä sitä kautta myös yhteiskunnallista osallistumista. Myös aiemmissa maahanmuuttajien palveluiden käyttöä koskevissa tutkimuksissa (esim. Turtiainen & Hiitola 2015, 93; Aarnitaival 2012, 5–6) on tullut esille, että selkeä palveluinformaation saaminen on yhteydessä yhteiskunnalliseen osallistumiseen. Nuorena muuttaneet vanhemmat kertoivat jääneensä tiedon puutteen vuoksi monien palveluiden kuten terveys- tai TE-toimiston palveluiden ulkopuolelle, vaikka myöhemmin heille on selvinnyt, että heillä olisi ollut niihin oikeus.

Perheet käyttävät useita peruspalveluita samanaikaisesti, ja monet kotoutumisen tukemiseen liittyvät toimet toteutetaan peruspalveluiden piirissä, joten palveluiden käyttöä kuvattiin tärkeänä elämänhallinnan osana erityisesti heti muuton jälkeen. Mikäli palveluiden käyttö koettiin haasteelliseksi, se vaikeutti koko perheen arkea ja asioiden hoitoa vähentäen vanhempien voimavaroja. Palveluinformaation saaminen kuvattiinkin tärkeimmäksi tueksi muuton jälkeen.

Emotionaalinen tuki on (palvelu)informaatiota (...). Tietysti erityisesti alkuaikoina on stressiä. Ihmiset muuttavat, tämä on vieras maa ja pelottaa, eikä ole mitään informaatiota, eikä ole ketään kenen kanssa puhua. (Stanislav 2.)

Alkuvaiheen lisäksi palveluinformaatiota toivottiin nivelvaiheissa, jolloin esimerkiksi lapset siirtyvät koulutusasteelta toiselle ja ympäristö sekä toimintatavat muuttuvat. Vanhemmille oli tärkeää, että nämä siirtymät olisivat mahdollisimman helppoja lapselle.

Tukea tarvitaan sellaisissa tilanteissa kun elämä muuttuu, nämä hetket. Esimerkiksi kun lapsen piti mennä päiväkotiin ja minun piti päättää mihin päiväkotiin hän menee, mitä papereita tarvitaan, sitten kun hän menee kouluun. Sellaisissa elämän taitekohdissa, olisi hyvä saada lisäinformaatiota ja tietää mistä lisäinformaatiota voisi hakea. (...). Omassa elämässäni on varmaankin niin, että saan enemmän apua nimenomaan ystäväiltäni. Minulla on suomalaisia ja venäläisiä ystäviä ja he auttavat minua. (Ludmila 2.)

Palveluiden vaikean saavutettavuuden ja käytettävyyden vuoksi monet perheet käyttivät valtaväestöön kuuluvia tai Suomessa pidempään asuneita ystäviä ja sukulaisia asioinnin epävirallisina tukihenkilöinä, jotka sekä välittivät palveluinformaatiota että auttoivat konkreettisesti asioiden hoidossa esimerkiksi soittamalla peruspalveluiden työntekijöille tai asioimalla työntekijän luona perheen kanssa. Palvelutukihenkilöiden käyttö edisti ajoittain yksittäisten perheiden asioiden etenemistä, mutta samalla se lisäsi perheen riippuvaisuutta ulkopuolisesta avusta ja sai peruspalvelujärjestelmän näyttämään epäoikeudenmukaiselta, koska kaikilla perheillä ei ollut saatavilla tällaista tukea.

Palveluinformaation saamisen lisäksi lasten palvelutarpeen todistaminen osoittautui monen perheen kohdalla haasteeksi, ja useat vanhemmat kertoivat joutuneensa ”taistelemaan” peruspalveluiden työntekijöiden kanssa saadakseen lapsilleen kuuluvia palveluita. Seuraavassa otteessa vuorotyössä oleva äiti kertoo vaikeuksistaan saada lapsellensa hoitopaikkaa.

Minä kirjoitan tämän kaiken ja selitän, mutta minulle sanotaan ei. Minä kysyn miksi ja minulle sanotaan, että teillä ei ole erikoistilanne. Minä sanon, että jos minulla ei ole erikoistilanne, niin kenellä sitten on? Minä aloitan puhumaan, mutta minulle vastataan, että meillä ei ole teille mitään tarjottavaa. Minä kysyn, että mihin minä sitten laitan hänet? Häntä ei voi jättää yksin. Silloin kysyn, että onko tämä rasismia? Sanotaanko minulle ei, koska olen venäläinen? Silloin minulla oli jo suomen kansalaisuus. Sanoin, että valtio on lain mukaan velvollinen auttamaan minua. Sitten auttoi se, että soitin kaikista korkeammalle esimiehelle ja puhuin hänen kanssaan. Tämä koko selvittely vei minulta puoli vuotta. (Tamara 1.)

Päivähoitopaikan saaminen osoittautui hyvin vaikeaksi useamman perheen kohdalla, ja perheiden vanhemmat olivat hyvin huolissaan lastensa suomen kielen kehityksestä tai omasta mahdollisuudestaan jatkaa työsäkäyntiä, sillä hoitopaikan saaminen oli saattanut kestää monia vuosia, paikka on saatu vasta valtaväestöön kuuluvan tukihenkilön avustuksella tai ottamalla yhteyttä päivähoidon esimiehiin. Palvelutarpeen todistamisen haasteet eivät koskeneet ainoastaan tarveharkintaisia palveluita, vaan myös universaaleja palveluita ja erityisesti päivähoitoa.

Palveluiden vaikea saavutettavuus kuvattiinkin institutionaaliseksi ulossulkemiseksi, jolla oli kielteisiä vaikutuksia koko perheeseen. Ulossulkeminen ja palvelutarpeen todistelu sekä ”taistelun” pakko palveluiden saamiseksi tulkittiin viestiksi siitä, että ei ole yhteisön jäsen, ja ulossulkemisen syyksi epäiltiin työntekijän rasistisia motiiveja (ks. myös Metteri 2004, 64). Tällaisissa tapauksissa haastateltavat toivat esille myös maahanmuuttajiin kohdistuvat ristiriitaiset vaatimukset esimerkiksi lasten ja vanhempien kielen oppimisen sekä vanhempien työllistymisen osalta: kielen oppimista ja työllistymistä vaaditaan, mutta peruspalvelut voivat omalla toiminnallaan vaikeuttaa edellä mainittuja. Myös Nordberg (2015) on tutkimuksessaan havainnut, että peruspalveluiden työntekijät eivät aina tarjoa maahanmuuttajille tietoa ja mahdollisuuksia esimerkiksi päivähoitoon, vaan äitien oletetaan hoitavan lapsia kotona, sillä heidän ei nähdä olevan samalla tavalla aktiivisia, työssä käyviä kansalaisia kuin valtaväestön naisten.

Haastateltavat esittävät useita käytännöllisiä kehittämisehdotuksia, joilla olisi mahdollista parantaa palveluiden saavutettavuutta. Heidän esittämiensä kehittämisehdotusten mukaan palveluinformaatiota voitaisiin välittää esimerkiksi eri kielellä käännettyjen esitteiden, erikielisten kirjastoilla järjestettävien luentojen ja tiedotustilaisuuksien, internet-portaalin sekä erikielisen peruspalveluita koskevaan neuvontaan keskittyneen puhelinlinjan avulla. Lisäksi useat haastateltavat toivoivat, että heillä olisi mahdollisuus osallistua venäjänkielisiin vertaistukiryhmiin, joissa käsiteltävinä teemoina olisivat peruspalveluiden käyttö, arki ja vanhemmuus, mikä auttaisi vanhempia toimimaan paremmin peruspalveluissa ja hakemaan perheelleen sopivia palveluita.



Peruspalveluiden käytettävyys: lapsilähtöisyys ja pirstaleisuus

Lähes kaikki haastateltavat kertoivat olevansa tyytyväisiä peruspalveluiden lapsilähtöisyyteen eli siihen, että lapsia lähestyttiin palveluissa heidän näkökulmastaan käsin ja heidän etuaan ajatellen, eikä esimerkiksi ainoastaan perheen osana. Lisäksi haastateltavat kertoivat arvostavansa peruspalveluissa, kuten päivähoidossa, neuvolassa ja hammaslääkärissä työskentelevien työntekijöiden tapoja kohdata lapsia rauhallisesti ja lapsia kuunnellen. Vanhemmille oli hyvin tärkeää, että vaikka heille itselleen suomalainen päivähoito ei ollut tuttua, lapset olivat hoitoon tyytyväisiä, jolloin vanhempien oli helppo luottaa henkilökuntaan.

Se on hyvä, että lastenopettaja Sanna teki jonkun suunnitelman. Että on joku päiväjärjestelmä, että mistä aloittaa ja mihin loppuu, että äiti tulee hakemaan. Ja lapsi sanoi: nyt hän on minun kanssa syömässä. Hän sanoi, että Sannan kanssa minä olen turvassa. (Sofia 1.)

Lapsilähtöisyys ei kuitenkaan ulottunut kaikkiin peruspalveluihin, vaan lähes kaikki haastateltavat kertoivat kokemuksiaan siitä, että terveyskeskuksesta on hyvin vaikeaa saada aikaa ja että lääkäreillä on kiire. Tämä vaikeuttaa diagnoosien tekoa, eikä paikan päällä pystytä ottamaan huomioon lasten tarpeita.

Venäläisessä järjestelmässä on parempaa se, että jos Suomessa pieni lapsi on kipeä, täytyy mennä yleiseen jonoon odottamaan ja se on raskasta, joskus on mahdollista istua jonossa 2–3 tuntia. Minun ystävän lapsella oli vesirokko ja he joutuivat yleiseen jonoon, jos minä menen tällaiseen jonoon, myös minun lapseni voi sairastua vesirokkoon. Tässä mielessä asioita ei ole mietitty loppuun asti. Venäjällä jos lapsella on kuumetta tai jotakin muuta, lääkäri tulee kotiin ja se on täysin ilmaista, ihan samaa mihin aikaan, heti tulee. Tässä mielessä on parempi sairastaa Venäjällä, kaikki tarkastetaan ja tullaan kotiin. (Ludmila 1.)

Palveluiden käyttöä vaikeutti myös niiden pirstaleisuus, jolla tarkoitettiin sekä eri palveluiden fyysistä sijaitsemista toisistaan erillään että eri palveluiden päätöksenteon hajanaisuutta ja koordinoimattomuutta. Käytännössä pirstaleisuus ilmeni siten, että haastateltavat joutuivat asioimaan eri viranomaisten luona ja selittämään asiansa eri työntekijöille, jotka vaihtuivat usein. Työntekijät eivät haastateltavien käsityksen perusteella

olleet yhteydessä keskenään tai välittäneet toisilleen tietoja. Lisäksi kun haastateltavat hakivat sosiaaliturvaetuuksia, päätöksenteon hajanaisuus aiheutti kohtuuttomia tilanteita sellaisissa elämäntilanteissa, joissa perheen toimeentulo riippui etuuksien myöntämisestä.

Sosiaalitoimisto, Kela ja työvoimatoimisto toimii kaikki erillään. Sosiaalitoimisto ei voi tehdä päätöstä koska ei ole Kelan paperia, ja Kelassa ei voi tehdä päätöstä tai tehdään negatiivinen päätös koska ne paperit on työvoimatoimistossa. Ja minusta tuntuu että kaikille on ihan sama, onko lapsellani nälkä, ja minusta tuntuu tosi pahalle jos lapseni sanoo että on nälkä. Itse kävelet edestakaisin, etkä saa öisin unta. (Josefina 1.)

Palveluiden käytettävyyden parantamiseksi haastateltavat ehdottivat joko peruspalveluiden yhdistämistä ja keskittämistä fyysisesti yhteen paikkaan tai maahanmuuttajille tarkoitettujen neuvontapisteiden lisäämistä. Neuvontapisteistä voitaisiin välittää palveluinformaatiota sekä ohjata perheitä muihin palveluihin. Lisäksi haastateltavat toivoivat, että jokaiselle perheelle voitaisiin nimetä työntekijä, joka tietäisi perheen kokonaistilanteen ja johon olisi mahdollista muodostaa pitkäaikainen ja luottamuksellinen suhde.

Erilaisten muuttosyyden huomiointi

Haastateltavat olivat muuttaneet opiskelun, työn, avioliiton tai paluumuuttotatuksen perusteella, ja heidän kertomuksistaan kävi ilmi, että muuttoperuste vaikuttaa vahvasti heidän suhteeseensa peruspalveluihin. Väliaikaisesti *opiskelun perusteella* muuttaneita ei automaattisesti liitetä sosiaaliturvan piiriin, vaan heillä tulee olla yksityinen sairausvakuutus, ja he jäävät myös muiden peruspalveluiden ulkopuolelle.⁸ Opiskelun perusteella peruskoulu- tai lukioikäisenä opiskelemaan muuttaneet haastateltavat kertoivat jääneensä kaiken julkisen tuen ulkopuolelle ja kokeneensa rasismia erityisesti koulussa tai koulun jälkeen koulukavereiden taholta.

8. Suomeen muuton yhteydessä Kela tekee päätöksen siitä, kuuluuko muuttaja Suomen sosiaaliturvan piiriin. Sosiaaliturvan saamiseen vaikuttavat muuton pysyvyys tai väliaikaisuus sekä kohde- tai lähtömaa. Kukaan haastatelluista opiskelun perusteella muuttaneista ei kuulunut Suomen sosiaaliturvan piiriin.



Se suhtautuminen oli hankalaa meihin. Et tietysti lapset on ilkeitä mut ei sitä siinä vaiheessa tajunnu ennen kun se kohdistu itteen. Sylettiin ja huoriteltiin ja ruuvattiin polkupyörän lukko auki että monta kertaa oon lentäny pusikkoon ja tollasta. (Venera 1.)

Osa nuorista ei ilmoittanut kokemuksistaan tapahtumahetkellä kenellekään, osa kertoi koulun henkilökunnalle, mutta kukaan ei kokenut saaneensa tukea rasismien kokemuksiinsa koululta tai muista peruspalveluista. Lisäksi yksinäisyys väritti vahvasti yksin muuttaneiden nuorten kokemuksia, sillä perhe ja ystävät olivat jääneet lähtömaahan, eikä kohdemaassa tutustuminen muihin nuoriin ollut helppoa yhteisen kielen puutteen ja valtaväestön ennakkoluulojen vuoksi. Haastateltavien kommenttien valossa nuoret jäivät useimmiten vaille tarvittavaa tukea.

Toinen haastattelemani perheiden yleinen muuttosyy oli koko perheen muutto yhden perheenjäsenen *työpaikan perusteella*. Tällaisessa tapauksessa työssä oleva perheenjäsen on saanut tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta ja oppinut suomen kieltä työn kautta, mutta muut perheenjäsenet, joita ovat aineistossani naiset ja lapset, ovat saattaneet jäädä kaikkien palveluiden ulkopuolelle, sillä heillä ei ole ollut tietoa omista oikeuksistaan ja peruspalveluista, eikä yhteyttä peruspalveluiden työntekijöihin (myös Turtiainen & Hiitola 2015, 85). Käytännössä tämä on tarkoittanut että työssä olevan muuttajan puoliset eivät ole pitkään aikaan pystyneet hakeutumaan kielikursseille eivätkä lapset ole saaneet päivähoitopaikkaa, mikä olisi mahdollistanut varhaisen suomen kielen opiskelun. Lisäksi työpaikan menetyksen jälkeen peruspalveluita on ollut vaikeaa saavuttaa, mikäli ei ole saanut palvelutietoa alkuvaiheen kotouttamispalveluiden kautta kuten muilla perusteilla muuttaneet.

Tulin irtisanotuksi ja työnantaja maksoi minulle puolen vuoden palkan, koska hän irtisanoi minut väärin perustein, minä en irtisanoutunut. Nyt sitten hain työttömyyskassasta työttömyyskorvausta ja tuli negatiivinen päätös sekä kolmen kuukauden karenssi. Juttelin lakimiehen kanssa ja lakimies sanoi, joo kyllä sinut irtisanottiin mutta sinä sait puolen vuoden palkan joten se on sama asia kuin että hyväksyit sen. Ja nyt minulla on päällimmäisenä huolena se, miten saamme maksettua lainat, mökkilainat ja puhelimet ja sähköt ja muut laskut. (Stanislav 1.)

Osassa perheistä toinen vanhemmista oli valtaväestöön kuuluva ja toinen Venäjällä syntynyt. Tällaisissa tapauksissa maahan muuttanut puoliso on muuttanut *perhesiteen perusteella* Suomeen ennen tai jälkeen

lasten syntymän. Avioliittomuuttoon kuuluva avioituminen valtaväestöön kuuluvan puolison kanssa voi toimia maahan muuttaneelle puolisolle voimavarana, sillä silloin on helpompi oppia kieltä ja suomalaisia käytäntöjä (Jääskeläinen 2003). Avioliittomuutto muodostui aineistossani naiskysymykseksi, sillä suurin osa monikulttuurisista avioliitoista oli suomalaisen tai venäläistaustaisen mutta Suomessa pitkään asuneen miehen ja venäläisen naisen solmimia. Kertomusten mukaan erityisesti alkuvaiheessa valtaväestöön kuuluva puoliso hoitaa viralliset asiat naisen puolesta tai on aina mukana asioimassa, jolloin työntekijät puhuvat miehelle, tulkkeja ei käytetä ja kaikki asiat hoidetaan miehen kautta. Yhtäältä haastateltavat ilmaisevat kiitollisuutta miehelleen, mutta toisaalta tuovat esille sen, että jos avioliitossa ilmenee ongelmia, naiset ja lapset saattavat joutua kohtuuttomiin ja hyvin haavoittuvaisiin tilanteisiin, koska naiset ovat aiemmin olleet riippuvaisia puolisostaan eivätkä ole tietoisia omista oikeuksistaan.

Kun muutimme Suomeen luotin häneen tietenkin, enkä osannut suomen kieltä, hän ei puhunut venäjän kieltä, hän ei puhunut englantia. Kun postissa tuli jotain papereita, minä en osannut suomea ja mies sanoi että allekirjoita tämä ja tämä ja tämä paperi. Tulos oli se, että allekirjoitin kaiken. Myöhemmin sain tietää että tuli äitiysrahaa, lapsilisää pienemmästä ja isommasta pojasta. Tämä kaikki selvisi kun jätin hänet. Minulle tuli pankkikortti postissa mutta sekin meni hänelle, koska minä en ymmärtänyt. Kun olin täällä, minulla ei ollut yhtään rahaa, hän ei vienyt minua työvoimatoimistoon, en tiennyt esimerkiksi, että voin mennä kurssille. En tiennyt mitään näitä asioita. (Valentina 1.)

Avun hakeminen kriisi- ja väkivaltatilanteissa on todettu vaikeaksi vaikka kuuluisi valtaväestöön, mutta kielitaidon puute, palveluiden ja omien oikeuksien tuntemattomuus sekä pelot oleskeluluvan ja lastensa menettämisestä, erityisesti sellaisissa tapauksissa, joissa lapsilla on eri kansalaisuus kuin äidillä, vaikeuttavat haastateltavien mukaan tuen hakemista (myös Kyllönen-Saarnio & Nurmi 2005; Ellonen & Korhonen 2007).

Osa haastateltavista oli saanut oleskeluluvan *paluumuuttostatuksen* perusteella, sillä heidän vanhemmillaan tai isovanhemmillaan oli suomalaiset sukujuuret. Haastateltavani olivat kaikki nuorta sukupolvea, joka ei itse ollut asunut Suomessa tai puhunut suomen kieltä ensimmäisenä tai toisena kielenään ennen muuttoa Suomeen.



Tuntui että meidät otetaan vastaan ja huolehditaan meistä hyvin. Kun me muutettiin, käytiin sitten sosiaalitoimistossa ja ne antoi asunnon ja aluksi rahaa ja neuvoi kai kurseja vanhemmille ja huolehti siitä, et mun piti ilmoittautua kouluun, et mä voin aloittaa. Me muutettiin keväällä, toukokuun lopussa. Et minusta ainakin tuntui et kaikki sujui hyvin, ja et tässä nyt pidetään niinku huolta meistä, et miten me päästään alkuun. (Evgenija 1.)

Vaikka paluumuuttostatuksen perusteella muuttaneet ovat olleet erityisasemassa palveluiden käytön suhteen, sillä heidät on muuton jälkeen liitetty Suomen sosiaaliturvaan ja yleensä annettu myös alkuvaiheen neuvontaa, he puhuivat silti samoista palveluiden käytön haasteista kuin muilla perusteilla muuttaneet. Lisäksi he ovat kohdanneet samanlaisia ilmiöitä kuin muilla perusteilla muuttaneet, kuten rasismia valtaväestön taholta.

Aineistosta käy ilmi, että paitsi yksilölliset tekijät ja elämäntilanteet, myös viralliset muuttoperusteet vaikuttavat perheiden arkeen Suomessa, sillä ne asettavat perheet erilaisiin asemiin suhteessa sosiaaliin oikeuksiin ja peruspalveluiden käyttöön ulossulkien tietyin perustein muuttaneita ihmisiä ulkopuolelle ja tuottaen pahoinvointia.

Kehittämishdotuksena haastateltavat esittävät sosiaalisia oikeuksia koskevien tiedotustilaisuuksien järjestämistä erityisesti maahan muuttaneille (naisille), sosiaalisista oikeuksista ja lainsäädännöstä puhumista kielikursseilla sekä eri perheenjäsenten kuulemista perheen asioidessa. Lisäksi eri asteen oppilaitosten palveluita voisi kehittää siten, että myös opiskelemaan muuttaneilla nuorilla olisi mahdollisuus saada niiden kautta neuvontaa ja tukea.

Peruspalveluiden kehittämiskohteet

Tässä artikkelissa olen tarkastellut venäläistaustaisten perheiden kertomuksia peruspalvelukokemuksistaan. Näissä kertomuksissa eri perheenjäsenten palveluiden käytöt kietoutuivat vahvasti yhteen. Vanhemmat toimivat usein lastensa asioiden hoitajina, ja yhden perheenjäsenen mahdollisuus käyttää palveluita, kuten lapsen päivähoitopaikan saaminen, vaikuttaa myös vanhempien mahdollisuuteen suomen kielen opiskeluun ja työllistymiseen sekä yleisesti muiden perheenjäsenten arkeen. Tuloksista käy ilmi, että *periaatetasolla* sosiaaliturvan olemassaolo ja hyvinvointivaltio

riskejä suojaavana instituutiona saavat haastateltavilta paljon arvostusta ja kannatusta. Tieto siitä, että sekä vanhemmat että lapset voivat saada tukea tarvittaessa tuo koko perheelle ja erityisesti perheen vanhemmille turvallisuuden, ennustettavuuden ja osallisuuden tunteita.

Käytännössä palveluiden *saavutettavuus* ja *käytettävyys* tuottavat kuitenkin perheille haasteita, mikä voi heijastua negatiivisesti koko perheen arkeen ja estää perheenjäsenten yhteiskuntaan osallistumista. Palveluinformaation vaikea saatavuus, palveluiden pirstaleisuus sekä palvelutarpeen todistamisen taakka universaaleissakin palveluissa vievät haastateltavilta paljon voimavaroja ja ulossulkevat suomalaisen yhteiskunnan ulkopuolelle, sillä perheenjäsenten suomen kielen kehitys, muu koulutus ja työllistyminen viivästyvät. Palveluissa toteutuva lapsilähtöisyys puolestaan tukee haastateltavien mukaan lasten hyvinvointia sekä vanhempien luottamusta palveluihin.

Useat tässä tutkimuksessa esitetyt palveluiden saavutettavuuden ja käytettävyuden haasteet, kuten palveluiden pirstaleisuus, palvelutiedon vaikea saatavuus (esim. Laitinen & Kemppainen 2010, 149–150; Metteri 2012) ja läheisten toimiminen palvelutukihenkilöinä (Zechner 2007, 158), koskevat myös valtaväestöä eivätkä ole maahanmuuttoerityisiä. Maahanmuuttajataustaisten perheiden kohdalla kielitaidon sekä palvelutiedon puute voivat kuitenkin syventää palveluiden käytön haasteita. Haastateltujen perheiden elämäntilanteet olivat toisistaan eroavia, ja haastateltavat olivat heterogeeninen joukko yksilöllisten tekijöiden lisäksi muun muassa Suomessa asutun ajan suhteen, mikä voidaan tulkita merkkinä siitä, että saavutettavuuden ja käytettävyuden haasteet ovat palveluiden rakenteellinen ongelma. Tulkintaa tukee se, että myös aiemmissa tutkimuksissa on saatu samansuuntaisia tutkimustuloksia (esim. Turtiainen & Hiitola 2015; Väänänen ym. 2009). Olen tarkastellut useampia peruspalveluita samanaikaisesti, mikä on yhtäältä saattanut jättää tietyt palvelukohtaiset erot näkymättömiin, mutta toisaalta tuonut selkeästi näkyville sen, että useita palveluita koskevat samat edellä mainitut yleiset haasteet. Lisäksi erilaisten maahanmuuttoperusteiden tuomia erityiskysymyksiä ei tunneta peruspalveluissa riittävässä määrin, eikä perheiden yksilöllistä tai kokonaistilannetta ja eri perheenjäsenten näkökulmia oteta huomioon, mikä rajaa osan palveluita tarvitsevista ihmisistä palveluiden ja pahimmassa tapauksessa myös suomalaisen yhteiskunnan ulkopuolelle. Tutkimuksen valossa haastateltavien arjen

kansalaisuus eli suomalaiseen yhteiskuntaan osallistuminen ja kuuluminen on isolta osalta sidoksissa peruspalveluiden toimivuuteen, joten siihen olisi kiinnitettävä erityistä huomiota.

Peruspalveluiden saavutettavuutta voitaisiin haastateltavien mukaan parantaa välittämällä ymmärrettävää palveluinformaatiota eri kanavien, kuten erikielisen puhelinneuvonnan, esitteiden, internet-portaalin, luento- ja vertaistukiryhmien avulla. Osaa näistä kehittämissuunnitelmista, kuten jotakin tiettyä palvelua koskevaa venäjänkielistä puhelinneuvontaa, on jo toteutettu eri paikkakunnilla yleensä projektiluonteisen rahoituksen turvin, mutta käytäntöjä ei ole levitetty valtakunnallisesti. Lisäksi venäjänkielistä informaatiota löytyy tällä hetkellä internetistä, mutta hyvin pirstaleisesti, jolloin sitä on vaikeaa löytää.

Palveluiden käytettävyyden helpottamiseksi haastateltavat ehdottavat peruspalveluiden keskittämistä lähelle toisiaan tai lisäämällä maahanmuuttajille tarkoitettuja neuvontapisteitä sekä nimeämällä jokaiselle palveluiden käyttäjälle tai perheelle oma työntekijä, joka tietäisi perheen kokonaistilanteen ja johon olisi helpompaa muodostaa luottamuksellinen suhde. Eri muuttosyiden huomiointia voitaisiin parantaa paitsi tiedottamalla palveluiden käyttäjiä omista oikeuksistaan, myös kuulemalla eri perheenjäseniä. Lisäksi olisi tärkeää varmistaa, etteivät Suomeen opiskelemaan muuttaneet nuoret jäisi täysin vaille tukea, vaan heidän olisi mahdollista saada jonkinlaista neuvontaa ja tukea niissä oppilaitoksissa, joissa he opiskelevat. Kaikki kehittämissuunnitelmat koskevat jo olemassa olevien palveluiden kehittämistä perheiden moninaisia tarpeita vastaaviksi, ei erillisten maahanmuuttopalveluiden kehittämistä, sillä maahanmuuttajataustaiset perheet käyttävät useita peruspalveluita samanaikaisesti aivan kuten valtaväestökin.

Lähteet

- Aarnitaival, Saraleena (2012) *Maahanmuuttajanaiset työelämä tietoa etsimässä. Tutkimus kotoutumisen tietokäytännöistä*. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Anis, Merja (2008) *Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnot*. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 47. Helsinki: Väestöliitto.

- Eastmond, Marita (2012) *Egalitarian Ambitions, Constructions of Difference: The Paradoxes of Refugee Integration in Sweden*. Teoksessa Karen Fog Olwig & Birgitte Romme Larsen & Mikkel Rytter (toim.) *Migration, Family and the Welfare State. Integrating Migrants and Refugees in Scandinavia*. UK: Routledge.
- Ellonen, Noora & Korhonen, Kaija (2007) Maahanmuuttajanaiset väkivallan kohteena. Teoksessa Tuomas Martikainen & Marja Tiilikainen (toim.) *Maahanmuuttajanaiset: Kotoutuminen, perhe ja työ*. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 46/2007. Helsinki: Väestöliitto, 163–189.
- Hammar-Suutari, Sari (2009) *Asiakkaana erilaisuus. Kulttuurien välisen viranomaistoiminnan etnografia*. Joensuu: Karjalan tutkimuslaitoksen julkaisuja. N:o 147.
- Heino, Eveliina & Kärmeniemi, Nadezda (2014) Kulttuuritulkki lastensuojelun työntekijöiden ja venäläistaustaisten perheiden tukena. Teoksessa Eveliina Heino & Minna Veistilä & Päivi Hännikäinen & Teemu Vauhkonen & Nadezda Kärmeniemi (toim.) *Vastavuoroiset ja voimaantumista tukevat käytännöt perhetyön kehittämässä*. Kotka: Helsingin yliopiston koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia, 53–70.
- Hirstiö-Snellman, Paula & Mäkelä, Marjukka (1998) *Maahanmuuttajat sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkaina*. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä, 12, Helsinki, Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Hämeenaho, Pilvi (2014) *Hyvinvoinnin verkostot maaseudulla asuvien äitien arjessa. Etnologinen tutkimus palvelujen käytöstä ja hyvän arjen rakentumisesta*. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Ikäläinen, Sinikka & Martiskainen, Taina & Törrönen, Maritta (2003) *Mangopuun juurelta kuusen katveeseen. Asiakkaana maahanmuuttajaperhe*. Vantaa: Lastensuojelun keskusliitto.
- Julkunen, Raija & Niemi, Riikka & Virkki, Tuija (2004) Vakuutus, luottamus ja vääryys. Teoksessa Katri Hellsten & Tuula Helne (toim.) *Vakuuttava sosiaalivakuutus?* Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 242–268.
- Julkunen, Raija & Niemi, Riikka (2002) Mihin luotamme, kun luotamme hyvinvointivaltioon? Teoksessa Ruuskanen, Petri (toim.) *Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi. Näkökulmia sosiaali- ja terveysaloille*. Jyväskylä: PS-kustannus, 161–180.
- Jäppinen, Maija & Hurtig, Johanna & Törrönen, Maritta (2007) *Arjen polkuja ja kohtaamisia. Venäläistaustaiset maahanmuuttajat ja palvelujärjestelmä Kaakkois-Suomessa. Empathos-ehkäisevää työtä lasten ja perheiden kanssa Suomen ja Venäjän raja-alueella*. Kotka: Helsingin yliopisto, Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia.
- Jääskeläinen, Anni (2003) Inter marriage and Segmented Integration into Finnish Society: Immigrant Women from the Former Soviet Union. *Yearbook of Population Research in Finland 2003*, 33–54.
- Kyllönen-Saarnio, Eija & Nurmi, Reet (2005) *Maahanmuuttajanaiset ja väkivalta: Opas sosiaali- ja terveysalan auttamistyöhön*. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2005:15. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Laitinen, Merja & Kempainen, Tarja (2010) Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 138–180.



- Lehdonvirta, Jaana & Peltola, Ulla (2005) Maahanmuuttajien kuntoutuksluotsauksen palvelumalli. Teoksessa Kristiina Härkäpää & Ulla Peltola (toim.) *Maahanmuuttajien työllistymisen tukeminen ja kuntoutuksluotsaus*. Kuntoutussäätiön työselosteita 29, Kuntoutussäätiö, Helsinki, 81–95.
- Maahanmuuton tulevaisuus 2020 -strategia (2013) Valtioneuvoston periaatepäätös. Helsinki. http://www.intermin.fi/download/44618_Maahanmuuton_tulevaisuus_2020_.pdf (Viitattu 1.7.2014.)
- Malkki, Liisa (1995) *Purity and Exile: Violence, Memory, and National Cosmology among Hutu Refugees in Tanzania*. Chicago ja Lontoo: Chicago University Press.
- Metteri, Anna (2012) *Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö*. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Metteri, Anna (2004) *Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset*. Helsinki: Edita.
- Nordberg, Camilla (2015) Invisibilised Visions. Migrant Mothers and the Reordering of Citizenship in a Nordic Welfare State Context. *Nordic Journal of Migration Research* 5 (2), 67–74.
- Nordberg, Camilla & Wrede, Sirpa (2015) Street-Level Engagements: Migrated Families Encountering the Local Welfare State. *Nordic Journal of Migration Research* 5 (2), 54–57.
- Siim, Pihla (2007) Äidit ja heidän lapsensa. Perhesuhteista neuvottelua ylirajaisissa perheissä. Teoksessa Tuomas Martikainen & Marja Tiilikainen (toim.) *Maahanmuuttajanaiset. Kotoutuminen, perhe ja työ*. Väestötutkimuslaitoksen julkaisuja D 46. Helsinki: Väestöliitto, 218–244.
- Suárez-Orozco, Carola & Suárez-Orozco, Marcelo M. (2001) *Children of Immigration*. Cambridge: Harvard University Press.
- Säävälä, Minna (2013) Maahanmuutto perheilmionä. Teoksessa Tuomas Martikainen & Pasi Saukkonen & Minna Säävälä (toim.) *Muuttajat. Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta*. Helsinki: Gaudeamus, 101–122.
- Tilastokeskus (2016) Tietokannat. Väestö äidinkielen mukaan. <http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/> (Viitattu 24.4.2016.)
- Turtiainen, Kati (2009) Kertomuksia uuden kynnyksellä – Luottamuksen rakentuminen kiintiöpakolaisten ja viranomaisten välillä. *Janus* 17 (4), 329–345.
- Turtiainen, Kati & Hiitola, Johanna (2015) *Varhaisen tuen palvelut maahanmuuttajataustaisille perheille. Ammattilaisten ja vanhempien kokemuksia*. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.
- Valtion kotouttamisohjelma. Hallituksen painopisteet vuosille 2012–2015. https://www.tem.fi/files/33350/Valtion_kotouttamisohjelma_vuosille_2012-2015_1.6.2012_2.pdf (Viitattu 1.7.2014.)
- Vuori, Jaana (2012) Arjen kansalaisuus, sukupuoli ja kotouttamistyö. teoksessa Suvu Keskinen & Jaana Vuori & Anu Hirsiaho (toim.) *Monikulttuurisuuden sukupuoli. Kansalaisuus ja erot hyvinvointiyhteiskunnassa*. Tampere: Tampere University Press, 235–262.

- Väänänen, Ari & Toivanen, Minna & Aalto, Anna-Mari & Bergbom, Barbara & Härkäpää, Kristiina & Jaakkola, Magdalena & Koponen, Päiviikki & Koskinen, Seppo & Kuusio, Hannamaria & Lindström, Kari & Malin, Maili & Markkula, Heli & Mertaniemi, Ritva & Peltola, Ulla & Seppälä, Ullamajja & Tiitinen, Eveliina & Vartia-Väänänen, Maarit & Vuorenmaa, Maritta & Vuorento, Mirikka & Wahlbeck, Kristian (2009) *Maahanmuuttajien integroituminen suomalaiseen yhteiskuntaan elämän eri osa-alueilla, esiselvitysraportti*. Julkaisuja 10. Helsinki: Sektoritutkimuksen neuvottelukunta.
- Zechner, Minna (2007) Puolisoitaan hoivaavien luottamus vanhuspalveluihin. Teoksessa Marjaana Seppänen & Antti Karisto & Teppo Kröger (toim.) *Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä*. Jyväskylä: PS-kustannus, 139–166.

ASIAKKUUDEN MARGINAALIT



Januskasvoinen portinvartija: ohjaus tukena ja kontrollina julkisissa palveluissa

Sanna Mäkinen & Terhi Halonen

Nuoret nähdään usein epätydellisinä ja keskeneräisinä heijasteina aikuisuuden täydellisestä kuvasta. Nuoruuden tehtävänä pidetäänkin valmistautumista aikuisuuteen. Julkisessa keskustelussa nuoruus näyttäytyy usein elämänvaiheena, johon täytyy kohdentaa ohjausta ja valvontaa. Nuoruus on tiukasti valvottu elämänkulun vaihe, johon ohjauksen kautta pyritään vaikuttamaan. Ohjauksella tavoitellaan itseohjautuvaa, koulunsa loppuun suorittanutta, työelämään siirtynyttä nuorta aikuista, joka kykenee elättämään itsensä sekä myöhemmin myös läheisensä. Kun nuori täyttää edellä mainitut kriteerit, on hän saavuttanut riippumattoman ja omista asioistaan päättämään kykenevän aikuisen aseman. (Aapola & Ketokivi 2005, 10–25; Skelton 2002, 100–104; Raitanen 2001, 203.)

Aina nuoren elämä ei kuitenkaan noudata yhteiskunnallisia odotuksia, ja poikkeama voi saada aikaan ajautumisen yhteiskunnan marginaaliin. Tällöin myös nuoruutta kehystävät institutionaaliset rakenteet voivat muuttua hankaaviksi ja vaativiksi luokitus- ja leimaamisjärjestelmiksi. Yhteiskunnan tuki- ja palveluverkostoissa nuoria asemoidaan tuen tarpeen ja kontrollin suhteen erilaisille ”liukuhihnoille”: omillaan pärjääviin, palveluverkoston tuen avulla selviäviin ja ulos ajautuviin (Rosenbaum 1986). Samasta jaottelusta on kyse myös silloin kun yhteiskunnallisessa keskustelussa puhutaan nuoruuden polarisaatiosta eli nuorten jakautumisesta ”voittajiin” ja ”häviäjiin”. Se, kumpaan leiriin nuori kuuluu, on suoraan suhteessa yhteiskunnassa avautuviin tarjouiin kuten koulutus- ja työpaikkoihin, asunnon hakemiseen, saamiseen ja ylläpitämiseen, terveydenhoitoon ja harrastuksiin (Rosenbaum 1986).

Artikkelissamme tarkastelemme yhteiskunnan marginaaliin asemoitujen – asunnottomien sekä koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevien – 17–29-vuotiaiden nuorten liikkumista ja hankaumia palveluverkostoissa nuorten erilaisten ohjauskokemusten valossa. Ohjauksella tarkoitamme nuorten kanssa tehtävää ammatillista työtä, jota toteuttavat

julkisen palvelujärjestelmän eri sektoreiden toimijat. Ohjaustoimijoiden merkitys ja vastuu korostuvat erityisesti silloin, kun nuoren paikka suhteessa yhteiskunnan rakenteisiin muuttuu: terveydentilan muuttuessa, taloudellisen toimeentulon muutoksissa, nuoren siirtyessä kouluasteelta toiselle, koulutuksen ja työelämän risteyskohdissa sekä näiden ulkopuolelle ajautumisessa (Wyn 2015).

Ohjauksen ammatillisena tavoitteena on antaa nuorille tilaa miettiä vaihtoehtoja ja tulevaisuuttaan. Samalla ohjaustoimijat kantavat institutionaalista vastuuta: heidän tehtävänä on tukea nuoria tavoittelemaan yhteiskunnallisesti hyvinä ja oikeina pidettyjä asioita, kuten koulutusta ja työtä. (Thomsen 2007.) Nuoren näkökulmasta ohjaus on usein monien odotusten, vaatimusten ja toiveiden täyttämä kohtaamisen tila, jossa tapahtuu sekä nuoren valtautumista että yksipuolista institutionaalista vallankäyttöä. Ohjauksen valta- ja kontrolliulottuvuus tulee esille instituutioiden sisällä toimivien ammattilaisten työn kautta, sillä sitä määrittävät aina valtiovallan lainsäädäntö, ohjeistus ja normit. Myös ammattisanastot sekä institutionaaliset ja yhteiskunnalliset puhetavat ovat aina jossain määrin rakentamassa – ja haastamassa – nuorten ja ammattilaisten välisiä kohtaamisia ja dialogeja (Raitakari 2006).

Palveluverkoston ammattilaisten sekä työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten kohtaamisia on tutkittu paljon (esim. Määttä & Asikainen & Saastamoinen 2016; Juvonen 2015; Aaltonen & Berg & Ikäheimo 2015; Souto 2014; Gretschel ym. 2014; Lähteenmaa 2010). Näiden tutkimusten tuloksissa on korostunut nuorten kuulemisen ja kohdatuksi tulemisen haasteellisuus. Vaikka lasten ja nuorten osallisuutta korostavat viranomaiskäytännöt pyrkivät osoittamaan nuorille erilaisia kuulluksi tulemisen paikkoja, ovat ne usein ammattilaisten osoittamia ja määrittämiä (Kouvonen 2011), jolloin nuoren tehtäväksi jää lähinnä niihin tarttuminen (Raitakari 2006). Näissä kehyksissä tapahtuvissa kohtaamisissa tehdään päätöksiä ja valintoja, joilla saattaa olla vaikutuksia nuoren elämään konkreettisella tavalla. Ne näkyvät nuoren arjessa esimerkiksi tuen saamisina tai eväämisinä ja kulkevat nuoren mukana erilaisina rekisterimerkintöinä. (Thompson ym. 2014; Dubois 2010.)

Artikkelimme perustuu kahteen erilliseen etnografiseen väitöskirjaaineistoon, yhteensä 25 nuoren haastattelu- ja havainnointiaineistoihin. Artikkelin alussa avaamme ohjauksen käsitteen monimerkityksellisyyttä, joka konkretisoituu nuorten ja ammattilaisten välisissä kohtaamisissa.

Artikkelissa tarkastelemme nuorten ohjauskokemuksia eri ammattilaisten kanssa. Olemme analysoineet narratiivisesti nuorten omakohtaisia kertomuksia näistä kohtaamisista muodostamalla kaksi tyyppitarinaa, “Marin” ja “Villen” kertomukset. Nuorten kertomuksista piirtyvät esiin ohjauksen kahdet kasvot: ohjaus voimaannuttavana tai nuorta leimaavana kohtaamisena.

Monitasoinen ohjaus

Ohjaus on sateenvarjokäsite: sen alle mahtuu niin julkista ja yksityiselämää ohjaava lainsäädäntö kuin viranomaistahojen antama neuvonta ja tiedotus. Ohjauksella tarkoitetaan myös ohjattavan ja ohjaajan välillä käytävää syvällistä ohjauskeskustelua. Oli ohjaus sitten neuvontaa, tiedotusta tai keskustelua, on se aina osa institutionaalista toimintaa ja kietoutunut siten myös julkisen politiikan toteuttamiseen. (Sultana 2014; Onnismaa 2003; Stenvall ym. 2008; Watts 1996.)

Yhteiskuntapoliittisena terminä ohjaus liittyy valtiovallan harjoittamaan poliittis-taloudelliseen ja lainsäädännölliseen hallintaan. Julkishallinnollisia laitoksia ohjaavat säädökset ja normit konkretisoituvat nuorelle laitoksia edustavien ammattilaisten kohtaamisissa. Nuorten parissa toimivia ammattilaisia voidaan lähestyä Michael Lipskyn (1980) määritelmän mukaisesti katutason byrokraatteina. He ovat julkisorganisaatioissa toimivia henkilöitä, jotka asemansa kautta voivat käyttää valtaa suhteessa päätöksistä riippuvaisiin ihmisiin. Sosiaali- ja terveystyö- ja elinkeinopalveluiden ammattilaisilla on esimerkiksi eri asteisesti liikkumavaraa arvioida tuen saamisen edellytyksiä ja tulkita normistoja. Julkiseen sektoriin, lainsäädäntöön ja viranomaispäätöksiin kytköksissä olevien perinteisten byrokraattien lisäksi käsite sisältää muitakin asiantuntija-ammattilaisia, jotka oman professionsa kautta voivat paitsi auttaa, myös toimia työssään oman harkintansa, organisaationsa tai valtiollisten intressien mukaisesti (Kallio & Saarinen 2013, 194; Freidson 2001). Dubois’n (2010, 17) mukaan ammattilaisilla on mahdollisuus myös käyttää valta-asemaansa hyväkseen ja esittää asiakkaille moralisoivia kysymyksiä ja määräyksiä, jotka heijastavat enemmän heidän omia arvojaan kuin hallinnollisia määräyksiä (mt. 13–14).



Nuorella katutason byrokraattiverkostoon voi kuulua esimerkiksi opettajia, kuraattoreita, opinto-ohjaajia, terveydenhuollon ammattilaisia, nuorisotyöntekijöitä, työvoimahallinnon ja sosiaalitoimen asiantuntijoita ja poliisiviranomaisia. Katutason byrokraattien tekemillä päätöksillä voi olla suoria materiaalisia ja sosiaalisia seurauksia nuoren elämään, ja asemansa kautta he voivat ohjata nuorta käyttäytymään ja toimimaan julkisen vallan – tai arvojensa ja odotustensa – edellyttämällä tavalla (Lipsky 1980, 4–7, 67). Lipskyn mukaan (mt., 60–61) katutason byrokraattien valta tulee esiin neljällä tavalla: etuuksien ja rangaistusten jakamisessa, kohtaamisen puitteiden (tavat, säännöllisyys, rutiinit jne.) määräysvallassa, asiakkaalta toivottujen käyttäytymistapojen vaatimuksissa sekä vuorovaikutuksen myötä tapahtuvissa yksilön minäkuvan ja -käsitteksen muutoksissa (ks. myös Halonen 2016).

Termillä ohjaus tarkoitetaan myös dialogista työmenetelmää, joka sisältää neuvontaa ja tiedottamista, mutta joka eroaa opettamisesta ja terapiasta. Monissa organisaatioissa ja instituutioissa tehdään ohjaus- ja neuvontatyötä riippumatta siitä, esiintyvätkö ohjaus ja neuvonta työntekijöiden ammattinimikkeissä. Ohjauksellisia menetelmiä löytyy erilaisten organisaatioiden, kuten koulujen, oppilaitosten, työvoimahallinnon, sosiaalitoimen, terveydenhuollon ja nuorisotyön käytänteistä. Näillä kentillä toimivien ammattilaisten päämäärissä ja tavoitteissa korostuvat yksilön valtaistaminen ja toimintakyvyn lisääntyminen. Ohjaustyö on ohjaajan ja ohjattavan välistä yhteistoimintaa. Keskiössä on ohjattavan ja hänen ympäristönsä välisen vuorovaikutuksen parantaminen, jonka ajatellaan edistävän ohjattavan kokonaisvaltaista hyvinvointia. (Onnismaa 2007, 19–21; 2003, 7–9.)

Ohjauksen pyrkimyksenä on kuitenkin palvella sekä yhteiskunnallisia että yksilöllisiä intressejä. Nuorten ohjaus on sidottu usein osaksi instituutioiden toimintaa, kuten koulujen ja oppilaitosten opetussuunnitelmia sekä nuoria velvoittavaa työvoimapolitiikkaa. Ohjaus ei ole kohtaamisen tilana koskaan täysin vapaa ohjausammattilaisten taustaorganisaatioiden päämääristä. Poliittisten ja institutionaalisten normipuheiden ei kuitenkaan tarvitse kääntyä ohjaustilanteessa nuoren ajatusmalleja muokkaaviksi normeiksi, vaan ne voidaan ottaa myös yhteisen tarkastelun, tulkinnan ja neuvottelun kohteeksi. (Thomsen 2007.)

Tutkimusaineisto ja -menetelmä

Artikkelin aineistossa on yhdistetty kirjoittajien erillisiä etnografisia väitöskirja-aineistoja. Molemmat tutkimusaineistot on kerätty Itä-Suomessa. Terhi Halosen aineiston informantit (n=7) ovat asunnottomia alle 29-vuotiaita itäsuomalaisia nuoria ja Sanna Mäkisen aineiston haastateltavat (n=18) ovat 15–24-vuotiaita Nuorten tuki -hankkeen Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston asiakkaita. Nuorten tuki -hanke on toimintakautenaan vuosina 2010–2014 tarjonnut matalan kynnyksen ohjauspalveluita ja ammatilliseen opintoihin valmistavaa koulutusta ja tavoittanut hieman yli tuhat koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevaa itäsuomalaista nuorta¹ (ks. Unelmoi, uskalla, onnistu! 2014).

Tässä artikkelissa aineistoista on käytetty nuorten elämäntarinallisia haastatteluaineistoja, jotka on tuotettu teemahaastatteluina.² Muu etnografisen tutkimusprosessin aikana kertynyt haastattelu- ja kenttämuistiinpanoaineisto toimii täydentävänä aineistona. Molemmat kirjoittajat ovat käsitelleet teemahaastatteluissa nuorten arkea ja asumista, sosiaalista tukiverkosta, vapaa-aikaa, kokemuksia julkisista palveluista, koulu- ja työelämäkokemuksia, koulutusvalintatilanteita ja elämän käännekohtia. Mäkisen Nuorten tuki -hankkeen asiakkaina olleiden kahdeksantoista nuoren (7 miestä, 11 naista) haastattelut on toteutettu vuosina 2014–2016. Halonen on haastatellut seitsemää asunnottomaa nuorta, joista kolmen elämää on seurattu kahden vuoden ajan vuosina 2013–2015. Halosen tutkimuksen avaininformantti on nuori, jonka arkeen tutkija on saanut osallistua loppuvuodesta 2012 lähtien, ja viimeisin haastattelu on tehty toukokuussa 2016. Haastattelut on toteutettu hyvin erilaisissa paikoissa kuten kahviloissa, puistoissa, autoajelulla, kirjastossa, Ohjaamon tiloissa tai vankilassa. Kestoltaan lyhyimmät haastattelut ovat olleet 20 minuuttia ja pisimmät koko päivän mittaisia.

Ennen tutkimuksiin osallistumista nuorille on kerrottu tutkimuksen tarkoituksesta, tavoitteista, tutkimusaineiston käytöstä sekä tavoista, joilla heidän tunnistamattomuutensa turvataan tutkimuksen aikana ja sen

1. Souto (2014) ja Määttä (Määttä ym. 2016) käsittelevät tutkimuksissaan samaa projektia.

2. Nuorten teemahaastattelut ja havaintomuistiinpanot ovat vain osa väitöskirja-aineistojen kokonaisuuksista.



jälkeen. Tutkimuksiin osallistuvien nuorten yksityisyyden suojaamiseksi nuorten nimet ja haastattelussa esiintyvät, tunnistettavat paikkojen, organisaatioiden sekä henkilöiden nimet on muutettu. Nuoret ovat halutessaan saaneet tutustua tutkimuksen aikana kerättyyn aineistoon, kuten haastatteluiden litteraatioihin tai kenttämuistiinpanoihin. Heille on myös annettu mahdollisuus perua osallistumisensa ja kieltää itseään koskevan aineiston käyttö. Muutama nuori kieltäytyikin haastattelusta tai ei ilmaantunut paikalle sovittuna aikana. Ymmärrämme, että haastattelutilanteissa sekä erityisesti aineiston tulkinnassa meillä tutkijoina on valtaa suhteessa haastateltaviin ja että aineistosta esiin piirtyvä kuva on aina rajallinen ja tutkijoiden omien kokemusten sävyttämä. (Ks. esim. Kuula 2006.)

Lähestymme nuorten kokemuksia heidän oman kerrontansa kautta, narratiivisen tutkimuksen periaatteita noudattaen. Narratiivisuus tutkimuksessa tarkoittaa lähestymistapaa, jossa kertomus ymmärretään tiedon välittäjänä ja rakentajana (Heikkinen 2007, 142). Donald Polkinghorne (1988, 13, 14, 122) mukaan juuri kertomusten kautta ihmiset tulkitsevat ja merkityksellistävät kokemuksiaan. Täten näemme, että nuorten elämäntarinoista välittyy tärkeää tietoa siitä, miten nuoret kokevat erilaiset viranomaiskohtaamiset ja ohjaustilanteet (McAdams ym. 2001; Polkinghorne 1988). Narratiivinen tutkimus on muovautunut myös lähestymistavaksi, jolla tuoda esiin valtavirran ja ”normaalin” ulkopuolelle poissuljettuja kokemuksia. Sen voidaan ymmärtää raivaavan ”ääntä” sellaisille kertomuksille, merkityksille, kokemuksille ja tiedoille, joille ei ole aiemmin ollut paikkaa vallalla olevien tieteellisten ja poliittisten totuuksien joukossa. (Lyons 2007; Pinnegar & Daynes 2007.) Hannu L. T. Heikkisen (2007, 142, 144) mukaan narratiivisuudella voidaan viitata tutkimusaineiston luonteeseen, analyysitapaan, tiedon tuottamisen keinoihin sekä ammatilliseen lähestymistapaan. Narratiivisuus soveltuu tutkimukseemme hyvin aineistojen elämäntarinnallisen luonteen vuoksi, ja käsite on myös ohjannut metodisia valintojamme sekä tapaamme tuottaa uutta tietoa.

Laajoista haastatteluaineistoistamme olemme tämän artikkelin tutkimustehtävän mukaisesti keskittyneet narratiivisessa analyysissamme nuorten kokemuksiin eri ammattilaisten kohtaamisista. Polkinghorne (1995, 6–8) jaottelee kertomusten analyysin kahteen kategoriaan, narratiivien analyysiin (*analysis of narratives*) ja narratiiviseen analyysiin

(*narrative analysis*). Narratiivien analyysissä kertomuksia pyritään luokittelemaan erilaisten tapaustyyppien, metaforien tai kategorioiden avulla. Narratiivisessa analyysissä aineiston kertomusten perusteelta rakennetaan uusi kertomus, joka pyrkii tuomaan esiin aineiston ja analyysia ohjaavan tutkimuskysymyksen kannalta keskeisiä teemoja.

Ylläolevan Polkinghornen jaottelun mukaisesti analyysimme on narratiivista analyysia, ja olemme koostaneet yksittäisten nuorten tarinoita kaksi erilaista tyyppitarinaa. Tämän jäsennyksen taustalla on ollut pyrkimys muodostaa nuorten ja ammattilaisten ohjauskohtaamisista selvärajaisia, erilaisia näkökulmia weberiläisen ideaalittyyppiajatuksen mukaisesti (ks. Saaristo & Jokinen 2010). Päädyimme muodostamaan aineistoistamme lopulta kaksi erillistä tyyppitarinaa, sillä viranomaiskohtaamisissa syntyneet kokemukset jakautuivat varsin selkeästi kahtia. Tyyppitarinoista toinen muotoutui myönteisten kokemusten ja tuen tarinaksi ja toinen vastaavasti negatiivisten kohtaamisten ja kontrollin tarinaksi. Tähdennämme, että nuorten ja viranomaisten ohjauskohtaamisissa on varmasti aina läsnä elementtejä molemmista tyyppitarinoista, samalla tavalla kuin ideaalittyyppit ovat todellisuudessa sekoittuneet (ks. Saaristo & Jokinen 2010). Analyysissamme kuitenkin terävöitämme nuorten kokemusten sävyt kahteen tyyppitarinaan nuorten omien sanojen ja kerronnan kautta.

Mari ja Ville – kaksi tarinaa kohtaamisista ammattilaisten kanssa

Esittelemme aluksi kaksi tyyppitarinaa, minkä jälkeen peilaamme tarinoita keskenään. Tyyppitarinat eivät ole yksittäisten haastateltavien tarinoita, vaan ne on rakennettu useamman nuoren kertomusten pohjalta. Haastateltavien lainaukset on kirjoitettu tarinoihin kursivilla.

Marin tarina – yhdessä sumplimista ja mukana kulkemista

Alakoulussa todetun oppimisvaikeuden ja uupumuksen vuoksi Marin arjessa on jo varhaisesta vaiheesta lähtien ollut läsnä eri ammattilaisia. *Miehän koko ala- ja yläasteella kävin psykologilla, nuoren psykologilla ja sitte ku olin yläasteella nii kävin sillonkii ja sit kävin tietysti kuraattorilla*



aina silloin tällöin juttelemassa, just ja varailtiin aikoja miulle, että saisin juteltua jonkun kanssa. Yläkoulun yhteisvalinnassa koulutuspaikka meni sivu suun, jolloin etsivä nuorisotyöntekijä otti yhteyttä Mariin. Oisin sen välivuoden [pitänyt] siinä jos ei ois tullu sitä soittoa siltä Hanna-Leenalta. Yhteistyö rakentui nopeasti mutkattomaksi. Mari saattoi myös itse ottaa yhteyttä ja soittaa sille Hanna-Leenalle, et ”hei mie tarviin appuu!”. Nii sit se vaan että, ”Selevä! Millon näbhään?”

Toiselle asteelle siirtymisen jälkeen opinnot osoittautuivat haasteellisiksi kun *ei ollu semmosta tukkee enää opiskeluun, mitä oli yläasteella.* Mari paloi nopeasti loppuun, koska *en niinku ymmärtäny niistä asioista mittään, mie olin jäljessä kaikista, mie olin myöhässä joka aamu ku mie olin nii väsyny.* Oppilaitoksen erityisopettaja osoittautui tärkeäksi tueksi ammattikoulussa: *sen luona kävin aina juttelemassa just näistä opinnoista. Muutenkin saatoin mennä juttelemaan, että olisi jotakin mukavaa siinäkin päivässä. Saisi vähän sitä tsemppiä, et se aina jakso tsemppata minua.* Erityisopettaja tuli aina mukaan näihin minun palavereihin ja näihin päivien lyhentämisiin ja tämmöisiin tuli mukaan tukihenkilönä ikään kuin. *Se oli niinku mukana, ja sitte jos miulta unohtu jottain sanoo, nii se sitte sano siitä, että ”ja sit vielä tämmöstä”.*

Toiselle asteelle siirtyminen oli myös edellyttänyt uudelle paikkakunnalle muuttamista. Arjen pyörittäminen omin voimin osoittautui opintojen rinnalla ylivoimaiseksi. Koulun kautta järjestettiin tapaaminen asumistukiyksikön kanssa *sit siinä oli se yks Raija oli siinä palaverissa, just kerto siitä toiminnasta ja just että mulla ois kriteerit päästä tukiasuntoon.* Tukihenkilö alkoi käymään uudessa kodissa säännöllisesti. *Se kävi juttelee mulle ja miun vointia kysyy, ja just kattomassa, et teenkö, et miten mulla sujuu nää sit arkiaskareet ja näin. Juteltiin kaikesta mitä kuuluu ja kouluasioista ja tämmöisistä, ja sit jos tuli KELAsta näitä päätöksiä nii se autto minnuu ymmärtämään ne.* Käyntejä vähennettiin asteittain *että ku näytti et mulla meni hyvin. Et nyt ku oon tukiasunnossa ollu ja kolme, kolmeko vuotta mie oon jo ollu tukiasunnossa ja onko kaks vuotta, niin on kyllä lähteny niinku huomattavasti... nousuun elämä. Sillä tavoin, että ossaa niinku hoitaa omia asioita.*

Opinnot toisella asteella takkuilivat edelleen, ja kuraattori koulussa ehdotti Marille tutustumiskäyntiä Ohjaamoon. Käynnin päätteeksi Ohjaamon Saira-ohjaaja *pyysi sitten, että tuu haastatteluun, että otetaan sinut tänne, että tulet haastatteluihin ja ruvettaan kattomaan sitä polkua, että*

mitä voidaan ruveta rakentamaan, että mikä sinua kiinnostaa. Mietittiin, että miten olisi joku työharjoittelu, että jotain tekemistä. Sittenhän minä menin työharjoitteluun. Siinä kesä mietittiin näitä ammattijuttuja, mihin haluaisin hakea, ja minun voinnista ja elämäntilanteesta. Syksyllä kuitenkin jatkoin koulua ja kävin samaan aikaan Sailan luona juttelemassa. Sitten otettiin koulusta breikki, menin työharjoitteluun, että saisin vähän mietittyä, et jatkanko tuota alaa vai. Työharjoittelu oli mukava kokemus mutta en vieläkään osannut päättää, ja olin koulussa, suorittelin jottain viimeisiä kursseja. Sitte kävin Sailan luona siinä ohella. Ja sit oli jo tammikuu ja no oon mie päättänyt, että olin tehnyt vihdoinkin päätöksen. Oppilaitoksessa kuraattori auttoi Maria järjestämään siirtymisen Ohjaamoon hyvin. Sumplattiin silleen, et mää eroon koulusta edellisenä päivänä kun tässä koulutuksessa alkaa mulla sopimus. Elikkä mulla ei tullu karenssia³ ollenkaan. Se järjestettiin nii hyvin.

Ohjaamossa Marin kokonaistilannetta alettiin jäsentämään. Ohjaaja on auttanut selkiyttämään omia ajatuksia, pyrkimään siihen mihin yrittää pyrkiä, lähemmäs sitä omaa juttua. Että ei yritä epätoivosesti yksin omassa mielessä miettii sitä, vaan sai jonkun muunkin ajatuksia. Ruppee miettimään välillä aina asiat ihan eri tavalla. On se hyvä että on voinu miettiä silleen porukalla niitä jatkokuvioita. Silleen miettii, että mistä voi johtuu kaikki, et oon jättänyt kesken kouluja ja muuta. Että mitkä vaikuttaa siihen. Myös tarvetta muille palveluille, esimerkiksi kuntoutus- tai terapiatuelle, selvitetiin. Joidenkin palveluiden saamista edisti ohjaajan konkreettinen mukanaolo. Terapiaa et saa enne ku joku tulee sitte vaatimaan sen. Pirita [ohjaaja] mulle sen silloin, oli mukana minulla, ni se sai sen järjestymmään. Ohjaaja tuli Marin kanssa mukaan paikkoihin, joihin menemisen kynns oli ollut suuri en oo ikinä kyllä kuullu, että ois, tai uskonu, että hyö joskus vei minut jopa sinne paikan päälle. Et oikeesti halusivat tukea, ainakin jäi semmonen mielikuva. Se on minusta silleen ihmeellistä. Ei tämmöissä asiassa – no ei juuri kyllä muutenkaan – ole kukaan tarttunu silleen niin konkreettisesti.

Ohjaajat auttoivat konkreettisesti tilanteessa kuin tilanteessa. Sai neuvoja, jos ei ite vaikka ossaa papereita täyttää, niin ne kyllä neuvvoo

3. Karensilla tarkoitetaan sitä, että nuori menettää työttömyysetuuden toistaiseksi, jos ilman pätevää syytä kieltäytyy koulutuksesta tai ei aloita koulutusta taikka keskeyttää tutkintoon johtavan, ammatillisia valmiuksia antavan koulutuksen tai nuorten lukio-opinnot. (Jos jäät työttömäksi).



sinnuu. Joku on ollut vieressä vaikka kun mie oon lähettäny sähköpostii. Kerrottiin just se, että miten kannattaa ne hakemukset täyttää ja yrittää just välttää kaikkia niitä slangisanoja ja silleen kirjakielellä yrittää. Se oli niinku tosi tärkeä, että jos oli jottain ongelmaa tai ihan mitä tahansa ni, sitä vaan pysty käyä nykäsessä hihasta, että ”mie tarviin nyt sinnuu hetken”. Et se ihan oikeasti mielellään kuunteli ja yritti auttaa. Auttavat sillonkii et vaikka koulussa meni ihan hyvin, mut sit jos henkilökohtasessa elämässä meni huonosti, niin tulivat aina juttelemmaan. Multaki kysyttiin, että ”miten mie voin” että se oli kiva että ajatellaan. Melkein olisi pitänyt jollekin ammatti-ihmiselle käydä juttelemassa, mutta täällä sai kyllä minusta melkein samanlaista juttelutukea.

Myös muissa viranomaiskäynneissä KELA:ssa ja sossussa oltiin mukana hoitamassa ne asiat kuntoon, kun en mää uskaltanu yksinään mennä mi-hinkään. Ilman ulkoista apua Mari olisi ollut hyvin yksin tukiviidakossa. Oisin lykänny niitä asioita, asioita just, ja sit yrittäny ite niistä saaha jonkin näköstä tolkkua, et en ois ymmärtäny. Aina ei ollut helppoa ymmärtää mitä se nyt sano se työkkärin täti tai se sossun täti. Nytten tota nykyään pystyn menemään ihan että. Sillon kun oli jo tehty näitä käyntejä yhdessä niin tiesi jo mitä pitää sanoa ja tehdä niin en minä sillon enää niinku tarvinnu.

Villen tarina – laiminlyöntiä, tarkkailemista ja ulostyöntämisiä

Pienellä paikkakunnalla Ville alkoholistin lapsena joutui silmätikuksi ja koulukiusatuksi *kun olet alkoholistin lapsi ni ei sulla ole varaa ostaa satasten farkkuja niin kuin muilla oli. Äiti joi viinaa päivästä päivään ja ukot vaihtu melkein päivittäin. Minulla oli vähän väliä uus, niin sanottu isäpuoli. Mie olin kaheksan vanha, kun mie isän luo muutin ja eipä se sielläkään niin ruususta se elämä ollu. Isäukko kun veti viinaa, ni sitten se tykkäs hakata mutsipuolta. Yhtenä iltana se tuli taas baarista kotia ja hakkas mutsipuolta. Ni sitten menin sanomaan, että onko miestä lyö sen verran, että lyö saantana ees miespuolista. Ukko täräytti turpaan minua. Mie sanoin, että tää tullaan kostamaan ja muutin mutsin luo takasin. 13-vuotiaan pojan tarina kertoo karua tarinaa arkisesta selviytymisestä, eikä äidin luona asuminenkaan ollut ongelmatonta.*

Alkuun se tuntu hauskalta, ettei tarvinnut yheksältä kotiin mennä, kun muut oli kotona tiettyyn aikaan. Ite jäi pyörimään ja ei ollu mitään, ei se sit tuntunu. Sitten alko tuntumaan siltä, että miusta ei välitetä. Pitää toivoo,

että sinulla on säännöt. Minulla niitä ei ollu. Minä sain mennä tulla, tehdä niin kun halusin. Äiti ei puuttunu millään tavalla. Myöskään koulussa ei huomattu Villen pahoinvointia. Mie koulussa oisinko pari kertaa ollu humalassa, selevinpäinhän mie pääosin. Sitten mie rupesin vetämään lääkkeitä ja viinaa. Koulussa ei paljoo siihen kiinnitetty huomiota ja sen kasiluokan pääsin sillä, ku tunnilla pidin turpani kiinni. Kun äiti tuas tokeni, mutta sit se oli jo vähän myöhästä laittaa miulle niitä rajoja, tai mittään. Kohta sie huomaat että sie oot rikollisessa maailmassa. Vaikka sie et ite tekis, siun kaverit on niitä. Sie saat olla varovainen koko ajan. Mitä sie kuulit tai mitä sie näit. Sie jos määät sen kertomaan niin sie voit olla seuraavassa tilanteessa se uhri.

Ammattikouluun siirtyminen ei sujunut Villeltä ongelmitta vaan miulla oli tosi pahoja ahistusoireita ja mie en niitenkään takia käyny koulussa. Sitten mie kävin niitten takia lääkihtemään ihteeni ja kävin sitten asuntolan naapureitten kanssa polttamaan pilvee ja siinä vaiheessa, kun minä otan yhen, ni se vastuu siirtyy päihteille. Se vie ihan mukanaan, mie vaan seuraan. Mie oon muutaman kerran yrittänyt tappaa ihteni, mutta miulla ei oo siihen munaa. Miun pää ei kestänyt sitä tilannetta ja taas olin suljetulla osastolla. Olin kaks kuukautta ja lensin pihalle osastolta, kun mie käytiin siellä huumeita. Ne ei oo kovin tarkkoja siellä, ne tarkastaa tavarat, mutta ne ei tarkista sukkia ja kenkiä. Villen arki jatkui vaikka hän joutuikin ulospotkituksi oppilasasuntolasta ja suljetulta osastolta.

Eläminen yhteiskunnan normien mukaan ei ole helppoa. Ku yrität kaikkee töitä tai johonkin, niin aina se siulla on se tietty haamu siellä, mikä on tietokoneella. Lukee taustat minkälainen on. Rikosrekisteri, ja luottotiedot menny. Asunnon saaminen oli Villelle haasteellista, sillä menneisyyden toiminnasta jää merkintä erilaisiin tietorekistereihin. Maaliskuun puolessa välissä luvattiin mulle sitä asuntoo tai sanottiin että, huhtikuun alusta pääsis muuttamaan. Niin mie huhtikuun alussa soittelin, että miten se miun asunto. Ai herran Jumala ku tässä on nyt unohtunu soittaa sinulle, että tuota joo että meidän rakennustiimi on käyny kahtomassa sen asunnon ja se on niin pahassa kunnossa, että pittää ehtii uus asunto.

Jotta Ville sai asunnon, oli hänen sitouduttava asuntotoimiston ja sosiaalitoimen määrittämiin asumisen tukitoimiin ja tietynlaiseen elämäntapaan. Miulla oli kerran viikkoon tapaaminen sen työntekijän kanssa. Miun piti sitoutua päihteettömyyteen ja että mie käyn koulussa. No mie otin suoraan sairausloman, ja sillä se meinas kaatua koko asuminen, ja meinasin menettää se asunto sillon ensimmäisen kerran, kun jäin sairauslomalle, kun



ei ne ehdot täyty. Mie sekin tappeli, että se sairasloma ei voi mitenkään olla peruste irtisanoa asunto. Miun piti kertoa kuulumisia, ja jotenki se minusta tuntui vaan enemmän siltä, että miut pakotettiin tiettyyn, siihen, että miut yritettiin saada elämään vaan tietyllä tavalla. Että jos en eleny, ni sitten uhkailtiin, että nyt lähtee asunto. Koko ajan piti pitää heijät tilanteen tasalla, mikä miulla oli tilanne.

Villen ei ollut vaikea huomata tukeen liittyviä ehtoja, joita ulkopuoliset hänen elämälleen asettivat. *En nää mitenkään tukena sitä, mitä se toiminta oli, silleen, että piti mennä työkkäriin kirjoille tai kouluun, ja jos nämä ei täyty, ni miulla ei ole asunto enää. Se oli jotenkin ahdistavaa elää jollain tietyillä ehoilla, minkä joku toinen säätelee. Sit siinä oli aina hirvee puljaaminen, että kun ne ehot ei aina täyttynytkään. Arkea haastoi jatkuva epävarmuus asunnosta. Vuokrasopimus oli määräaikaan sitä tehtiin vähän kerrassaan, kuukaus pari eteenpäin. Se oli koko ajan epävarmaa, jatkuuko vuokrasopimus vai ei. Sitten sitä ei enää suostuttu jatkamaan, kun nää sopimuksen ehot ei täyttyny, ku mie toin lutikat. Mie en siivonnu sitä asuntoo tarpeeks. Käytiin pari kertaa tarkastamassa olenko minä siivonnu. Tuki-ihmiset sieltä pesivät kätensä ja eivät enää oo tässä hommassa mukana millään tavalla. Asia jäi kesken että ne yritti miulla maksattaa, syyttivät kaikesta. Mie kieltäydyin maksamasta ja thats it.. Määräaikaista sopimusta ei uusittu, ja päätökseen vaikuttivat asukasohjaajien arviot Villen kyvyttömyydestä ylläpitää asuntoa ja sitoutua asuntotoimiston määrittelemään elämäntapaan.*

Asunnottomana Ville sai kokea yhteiskunnan tukitoimien veloitettavuuden. *Sossusta tuli se asunnottomien normi, mikä ei oo nyt kovi hirveesti silleen ku miettii, että sillä samalla rahalla piti maksaa vähän yöpaikkohin silleen, että sain olla. Miut yritettiin kahtoo tyttöystävän kanssa pariskunnaks ja sen asian kanssa myö saatiin vääntää ja pitkään, koska ne sano että työ ootte pariskunta. Teille maksetaan tämän pariskunnan normi, mikä ois ollu vielä vähemmän, eihän myö voija olla pariskunta, kun meillä ei ole yhteistä kotia. Yhteiskunnan tukitoimien kohdalla ei aina huomioida asiakkaan etua vaan yhteiskunnalle tulevia pieniä säästöjä.*

Yhteiskunnallisen kontrollin välttämiseksi Ville jättäytyi kokonaan tuen ulkopuolelle. Se aiheutti turvattomuuden tunnetta ja pelkoa omasta selviytymisestä. *Niin iso turvattomuuden tunne, että koko ajan vaan itketti. Mie sillon söin ihan hemmetisti rauhottavia, yritin polttaa mahdollisimman*

paljon kannabista, että jotenkin pääsis pakoon sitä tunnetilaa. Järetön ahistus, kun ei tienny missä seuraavan yön viettää ja millon saa seuraavan kerran ruokaa. Oli kumminkin talvi siinä oli vähän pelko, jos joutuu nukkumaan pihalla. Se tuntuu ihan ku paha unta, et semmonen ahistus, mikä oli sillon päällä. Semmonen pelonsekanen pakokauhu ihan ku, se ei voi olla mitenkään todellista.

Ohjauksen valoisa ja synkkä puoli – tarinamme ohjauksen januskasvoisuudesta

Analyyssia tehdessämme havaitsimme, että nuorten tarinoissa viranomaiskohtaamiset näyttäytyivät hyvin erilaisina. Seuraavaksi esitämme näkökohtia siihen, miten nuorten ohjauskohtaamiset ovat rakentuneet aineistoissamme näin erilaisiksi. Mitkä asiat ulkoisissa olosuhdekijöissä, kohtaamisen kehyksissä sekä tavoissa tuottavat ohjauksen januskasvoisuuden?

Nuorten lähtökohtaisesti erilainen suhtautuminen viranomaistahoihin tulee esille jo lapsuusajan kerronnassa samoin kuin lapsuuden erilaiset kasvuympäristöt. Marin tarinasta kuvastuu, kuinka ammattilaitahot ovat olleet jo lapsuudesta lähtien läsnä ja tukemassa perheen ja lapsen arjessa selviytymistä. Oppimisvaikeuden diagnosointia ja lastenpsykologin tuleamista Marin elämään voidaan pitää viestinä sekä vanhempien että koulun tukitahojen aktiivisesta huolenpidosta.

Vastaavasti Villen tarinassa tulee selkeästi esille, kuinka kodin, koulun ja muiden huolta pitävien aikuisten läsnäolo loistaa poissaolollaan. Puuttumattomuus vanhempien alkoholiongelmiaan sekä perheväkivaltaan kertoo karua tarinaa lastensuojelun, poliisin ja koulun kyvyttömyydestä toteuttaa keskeisintä viranomaiselle kuuluvaa tehtävää: varmistaa lapselle turvallinen kasvuympäristö ja tukea vanhempia kasvatustyössä (Lastensuojelulaki 2007/417). Lapsuuden kouluympäristö opettajineen ja koulukavereineen voi olla lasta suojaava tekijä, jos kodin turvallinen kasvuympäristö on hetkellisesti heikentynyt. Villen kuvaus koulunkäynnistään piirtää kuitenkin toisenlaisen kuvan. Koulun sekä viranomaisten välipitämättömyys puuttua sekä nuoren fyysiseen ja psyykkiseen pahoinvointiin että kiusaamiseen tulee kertomuksessa konkreettisesti



esille. Pettymykset tuen puutteeseen johtavat myös siihen, että tarjottuun tukeen ei myöskään myöhemmin tartuta (vrt. Hutchinson ym. 2011).

Marin ja Villen tarinoista kuvastuvat myös nuorten erilaiset valinnan mahdollisuudet olla tekemisissä ohjausverkoston erilaisten tahojen kanssa. Marin kertomuksesta tulee esille vapaaehtoisuus tulla ja ottaa vastaan auttavien tahojen apua, kun taas Villen kertomuksessa yhteistyötä viranomaisten kanssa värittävät pakko ja vaihtoehtottomuus. Marin ympärillä on ollut toimijoita, jotka ovat sallineet hänelle enemmän tilaa “mieltä rauhassa” haluaan sitoutua erilaisiin toimintoihin. Tiivis ja lähes jokapäiväinen yhteydenpito häntä auttaviin aikuisiin on myös edesauttanut Marin halukkuutta sitoutua heidän tarjoamiinsa tukitoimiin. Villen kertomuksessa viranomaiset eivät anna mahdollisuutta miettimiseen, vaan toimintaan on sitouduttava ehdoitta ja ilman neuvotteluvaramaa. Sitoutuminen on edellyttänyt Villen muuttavan omaa arkista elämäntyyliään ja pakottanut omaksumaan viranomaisen määrittelemän hyvän elämän ainekset, kuten “päähteetön asumisen”.

Marin ja Villen kertomukset havahduttivat meidät myös tarkastelemaan nuorten mahdollisuuksien horisonttien eroavaisuuksia. Marin elämäntilanteessa koulutus ja työelämä näyttäytyivät selkeinä ja hänen lähitulevaisuudessaan tavoiteltavissa olevina päämäärinä. Ohjaavilla tahoilla oli myös käytössään tukitoimia ja tietämystä, jotka olivat yhteneväiset Marin omien toiveiden ja tavoitteiden kanssa. Villen elämän mahdollisuuksien horisonttiin viranomaiset liimasivat valmiiksi päämäärät, joita hänen odotettiin tavoittelevan. Nämä koulutukselliset ja työllistymisen tavoitteet oli sidottu Villen asumiseen ja oman kodin saamiseen. Ne olivat kaukana nuoren omista senhetkisistä tavoitteista ja toiveista, joista keskeisimpänä näyttäytyi oman voinnin kohentuminen ja tasapainoisen arjen – kodin ja rutiinien – rakentaminen.

Marin elämän siirtymissä on yhteneväisyyksiä institutionaalisesti määritettyihin ja tunnistettuihin nivelkohtiin. Palvelut ovat olleet rakenteissa jo valmiina tukemaan nuoren elämänpuitteita. Tämän vuoksi Mari on voinut saada suhteellisen jouhevasti tukea ja palveluita elämänsä erilaisissa nivelkohdissa, kuten toiselle asteelle siirtymisen yhteydessä tapahtuneessa paikkakunnan vaihdoksessa ja opiskelujen keskeytymisen riskikohdissa. (Vrt. Shildrick & MacDonald 2008.) Marin kuljettua jo lapsuudesta lähtien tiiviisti institutionaalisten toimijoiden tukemana avautui hänelle helpommin näiden tuttujen tahojen kautta myös uusia palveluverkos-

ton tukimuotoja. Tämä varmisti Marin arjen säännönmukaisuuden ja sujuvuuden ja ylläpiti toimintakykyä myös elämässä tapahtuvien käännteiden jälkeen. Elämän perusrakenteiden ollessa palveluiden ansiosta turvatut, säilyivät Marin tulevaisuushorisontissa olevat tavoitteet myös koulutuksen ja työn suhteen verrattain ennallaan.

Villen elämästä ei löydy samanlaisia yhtymäkohtia institutionaalisesti tuettuihin siirtymiin, joihin kuuluvat esimerkiksi koulutuksen ja työelämän nivelvaiheet ja itsenäistyminen. Sen sijaan rakenteet näyttäytyivät hänen kertomuksessaan hylkivinä ja torjuvina. Ville huomasi ajautuneensa erilaiselle, ei-yhteiskunnallisesti hyväksytylle nuoruuden polulle oman sosiaalisen lähiverkostonsa mukana, jonka toimintaan kuului rikollisuutta ja päihteiden väärinkäyttöä (vrt. Webster ym. 2004, 2). Uusi elämänsuunta muutti Villen arjen rakenteita huomattavasti ja myös siten, että tulevaisuushorisontista poistuivat yhteiskunnan normatiiviset ja kulttuurisesti vakiintuneet tavoitteet, joita nuorten odotetaan elämältään haluavan. Koska Ville ei pystynyt täyttämään asuntotoimiston määrittelemiä hyviä asumisen periaatteita, jotka toimivat palveluiden saamisen ehtoina, hajosivat hänen elämänsä perusrakenteet kokonaan. Villen jouduttua asunnottomaksi menettivät koulutus ja työ entisestään merkitystään, sillä tärkeämmäksi ja päivittäistä arkea rytmittäväksi asiaksi nousivat hengissä selviäminen, yöpaikan ja ruuan etsiminen.

Ohjauksen monitasoiset kehykset – poliittinen, hallinnollinen, institutionaalinen, järjestelmä – ovat läsnä konkreettisina kohtaamisen rakenteita määrittävinä tekijöinä. Nämä puitteet osittain määrittävät kohtaamispaikka-, aika- ja tilarakenteiden muodossa, mutta eivät täysin sanele niihin asettuvien ihmisten toimintaa. Villen ja Marin tarinoista kuvastuu, kuinka niin nuorilla kuin heidän kanssaan toimivilla ammattilaisilla on mahdollisuus asettua eri tavoin näihin kehyksiin.

Marin tarinassa ammattilainen oli aktiivisesti tämän voinnista kiinnostunut taho, joka otti yhteyttä, tarjosi ‘juttelutukea’ ja jonka kanssa asioita ‘pähkäiltiin’ ja ‘sumplittiin’ yhdessä. Ammattilaiset Marin kertomuksessa myös pystyivät liikkumaan palveluverkostoissa nuoren kanssa ja toimimaan hänen rinnallaan toisten viranomaisten suuntaan. Ammattilaiset tulkkasivat ja samalla opettivat viranomaiskieltä ja palveluverkostossa toimimista nuorelle, kunnes nuori itse ‘tiesi jo mitä tehdä ja sanoa’ ja tukea kevennettiin asteittain. Palveluverkostoissa on nuoria, jotka ovat samanaikaisesti tekemisissä useiden toimijoiden kanssa. Näissä tilanteis-



sa nuori tuli kohdatuksi omana itsenään, jolta tapaamisen alussa aina kysyttiin, mitä hänelle kuuluu, ilman järjestelmien sanelemia sapluunoita tai sanoihin sisältyvää velvoitetta kertoa itsestään tietynlaista tarinaa.

Villen elämästä oltiin kiinnostuttu lähinnä kontrolli- ja kuulustelumielessä, sillä häneen suhtauduttiin jo lähtökohtaisesti varauksellisesti. Goffmanin (1963) mukaan henkilön saadessa esimerkiksi työttömän tai mielenterveys- tai päihdeongelmaisen leiman, ei häntä pidetä enää kokonaisena ihmisenä, vaan poikkeavana ja häneen suhtaudutaan ennakkoluuloisesti. Villen ympärillä olevat ammattilaiset toimivat tiedostamattaan kohtaamisissa arkisten ajattelu- ja käyttäytymismalliensa pohjalta ja nojaten käsityksiinsä ”epänormaalista” ja ”normaalista” asumisesta ja nuoruudesta. Stigman, poikkeavan, leiman saaneena henkilönä Villelle kohdeltiin eri tavoin kuin ”normaaleina” pidettyjä nuoria. Villen kohdalla tämä varauksellinen kohtaaminen tuli esille asumiseen liittyvinä erityisvaateina päihitteettömyydestä ja siisteydestä, ja kun ehdot eivät täytyneet, Ville leimattiin epäsiistiksi ja syyllistettiin tilanteesta. Näin kohdatussa henkilössä on aina jotain vääränlaista, virheellistä, epäkelvää, josta halutaan päästä eroon tai vialla oleva asia yritetään korjata. (Goffman 1963). Villen kohdalla asia korjattiin rankaisemalla nuorta ’elinikäisellä porttikiellolla’ ’asunnollisen’ elämään. Viranomaiskohtaamisten lopputuloksena Ville joutui ulos omasta kodistaan, asunnottomaksi.

Vaikka ohjaustyössä tulisi huomion olla nuoren tulevaisuudessa ja tässä hetkessä, Villen tarinasta kuvastui se, miten suuressa määrin menneisyys laahaa näissä kohtaamisissa mukana. Hallinto- ja virkamieskoneiston käytännöissä tuotetaan asiakaskategorioita ja luokituksia, joilla on keskeinen rooli myös nuoren identiteettien rakentamisessa (Goffman 1963, 57). Vincent Dubois (2010, 15) käyttää termiä ’paperi-identiteetti’, jossa yksilö tulee määritellyksi erilaisten todistusten ja rekisterimerkintöjen kautta. Hallinnollisten rekisterien – oppilaitosten-, työvoimahallinnon-, sosiaalitoimen-, terveydenhuollon- ja rikosseuraamuslaitoksen – kautta asioiminen pakottaa nuoret aina uudelleen kasvokkain elämäänsä kohdistuvien leimaavien luokitusten ja kategorisointien kanssa. Palveluiden järjestelmäkeskeisissä toimintakulttuureissa tapahtuva kohtaamattomuus, kontrollointi ja kategorisointi voi loukata ja johtaa lopulta pettymiseen koko palvelujärjestelmää kohtaan (vrt. Määttä ym. 2016; Thompson ym. 2014). Marin tarinassa kohtaamiset viranomaisten kanssa perustuivat hänen tahtonsa ja ehtojensa kunnioittamiseen. Villen tarinassa puoles-

taan toistuvat epäonnistuneet kohtaamiset, kontrolli ja nuoren kanssa vastakkain asettuminen, mikä johti lopulta nuoren irtiottoon koko tuki- ja palvelujärjestelmästä. Jättäytyminen palvelujärjestelmän ulkopuolelle lisäsi turvattomuuden tunnetta, jota nuori lääkitsi päihhteillä. Villen tarinasta tulee selkeästi esille, miten palvelujärjestelmässä leimaantuminen paitsi murentaa henkilön itsetuntoa ja -kunnioitusta myös rakentaa ja vahvistaa käsitystä itsestä poikkeavana yksilönä. (vrt. Phelan ym. 1997; Kidd 2007.)

Pohdinta

Ammatillinen ohjaustyö ei ole koskaan jännitteistä vapaata vaan se tapahtuu aina institutionaalisten rakenteiden sisällä. Julkisissa keskusteluissa ”ohjauksen tarve” nousee usein esille puhuttaessa nuorten opintojen nopeuttamisesta, koulutuksen ja työelämän kohtaamisongelmista tai nuorten syrjäytymisestä. Ohjaukselle asetetut selkeäräjäiset institutionaaliset tavoitteet voivat vahvistaa nuorten kokemusta palveluiden jäykkyydestä ja nuoren omien tarpeiden ohittamisesta. Nuorten osallisuutta ja toimijuutta sosiaali- ja työvoimapalveluissa sekä nuorisotyössä käsitelleet Tarja Juvonen (2015, 92) sekä Kati Närhi ryhmineen (2013) ovat löytäneet samansuuntaisia tuloksia: nuoren osallisuutta rajoittivat muun muassa palveluverkoston joustamattomuus ja organisaatiokeskeisyys sekä kohtaamattomuus työntekijöiden osalta. Ohjauspalveluiden haasteena ja mahdollisuutena onkin nähty joustava vastaan tuleminen yksilöiden ja ryhmien jokapäiväisen elämän ja osallistumisen ehtoihin, vaikka ammatillisia sitoisivatkin institutionaaliset tavoitteet (Thomsen 2013).

Ohjaustyön onnistumiseen vaikuttaa myös nuoren oma asenne ja tahtotila ottaa vastaan palveluverkoston tarjoamia resursseja. Kriittinen suhtautuminen palveluihin, yhteistyöstä kieltäytyminen ja passiivisuus voivat kuitenkin olla nuoren vaikuttamisyriytyksiä, mikäli tarjotut vaihtoehdot eivät ole nuorelle oikea-aikaisia tai kohtaa nuoren omia tavoitteita (Ahola & Galli 2010). Viranomaisten haasteena onkin antaa nuorille näiden tarvitsemaa tilaa, jossa nuoret voivat osallistua asioitaan koskevaan päätöksentekoon, punnita eri vaihtoehtoja ja löytää itselleen sopivia toimintatapoja (Pasanen & Vanhalakka-Ruoho 2009, 313). Riikka Siniluodon (2016) matalan kynnyksen Ohjaamo-ohjauspalvelua koskevassa tutkimuksessa myös todetaan, kuinka nuorten sitoutuminen



vahvistuu, kun heille annetaan mahdollisuuksia vaikuttaa itseään ja ympäristöönsä koskevaan päätöksentekoon.

Nuorten ja ohjaajien kohtaamisen mahdollistavat aina instituutioiden aika-tila-kehykset, jotka voivat myös keskeisesti vaikeuttaa yhteistyön syntymistä. Nuoren avautuminen omasta menneisyydestä ammatillaiselle voi kestää pitkään, jopa kuukausia tai vuosia. Onko instituutioiden käytänteissä sellaista ajallista liikkumatilaa, jossa luottamus voi vähän kerrallaan syntyä ja vahvistua? Koulujen ja virastojen ohjaustyössä ei myöskään usein ole mahdollisuuksia jalkautua nuorten pariin ja kohdata heitä siellä ja silloin, kun ohjaukselle ilmenee tarvetta, vaikka tästä onkin hyvin lupaavia tuloksia esimerkiksi ”ohjauskahvilatoiminnasta” Tanskassa (Thomsen 2013). On kuitenkin tarpeen nostaa esiin, että Marin tarinassa esiintyvien ohjaajien aika-tilallisen liikkumatilan mahdollisti väliaikainen hankerahoitus. Hankkeiden päättyessä myös turvalliset ja säännölliset kohtaamiset loppuvat. Projektien turvin tarjotut, väliaikaiset tukimuodot on usein kohdennettu nimenomaan haavoittuvimmissa asemissa oleville nuorille. Jo runsas vuosikymmen sitten Jaana Lähteenmaa (2006, 116–117) esitti samansuuntaisen huolensa siitä, että projektituen tilapäisyys ja toimijoiden nopea vaihtuvuus nakertaa jo lähtökohtaisesti nuoren haurasta luottamusta institutionaalista tukea ja ohjausta kohtaan ja herättää huolta tuen loppumisesta. Siksi olisikin tärkeää, että esimerkiksi ESR-projekteissa kehitettyjä tuloksellisia toimintamalleja lähdetään jo varhain sovittamaan olemassa oleviin palvelurakenteisiin ja niiden jatkoresursointi huomioidaan niin hankkeita rahoittavien organisaatioiden ja kuntien toimintasuunnitelmissa kuin myös nuoriso-, työvoima- ja koulutuspolitiikan suuntaviivoissa.

Roomalaisesta mytologiasta juontuva Janus-metafora soveltuu mielestämme hyvin kuvaamaan nuorten institutionaalisia ohjauskohtauksia. Janus liitetään aikaan ja sen mukanaan tuomiin muutoksiin. Kaksikasvoisena jumalana Janus katsoo sekä menneisyyteen että tulevaisuuteen. Janusta pidetään myös alkujen ja loppujen jumalana, hän avaa portteja ja sulkee niitä ja toimii siten eräänlaisena välitilojen jumalhahmona. (Kivimäki 1998, 25; Honkala 2000.) Januksen tavoin nuoren kohtaamat viranomaiset voivat näyttäytyä yhteiskunnan tai palveluverkoston portinvartijoina ja ohjauskohtaaminen voi olla nuorelle kahdenlainen kokemus. Menneisyyttä saatetaan katsoa ohjauksessa kontrollin kautta ja rekisterien valossa – toisaalta ohjauksessa voidaan

lähteä liikkeelle nuoren senhetkisestä tilanteesta ja ottaa suuntaa yhdessä eteenpäin. Kohtaaminen ammattilaisen kanssa voi vahvistaa kokemusta hyväksytyksi ja kuulluksi tulemisesta tai leimata ja tuottaa toiseuden kokemusta yhä uudelleen ja uudelleen. Leimatuksi tulemisen ja toiseuden kokemusten seurauksena nuori voi ajautua yhteiskunnan reunoille ja joskus jopa ulos sen palveluverkostoista.

Ohjaus voi myös kääntyä Januksen kasvojen mukaisesti kohti tulevaa. Se voi rakentua kunnioittavan kohtaamisen kokemukseksi, jolloin se voi pienentää ja parhaimmillaan pyyhkiä pois jo aiemmin syntyneitä ”luuserin” tai ”koulukeskeyttäjän” leimoja ja siten auttaa nuorta hänen omilla ehdoillaan saamaan otetta elämästään. Tasavertaisuuden ja yhdessä toimimisen kautta voidaan ohjauksessa luoda toiseuttamisen vastakohta, kuulumisen kokemus, mikä osaltaan ylläpitää ja vahvistaa nuoren osallisuuden ja kuulumisuuden tunnetta niin lähiympäristössään kuin laajemmin koko yhteiskunnassa.

Lähteet

- Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla (2015) *Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä*. Nuorisotutkimusseuran/ Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 160. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Aapola, Sinikka & Ketokivi, Kaisa (2005) *Polkuja ja poikkeamia: Aikuisuutta etsimässä*. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Ahola, Sakari & Galli, Loretta (2010) Nuorten koulupudokkaiden ja heidän ohjaajiensa syrjäytymispuheen ulottuvuudet. Teoksessa Hanna-Kaisa Anttila & Kristiina Kuussaari & Tomi Puhakka (toim.) *Ohipuhuttu nuoruus? Nuorten elinolot -vuosikirja*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Valtion nuorisoasiain neuvottelukunta, 132–143.
- Dubois, Vincent (2010) *The Bureaucrat and The Poor. Encounters With French Welfare Offices*. Englanninkielinen käännös Jean-Yves Bart. Farnham: Ashgate Publishing Limited.
- Freidson, Eliot (2001) *Professionalism. The Third Logic*. Chicago: Chicago University Press.
- Goffman, Erving (1963) *Stigma. Notes on the Management of Spoiled Identity*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Gretschel, Anu & Paakkunainen, Kari & Souto, Anne-Mari & Suurpää, Leena (toim.) 2014) *Nuorisotakuun arki ja politiikka*. Nuorisotutkimusseuran/ Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 150. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Halonen, Terhi (2016) Maan korvesta kulkevi lapsosen tie: Ammattilaisinterventioita. Teoksessa Päivi Armila & Terhi Halonen & Mari Käyhkö (toim.) *Reunamerkitöjä*



- Hylkysyrjästä. Nuorten elämänaameja ja tulevaisuudenkuvia harvaanasutulla maaseudulla.* Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 178. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Heikkinen, Hannu L. T. (2007) Narratiivinen tutkimus – todellisuus kertomuksena. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin.* Juva: PS-kustannus, 142–158.
- Honkala, Juha (toim.) (2000) *Mytologian sanakirja.* Juva: WSOY.
- Hutchinson, Jo & Korzeniewski, Richard & Moore, Nicki (2011) *Career Learning Journeys of Derby and Derbyshire NEETs.* Derby: International Centre for Guidance Studies, University of Derby.
- Jos jäät työttömäksi. Alle 25-vuotiaat ilman tutkintoon johtavaa, ammatillisia valmiuksia antavaa koulutusta. http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/jos_jaat_tyottomaksi/tyottomuysturva/alle_25vuotiaat/index.html. (Viitattu 17.5.2016.)
- Juvonen, Tarja (2015) *Sosiaalisesti kontrolloitu, hauraasti autonominen. Nuorten toimijuuden rakentuminen etsivässä työssä.* Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 165. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Kallio, Johanna & Saarinen, Arttu (2013) Katutason byrokraattien käsitykset työttömistä ja työttömyysturvasta, *Työelämän tutkimus* 11 (3), 192–208.
- Kidd, Sean, A. (2007) Youth Homelessness and Social Stigma. *Youth Adolescence* 36 (3), 291–299.
- Kivimäki, Arto (1998) *Roomalainen kalenteri: tempus fugit.* Hämeenlinna: Karisto.
- Kouvonen, Petra (2011) Lasten osallistuminen ammatillisten perhekotien sääntelykäytäntönä. Teoksessa M. Satka & L. Alanen & T. Harrikari & E. Pekkarinen (toim.) *Lapset, nuoret ja muuttuva hallinta.* Tampere: Vastapaino, 205–241.
- Kuula, Arja (2006) *Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys.* Tampere: Vastapaino.
- Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.* <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417> (Viitattu 18.5.2016.)
- Lipsky, Michael (1980) *Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services.* New York: Russell Sage Foundation.
- Lyons, Nona (2007) Narrative Inquiry: What Possible Future Influence on Policy or Practice. Teoksessa J. E. Clandinin (toim.) *Handbook of Narrative Inquiry.* Thousand Oaks: Sage, 600–631.
- Lähteenmaa, Jaana (2010) Nuoret työttömät ja taistelu toimijuudesta. *Työpoliittinen aikakauskirja* 4, 51–63.
- Lähteenmaa, Jaana (2006) 2000-luvun nuorisotyöprojektien kompastuskiviä kentällä. Teoksessa Kati Rantala & Pekka Sulkunen (toim.) *Projektiyhteiskunnan käänköpuolia.* Helsinki: Gaudeamus, 105–117.
- McAdams, Dan & Josselson, Ruthellen & Lieblich, Amia (2001) *Turns in the Road. Narrative Studies of Lives in Transition.* Washington DC: American Psychological Association.
- Määttä, Mirja & Asikainen, Elina & Saastamoinen, Mikko (2016) Tukeminen ja pakot nuorten vaikeutuneissa koulutussiirtymissä. *Nuorisotutkimus* 34 (1), 18–34.

- Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena (2013) Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehtoja sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaat sosiaalityön toimijoina*. Tampere: Vastapaino, 113–144.
- Onnismaa, Jussi (2003) Epävarmuuden paluu: ohjauksen ja ohjausasantuntijuuden muutos. Joensuun yliopiston kasvatustieteellisiä julkaisuja; n:o 91. Joensuu: Joensuun yliopisto.
- Onnismaa, Jussi (2007) *Ohjaus- ja neuvontatyö: aikaa, huomiota ja kunnioitusta*. Helsinki: Gaudeamus
- Pasanen, Heikki & Vanhalakka-Ruoho, Marjatta (2009) Ohjaustyö ja osallisuus: sisäistettyjä siteitä vai kasvavaa kontrollia. Teoksessa Karin Filander & Marjatta Vanhalakka-Ruoho (toim.) *Yhteisöllisyys liikkeessä*. Aikuiskasvatuksen 48. vuosikirja. Jyväskylä: Gummerus, 299–324.
- Phelan, Jo & Link, Bruce G. & Moore, Robert E. & Stueve, Ann (1997) The Stigma of Homelessness. The Impact of the Label “Homeless” on Attitudes Toward Poor Persons. *Social Psychology Quarterly* 60 (4), 323–337.
- Pinnegar, Steffee & Daynes, Gary (2007) Locating Narrative Inquiry Historically. Teoksessa J. E. Clandinin (toim.) *Handbook of Narrative Inquiry*. Thousand Oaks: Sage, 3–34.
- Polkinghorne, Donald (1995) Narrative configuration in qualitative analysis. Teoksessa J.A. Hatch & R. Wisniewski (toim.) *Life history and narrative*. Lontoo: Falmer, 5–23.
- Polkinghorne, Donald (1988) *Narrative Knowing And the Human Sciences*. Albany: State University of New York Press.
- Raitakari, Suvi (2006) Neuvottelut ja merkinnät minuuksista – vuorovaikutuksellisuus ja retorisuus nuorten tukiasumisyksikön palaverissa ja tukisuunnitelmissa. Akaateeminen väitöskirja. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy/Juvenes Print.
- Raitanen, Marko (2001) Aikuistuminen. Uusi vaihe elämässä vai uusi elämä vaiheessa? Teoksessa Anne Sankari & Jyrki Jyrkämä (toim.) *Lapsuudesta vanhuuteen. Iän sosiologia*. Tampere: Vastapaino, 187–224.
- Rosenbaum, James E. (1986) Institutional career structures and social construction of ability. Teoksessa J.G. Richardson (toim.) *Handbook of the theory and research for the sociology of education*. New York: Greenwood Press, 139–171.
- Saaristo, Kimmo & Jokinen, Kimmo (2010) *Sosiologia*. Helsinki: WSOY.
- Shildrick, Tracy & MacDonald, Robert (2008) Understanding Youth Exclusion: Critical Moments and Social Capital. *Youth & Policy* n:o 99, 43–54.
- Siniluoto, Riikka (2016) *Palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneiden nuorten asiakaslähtöinen tavoittaminen Ohjaamo Espoossa*. Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Skelton, Tracey (2002) Research on Youth Transitions: Some Critical Interventions. Teoksessa Mark Cieslik & Gary Pollock (toim.) *Young People in Risk Society: The Restructuring of Youth Identities and Transitions in Late Modernity*. Aldershot: Ashgate, 100–116.
- Souto, Anne-Mari (2014) “Kukaan ei kysy mitä mulle kuuluu” Koulutuksen keskeyttäjät ja ammatilliseen koulutukseen kuulumisen ehdot. *Nuorisotutkimus* 32 (4), 19–35.



- Stenvall, Jari & Vakkala, Hanna & Syväjärvi, Antti & Tiilikainen, Aaro (2008) *PARAS alussa? Kunta- ja palvelurakenneuudistuksen toimeenpanon suunnitteluvaiheen arviointi*. Valtionvarainministeriön julkaisuja 17. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Sultana, Ronald (2014) Pessimism of the intellect, optimism of the will? Troubling the relationship between career guidance and social justice. *International Journal for Educational and Vocational Guidance* 14 (1), 5–19.
- Thompson, Ron & Russell, Lisa & Simmons, Robin (2014) Space, place and social exclusion: an ethnographic study of young people outside education and employment. *Journal of Youth Studies*, 17 (1), 63–78.
- Thomsen, Rie (2013) Career guidance on the move: Developing guidance in new places. *Journal of the National Institute for Career Education and Counselling*, 31, 9–15.
- Thomsen, Rie (2007) Reflection – an empty category? Teoksessa Peter Plant (toim.) *Ways: on career Guidance*. Aarhus: Aarhus University Press, 233–249.
- Unelmoi, uskalla, onnistu! (2014) Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston matkassa. Nuorten tuki -hankkeen kehittämistyön kuvauksia. <https://issuu.com/pkky/docs/nuortentuki-2014> (Viitattu 18.5.2016.)
- Watts, Anthony G. (1996) Socio-political Ideologies in Career Guidance. Teoksessa A.G. Watts & B. Law & J. Killeen & J.M. Kidd & R. Hawthorn (toim.) *Rethinking Careers Education and Guidance: Theory, Policy and Practice*. Lontoo: Routledge, 224–233. <http://www.umpalangkaraya.ac.id/perpustakaan/digilib/files/disk1/14/123-dfadf-agwattsbil-660-1-rethinki-.pdf> (Viitattu 18.5.2016.)
- Webster, Colin & Simpson, Donald & MacDonald, Robert & Abbas, Andrea & Cieslik, Mark & Shildrick, Tracy & Simpson, Mark (2004) *Social exclusion and young adults*. Bristol: Policy Press.
- Wyn, Johanna (2015) Youth policy and the problematic nexus between education and employment. Teoksessa Kitty te Riele & Radhika Gorur (toim.) *Interrogating conceptions of “vulnerable youth” in theory, policy and practice*. Rotterdam: Sense Publishers, 49–62.

"Mä oon ollut tässä asiakirja muitten joukossa" – Koulukodeista aikuistuneiden kokemuksia lastensuojelusta¹

Elina Pekkarinen

O: [--] Tilannehan oli se, että tän kyseisen niin sanotun kesäloman aikana, niin en mä tehnyt oikein mitään järkevää. Ja tuota, sen jälkeen, niin sijoitushan oli sit seuraava paikka, joka oli siis tämmönen lastenpsykiatrinen osasto [kaupungissa]. [--]

E: Just. Muistat sä niitä keskusteluja mitä käytiin ennen sitä?

O: Ei mun kanssa keskusteltu mistään. [--]Mut jouduttiin huijaamaan silloin.

E: Eikä.

O: Joo. Sijaisäiti sano, että ”mennään kattomaan sun uutta koulua.” Mentiin sinne, ja [sijaisäiti sano], et ”mee kohteliaana [lapsena] ensimmäisenä ovesta sisään” ja ovi kiinni.

(Haastattelu)²

Haastattelukatkelmassa vauvana lastenkotiin ja taaperona sijaisperheeseen sijoitettu nuori aikuinen kertoo siirtymisestään lastenpsykiatriselle osastolle yhdentoista vuoden iässä. Kertojan koulunkäynti oli keskeytynyt hänen aiheuttamiensa järjestyshäiriöiden ja lopulta koulusta erottamisen vuoksi. Takana sulkeutunut ovi pysyy kiinni puolitoista vuotta käynnistäten lapsen elämässä laitoshan, joka päättyy 21-vuotiaana. Lukija saattaa ajatella, että episodi sijoittuu vuosikymmenten taakse, ja sitaatista voi havaita myös tutkijan epäuskon. Kun jo pienenä aikuisiin luottamuksensa menettänyt lapsi huijataan ”uuteen kouluunsa”, eletään kuitenkin vuosituhannen vaihdetta suuressa suomalaiskaupungissa.

Suomalaislapsilla on 1980-luvulta asti ollut vahva juridinen asema lastensuojelussa. Jo tuolloin pientenkin lasten mielipiteet tuli selvittää ja huomioida lastensuojelun päätöksenteossa (HE 13/1983), ja vuonna

1. Tutkimuksen on mahdollistanut Suomen Akatemian tutkijatohtorihanke (267602/2013).

2. Haastatteluista on poistettu tunnistetiedot.



2007 12-vuotiaille lapsille annettiin erillinen puhevalta itseään koskevassa lastensuojeluasiassa. Käytännössä 12 vuotta täyttänyt voi vaatia huostaanoton tai kiireellisen sijoituksen lopettamista, valittaa niitä koskevista päätöksistä, vaatia sijaishuollon muutosta tai valittaa niiden ratkaisuihin sekä vaatia avohuollon tukitoimia. Hän voi myös esittää erilaisia vaatimuksia läheisiinsä liittyvään yhteydenpitoon. (Räty 2007, 126.) Lasten ja nuorten asema lastensuojelun käytännöissä voi kuitenkin olla erilainen kuin laki antaisi olettaa.

Tässä artikkelissa tarkastelen, miten lastensuojelun piirissä olleet nuoret aikuiset ovat kokeneet lastensuojelun interventiot, kohdatut ihmiset ja oman asemansa. Artikkelin teoreettinen viitekehys perustuu kriittisen realismin tieteenfilosofiasta (esim. Bhaskar 1998) muokkaamaani positiomalliin, jota olen aiemmin käyttänyt paitsi lastensuojelutoimenpiteiden myös laajempien yhteisöreaktioiden tutkimukseen (Pekkarinen 2010; 2014). Tutkimus paikantuu erityisesti lastensuojelun sijaishuollon kenttään ja koulukotiin sijoitettujen nuorten kokemuksiin. Katson, että nuorten kokemuksia välittävä tutkimustieto on lastensuojelututkimuksessa tervetullutta – olkoonkin, että tarkastelu rajautuu pieneen ryhmään ja erityiseen koulukodin kontekstiin. Pieneltä joukolta saatava tieto avaa kriittisen näkökulman lasten ja nuorten positioihin lastensuojelussa, jonka piirissä on yhä suurempi joukko tukea tarvitsevia nuoria. Artikkelissa tarkastelen, millaisiin positioihin nuoret eri vaiheissa joutuvat ja miten ne vaikuttavat nuorten käsitykseen itsestä, saatavilla olevasta tuesta ja tulevaisuudesta.

Lastensuojelusta ja koulukodeista

Nuoret lastensuojelussa

Lastensuojelu on osa lapsi- ja perhepalveluiden kenttää ja paikantuu siellä sosiaalihuollon alueelle. Tässä pirstaleiseksi moititussa kokonaisuudessa lastensuojelun tuki muodostuu palveluista, jotka voivat kuntakohtaisesti vaihdella sisällöltään paljon. Suomessa lastensuojelun toimenpiteet ovat koko itsenäisyyden ajan ulottuneet niin turvattomiin lapsiin kuin pahan tapaisiin nuoriin. Lastensuojelun piiriin kuuluvat siis päihteitä käyttävät, rikoksia tekevät ja koulunkäyntinsä laiminlyövät nuoret, kun monissa

muissa maissa nämä nuoret ovat erillisen nuorisohuollon tai nuorisotuomioistuimen asiakkaita. Suomessakin mahdolliset rikosseuraamukset ohjautuvat oikeusjärjestelmästä käsin, mutta niistä riippumatta nuorille räätälöidään tukea sosiaalihuollon kentältä.

Nuorten kohdalla lastensuojelun palveluita on kritisoitu riittämättömiksi etenkin mielenterveys- ja päihdepalveluiden osalta (Heino ym. 2016). Mikäli lapsen tilanne on vakava, lasta ei voida tukea avohuollon keinoin ja lapsen etu sitä vaatii, sosiaalilautakunnalla on velvollisuus ryhtyä huostaanottoon ja etsiä lapselle tarkoituksenmukainen sijaishuoltopaikka – tarvittaessa hallinto-oikeuden päätöksellä vastoin huoltajien ja 12 vuotta täyttäneen lapsen tahtoa. Huostaanottojen määrä on kasvanut rajusti 1990-luvun alusta alkaen. Kun vuonna 2000 huostaanotettuina oli 6975 lasta, oli heitä vuonna 2015 jo 10 501. Erityisen paljon on lisääntynyt huostassa olevien teini-ikäisten määrä pienten lasten osuuden pysyessä suhteellisen vakaana. Kuudessa suurimmassa kaupungissa 56 % vuonna 2014 tehdyistä uusista huostaanotoista kohdistui 13–17-vuotiaisiin (Kuuden suurimman kaupungin... 2015, 17).

Kansainvälisesti lastensuojelututkimuksissa käsitellään harvoin lasten kokemuksia (Laakso 2016; Selwyn 2015), mutta Suomessa lasten ja nuorten kokemukset ovat suhteellisen usein selvitysten kohteena (Peltola & Moisio 2017). Suomessa kokemuksia lastensuojelusta on tutkittu niin yleisesti ottaen (Kivistö 2006) kuin erityisesti esimerkiksi sijaishuollossa (esim. Laakso 2016), koulukodeissa (Pösö 1993; 2004; Honkatukia ym. 2004), nuorisokodissa (Reinikainen 2009), vertaisryhmätoiminnassa (Pekkarinen 2006) ja taidelähtöisissä menetelmissä (Känkänen 2013). Sijaishuollon epäkohtia vuosina 1937–1983 koskeva tutkimus nosti esiin lähes 300 ihmisen (Hytönen ym. 2016) ja koulukotien epäkohtia vuosina 1940–1985 koskeva tutkimus 35 koulukoteihin sijoitetun ihmisen kaltoinkohtelukokemuksia (Laitala & Puuronen 2016). Rekisteritutkimuksissa on osoitettu, että kodin ulkopuolelle sijoitetut lapset pärjäävät muita heikommin niin koulutuksen, toimeentulon, työllisyyden, terveyden kuin rikoskäyttäytymisen suhteen (Kestilä ym. 2012; Ristikari ym. 2016). Erityisen huolestuttavaa on ennenaikaisen kuolleisuuden kasvanut riski (Kalland ym. 2001; Ristikari ym. 2016), joka koulukoteihin sijoitetuilla nuorilla aikuisilla on peräti seitsenkertainen valtaväestöön verrattuna (Manninen ym. 2015). Tulokset ovat kiinnittäneet niin tutkijoiden, päättäjien kuin viranomaisten huomiota.

On kysytty, johtuvatko yleisemmät ongelmat vaikeista lähtökohdista, resilienssin puutteesta, ylisukupolvisuudesta vai järjestelmän aiheuttamista traumaista. Todennäköistä on, että kaikilla näillä tekijöillä on vaikutusta. Tässä artikkelissa nostan edellisiä näkökulmia täydentääkseni esiin nuorten kokemukset, yhteisön reaktiot, nuorille tarjoutuvat positiot ja näiden pitkäkestoiset vaikutukset itseymmärrykselle.

Koulukoti nuorten sijaishuoltopaikkana

Koulukodeilla on suomalaisessa lastensuojelun laitoshuollossa pitkä historia, sillä ensimmäiset lastensuojelulaitokset perustettiin Suomeen jo 1800-luvun alussa. Vuoden 1889 rikoslaissa määrättiin, että 7–14-vuotiaat rikoksenteelijät tuli sijoittaa kasvatustiloihin, jonka jälkeen perustettiin useita kunnallisia, yksityisiä ja valtion omistamia kasvatustiloksia. Toisen maailmansodan jälkeen valtion omistamia kasvatustiloksia ryhdyttiin kutsumaan koulukodeiksi. (Pulma 1987, 96–114, 179–182; Pekkarinen 2017.) Vuosikymmenten saatossa koulukotipaikkojen määrä on vaihdellut. Vuonna 2017 valtion omistamia koulukoteja on viisi, minkä lisäksi toiminnassa on kaksi yksityistä koulukotia. Yhteensä koulukodeissa on paikka noin 250 nuorelle. (Pekkarinen 2017.)

Koulukodeista on vuosikymmenien saatossa tehty useita selvityksiä ja tutkimuksia. 2000-luvulla koulukotitutkimukset ovat lisääntyneet ja tutkimuksia on valmistunut eri tieteenaloilta (koulukotitutkimuksista ks. Pekkarinen 2017). Kansainvälisissä tutkimuksissa lastensuojelun sijaishuoltoon ei tavallisesti sisällytetä koulukoteihin rinnastettavia laitoksia, sillä tavallisesti normeja rikkovien nuorten sijaishuolto tapahtuu oikeuslaitoksen alaisissa instituutioissa. Kansainvälisissä tutkimuksissa onkin tarkasteltu lähinnä perhehoitoa, lastenkoteja ja nuorisokotityyppisiä sijaishuollon yksiköitä. (Eronen & Laakso 2016; Valkonen & Janhunen 2016.) Kansainvälisessä lastensuojelukentässä suomalaiset koulukodit muodostavatkin omaleimaisen laitosrakenteen.

Tarja Pösö (2004) on tutkinut monimenetelmällisesti koulukoteihin sijoitettujen nuorten kokemuksia. Pösö havaitsi, että koulukodille erityinen piirre on vaihtoehdottomuus, joka koskee niin koulukotiin joutumista kuin siellä olemista. Myös näkymättömyys, kuulumattomuus ja sivuun jääminen oman elämän muutostilanteissa ja arjen tiloissa hallitsevat nuorten kuvauksia. (Mt., 118–119.) Palvelujärjestelmän

kentässä Pösö paikantaa koulukodin erityisluonnetta kolmella tavalla. Ensinnäkin koulukoti toimii sellaisten nuorten parissa, joiden aiemmat lastensuojelusijoitukset ovat epäonnistuneet. Toiseksi koulukoti tasa-painottelee suhteessa psykiatriseen hoitojärjestelmään. Ja kolmanneksi koulukoti on erikoistunut normeja rikkovien nuorten hoitoon. (Pösö 2004, 122–124.) Itse lisää koulukotien erityisluonteeseen koulukotien historian, hallinnollisten ja fyysisten rakenteiden, henkilöstön osaamisen ja hoidon sisältöjen samankaltaisuuden sekä oman opetusluvan turvin toimivan erityiskoulun, jonka merkitys nuorten tulevaisuudelle on ollut suuri. Psykiatrisen hoitojärjestelmän lisäksi koulukoti tasapainoilee päihdehuollon, kriminaalihuollon, perhetyön ja erityisopetuksen alueilla. (Pekkarinen 2017.) Nämä paikannukset soveltuvat kuvaamaan koulukotia myös tässä artikkelissa.

Positiomalli nuorten kokemusten tutkimuksessa

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys rakentuu kriittisen realismin tieteenfilosofisen koulukunnan perustajan Roy Bhaskarin (1944–2014) kehittämään sosiaalisen toiminnan transformationaliseen malliin ja sen puitteissa ajatukseen positio–käytäntö–systemistä, joka yhdistää sosiaalisen rakenteen ja toiminnan (Bhaskar 1998, 41–42). Sosiaaliteollisessa kirjallisuudessa sosiaalisen rakenteen käsitettä ei koskaan ole tyhjentävästi määritelty, mutta kriittisessä realismissa se ymmärretään positioiden väliseksi suhteeksi. Positioilla taas tarkoitetaan niitä asemia, joihin toimijat asettuvat niin ulkoisten määrittelykäytäntöjen kuin toimintansa, osaamisensa, velvoitteidensa ja oikeuksiensa kautta. Kriittisessä realismissakin sosiaalisen rakenteen ja position käsitteet vaihtelevat jonkin verran kirjoittajasta riippuen. Itse nojaan Margaret Archerin (1998, 371–372) ja Roy Bhaskarin (1998, 40–41) määritelmiin, joiden mukaan position käsite kattaa paitsi perinteisen ”roolin”, jossa yksilön asema määrittyy ulkoisten ja normatiivisten odotusten kautta, myös edellistä muuntuvamman – arkielämän tilanteiden ja kontekstien kautta määrittyvän – aseman. Kriittisen realismin positiokäsite ei kuitenkaan ole yhtä tilannesidonnainen kuin tulkinnat, joissa positio ymmärretään diskursiivisessa todellisuudessa määräytyväksi lyhytaikaisten oikeuksien, velvollisuuksien ja tehtävien klusteriksi (Harré & van Langenhove 1999).

Kriittisen realismin määrittelemä positio on ulkoisesti tunnistettava



ja suhteellisen pysyvä, eikä se säilyäkseen edellytä toimijaa. Positio ei näin ollen ole sidoksissa toimijoiden kokemuksiin. Olen itse kuitenkin korostanut, että positio–käytäntö–systeemiä määriteltessä tulisi antaa huomattavaa painoarvoa niille yksilöllisille kokemuksille, joita jokin positio herättää. Olen perustellut tarvetta erityisesti yhteisöreaktion teorian kautta, jossa korostetaan niin toisten ihmisten kuin instituutioiden palautteiden merkitystä paitsi toivotun tai torjutun position määrittelyssä, myös ihmisten itseymmärryksen muodostumisessa (Lemert 1951; Pekkarinen 2010). Yhteisöreaktion teoriasta (Lemert 1951) sovellettujen käsitteiden avulla olen osoittanut, että ympäröivien ihmisten ja heidän edustamisensa instituutioiden toiminnalla on suuri ulkoinen merkitys position muodostumisessa ja sen seurausten määrittymisessä (Pekkarinen 2010; 2014). Tässä artikkelissa tarkastelen, millaisia kokemuksia liittyy positioihin, joihin lastensuojelun kohteena olevat nuoret ovat joutuneet. Aiheuttavatko tietty positio, muiden toimijoiden reaktiot sekä yksilön kokemukset yhteisvaikutuksenaan leiman, joka vaikuttaa yksilön itseymmärrykseen, kuten Edwin M. Lemert (1951) väittää? Tutkimuskysymyksen vastaaminen edellyttää kokemuksen tutkimusta, johon olen soveltanut fenomenologisen tutkimuksen lähtökohtia (erit. Schutz 1967). Seuraavassa luvussa kuvaan fenomenologisen haastattelun soveltamista kahdeksan koulukodista itsenäistyneen nuorten kanssa tehtyyn tutkimukseen.

Koulukotinuorten kokemuksia paikantamassa

Tämän tutkimuksen aineisto muodostuu koulukodeissa kasvaneiden kahdeksan nuoren aikuisen fenomenologisista haastatteluista (Seidman 2013). Samaa menetelmää olen aiemmin käyttänyt lastensuojelun vertaisryhmätoimintaan osallistuneiden tyttöjen haastattelussa (Pekkarinen 2006). Fenomenologisessa haastattelussa pyritään tutkimaan kertojan kokemuksia ja elämisa maailmaa ilman, että tutkija kysymyksenasettelullaan rajaa tai johdattelee kuvattua kokemusta. Haastattelussa ei käytetä tiukkaa haastattelurunkoa, vaan kysymykset johdetaan edellisistä vastauksista ja tutkija kuuntelee myös aiheesta poikkeavia kertomuksia. Kolmivaiheinen haastattelu rakentuu kolmesta osasta: kokemuksia taustoittavasta, tapahtumia kuvailevasta ja tapahtumista syntyneiden kokemusten mer-

kityksiä käsittelevästä osasta. Näiden tavoitteena on muodostaa käsitys tapahtumiin liitetystä kokemuksesta ja niiden merkityksellisyydestä. (Seidman 2013, 20–23.)

Olen toisaalla kirjoittanut, miten vaikeaa lastensuojelun piiristä läheneitä nuoria aikuisia on tavoittaa tutkimushaastatteluihin (Pekkarinen 2015), vaikka tutkijoilla on tavoitettavuudesta päinvastaisiakin kokemuksia (Hytönen ym. 2016; Laitala & Puuronen 2016). Tähän tutkimukseen tavoitin kuusi haastateltavaa osallistumalla Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen koordinoimaan Kokemuksista voimaa -kehittämishankkeeseen, jossa valtion koulukotien ohjaajat ja entiset oppilaat jakoivat kokemukseensa koulukotimaailmasta. Yhteensä ryhmä kokoontui yksitoista kertaa vuosina 2014–2016. Kaksi haastatteluihin osallistunutta nuorta aikuista tavoitin koulukotien ohjaajien avulla ryhmän ulkopuolelta. Rekrytoinnin tapa on syytä muistaa tuloksia lukiessa. Kyseessä on valikoitunut joukko nuoria aikuisia, joilla on ollut halua ja motivaatiota jakaa kokemukseensa lastensuojelun toimenpiteistä ja koulukodista. Tämä ei kuitenkaan vähentänyt heidän kriittisyyttään järjestelmää kohtaan. Nuoret korostivat haluaan puhua juuri siksi, että näkivät järjestelmässä paljon korjattavaa. Toisaalta he halusivat oikaista ihmisten käsityksiä koulukotinuorista.

Osallistujista kuusi oli naisia ja kaksi miehiä, ja he olivat olleet viidessä eri koulukodissa. Haastattelut toteutettiin vuosien 2015 ja 2016 aikana osallistujien valitsemissa paikoissa. Haastattelut kestivät keskimäärin 1,5 tuntia. Tulosten raportoinnissa olen joutunut käyttämään runsaasti eettistä harkintaa, sillä haastateltava joukko on osin tunnistettava. Eettisistä syistä en paljasta kertojan sukupuolta ja olen muuttanut joitakin yksityiskohtia. Kutsun haastatteluihin osallistuneita nuoria monessa kohtaa osallistujiksi (participant) korostaakseni heidän aktiivista rooliaan oman elämänsä kuvaajina (Seidman 2013, 13). Haastatteluita jäseni väljä kehys, jonka puitteissa pyysin osallistujaa kertomaan elämästään ennen sijoituksia, lastensuojelutyön käynnistymisestä, sijoituksista, koulukotiin siirtymisestä, elämästä koulukodista, itsenäistymisestä, nykyhetkestä, tulevaisuudesta ja lastensuojelun merkityksistä. Suoritin haastattelut yhdellä kertaa kunnioittaen fenomenologisen haastattelun kolmivaiheista rakennetta (Seidman 2013): ensimmäisessä osassa käytiin läpi elämäntarinaa, toisessa konkreettisia kokemuksia ja kolmannessa kokemusten merkityksiä. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin sanataarkasti.

Analysoin haastatteluaineiston Atlas ti -ohjelman avulla jäsentäen



aineiston ensin elämänvaiheiden ja palveluiden perusteella yhdeksään yläkategoriaan – lapsuutta ja lapsuudenperhettä, koulunkäyntiä, lastensuojelua, koulukotia, itsenäistymistä, tätä hetkeä ja tulevaisuutta sekä itseä kuvaaviin koodiperheisiin, joiden alle muodostui 189 erillistä aineistolähtöistä alakoodia. Nämä aineistolähtöiset alakoodit olivat kuvaavia, esimerkiksi lapsuudesta muodostin vanhempien eroa, muuttoja, ristiriitoja ja taloudellisia vaikeuksia koskevat koodit. Itseä koskevan koodiperheen alle muodostin kokemuksia ja toimintaa koskevia koodeja, jotka liittyivät aineistositaateissa kuvaileviin koodeihin. Esimerkiksi edellä lapsuuteen liittyvän perhekoodin vanhempien eroa koskeva alakoodi oli lähes aina yhteydessä rauhattomuuden ja turvattomuuden kokemukseen. Analyysi oli erittäin tiheä: erilaiset koodit linkittyivät 697 aineistositaattiin yhteensä yli 3000 kertaa. Analyysin kautta sain näkyväksi niin erilaiset institutionaaliset rakenteet, elämäntilanteet, positiot ja toimijat kuin positioon liittyvät kokemukset, joita seuraavissa luvuissa tarkastelen kronologisesti varhaislapsuudesta nykyhetken ulottuvana tapahtumasarjana.

Turvaton ja erilainen lapsi

”Se oli aina niin jurrissa” – Turvaton lapsuus ja erilaisuuden kokemus

O: [--] mä taisin olla 6-vuotias varmaan silloin. Se alko, tota noin, mä en ite hirveesti muista siitä ajasta, mut mä muistan sen, et me lähettiin keskellä yötä. [Kaupungin] sosiaaliviraston johtava sosiaalityöntekijä [--] kanto mun pikkusisaren ulos meiltä, kun mun äiti ja sen silloinen mies oli jäänyt kiinni. Ne teki huumekauppaa silloin 90-luvun loppupuolella ja, tota noin. Mun äiti sitten joutui vankilaan ja me muutettiin sitten mun iskän luo. (Haastattelu)

Ohessa osallistuja kertoo lastensuojelun tulemisesta perheensä elämään. Vaikka artikkelini käsittelee nuoria aikuisia, varhaiset lapsuuden kokemukset nousivat haastatteluissa pintaan. Koulukodista aikuistuneet nuoret puhuivat taustoistaan avoimesti ja erityisesti perhe puhutti paljon: aineiston useimmin koodattu käsite oli ”äiti”. Tavallisesti nuorten ja perheiden ongelmat olivat kietoutuneet vyyhdiksi, jonka syyseuraussuhteita oli vaikea jäljittää (myös Heino ym. 2016). Lapsuuden

positiota voi luonnehtia turvattoman lapsen positioksi, vaikkei turvattomuus välttämättä tullut näkyväksi perheen ulkopuolella. Usein vaike tilanne paljastui vasta nuoren ongelmakäyttäytymisen myötä. Tällöin ensisijaiseksi lastensuojelun syyksi tulivatkin nuoren käytöshäiriöt sen sijaan, että huomiota olisi kiinnitetty pitkäkestoiisiin ongelmiin lapsen kasvuolosuhteissa. Vähimmillään kyse oli äidin yksinhuoltajuudesta ja uupumuksesta, mutta vakavimmillaan taustalla oli vanhempien raskasta päihteidenkäyttöä, toistuvaa perheväkivaltaa, seksuaalista hyväksikäyttöä, kuolemaa tai mielenterveysongelmia (ks. myös Pekkarinen 2016; Kivistö 2006; Reinikainen 2009; Heino ym. 2016). Väkivalta oli osa monen lapsuutta.

E: Sä sanoit, et se [isä] kävi usein äidin päälle, niin muistaks sä ite, et olitsä ite läsnä niissä tilanteissa?

O: Siis joo, ku se oli aina niin jurrissa, niin sit se jotenkin. Niin ei sillä ollut väliä, oliks tai ei. (Haastattelu)

Tarja Pösö (2004) on kuvannut nuorten kokemuksia perheissään sivuun jäämisen ja Kivistö (2006) marginaaliin joutumisen käsitteillä, mutta itse käytän ilmiöstä kohtaamattomuuden käsitettä, jonka liitän vahvasti osattomuuden kokemukselliseen puoleen (Pekkarinen 2006). Osallistujien kertomuksille oli nimittäin tyyppillistä, että he eivät kokeneet olleensa sivussa tai marginaalissa – päinvastoin – perheet kietoiivat heidät tiiviisti sisäänsä. Perheiden dynamiikka oli kuitenkin niin ongelmien värittämää, että tilaa omien tarpeiden osoittamiselle oli niukasti. Lasten perhesuhteita värittikin ristiriitaisuus. Kuudella haastateltavalla ristiriitaa syvensivät asuinpaikan vaihdokset, jotka irrottivat heidät koulusta ja kaveripiiristä. Toisinaan oli helpompaa jäädä kotiin, vaikka siellä oli paha olla.

O: Mä en suostunut käymään koulua, koska me muutettiin todella paljon. Mä oon asunut noin 20 eri paikkakunnalla ja siinä sit kouluvaihdot ja kaikki. Ja loppuvaiheessa se rupes olemaan tosi hankalaa tehdä kavereita, niin sit tuli semmonen, että monesti joutu silmätikuksi, ja sitten, että helpompaa jäädä kotiin kun lähtee kouluun, missä sai koko aika kuunnella jotain tosi ilkeää tai vastenmielist tekstii. (Haastattelu)



Viimeaikaisissa laajoissa kohorttitutkimuksissa on voitu osoittaa lapsuudenaikaisten runsaiden muuttojen ja hyvinvointivajeiden välinen yhteys (Tonnesen ym. 2016; Ristikari ym. 2016) ja monipaikkaisuuden merkitystä on pohdittu laadullisissakin lastensuojelututkimuksessa (Forsberg & Ritala-Koskinen 2016). Konkreettisten muuttojen lisäksi perhetilanteita kuormittivat perhesuhteiden muutokset. Kaikilla osallistujilla lapsuudenkodin ongelmat heijastuivat kaverisuhteisiin, vapaa-aikaan ja kouluun.

E: Oliksi siellä ketkään aikuiset kiinnostuneita siitä, mitä sulle kuuluu?

O: Ei. Mä olin, tota, se ala-aste missä mä olin, se oli, se on mun elämäni yks helvetti. (Haastattelu)

Koulunkäynnin vaikeudet eivät aineistossa yllätä, sillä koulukotiin sijoitettavilla nuorilla on poikkeuksetta koulunkäyntiongelmia – tapahtuahan sijoitus laitokseen, jonka yhteydessä toimii erityiskoulu. Aiemmissa koulukotitutkimuksissa vaikeudet on paikannettu erityisesti nuorten yksilöllisiin oppimisvaikeuksiin (esim. Lehto-Salo 2011). Tekemissäni haastatteluissa koulunkäynnin ongelmat olivat kuitenkin monisyisempiä, sillä niissä korostuivat kouluun liittyvät sosiaaliset haasteet. Osallistujista viisi kertoi eriasteisesta koulukiusaamisesta. Kiusaamiseen osallistuivat niin opettajat kuin oppilaatkin – pahimmillaan kaikki yhdessä.

O: [--] mä olin ruokalassa, ja muista: kaikki oli valkosia. [--] Mulla kaatu maidot maahan siel ruokalassa, niin yks poika rupes tälleen paukuttaan pöytää [pöydän paukutusta]. Ja se oli silleen et ”Nuole, nuole, susta tulee valkonen! Nuole, nuole, susta tulee valkonen!”. Ja kaikki nauro! Ja kukaan – opettaja tai kukaan – ei tehnyt mitään. (Haastattelu)

Ihönvärin lisäksi kiusaaminen liittyi erityistarpeisiin, asuinpaikan muutoksiin ja perhetaustoihin. Koulu leimasi osallistujat erilaisen nuoren positioon ja toimi oman erilaisuuden peilinä. Vauvana sijoitettu nuori kertoi koulussa havainneensa, miten lämpimästi vanhemmat suhtautuivat lapsiinsa, kun taas hänen sijaisvanhempiansa suhtautuminen oli viileää ja etäistä. Osalla koulunkäyntiä vaikeuttivat diagnosoimattomat oppimisvaikeudet. Vaikka osallistujien erilaisen lapsen positio korostui koulussa, heijastui se myös vapaa-aikaan harrastusten puutteena, kaverisuhteiden

kapeutumisena, päihteidenkäyttönä ja kuljeskeluna. Tilanne johti jokaisen kohdalla lastensuojelun interventioihin, joista syntyneitä positioita ja kokemuksia kuvaan seuraavaksi.

Haastava nuori ja lastensuojelun interventiot

”Kaks tätti oottamassa ulkona” – Lastensuojelun interventiot ja vaikutusvallan puute

O: Se oli tästä, kun mä en käynyt koulua. Ja sit se tilanne äity niin pahaks, että mä yritin 12-vuotiaana ottaa yliannostuksen, tai otin yliannostuksen lääkkeitä, ja siitä tuli sitten kiireellinen huostaanottopäätös. Jonka jälkeen mut sijoitettiin laitokseen, ja sieltä mä lähdin sitten vasta 18-vuotiaana. (Haastattelu)

Edellä osallistuja kertoo tilanteesta, jossa haluttomuus käydä koulua purkautui itsetuhoisuutena johtaen lastensuojelun puuttumiseen ja huostaanottoon. Kaikki osallistujat kokivat, että lastensuojelun sijoitusta edeltänyt avohuollon tuki oli riittämätöntä. Osalle nuorista lastensuojelu oli tuttu varhaislapsuudesta, mutta osalle ensikosketus lastensuojeluun tapahtui suoraan laitossijoituksen kautta. Sosiaalityöntekijöiden ilmestyminen oli heille yllätys. Seuraava osallistuja ei ollut koskaan kuullutkaan lastensuojelusta, kun viranomaiset veivät hänet mennessään.

O: Mie olin kotona silloin ja äiskä sano, että tänään et lähe mihinkään ja tänään pitää olla kotona. Mä vähän ihmettelin, että mistä nyt, minkä takii pitää olla kotona, kuka tänne on tulossa ja mitä on tapahtumassa. Mut kuitenkin jäin kotiin ja sit, sit kävi kello soimaan ovelta, ja sit siel olikin kaks tätti oottamassa ulkona ja sano, et se on nyt, se on nyt tällanen juttu, et lähetään. (Haastattelu)

Epätietoisuus yhdisti myös niitä, joille lastensuojelu oli tuttua. Osallistujat kokivat, ettei heille selitetty tilanteita niin, että he olisivat osanneet ilmaista mielipidettään tai ymmärtäneet seurauksia. Menettely, jossa lapsi tai nuori kuljetetaan ennalta varoittamatta sijaishuoltopaikkaan, ei ole lastensuojelussa tavaton (Pekkarinen 2010, 85; Hytönen ym. 2016, 46–53). Epätietoisuus asemoi nuoret vahvasti lastensuojelulapsen positioon – toimenpiteiden kohteeksi vailla omaa osallisuutta. Vain

yksi nuorista toivoi sijoitusta aktiivisesti saadakseen järjestystä sekavaksi ajautuneeseen elämäntilanteeseen, kun muut haastateltavat kertoivat vastustaneensa huostaanottoa. Osa nuorista oli sijoitettu vuoden 1983 lastensuojelulain aikana, jolloin huostaanotot huoltajien tai 12 vuotta täyttäneiden nuorten sitä vastustaessa päätettiin sosiaalilautakunnassa ja alistettiin hallinto-oikeuden vahvistettavaksi. Vuodesta 2008 alkaen tahdonvastaiset huostaanotot on päätetty hallinto-oikeudessa. Käytännössä kuitenkin vain kolmen nuoren huostaanotto käsiteltiin sosiaalilautakunnassa tai hallinto-oikeudessa – muille tilanne kuvailtiin väistämättömänä.

O: Kyl mä vastustin sitä tottakai koko ajan, mut siis kun sanottiin sillai, että ei oo muuta vaihtoehtoo. [-]. Et allekirjoita tai älä, mut joka tapauksessa meet sinne. (Haastattelu)

Huostaanoton vapaaehtoisuus ja tahdonvastaisuus on harvoin yksiselitteistä, mutta mielipiteen juridinen merkitys on selvä (Pösö ym. 2016). Kun lastensuojelun interventiot kertasivat jo muista elämäntilanteista tutuksi tulleita kohtaamattomuuden kokemuksia, yhdessä elämäntilanteen ongelmallisuuden ja omista asioista tietämättömyyden kanssa johtivat ne syvään kokemukseen vaikutusvallan puutteesta. Tämä taas vahvisti lapsuudessa koettua turvattomuuden kokemusta. Seuraava osallistuja kertoo, miten tilannetta olisi voitu parantaa.

E: Miten sä ajattelisit että sitä turvallisuuden kokemusta vois parantaa?

O: [--] ajatellaan jotain vaikka 14-vuotias, kyllähän se nyt tajuaa jo silleen, et sille voi puhua, kyl se ymmärtää. [--] sulla on oikeus tietää se, että mihin sut viedään. (Haastattelu)

Nuoret kertoivat jälkikäteen ymmärtäneensä, että heidän tilanteensa olivat siinä määrin vakavia, ettei vaihtoehtoja sijoittamiselle ollut (Pösö 2004, 118). Kaikkien kohdalla sijoitus kodin ulkopuolelle ei kuitenkaan johtanut aiempaa parempaan tilanteeseen, vaan entistä syvempiin turvattomuuden, kohtaamattomuuden, laiminlyönnin ja erilaisuuden kokemuksiin vaihtuvissa sijaishuoltopaikoissa. Lastensuojelulapsen positiossa heistä tuli vahvasti toimenpiteiden kohteita.

Kapinoiva murrosikäinen laatikossa – Laiminlyönnin kokemukset sijaishuollossa

O: Joo. Sit vaihdettiin koulua ja postinumeroa ja kaikkea, ni.

E: Sait sä ite vaikuttaa siihen mihin sut siirrettiin?

O: En tod.

E: Kerrottiinko sulle siit paikasta etukäteen?

O: Ei.

E: Sä et käynyt tutustumassa sinne?

O: En.

E: No, kerropa ensimmäinen vaikutelma siit paikasta, muistatko?

O: No, mulla oli synttärät silloin samana päivänä, kun mut siirrettiin sinne, [--] niin ne teki mulle kakun kyllä, mut mä en saanut syödä sitä kakkua. (Haastattelu)

Edellisessä sitaatissa osallistuja kertoo siirtymisestään lastensuojelulaitokseen, jonka ilmapiiriä hän kuvaili painostavaksi. Symbolinen ele, syntymäpäiväkakun syömisen kieltäminen, oli osa laitoksen valankäytön muotoja. Laitoksessa sovellettiin jo tuolloisen lainsäädännön puitteissa kiellettyjä eristämisen- ja rajoittamiskäytäntöjä. Kun nuori yritti kertoa menettelyistä sosiaalityöntekijälleen, läsnä olleet laitoksen ohjaajat kiistivät kertomusten todenperäisyyden. Valvonnan puute, johon lastensuojelun sijaishuollossa on kiinnitetty huomiota toistuvasti (esim. Tuloksellisuustarkastuskertomus... 2012; Toimiva lastensuojelu... 2013; Hytönen ym. 2016), oli haastattelussa ilmeinen. Sosiaalityöntekijänsä osallistuja tapasi kahden kesken vasta täysi-ikäisenä. Tämä epäkohta yhdisti peräti kuutta haastatelluista nuorista, eikä osalla nuorista ollut edes sosiaalityöntekijänsä yhteystietoja. Vain kaksi nuorta kertoi tavanneensa sosiaalityöntekijöitä sijoituksen aikana kahden kesken. Koetut epäkohdat ja turvattomuus herättivät epäluottamusta ympäröiviä aikuisia kohtaan.

E: Joo. Mut jos aattelee, että sä oisit halunnut vaikka paikanvaihtoa tai puhuu jollekin ulkopuoliselle aikuiselle siitä kiusaamisesta ja siitä kaikesta.

O: Ei oikeastaan, mulle ei annettu mahdollisuutta.

[--]E: Okei. Miltä se tuntuu nyt jälkeenpäin, että tavallaan joku on tehnyt sen päätöksen, et sä oot tuolla, ja sit ei kysellä perään juuri ollenkaan?

O: Lähinnä vaan siltä, että mä oon ollut tässä asiakirja muitten joukossa. (Haastattelu)



Valvonnan lisäksi osallistujat moittivat sijaishuoltopaikkojen fyysisiä puitteita, jotka vaikeuttivat sopeutumista ja aiheuttivat psyykkisiä oireita. Koska nuoret olivat toisinaan suljettuina pitkiäkin aikoja osastolle, ahtaat ja epäviihtyisät tilat olivat yhtenä syynä karkaamisiin ja yhteenottoihin henkilökunnan sekä toisten nuorten kanssa.

O: Luojan kiitos se kyseinen paikka on purettu maan tasalle. Ku siellä oli silleen niin paljon nuoria, et niille ei ollut tilaa siellä. [--] Ja sitten ku niillä ei ollut mulle mitään paikkaa, niin ne raivas yhen siivouskomeron ja laitto mut sinne nukku-maan. [--] Laita nyt sit joku semmonen kapinoiva murrosikäinen semmoseen laatikkoon niin eiköhän sielt sit hatkaan lähe hyviin nopeesti ja pariin ootteeseen itseasiassa. (Haastattelu)

Edellinen osallistuja kertoo paitsi ahtaista tiloista, myös ohjaajien taholta tulleesta nimittelystä ja epäasiallisesta eristämisestä. Kokemus epäasiallisesta kohtelusta yhdisti nuoria. Vakavimmillaan nuoret kertoivat kiinnipitotilanteista, joissa he pelkäsivät itsensä tai toisten nuorten vahingoittuvan vakavasti. Tilanteiden kuvaukset olivat hengästyttäviä, ja vuosien takaisista tilanteista nuoret muistivat kuvantarkkoja yksityiskohtia.

O: Mun hyvä ystävä [--] alko huutaa siellä käytävällä kaikkee, et älkää koskeko muhun, jättäkää mut rauhaan ja näin. [--] Sitten ohjaajat paiskas sen sinne maahan, siinä oli kuusi ohjaajaa ja ykstoistavuotias pikku[lapsi], suurin osa niistä oli miehiä [--] ja sitten, tota, se oli vaan silleen et [--] ”Auttakaa mua, et päästäkää irti, et te ootte, te yritätte tehdä mulle paha” ja tälle. Se meni paniikkiin. (Haastattelu)

Edellisessä sitaatissa tulevat näkyviin aikuisten ja lasten väliset valta-asetat, jotka yhdessä päätettyjen toimenpiteiden kanssa syvensivät lastensuojelulapsen positiossa koettua vaikutusvallan puutetta. Väkivalta oli tavalla tai toisella läsnä jokaisen nuoren haastattelussa ja paikantui lapsuudenkodin lisäksi vahvasti sijaishuoltopaikkoihin. Koulukotien väkivaltaa tarkastelleet tutkijat ovat tunnistaneeet väkivallan eri muotoja todeten, että koulukotien kontekstissa väkivalta paitsi normaalistuu, myös toimii kollektiivisena – ryhmän sosiaalista muotoa määrittävänä ja vahvistavana – ilmiönä, jolla on instrumentaalista merkitystä (Honkatukia ym. 2004). Kyseisessä kertomuksessa nuori puuttui ystävänsä kiinnipitotilanteeseen ja väkivalta toimi ongelmaratkaisun, ystävänsä puolustamisen ja kertojan

oman autonomian vahvistamisen välineenä. Tapahtuma-aikaan laiminlyönnit ja vaikutusvallan puute herättivät nuorissa paitsi vastarintaa, myös alistuneisuutta ja lopulta välinpitämättömyyttä. Yhteistä kaikille nuorille oli, että vaihtuvat sijaishuoltopaikat päätyivät lopulta koulukotiin, jossa nuoret yhtä lukuun ottamatta asuivat itsenäistymiseensä asti.

”Nyt mennään ja aloitetaan uudestaan” – Koulukodin arki

O: Mä muistan sen, että lentokoneessa, mä päätin itte, että nyt, nyt tämä sijaisperhesirkus ja kaikki muu tämänönen, ni se jäi sinne etelään. Nyt mennään ja aloitetaan uudestaan. Ja mä lähin siis ihan uudella asenteella. Siitä lähtien kun renkaat nousi kiitoradalta. (Haastattelu)

Koulukotiin sijoittaminen ei tullut yhdellekään osallistujalle täysin yllätyksenä. Nuoret sijoitettiin koulukotiin karkureissun päätteeksi suoraan kadulta, aiemmasta sijaishuoltopaikasta, nuorisopsykiatriselta osastolta tai kotoaan. Kotoa siirretyillä nuorillakin oli taustallaan aiempia sijoituksia. Koska kokemusta lastensuojelun laitosmaailmasta oli kertynyt, koulukotien maine oli tuttu. Koulukotinuoren positioon ei ollut helppo mukautua. Erityisesti koulukodissa arveluttivat säännöt ja rajat, joita toisaalta kehuttiin selkeydestä, mutta kritisoitiin joustamattomuudesta. Etenkin rikkeitä seuraavat rajoitukset, tavaroiden tarkastukset ja henkilöön käyvät katsastukset, saivat runsaasti kritiikkiä. Nuorten sijoitusten aikaan rajoitus- ja eristämistoimissa tapahtui runsaasti muutoksia, sillä ne olivat aina vuoteen 2006 asti asetusmuotoisen säätelyn alaisia. (HE 225/2004; Hoikkala 2011.)

Koulukotien hoitotyö perustuu määrätylle rakenteelle, toistolle ja aikuisjohtoisuudelle. Struktuurin lisäksi koulukotien hoidossa korostetaan vuorovaikutusta ja periksiantamattomuutta. Koulukoteja luonnehditaan sijaishuoltopaikoiksi, joista nuorta ei siirretä enää eteenpäin. (Pekkarinen 2017, 37–40). Haastatelluille nuorille oli yhteistä, että koulukodeista löytyi aikuinen, johon saattoi luottaa. Kohtaamattomuuden kokemus ei koulukodeissa ollut enää yhtä voimakas.

O: [--] siinä oli kuitenkin myös se, et siel aina joku oli valmis sua opettamaan tai neuvomaan, ja ne ihmiset oli sillä tavalla läsnä, et, sä pystyit kysyyn periaatteesta mistä vaan. (Haastattelu)

Haastatteluissa merkitykselliseksi nousi ohjaajien määrä sekä mahdollisuus kohdata erilaisia aikuisia. Lastensuojelun sijaishuollolle nuorten kokemus välittää vahvan viestin: henkilöstön määrässä säästäminen heikentää hoidon vaikuttavuutta ainakin kokemuksen tasolla. Luottamuksellisen suhteen rakentuminen on muissakin tutkimuksissa todettu nuorten kokemuksen kannalta merkittäväksi (Eronen & Laakso 2016; Valkonen & Janhunen 2016; Peltola & Moisio, 2017). Henkilöstön määrä ei kuitenkaan yksin riitä, vaan oleellista on henkilöstön sopivuus ja pysyvyys.

Koulukodeille ominaista on laitoksen yhteydessä toimiva oma koulu, joka sai nuorilta erityisen paljon kiitosta. Koulu avarsi osastomaailmaa, ja osa nuorista löysi koulusta luotettavimmat aikuiset. Koulun merkitystä on korostettu kautta koulukotien historian (Pulma 1987), joskin viimeaikaisissa koulukotien epäkohtia koskeissa tutkimuksissa sitä on myös kritisoitu (Laitala & Puuronen 2016). Osallistujien kokemuksen mukaan koulu oli merkityksellinen, sillä koulussa onnistuminen tarjosi erilaisen lapsen position tilalle kokemuksen normaaliudesta.

O: Ni sit mä sain stipendin kesällä ja siit mä olin aika ylpee, koska kerrankin mulle tapahtu jotain hyvää. Silleen, et mulla on ollut ihan helvettiä ja kaikkee tällasta ja nyt, vihdoinkin mä sain stipendin. Et vähän hienoo. (Haastattelu)

Koulukotisijoituksessa merkityksellisiä olivat myös vertaissuhteet, jotka muissakin sijaishuollon tutkimuksissa on havaittu keskeisiksi sopeutumiseen vaikuttaviksi tekijöiksi (Selwyn 2015; Laakso 2016). Osallistujat kokivat koulukodin vertaissuhteet voittopuoleisesti vaikeiksi. Vähimmillään vertaisten kanssa pidettiin välimatkaa, mutta pahimmillaan menneisyydessä koettu kiusaaminen siirtyi koulukodin käytäville. Koulukodeissa tapahtuva nuorten välinen väkivalta ja kiusaaminen ovat nousseet esiin myös kaltoinkohtelun historiaa koskevassa tutkimuksessa erityisenä kärsimystä aiheuttaneena ilmiönä (Laitinen & Puuronen 2016; Hytönen ym. 2016). Joissakin tilanteissa ohjaajat osallistuivat kiusaamiseen.

O: Siinä on ruokapöytä ja ne kattoo lehtee, siinä on kaikki muut [nuoret] siit osastolta. Sit siinä on yks ohjaaja ja mä istun sohvalla näin. Mä olin ainut tumma [nuori] siellä osastolla, se ohjaaja tulee siihen näin, se selaaile [lehteä], se on vaan, että ”Hyi, mikä neekeri” [–] Mä olin vaan, et mitä hemmettiä, että sä sanot neekerisanan ja sä oot täällä ohjaajana. [–] Mua on haukuttu, mua on lyöty, mun

päälle on räitty ja ihmiset on antanut mulle henkistä kärsimystä, opettajatkin ton sanan takia, ja sä sanot sen noin ja sä oot täällä ohjaajana. (Haastattelu)

Edellisessä sitaatissa osallistuja kuvaa reflektoiden, miten erilaisen lapsen positio kärjistyy yhteisön läsnä ollessa. Kyseisessä tilanteessa ohjaajan rasistinen toteamus uusintaa syrjinnän kokemuksia ja vahvistaa nuoren erilaisuutta. Traumojen aktivoituminen koski osallistujien kertomuksissa monia tilanteita. Osallistajat kertoivat reagoineensa voimakkaalla aggressiolla tai pakokauhulla ilmiöihin, jotka herättivät muistoja vanhoista tapahtumista. Havainto korostaa ohjaajien ammattitaidon, sensitiivisyyden ja koulukotikontekstin työn vaativuuden luonnetta.

Koulukotinuoren peitelty ja paljastettu leima

”Vaikka hänellä on tämmönen työntekijä kuin minä” – lastensuojelun merkitykset

O: Olihan se siis semmosta, ihan tosi, kaikki sit meni, lähti käsist kaikki. Kun se oli kesä niin sit mä, no just mitä, rellestettiin. Bailattiin liikaa. Sit se [koulukin] lähti siihen, et me saatettiin sen mun kaverin [--] kaa tyyliin lukee ihan hirvees jurris johonkin kokeisiin ja sillee. (Haastattelu)

Kaikki osallistajat suorittivat koulukodissa peruskoulunsa päätökseen ja siirtyivät asumaan joko itsenäistymisasuntoon, suoraan omaan asuntoon tai väliaikaisesti lapsuudenkotiinsa. Siirtymävaihe herätti kritiikkiä. Itsenäistymisasuntoihin tehty ohjaustyö koettiin kontrolloivaksi, kun taas osa nuorista jäi täysin vaille tukea. Kaikki nuoret kokivat itsenäistymisvaihetta seuraavan jälkihuollon riittämättömäksi, eivätkä kaikki osanneet hyödyntää sitä lainkaan. Jälkihuollon merkitystä sijoitettujen lasten tulevaisuudelle on korostettu jo vuoden 1946 kasvatus- ja työlaitoskomitean mietinnössä (Pekkarinen 2010, 75), mutta jälkihuollossa on edelleen paljon parannettavaa.

Haastatteluhetkellä nuorten itsenäistymisestä oli kulunut keskimäärin kuusi vuotta ja etäisyys oli tuonut uudenlaista perspektiiviä tapahtumiin. Nuoret olivat ajan oloon hyväksyneet tapahtumat ja kokivat lastensuojelun olevan elimellinen osa heidän elämäntarinaa – jopa sen jatkumisen ehto.

Osalle sijoitus oli ollut välttämätöntä henkiinjäämisen kannalta. Havainto toimenpiteiden pelastavasta ulottuvuudesta on tehty toistuvasti aiemmissa tutkimuksissa (Pösö 2004; Reinikainen 2009; Laakso 2016). Havaintoa voi pitää lastensuojelun vaikuttavuuden kannalta merkityksellisenä, sillä se kertoo onnistumisesta traagisimman kohtalon torjumisessa. Samalla se asettaa uuteen valoon suostumuksen ja valinnanvapauden roolin avaten kysymyksen kontrollin ja autonomian välisestä jännitteestä (Pösö ym. 2016).

O: No, siis mä luulen, että [--] jos mua ei olis huostaanotettu sillon ja laitettu [koulukotiin], niin mä en todennäköisesti ehkä olis elossa enää. Et kuitenkin käyttäydyin sen verran itsetuhoisesti, et vois olla hyvin mahdollista, että mä en enää olis elossa. (Haastattelu)

Lastensuojelulapsen ja koulukotinuoren positioilla oli merkittäviä vaikutuksia nuorten itseymmärrykseen. Koulukodin maine ja siitä seuraavat ennakkoluulot ilmenivät jo sijoituksen aikana, ja sijoituksen jälkeenkin osa osallistujista peitteli taustaansa. Koulukotinuoren leima oli raskas kannettava. Seuraavassa osallistuja kertoo parisuhteestaan ylempään keskiluokkaan kuuluneeseen nuoreen.

O: Tiedät sä, et ku sä toivot, että ne ei saa tietää. Ettet sä vaan anna minkäänlaista kuvaa itestäs ennen kun ne edes on tavannut sut. (Haastattelu 7)

Osallistujat kokivat, että ajan kuluminen helpotti taustoista kertomista, mutta osa oli päättänyt, ettei koskaan kerro menneisyydestään. Vaikka taustaa ei suoranaisesti hävetty, toisten ihmisten pelättiin reagoivan tietoon negatiivisesti erityisesti parisuhde- ja työelämässä. Yhteisöreaktion teorian valossa osallistujat tiedostivat koulukotinuoren positioon liittyvän leiman, mutta eivät hyväksyneet siihen liittyviä negatiivisia stereotyyppioita (Lemert 1951). Hankalimpia olivat tilanteet, joissa joku kysyi asiaa suoraan. Nuorten peruskoulun päättötodistukseen kirjattu tieto koulukodin koulusta herätti toisinaan kysymyksiä.

O: No, pomo kysy. Pomo kysy, sano, että me ollaan käyty joskus samaa kouluu, ja mä sanoin, et mä en usko. [--]. Se kysy, että ”missäs koulussa sä sit oot ollut”, sit se kysy et, ”et kai sä ollut siellä [--] koulukodis sit”. Mä sanoin, et olin. Ei siin

sit mitään, hän tietää, joo. Hän ei tuomitse. Itse asiassa se keskeytti omatkin työt siin hetkessä [-] Halus kuulla koko tän tarinan. Mut ei kesken työpäivää oikein sit, ei ollut aikaa kertoa sitä kokonaan. Mut ei se, se ei, välit pomoonkaan, ei muuttunut mikskään. Vaikka hänellä on tällöinen työntekijä kuin minä (pitkä tauko). (Haastattelu)

Oheissa osallistuja kertoo hetkestä, jossa esimies kiinnittää huomiota hänen taustaansa, suhtautuu ensin epäilevästi, mutta keskeyttääkin työnsä ja haluaa kuulla koko tarinan. Pientä hetkeä voi pitää korjaavana kohtaamisen kokemuksena, joita nuorille kerääntyi myös opintojen ja ihmissuhteiden kautta. Tulevaisuudelta odotettiin tavanomaisia asioita – hyviä ihmissuhteita, terveyttä ja taloudellista vakautta – eli asioita, jotka nuorisobarometrissa nousevat vuodesta toiseen arvoasteikon kärkeen kaikilla nuorilla (Myllyniemi 2017). Huomiotani kuitenkin kiinnitti syvä epäluottamus viranomaisia ja erityisesti lastensuojelua kohtaan. Myös nuorisobarometrissa lastensuojelun kanssa tekemisissä olleiden vastaajien luottamus toisiin ihmisiin oli merkittävästi muita heikompaa (Myllyniemi 2017, 41–42). Kysyessäni tuen lähdettä hädän hetkellä, yhtä lukuun ottamatta kaikki nuoret korostivat yksin pärjäämistä ja tukeutumista korkeintaan läheisimpien ihmisten tukeen.

O: Hmm, se on hirveen vaikee sanoa, koska [oon] monesti puhunut siitä, et musta jotenkin tuntuu, et mä oon ollut koko mun elämäni yksin. Et ei oo [tauko] ollut ikinä sellasta [tauko], musta tuntuu vieläkin, et mä [olen] tosi semmonen itsenäinen tai silleen. Et kyl mä oon oppinut ainakin noista, oleen ihan itte. Tekee vaan kaiken ite. (Haastattelu)

Osallistajat korostivat itsenäisyyttään ja kokivat kovien kokemusten opettaneen sitkeyttä, määrätietoisuutta ja itsevarmuutta. Oma tausta suhteessa toisiin koettiin erilaiseksi, mutta arvokkaaksi. Omien vahvuuksien löytämisen ja korostamisen voi tulkita kahdella tavalla – osoituksena onnistuneesta itsetunnon kasvusta ja resilienssistä (Kivistö 2006; Reinikainen 2009; Walsh 2016) – tai osoituksena syvästä epäluottamuksesta muihin ihmisiin. Kyse voi olla myös molempien ilmiöiden yhtäaikaista ilmenemistä ja vastoinkäymisten vahvistamista resilienssistä (Walsh 2016). Kuitenkin pohdin, onko kyse vain viisaasta sopeutumisesta vallinneisiin olosuhteisiin ja oman psyykeen suojaamiselta sosiaalisissa suhteissa koetuilta pettymyksiltä. Monessa kohtaa elämää nämä nuoret aikuiset olivat voineet tukeutua vain itseensä.

Kokemusten pohjalta kohti parempaa lastensuojelua?

Artikkelissani puheenvuoron sai kahdeksan nuorta aikuista, joiden elämään lastensuojelu on puuttunut. Toteutetuissa haastatteluisa olin kiinnostunut lastensuojelun interventioiden aikana syntyvistä positioista ja niistä kokemuksista, joita nämä nuorissa herättivät. Haastattelut käsittivät kokemuksia lapsuudenkodin ja sen välittömän ympäristön sosiaalisista suhteista, joita ilman myöhempiä kokemuksia ei olisi voinut ymmärtää. Nuorten lapsuutta leimasi turvattomuus ja nuoruutta omaehtoisuus, jotka asettivat osallistujat turvattoman ja erilaisen lapsen positioon. Lastensuojelulapsen ja lopulta koulukotinuoren positiot rakentuivat vaihtuvissa sijaihuoltoapaikoissa ja koulukodissa. Toistuvasti haastatteluisa nousivat esiin näihin positioihin liittyneet turvattomuuden, kohtaamattomuuden, erilaisuuden, epätietoisuuden, vaikutusvallan puutteen, laiminlyönnin ja epäluottamuksen kokemukset. Nuoret kokivat lastensuojelun jättäneen heihin pysyviä jälkiä, jotka he olivat hyväksyneet osaksi elämäkulkuaan, mutta joita he yrittivät myös peittää. Marjo Laitala ja Vesa Puuronen (2016) toteavat, että koulukotisijoitus on yhteiskunnan tahra. Tämän tutkimuksen perusteella tahraa vahvistivat etenkin ihmisten voimakkaat ennakkoluulot. Julkinen tapa puhua koulukodeista ja niissä kasvaneista nuorista on seikka, johon nuoret toivoivat muutosta. Historian epäkohtia ei tarvitse kiistää ja peittää, mutta on huolehdittava siitä, etteivät menneet tapahtumat leimaa koulukodeissa nykyään kasvavia nuoria. Tämän lisäksi nuoret antoivat muita kehittämisehdotuksia lastensuojelun käytäntöihin. Seuraavassa kokoan ehdotukset kolmeen tasoon – rakenteelliseen, inhimilliseen ja suhdeperustaiseen.

Lastensuojelun rakenteisiin osallistujat toivoivat lisää resursseja. Jotta kodin ulkopuolelle sijoittamiselta vältyttäisiin, on varhainen tuki avainasemassa. Nuoret olisivat tarvinneet tukea koulunkäyntiin, tukihenkilöitä ja -perheitä arkeen, sekä vankempaa puuttumista vanhempien ongelmiin, kuten uupumukseen, päihteidenkäyttöön ja mielenterveysongelmiin. Lastensuojelun avoimuuden tuki oli jokaisen kohdalla ollut riittämätöntä. Toinen rakenteellinen korjausehdotus liittyy valvontaan, jonka puutteet ilmenivät haastatteluisa. Sosiaalityöntekijöillä ei ollut aikaa tavata nuoria, eikä sijaihuoltoapaikkoja valvottu. Samoihin seikkoihin – resurssien riittämättömyyteen, vastuun jakautumiseen ja valvonnan puutteisiin – on kiinnitetty huomiota lukuisissa aiemmissa selvityksissä

(Tuloksellisuustarkastuskertomus 2011; Toimiva lastensuojelu... 2012; 8-vuotiaan lapsen... 2013; Hytönen ym. 2016). Lastensuojelun ohjausrakenteisiin onkin viime vuosina tehty lukuisia muutoksia, ja vuonna 2008 voimaan tullutta lastensuojelulakia (417/2007) on tarkistettu jo 19 kertaa. Rakenteiden kehittämistä kiihdytti entisestään vuonna 2012 tapahtunut kahdeksanvuotiaan lastensuojelun piirissä olleen lapsen murha, ja uudistus etenee edelleen (Aula ym. 2016). Kolmas rakennetason parannusehdotus liittyy lastensuojelun sulkeutuneeseen kulttuuriin, jolla on vaikutusta laiminlyönteihin, nuorten sopeutumisvaikeuksiin ja asiakkuuden seurauksiin. Avoimuuden toivottiin läpäisevän koko lastensuojelujärjestelmän. Avoimuudella uskottiin hälvennettävän lastensuojeluun liittyviä ennakkoluuloja, jotka heijastuvat leimaavasti sen piirissä oleviin lapsiin ja perheisiin. Lopuksi nuoret nostivat esiin sijaishuoltopaikkojen fyysiset puitteet, joiden toivottiin olevan kodinomaisia ja lasten yksilöllisiin tarpeisiin joustavia. Kyse ei ole suurista asioista – itse valitut kalusteet ja julisteet seinillä riittäisivät tuomaan tunteen omasta ja turvallisesta paikasta.

Vielä rakenteita enemmän nuoret aikuiset kiinnittivät huomiota viranomaisten inhimillisiin ominaisuuksiin. Kansainvälisissä tutkimuksissa tunnustetaan luotettavien ihmissuhteiden merkitys lastensuojelun sijaishuollossa (Eronen & Laakso 2016; Valkonen & Janhunen 2016). Osallistujat olivat toivoneet aikuista, jolla olisi ollut aikaa, osaamista ja motivaatiota kohdata heidät. Osallistujat korostivat, miten tärkeää lastensuojelussa työskentelevien ihmisten olisi omistautua työlleen ja tehdä sitä mielellään. Hyvää työntekijää luonnehdittiin empaattisuuden, rehellisyyden, omistautumisen ja työstä nauttimisen käsittein. Hyvän työntekijän merkitys korostuu, kun tarkastellaan kolmatta esiin nostettua kehittämisen kohdetta – lastensuojelussa muodostuvia suhteita. Edellä luonnehditun kaltaiseen työntekijään oli mahdollista luoda luottamuksellinen suhde, jonka koettiin korjaavan turvattomuuden, kohtaamattomuuden ja epäluottamuksen kokemuksia. Luottamuksellisen suhteen merkitystä on korostettu selvityksissä, joissa on käsitelty lasten kaltoinkohtelun tunnistamista (8-vuotiaan lapsen... 2013; Hytönen ym. 2016, 174) sekä kansainvälisissä sijaishuollon tutkimuksissa (Eronen & Laakso 2016; Valkonen & Janhunen 2016).

Lapsen tiedon asemaa lastensuojelussa tarkastellut Johanna Hurtig (2006) on todennut, että lasten tiedon käsittelyä lastensuojelussa



muokkaavat ammattilaisten tulkintakehykset, jotka saattavat estää lapsilta kerättävän tiedon ymmärtämistä ja kuuntelemista. Oman haasteensa muodostaa lasten tuottaman tiedon vihjeluonne, jonka osallistujatkin tunnistivat. He kertoivat lapsena vaienneensa perheiden sisäisistä asioista suojellakseen perhettään tai testatakseen kyselevän aikuisen luotettavuutta. Lastensuojelun ammattilaisten lisäkoulutus lasten ja nuorten kohtaamiseen on todettu välttämättömäksi myös edellä mainituissa selvityksissä. Yksinkertaisimmillaan nuoret toivoivat, että heille olisi kerrottu – vaikka kömpelöstikin – mistä erilaiset vaikeudet johtuvat, miksi asioihin puututaan ja mitä seuraavaksi tapahtuu. Järjestelmän tekemäksi väkivallaksi koettiin tilanteet, joissa annettiin katteettomia lupauksia esimerkiksi sijoituksen kestosta tai joissa tulevaisuutta ei suunniteltu ollenkaan (myös Hytönen ym. 2016; Laakso 2016). Osallistujat kokivat viettäneensä lapsuutensa ja nuoruutensa välitiloissa, jotka syvensivät turvattomuuden kokemuksia. Sofie Enell (2016) on kutsunut näitä epätietoisuuden tiloja limboiksi, joilla on vaikutusta nuorten itseyttämykseen ja autonomian kokemuksiin. Tutkimuksessa havaitsin lastensuojelua syvästi viiltävän paradoksin. Samalla kun nuoret ovat yhteiskunnan tarkimman ja tiukimman valvonnan alla, kokevat he toistuvasti jäävänsä vaille yhteiskunnan huomiota ja kohtaamisia. Nähdäkseni järjestelmä olisi näille nuorille edes hetken kuuntelun velkaa.

O: Tää on semmonen päätös, tiätsä, sille kaikelle, tälle paskalle, mitä mä oon pitänyt täällä sisällä, koska kukaan ei oo Elina ikinä istunut näin mun kanssa ja oikeesti kuunnellut A:sta sinne X:ään tai minne liekään, koko tätä tarinaa. Ja se on ollut semmonen asia mun elämässä, minkä mä oon halunnut tehdä. (Haastattelu)

Lähteet

- Archer, Margaret (1998) Realism and morphogenesis. Teoksessa Roy Bhaskar & Margaret Archer & Andrew Collier & Tony Lawson & Alan Norrie (1998) *Critical realism – essential readings*, Lontoo: Routledge, 356–381.
- Aula, Maria Kaisa & Juurikkala, Virva & Kalmari, Hanne & Kaukonen, Päivi & Lavikainen, Marjo & Pelkonen, Marjaana (2016) *Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma*. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 29. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3813-7> (Viitattu 23.1.2017.)

- Bhaskar, Roy (1998) *The possibility of naturalism. A philosophical critique of the contemporary human sciences*. Third edition. Sussex: The Harvester Press.
- Enell, Sofia (2016) Young people in limbo: perceptions of self-presentations when being assessed in secure accommodation. *Nordic Social Work Research* 6 (1), 22–37.
- Eronen, Tuija & Laakso, Riitta (2016) Lastensuojelun laitoshoidon kasvatukselliset ja kuntouttavat orientaatiot ja niiden vaikuttavuus. Tutkimuskatsaus kansainvälisiin tutkimuksiin 2010–2016. Työpäpaperi 44/2016. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131499/URN_ISBN_978-952-302-780-0.pdf?sequence=1 (Viitattu 23.1.2017.)
- Forsberg, Hannele & Ritala-Koskinen, Aino (2016) The multi-local residency of children seen through case descriptions of Finnish child welfare social workers. *European Journal of Social Work*.
- Harré, Rom & van Langenhove, Luk (1999) *Positioning Theory*. Oxford & Malden: Blackwell Publishers.
- HE 13/1983 Hallituksen esitys eduskunnalle lastensuojelulaiksi.
- HE 225/2004 Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi lastensuojelulain muuttamisesta
- Heino, Tarja & Hyry, Sylvia & Ikäheimo, Salla & Kuronen, Marjo & Rajala, Rika (2016) Lasten kodin ulkopuolelle sijoittamisen syyt, taustat, palvelut ja kustannukset. HuosTa-hankkeen (2014–2015) päätulokset. Raportti 3/2016. Helsinki: THL.
- Hoikkala, Susanna (2011) Ratsauksia ja kusitestejä. Päihde- ja huume kontrolli lastensuojelulaitoksessa. Teoksessa Mirja Satka & Leena Alanen & Timo Harrikari & Elina Pekkarinen (toim.) *Lapset, nuoret ja muuttuva hallinta*. Tampere: Vastapaino, 243–278.
- Honkatukia, Päivi & Nyqvist, Leo & Pösö, Tarja (2004) Väkivalta koulukodista käsin. Teoksessa Markku Jahnukainen & Taru Kekoni & Tarja Pösö (toim.) *Nuoruus ja koulukoti*. Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 43. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 151–188.
- Hurtig, Johanna (2006) Lasten tieto sosiaalityön haasteena. Teoksessa Hannele Forsberg & Aino Ritala-Koskinen & Maritta Törrönen (toim.) *Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamista, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia*. Jyväskylä: PS-kustannus, 167–193.
- Hytönen, Kirsi-Maria & Malinen, Antti & Salenius, Paula & Haikari, Janne & Markkola, Pirjo & Kuronen, Marjo & Koivisto, Johanna (2016) *Lastensuojelun sijaishuollon epäkohdat ja lasten kaltoinkohtelu 1937–1983*. Sosiaali- ja terveysministeriön muistioita 22. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Kalland, Mirja & Pensola, Tiina & Meriläinen, Jouni & Sinkkonen, Jari (2001) Mortality in children registered in the Finnish child welfare registry: population based study. *BMJ : British Medical Journal* 323 (7306), 207–208.
- Kestilä, Laura & Väisänen, Antti & Paananen, Reija & Heino, Tarja & Gissler, Mika (2012) Kodin ulkopuolelle sijoitetut nuorina aikuisina. Rekisteripohjainen seuranta-tutkimus Suomessa vuonna 1987 syntyneistä. *Yhteiskuntapolitiikka* 77 (6), 599–620.
- Kivistö, Jaana (2006) ”Missä mä olisin muuten?” Nuorten kokemukset lastensuojelusta ja muista viranomaispalveluista. Ammatillinen lisensiaattityö. Turku: Turun yliopisto. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=a7e04db9-2cf3-417b-844f-3b6b1c53fd1d> (Viitattu 14.9.2017.)
- Kuuden suurimman kaupungin lastensuojelun palvelujen ja kustannusten vertailu vuon-



- na 2014 (2015) Kuusikko-työryhmän julkaisusarjan raportti 4/2015. http://www.kuusikkokunnat.fi/lastensuojelu_raportit (Viitattu 14.9.2017.)
- Känkänen Päivi (2013) *Taidelähtöiset menetelmät lastensuojelussa*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Laakso, Riitta (2016) Huostaanotto ja muutokset lasten elämässä. Teoksessa Rosi Enroos & Tarja Heino & Tarja Pösö (toim.) *Huostaanotto – lastensuojelun vaativin tehtävä*. Tampere: Vastapaino.
- Laitala, Marjo & Puuronen, Vesa (2016) *Yhteiskunnan tabra? Koulukotien kasvattien vaietut kokemukset*. Tampere: Vastapaino.
- Lehto-Salo, Pirkko (2011) *Koulukotisijoitus – nuoren toinen mahdollisuus? Mielenterveyden häiriöiden, oppimisvaikeuksien ja perheongelmien kirjo kehittämishaasteena*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Lemert, Edwin M. (1951) *Social Pathology. A Systematic Approach to the Theory of Sociopathic Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Manninen, Marko & Pankakoski, Maiju & Gissler, Mika & Suvisaari, Jaana (2015) Adolescents in a residential school for behavior disorders have an elevated mortality risk in young adulthood. *Child & Adolescent Psychiatry & Mental Health* 46 (9).
- Myllyniemi, Sami (2017) *Katse tulevaisuudessa. Nuorisobarometri 2016*. Valtion nuorisoneuvoston julkaisuja 56 & Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 189. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö & Valtion nuorisosaian neuvottelukunta & Nuorisotutkimusseura.
- Pekkarinen, Elina (2006) Lastensuojelun ryhmätoiminta murrosikäisten tyttöjen kokemana. Teoksessa Hannele Forsberg & Aino Ritala-Koskinen & Maritta Törrönen (toim.) *Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia*. Jyväskylä: PS-kustannus, 99–127.
- Pekkarinen, Elina (2010) *Stadilaispojat, rikokset ja lastensuojelu. Viisi tapausta kuudelta vuosikymmeneltä*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 102. Helsinki: Nuorisotutkimusseura. http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/stadilaispojat_rikokset_ja_lastensuojelu.pdf (Viitattu 14.9.2017.)
- Pekkarinen, Elina (2014) Positionimalli rakenteellisen sosiaalityön tukena. Teoksessa Anneli Pohjola & Merja Laitinen & Marjaana Seppänen (toim.) *Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014*. Kuopio: Unipress, 214–233.
- Pekkarinen, Elina (2015) Näkymättömiksi suojellut lapset. Teoksessa Antti Häkkinen & Mikko Salasuo (toim.) *Salattu, hävetty, vaiettu – Miten tutkia piilossa olevia ilmiöitä*. Tampere: Vastapaino, 264–300.
- Pekkarinen, Elina (2017) *Koulukoti muutoksessa. Selvitys koulukotien asemasta ja tehtävistä*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 187. Helsinki: Nuorisotutkimusseura. http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/koulukoti_muutoksessa.pdf (Viitattu 23.1.2017.)
- Peltola, Marja & Moisis, Jenni (2017) *Ääniä ja äänettömyyttä palvelukentällä – Katsaus lasten ja nuorten palvelukokemuksia koskevaan tietoon*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 190. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Pulma, Panu (1987) Kerjuuluvasta perhekuntoutukseen. Teoksessa Panu Pulma & Oiva

- Turpeinen Suomen lastensuojelun historia.* Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto.
- Pösö, Tarja (1993) *Kolme koulukotia.* Acta Universitatis Tamperensis ser A vol 388. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Pösö, Tarja (2004) *Vakavat silmät ja muita kokemuksia koulukodista.* Tutkimuksia 133. Helsinki: Stakes.
- Pösö, Tarja & Pekkarinen, Elina & Helavirta, Susanna & Laakso, Riitta (2016) 'Voluntary' and 'involuntary' child welfare: Challenging the distinction. *Journal of Social Work*, <https://doi.org/10.1177/1468017316653269>.
- Reinikainen, Sarianna (2009) *Nuorisokodista maailmalle. Kokemuksia nuorisokodissa elämästä ja aikuisiässä selviytymisestä.* Kasvatustieteen laitoksen tutkimuksia 224. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Ristikari Tiina & Törmäkangas Liisa & Lappi Aino & Haapakorva Pasi & Kiilakoski Tomi & Merikukka Marko & Hautakoski Ari & Pekkarinen Elina & Gissler Miika (tulossa) *Suomi nuorten kasvuympäristönä – 25 ikävuoden seuranta vuonna 1987 Suomessa syntyneistä.* Helsinki: THL.
- Räty, Tapio (2007) *Uusi lastensuojelulaki.* Helsinki: Edita.
- Schutz, Alfred (1967) *Phenomenology of the Social World.* Evanston, Illinois: Northwestern University Press.
- Seidman, Irving (2013) *Interviewing as Qualitative Research. A Guide for Researchers in Education & Social Sciences.* 4th Edition. New York: Teachers College Press.
- Selwyn, Julie (2015) *Children and Young People's Views on Being in Care. A Literature Review.* Bristol: University of Bristol & Coram Voice.
- Toimiva lastensuojelu – Selvitystyöryhmän loppuraportti* (2013) Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 19. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Tonnessen, Marianne & Telle, Kjetil & Syse, Astri (2016) Childhood residential mobility and long-term outcomes. *Acta Sociologica* 59 (2), 113–129.
- Tuloksellisuustarkastuskertomus Lastensuojelu (2012) Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomukset 6. Helsinki: Valtiontalouden tarkastusvirasto. https://www.vtv.fi/files/3161/06_2012_lastensuojelu_netti.pdf (Viitattu 14.9.2017)
- Valkonen, Leena & Janhunen, Tarja (2016) *Tutkimustietoa perhehoidon kehittämiseksi. Katsaus kansainvälisiin tutkimuksiin 2010–2016.* Työpaperi 45/2016. Helsinki: Terveystien ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131580/URN_ISBN_978-952-302-789-3.pdf?sequence=1 (Viitattu 17.8.2017.)
- Walsh, Froma (2016) *Strengthening family resilience.* 3. painos. New York: Guilford Press.
- 8-vuotiaan lapsen kuolemaan johtaneet tapahtumat (2013) Selvityksiä ja ohjeita 32. Helsinki: Oikeusministeriö.



Metelin, kohinan ja hiljaisuuden kohtaaminen hyvinvointipalvelujen haasteena

Sanna Aaltonen & Noora Hästbacka & Antti Kivijärvi

Vaikka me rakennettais minkälaiset systeemit jos nimenomaan me ei sit kuulla, mitä ne nuoret oikeesti haluaa, niin tavallaan mitä se hyödyttää rakentaa näitä rakenteita. (Työntekijän haastattelu, Aaltonen ym. 2015)

Nuorten kuuleminen ja kuulluksi tulemisen vaatimus ovat nousseet niin nuorisotyön kuin hyvinvointipalvelujen kehittämisen ohjenuoraksi. Yhtäältä yksittäiselle nuorelle pyritään antamaan mahdollisuus ilmaista toiveensa häntä koskevassa päätöksenteossa, ja toisaalta halutaan tavoittaa laajemmin nuorten ikäluokkien toiveita joko palveluja kehitettäessä tai niitä muotoiltaessa. Esimerkiksi kokemusasiantuntijuus on muodostunut keskeiseksi keinoksi tavoittaa haavoittuvassa asemassa olevien ja viranomaistiedon katveeseen jäävien nuorten kokemuksia (ks. THL 2016).

Nuorten kuulemisyritykset eivät kuitenkaan ole vailla ongelmia. Ensinnäkin nuoret muodostavat joukon, jonka moniäänisyyttä on mahdotonta puristaa yhdeksi ”nuorten ääneksi” tai muutaman kokemusasiantuntijan kertomukseksi. Toiseksi, omien näkemysten ilmaiseminen voi olla nuorelle vaikeaa tai se tapahtuu ennakoimattomilla ja epäkonventionaalisilla tavoilla, mikä johtaa helposti nuoren väärinymmärtämiseen ja ohittamiseen (esim. Ahola & Galli 2010; Juvonen 2015; Granholm 2016). Tiedonkeruussa tehdään aina valintoja kuulemalla joitakin nuoria kenties toisten kustannuksella ja parhaiten tulevat kuulluksi ne, jotka artikuloivat näkemyksiään palvelujen tarjoajien odottamilla tavoilla. Vaarana on, että se ”nuorten ääni”, jonka perusteella nuorten hyvinvointipalveluja kehitetään, on aikuisten hallinnoimia rakenteita myötäilevä näkökulma, josta on suodatettu liika kriittisyys ja kärkevyys (ks. myös Määttä & Aaltonen 2016).

Myös nuorisotutkijat pyrkivät aktiivisesti kuulemaan ja tulkitsemaan nuoria. Hyvinvointipalveluihin liittyvässä tutkimuksessa huomio on usein nimenomaan nuorten näkökannoissa ja heidän palveluihin liittyvissä



kokemuksissaan. Kokemusten keräämisen ja analysoimisen kautta tavoitteena on artikuloida ja vahvistaa nuorisolähtöistä näkökulmaa asiakastyön ja koko palvelujärjestelmän kehittämistyössä. Tutkija voi kenties keskittyä kuuntelemaan nuoria palvelujen tarjoajaa pitkäjänteisemmin, mutta myös tutkijat ovat alttiita virhetulkinnoille ja vaimeiden tai epäselvien mielipiteiden sivuuttamisille (ks. esim. Virokannas 2003).

Tässä artikkelissa tarkastelemme palveluissa asioivien nuorten aikuisten itseilmaisua äänen käsitteen kautta ja pohdimme, miten erilaiset äänet tulevat kuulluksi palveluissa. Viittaamme kuuntelemisella äänen aistimiseen sekä nuorten ja heidän kokemustensa näkemiseen, tuntemiseen ja tulkitsemiseen. Jäsenämme kuulemisen katvealueita kolmen äänimetaphoran – metelin, kohinan ja hiljaisuuden – avulla. Artikkelin ensisijaisena tehtävänä on tehdä näkyväksi sellaisia nuorten ääniä, joiden ohittaminen houkuttelee, mutta jotka ansaitsevat tulla kuulluksi. Tarkastelumme taustalla ovat omat empiiriset tutkimuksemme (ks. esim. Aaltonen ym. 2015; Hästbacka 2016; Kivijärvi 2015)¹, joissa on tarkasteltu pääosin jo täysi-ikään ehtineiden nuorten aikuisten kokemuksia erityisen tuen projekteista sekä kunnallisen sosiaalityön ja nuorisotyön palveluista. Tutkimuksissa olemme pohtineet nuorten ja nuorten aikuisten mahdollisuuksia tulla kuulluksi ja saada tukea.

Vaimeiden, epäselvien tai häiritsevien äänten kuunteleminen tai hiljaisuuden sanallistaminen voi olla vaikeaa tai turhauttavaa, sillä se vaatii aikaa ja pysähtymistä. Lähtökohtanamme on ajatus siitä, että vaikeasti tulkittavien nuorten äänien kuunteleminen on sekä itseisarvoisesti tärkeää

1. Sanna Aaltosen johtamassa Nuoret luukulla -hankkeessa tutkittiin 18–29-vuotiaiden nuorten aikuisten ja palveluntarjoajien kohtaamisia kummankin osapuolen kanssa tehtyjen haastattelujen kautta (Aaltonen ym. 2015). Noora Hästbackan Tajua Mut! -toimintamallin arviointitutkimuksessa haastateltiin toiminnassa mukana olleita nuoria ja heidän vanhempiaan sekä hankkeen parissa työskenteleviä ammattilaisia. Tajua Mut! -toimintamalli on varhaisen puuttumisen työkalu syrjäytymisriskissä olevien 16–28-vuotiaiden nuorten tukemiseksi ja ammattilaisten välisen yhteistyön edistämiseksi. (Hästbacka 2016.) Antti Kivijärven Suomen Pakolaisavun Kurvi-hankkeeseen kiinnittyneessä tutkimuksessa tarkasteltiin pääkaupunkiseudulla toimeentulotuen varassa eläneiden ja maahan muuttaneiden nuorten, 18–25-vuotiaiden aikuisten palvelupolkuja osana heidän elämänsä kulkuaan. Hankkeen aikana tehtiin nuorten elämänsä kulkua haastatteluja ja sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastatteluja. Lisäksi Kivijärvi osallistui nuorille järjestettyyn toimintaan hanketoiminnan puitteissa ja kävi keskusteluja hanketyöntekijöiden kanssa. (Kivijärvi 2015.)

että hyödyllistä palveluiden kehittämisen kannalta. Jopa hyökkäävät, epämääräiset tai vaiheet näkemykset voivat kääntyä palveluissa hyödynnettäväksi ja nuorten hyvinvointia tukevaksi tiedoksi.

Nuoret, palvelut ja kuunteleminen

Tieto ja tiedon muodostus ovat palvelujen peruskivet, sillä päätöksenteon, kehittämisen ja arkisten palvelukohtaamisten tulee olla tietoon perustuvaa toimintaa. Nuorten palvelujen osalta päätökset perustuvat arvioihin nuorten tilanteesta ja tarpeista. Arviot taas pohjautuvat sekä nuorista kerättyyn rekisteritietoon että heidän itsensä kertomiin asioihin. Nuorista muodostetun tiedon perusteella heille tarjotaan palveluja, ohjataan eteenpäin toisiin palveluihin (Määttä & Keskitalo 2014), laitetaan odottamaan tai jaetaan sanktioita.

Nuoria koskevaa viranomaistietoa muodostetaan viranomaisten ja nuorten välisessä kommunikaatiossa, joka ranskalaisfilosofi Michel Serres'n ajattelua seuraten edellyttää välitystä ja käännöstä. Tarvitaan esimerkiksi jaettu kieli ja kommunikoinnin kehys, joiden kautta viestit kulkevat ja muuntuvat tilanteen edellyttämiksi merkityksiksi. Sitä edeltää vähintäänkin epäsuora tai sanaton yhteisymmärrys vuorovaikutuksen tavoitteesta ja tavasta kommunikoida sekä väliin tulevan häiriön, hälyn ja kohinan poissulkemista. (Serres 1994 (1990), 23–25; Pyyhtinen 2015.) Toisin sanoen kuuntelu vaatii muiden ympäröivien äänien ulossulkemista ja olennaisen erottamista epäolennaisesta.

Ajatus viestin välittämisestä ja kommunikaatiosta ulossuljettavasta häiriöstä herättää pohtimaan, mitä tietoa palvelukohtaamisissa pidetään merkittävänä ja vastaavasti millaisia nuorten ilmaisuja suljetaan vuorovaikutuksen ulkopuolelle. Kun nuori kertoo itselleen merkityksellisistä asioista viranomaiselle, nuoren puhe tai sanat muuttuvat viranomaisjärjestelmään sopivaksi tiedoksi – määritelmiksi, numeroiksi tai kriteereiksi – joiden pohjalta tehdään suunnitelmia ja päätöksiä palvelujärjestelmässä. Samalla tavalla tutkija muuntaa nuoren kokemuksen omaan viitekehukseensä ja käsitteistöönsä sopivaksi (Virokannas 2003). Nuoren puhe välittyy kuulijan kannalta merkitykselliseksi tiedoksi tilannekohtaisesti.

Palveluissa muodostetulla tiedolla on ilmeiset kytkökset valtaan. Nuorten kanssa tai heistä riippumatta muodostetun tiedon perusteella



suunnitellaan kohdennettuja palveluja ja tehdään luokituksia, jotka vaikuttavat nuorten asemaan sekä yksilönä että ryhmänä. Yksittäisen nuoren näkökulmasta kyse on asemasta palvelukohtamisessa, palvelujen ja etuuksien saamisesta ja mahdollisesti jopa minäkuvan muutoksesta ja elämäntilanteen suunnasta. Ryhmätasolla kyse on siitä, minkälaisena joukkona nuoret nähdään ja minkälaisien palveluiden tarpeessa heidän katsotaan olevan. Nuorten kuulemisella tai kuulemattomuudella voi siten olla huomattavia ja kauaskantoisia seurauksia.

Pitkälle eriytyneissä palveluissa ollaan kiinnostuneita kulloisenkin palvelun kannalta relevantista tiedosta (vrt. Juvonen 2015, 161–190), mutta palvelusektoreittain eriytyneet tiedontuotannon tarpeet voivat olla matalalla nuoren omassa tärkeyshierarkiassa. Päivi Honkatukia ja Leena Suurpää (2012; 2014) ovat osoittaneet rikoksiin syyllistyneitä nuoria miehiä koskevassa tutkimuksessaan, kuinka nuorten elämäntilanteen näkökulmasta merkitykselliset nuorisokulttuuriset ja ryhmäsuhteisiin liittyvät ulottuvuudet jäivät artikuloimatta viranomaiskohtamisissa. Nuorten ja viranomaisten kohtaamiset rakentuivat yhteisen hiljaisuuden koodin varassa. Molemminpuolisena kommunikaation tavoitteena oli yksilökeskeisyys, neutraalisuus ja tungettelevuuden välttäminen. Honkatukia ja Suurpää (2014, 196) nostavat esille tarpeen pohtia uudelleen viranomaisasiantuntijuutta: kuinka saada ote nuorten arkielämän kannalta merkityksellisestä mutta ääneen lausumattomasta tiedosta?

Eriytyneiden tiedonintressien lisäksi useimpia palveluja voi pitää puhevaltaisina, sillä asiakkuus perustuu puhumisen kautta tapahtuvalle tiedonvaihdolle. Puhevaltaisuus on ongelma niille, joiden on vaikea ilmaista itseään sanallisesti (Aaltonen ym. 2015, 53; Hästbacka 2016, 16–17). Samalla monissa palveluissa on rajallisesti aikaa asettua kuuntelemaan ja tulkitsemaan nuorten kenties monitulkintaisia viestejä. Käytettävissä olevan ajan niukkuus vaikeuttaa myös tutustumista ja luottamuksellisten suhteiden rakentamista nuorten kanssa. Nuoret voivat olla ymmällään siitä, mitä heille palveluissa tapahtuu ja milloin he saavat tarvitsemaansa apua, jolloin he saattavat toimia itselleen ymmärrettävällä, mutta järjestelmän kannalta ongelmallisella tavalla (ks. Munford & Sanders 2015).

Vaikka nuorten kuuleminen olisi palveluissa julkilausuttuna tavoitteenaa, sille on myös inhimillisiä ja ammatillisia esteitä. Palvelukohtamisissa on usein kyse hankalista asioista ja elämäntilanteista, joiden ratkominen ei ole helppoa. Sharon Pinkney (2009) on kiinnittänyt huomiota

sosiaalityöntekijöiden ristiriitaisiin pyrkimyksiin kuulla asiakkaita ja käsitellä työhön liittyviä tunteita. Pinkney huomauttaa, että jos kuulemiseen sisällytetään velvollisuus ryhtyä toimiin, asiakkaita ei aina haluta kuulla, koska työntekijälle on epäselvää, mitä informaatiolla voisi tehdä ja mihin toimiin ryhtyä. Viranomaiset voivat myös yrittää suojata itseään ahdistavilta tunteilta ja stressiltä niin, että he etäännyttävät vaikeita aiheita byrokraattisella kielenkäytöllä. (Mt. 2009.) Lisäksi monen viranomaisen mahdollisuutta kuunnella nuoria vaikeuttavat useat päällekkäiset roolit, joissa auttaminen sekoittuu valvontaan ja kontrolliin (esim. Juvonen 2009; Kivijärvi & Toivikko 2015). Edellä kuvatut ongelmat koskettavat erityisesti niitä palveluja, joissa tehdään nuorten toimeentuloa ja etuuksia koskevia viranomaispäätöksiä (Aaltonen ym. 2015).

Avaamme seuraavassa nuorten kuulemisen haasteita kehrittelemiemme kolmen äänimetaphoran, metelin, kohinan ja hiljaisuuden, kautta (vrt. nuorten toimijuuden ulottuvuudet, Juvonen 2015, 168–182). Metaforien muodostamisen taustalla ovat nuorisotutkimukselliset keskustelut nuorten äänen (voice) ja metelin pitämisen (making a noise) merkityksestä osana nuorten osallisuutta ja aktiivista kansalaisuutta (esim. Harris 2012, 147). Lisäksi olemme olleet inspiroituneita edellä siteeratuista nuorten palvelukokemuksia jäsentäneistä tutkimuksista ja siitä toistuvasta havainnosta, jonka mukaan nuorten ja palvelutarjoajien välillä tapahtuu monenlaista ohipuhumista. Taustalla on myös ajatus siitä, että käsitteet ohjaavat toimintaamme. Metaforien avulla haluamme tehdä näkyväksi palvelukohtaamisten julkilausumattomia säröjä ja houkutella näkyviin uudenlaisia tapoja ymmärtää ja tulkita niitä.

Ensimmäinen metafora, meteli, viittaa nuorten ääneen, joka haastaa viranomaiskielen ilmaisumuodot. Se on usein voimakasta, karkeaa ja kenties loukkaavaakin. Meteli voi kääntyä puhujaansa vastaan ja haitata asioiden selvittämistä entisestään. Kohina on meteliä vaikeatulkintaisempaa ilmaisua, joka ei kuitenkaan sellaisenaan sovi viranomaiskieleen. Kun meteli ei jää keneltäkään huomaamatta, kohina jää kuulematta sen epäselvyyden, ohipuhumisen tai poiskatsomisen vuoksi. Kolmannen metaforan olemme nimenneet hiljaisuudeksi. Se tarkoittaa yksinkertaisesti hiljaa olemista, poissaoloa ja näkymättömyyttä. Hiljaisuutta voidaan tarkastella äänenä, jolta puuttuu välittävä kanava. Hiljaisuus syntyy kun kommunikaatioyhteys jää etäiseksi tai puuttuu kokonaan, eikä viesti tavoita lainkaan kuulijaa. Seuraavissa alaluvuissa avaamme metaforien



sisältöjä tutkimuksistamme poimittujen esimerkkien avulla. Esimerkkien ja metaforien yhdistäminen ei kuitenkaan ole yksiselitteistä, ja onkin syytä muistaa, että ymmärrämme metaforat pikemminkin herkistävinä kuin tarkkarajaisina kategorioina.

Meteli

Metelöinti karkeana, loukkaavana ja joskus jopa uhkaavana ilmaisuna herättää ihmisissä torjuntaa, ja se yritetään useimmiten vaientaa pikaisesti. Metelöivä kommunikaatio voi mennä henkilökohtaisuuksiin, tulla iholle ja herättää pelkoa eikä tämänkaltaista toimintaa ole syytä hyväksyä tai romantisoida nuoruuteen kuuluvana kapinointina ja muutosvimmana. Meteliä voi silti yrittää kuunnella, koska sen taustalla voi olla kokemus epäoikeudenmukaisista tai toimimattomista palveluista. Varsinkin toistuvina tällaiset kokemukset voivat johtaa turhautumisten ja suuttumusten kautta metelöintiin.

Metelin ongelmana nuorten näkökulmasta on, että vain suuttumus, eivät sen taustalla olevat asiat, näkyvät palvelun tarjoajalle. Metelöivän nuoren toiminta voi vaikuttaa irrationaaliseltsä ja ylimitoitetulta. Tilanne on omiaan johtamaan palveluntarjoajan puolustusreaktioon ja metelin pikaiseen vaientamiseen, jolloin metelin takana mahdollisesti oleva viesti jää kuulematta. Esimerkkinä metelistä toimii oheinen nuorten tukipalveluja tarjoaville, tutkineille ja rahoittaneille tahoille lähetetty vihainen palaute tutkimusraportin julkaisun jälkeen.

EI NÄIN VITUN PÄSSIT EI NÄIN.

Nuorille pitäisi järjestää työpaikkoja ja mahdollisuuksia päästä oikeaan työelämään kiinni.

Mitkään vitun kädestäpitämiset ja ”juttutuokiot” ei auta siinä.

Itse olen 24v työtön joka opiskeli 7 vuotta saadakseen 2 tutkintoa ”suomen nopeiten kasvavalle alalle”. Työllistymisen sijaan tutkinnot voi kierrättää vessapaperina. Olen tehnyt yli vuoden elämästäni töitä palkatta eli neljännesvuosisata ikää ja eläkekertymää 0e. Opintolainat on avointa velkaa...

VITTU ÄRSYTTÄÄ LUKEA TÄLLÄISTÄ SAATANAN TEKOPYHÄÄ PASKAA AUTTAMISESTA KUN OIKEASTI TE ETTE OLE TEHNEET YHTÄÄN MITÄÄN KENENKÄÄN ETEEN.

Tutkimuksen kohteena olleen palvelun lähtökohtana oli nuorten tukeminen erilaisissa elämäntilanteissa, mutta viestin lähettäjä ei selvästikään kokenut palveluja itselleen hyödyllisiksi. Hän edusti sellaista palvelujen ulkopuolelle jäävää nuorta, jollaista myöskään tutkimuksemme eivät aina tavoita: nuorta, joka ei halua tarjolla olevaa tukea eikä miellä sitä itselleen tarpeelliseksi. Solvaamisen ohella kirjoittaja koki viranomais- ja aikuislähtöisen auttamisenhalun ”tekopyhäksi” ja hyödyttömäksi ”kädestä pitämiseksi”. Tämä kritiikki kuvaa osuvasti auttamiseen kytkeytyviä alistavia piirteitä ja tuen tarjoamiseen ja vastaanottamiseen kietoutuvaa vallankäyttöä. Työttömät mutta työhaluiset nuoret asetetaan tuettavien rooliin, mikä voi tuntua tarpeettomalta ja epäoikeudenmukaiselta.

Vihaposti kuvastaa palveluihin valikoituneiden nuorten piirin ulkopuolelta kantautuvaa aggressiivista meteliä. Se artikuloi sellaista kokemusta, jota palvelujärjestelmän sisällä olevat nuoret eivät kyseisen tutkimuksen aikana tuoneet esille. Viestin aggressiivisen sävyn alta paljastuu turhautuminen yhteiskuntaa, sen vaatimuksia ja rakenteita kohtaan. Viestin kirjoittaja kuvaa toimineensa yhteiskunnan odotusten mukaisesti mutta siitä huolimatta jääneensä vaille työtä (ks. myös Aaltonen ym. 2015). Turhautuminen kohdistuu kuitenkin sellaisiin toimijoihin, jotka ovat syyttömiä työllistymisen vaikeuksiin.

Viesti herättää pohtimaan, onko kyseessä yksittäisen nuoren tunteenpurkaus vai antoiko hän äänen laajemmalle joukolle nuoria, jotka tavoitetaan palveluihin ja niitä koskeviin tutkimuksiin vain harvoin. Palveluihin kiinnittyneitä nuoria haastatellessa voi olla vaikea tavoittaa sitä kipuilua ja niitä alemmuuden tunteita, joita palveluissa asioimiseen saattaa liittyä. Palvelujen piirissä oleminen tarkoittaa, että nuori hyväksyy autettavan roolin. Työttömyyden kaltaiset rakenteelliset ongelmat muuttuvat palvelujen käytännöissä nuoren henkilökohtaisiksi ongelmiksi, joita pyritään ratkomaan yksilötasolla. Kaikki eivät koe tarvitsevansa tai hyötyvänsä tarjolla olevista neuvonta- ja ohjauspalveluista. Tällainen meteli voi auttaa tunnistamaan palveluihin liittyviä mielikuvia ja auttaa ymmärtämään, miksi monet jättäytyvät mieluummin palveluiden ulkopuolelle.

Metelin ei tarvitse olla suoranaista vihapostia tai uhkauksia, eikä se sitä useimmiten olekaan. Usein metelöinti tiedetään sopimattomaksi tavaksi toimia ja se saatetaan verhoilla huumorin taakse tai typistetään kesken jätettyihin tokaisuihin (vrt. Juvonen 2015, 173–176; Korkiamäki 2015, 144–155). Yhtä metelöinnin lajia, joka täyttää tämänkaltaiset kriteerit,



on kutsuttu palvelun tarjoajien piireissä ”rasismikortiksi” (ks. Kivijärvi & Honkasalo 2010). Osa etnisiin vähemmistöihin asemoitujen nuorten parissa työskentelevistä ammattilaisista katsoo, että nuoret vetoavat paikoin perusteetta rasismiin saadakseen erityiskohtelua. Tämän tulkinnan mukaan nuoret ottavat rasismikortin käyttöön tilanteissa, joissa he eivät saa tahtoaan läpi. Käytännössä tämä tarkoittaa ammattilaisten syyttämistä rasisteiksi.

Konkreettisen esimerkin rasismiin ja epäluottamukseen liittyvästä metelistä tarjoaa Theon² tarina (ks. Nieminen 2015, 68–72). Nuorten asumiseen erikoistunut asuntoyhtiö hääti Theon kodistaan sen jälkeen kun asunnon ikkunat ja ovi oli rikottu. Theolla tai hänen tuttavillaan ei ollut lainkaan osuutta asiaan, vaan tihutyön tekijät olivat poliisinkin tiedossa olevia naapurin tuttavuuksia. Tästä huolimatta Theo häädettiin asunnosta ilman asian selvittämistä. Lisäksi asuntoyhtiö vaati häntä korvaamaan aiheutuneet vahingot. Theo piti todennäköisenä, että asian puutteellinen hoitaminen liittyi hänen maahanmuuttajataustaansa ja ihonväriinsä. Mennessään asioimaan asuntoyhtiön toimistoon oli hän jo valmiiksi vihainen eikä lopulta kyennyt ilmaisemaan asiaansa selkeästi ja rauhallisesti. On luultavaa, että asuntoyhtiön virkailija näki vain Theon suuttumuksen ja irrationaaliselta vaikuttavan käyttäytymisen, ei asioita, jotka olivat näkyvän toiminnan taustalla.

Kuten metelin kohdalla usein on, johtaa hyökkäys helposti puolustautumisreaktioon. Laadukkaaseen ja tasa-arvoiseen työotteeseen pyrkivän ammattilaisen on ymmärrettävästi vaikea kuunnella saati hyväksyä syytöstä. Näin nuorten meteli tulee vaiennetuksi ja sivuutetuksi seuraavaan rasismikortin heilahdukseen saakka. Esimerkiksi nuorisotyöntekijöiden ja sosiaalityöntekijöiden tyypillinen reaktio syytökseen lienee vaikeneminen tai sen selostaminen, miksi heidän toimintansa ei ole rasismia eikä syrjivää. Yhtä lailla rasismin esille ottanut nuori voi perääntyä ja kuitata aiheuttamansa äläkän humoristisesti ”vain läpäksi”. Meteli ohitetaan ikävänä välikohtauksena, ja palvelun tarjoamista jatketaan entiseen tapaan.

Edellinen esimerkki metelistä on sikäli olennainen, että monissa tutkimuksissa (esim. Souto 2011; Honkatukia & Suurpää 2012) on osoitettu

2. Theo oli mukana Suomen Pakolaisavun Kurvi-hankkeessa. Theon tarinan on koostanut ohjaaja, joka oli läsnä tarinassa kuvatuissa palvelutilanteissa. Theon nimi on muutettu.

nuorten vaikenevan rasismien kokemuksistaan aikuisten ammattilaisten edessä. Siksi rasismikorttia voi metelöinnin häiritsevyydestä huolimatta pitää pysähtymisen arvoisena asiana. Kun rasismi kerran nostetaan ilmiönä esille, olisi siihen hyvä malttaa tarttua. Meteliin voi yrittää suhtautua kuin kutsuna keskusteluun joillekin nuorille merkityksellisestä teemasta. Nuorten esille nostama rasismi tai muu epäoikeudenmukaisuuden kokemus ei välttämättä kiinnity suoraan käsillä olevaan palveluun, mutta teeman käsittely ilman vaiennuttavaa puolustautumista voi auttaa ymmärtämään nuoren elämää laajemmin ja vankistaa molemminpuolista luottamusta.

Kohina

Kaikki kommunikaatio sisältää valtavan määrän sanallista ja ei-sanallista informaatiota. Vastaanottajan on mahdotonta tulkita virheettömästi kaikkia sanoja ja niiden painotuksia, eleitä, ilmeitä ja muuta ruumiinkieltä. Toisten ajatuksia ei voi lukea. Tämä koskee erityisellä tavalla nuorten ja hyvinvointipalveluja tarjoavien sekä suunnittelevien ammattilaisten kohtaamisia. Ammattilaisten ja nuorten väliset erot, liittyivät ne sitten ikään, statukseen, yhteiskuntaluokkaan, sukupuoleen, etnisyyteen tai kaikkiin näistä samanaikaisesti, saattavat lisätä tulkinnan vinoumia. Lisäksi erilaiset instituutiokäytännöt ja ammattilaisten koulutus ohjaavat heitä kiinnittämään joihinkin asioihin enemmän huomiota kuin toisiin. Näin ollen nuorten lähettämistä viesteistä poimitaan vain olennaisimpina pidetyt ja pyritään samalla sulkemaan epäolennaisuudet kommunikaation ulkopuolelle. Esimerkiksi sosiaalitoimessa keskitytään riittäväksi katsotun elintason toteutumiseen, TE-palveluissa työtä vailla olevien nuorten ”aktivoimiseen” ja Kelassa sosiaalietuuksien edellytyksiin.

Nuorten vaihtelevat elämäntilanteet eivät aina sovi palveluinstituutioiden normeihin tai sektorimaiseen järjestykseen. Vallitseviin rakenteisiin, luokittelukäytäntöihin ja kyselylomakkeisiin sopimattomia ääniä voi olla vaikea kuulla, tunnistaa ja nimetä. Nuorten ääni voi jäädä kohinaksi, jos se ei osu yksin palvelujärjestelmän sääntöjen tai palvelukohtaamisiin liittyvien ja nuorille asetettujen odotusten kanssa (vrt. Juvonen 2015, 171). Usein kohina liittyykin nuorten poikkeuksellisiin asemiin erilaisten instituutioiden väleissä tai ulkopuolella. Kohina ohitetaan tai suljetaan keskustelun ulkopuolelle, koska se on liian vaikeaa tai epämääräistä tullakseen kuulluksi.



Monet esimerkit kohinasta koskevat nuoria, joilla ei ole toisen asteen koulutusta eikä sen hetkisessä elämäntilanteessa kiinnostusta tai välttämättä kyvyäkään osallistua koulutuksiin. Nuorten ripeä kouluttaminen on kuitenkin yksi palvelujärjestelmän perustavoitteista, ja siksi nuorten epävarmuudet omista voimavaroistaan tai muut taustalla olevat, opiskelukykyä mahdollisesti heikentävät tekijät voivat jäädä vähemmälle huomiolle (ks. esim. Souto 2013). Toiveista ja peloista voi yrittää avautua, mutta virkailijoiden tehtävä on viitata voimassa oleviin säännöksiin ja muovata toiveita oikeanlaisiksi.

SA: Saaks sellasta sanoo siel työkkärissä, et sä oot nyt päättäny, et sä et halua [mennä ammattikouluun]?

MIES: Oon mä sanonu mont kertaa.

SA: Joo okei no mitä ne sanoo sit siellä?

MIES: Ei ne halua usko. (Aaltonen & Lappalainen 2013.)

Joissain palvelukohtaamisissa nuorten motivaatiot tai pyrkimykset vaikuttaa omaan tilanteeseensa jäävät kuulematta – tai ainakin vähälle huomiolle. Nuorilla on toki jonkin verran sananvaltaa siinä, mihin aktivointiin tai toimintaan he kulloinkin osallistuvat, mutta toiveet ja tarpeet eivät aina kohtaa tarjontaa. Palvelujärjestelmän sisällä on vaikea tukea nuorta, joka ei istu tarjolla oleviin tukimuotoihin. Jotkut sosiaalityöntekijät tunnistavat monista päällekkäisistä ongelmista kärsivät nuoret tällaiseksi ryhmäksi. Esimerkiksi asunnottomuudesta, mielenterveys- ja päihdeongelmista sekä velkaantumisesta samanaikaisesti kärsiville nuorille on usein vain yhteen asiaan kerrallaan tarttuvia palveluja.

Myös niiden nuorten ääni, joilla ei ole selkeää näkemystä tulevaisuudesta, jää helposti kohinaksi (vrt. Juvonen 2015, 181–182). Epävarmuus omasta elämänsuunnasta ja toiveista tai motivaation puute näyttää jäävän usein taka-alalle, kun nuoria ohjataan opiskelupaikasta, työpajasta ja työharjoittelusta toiseen. Tulevaisuuden epävarmuuden ja sen aiheuttaman lamautumisen äärelle ei ehditä pysähtyä. Palveluinstituutioiden ohjeistukset vaativat aktivointitoimia, vaikka tarjottujen vaihtoehtojen tiedettäisiin olevan nuorelle sopimattomia ja keskeytyvän suurella todennäköisyydellä.

Motivaation puutteita, tapaamisten laiminlyöntejä, poissaoloja ja koulujen keskeytyksiä voi tulkita kohinana: viesteinä tukimuotojen kyvyttömyydestä tarttua nuoren kannalta olennaisimpiin kysymyksiin.

Eräs haastatelluista nuorista kuvaa oman kouluhistorian, oppimisvaikeuksien ja masennuksen kietoutumista monimutkaiseksi vyöhdiksi, jonka lopputuloksena useat koulu-, työ- ja työpajakokeilut ovat keskeytyneet. Vaikka nuori itse yhdistää ongelmansa oppimisen vaikeuksiin ja itsetunnon puutteisiin, on ratkaisuksi tarjottu erilaisia aktivointitoimia.

Ollu vaikeet noi oppimisvaikeudet ja keskittymisvaikeudet ja näin, ni erityisluokalla mä oon ollu pienryhmässä koko koulu ajan. Sit mä menin tota ammattikouluun. Sit keskeyty poissaolojen takia ja näin. Ja sit tos [työpajassa] ollu, siel käyny pari kertaa, mut neki on sit vähä keskeytyny poissaolojen takia. Et ollu paljo toi motivaatio, joka tyssä niissä. [...] Ollu sellasta masennusta ja näin, ni siin sitte vähä motivaatio menny [--] Se on taas just se ongelma, ku ei aina oo tienny, mikä sit ois se oikee homma. [...] Pahimmillaan se [masennus] oli itse asiassa just sillo ammattikouluaikaa, ku tuli ne kysymykset, et mitä mä haluan ja mitä pitäis tehdä ja näin. Ku koko [perus]koulu ajan ollu siel erityisluokalla, missä ei nyt varsinaisesti vaadittu mitää. Et jossen mä tehny siel erityisluokalla tehtäviä, ni maikka sano et ”älä sit häiritse muita ja istu siinä”. Ni ei sitä sit koskaa vaadittu mitää ja sit ku ruvettii yhtäkkii noin vaatimaan, niin löihän se naamalle. (Nuori, Hästbacka 2016)

Kohina on toisin sanoen ohitetun puheen, toiveen ja kokemuksen ohella viranomaisen silmin irratiionaalista toimintaa tai toimimattomuutta, joka voi näyttäytyä työntekijälle yhteistyön kitkana, välinpitämättömyytenä ja epätarkoituksenmukaisina valintoina. Yhdessä haastattelussa työntekijä kuvaa erään nuoren auttamisen haasteita: koulusta jatkuvia poissaoloja, joita on pyritty monen ammattilaisen voimin selvittämään ja ennaltaehkäisemään. Nuorelle on tarjottu monenlaista keskustelutukea, jota tämä on kuitenkin jättänyt käyttämättä. Haastattelussa tulee myöhemmin esille nuoren vaikea kotitilanne, joka selittää nuoren toimintaa ja poissaoloja: nuori on koulun sijasta mennyt apua ja huolenpitoa tarvitsevan äitinsä luokse, joka aiemmin yrittänyt itsemurhaa. (ks. Hästbacka 2016)

Kuten esimerkistä voi ainakin epäsuorasti päätellä, on useimpien suomalaisen yhteiskunnan hyvinvointipalvelujen kohteena yksilö. Palveluissa keskitytään tukemaan, neuvomaan ja ohjaamaan yksittäisiä nuoria. Osin tästä johtuen nuorten viestit heidän asemastaan osana laajempia yhteisöjä ja suhteiden verkostoja voivat jäädä kohinaksi. Nuorten viiheet heidän perhe-, ystävyys- ja laajemmista ryhmäsuhteistaan saatetaan nähdä kom-



munikaation epäolennaisiksi rönsyiksi (Honkatukia & Suurpää 2012; 2014). Tämä siitäkkin huolimatta, että sosiaalisilla suhteilla on ilmeiset merkityksensä nuoren aseman ja toiminnan taustalla. Esimerkiksi Riikka Korkiamäki (2015, 149–150, 154) kirjoittaa siitä, kuinka monille nuorille ystäväpiiri on keskeisin toiminnan areena ja tämän tunnistaminen on tärkeää.

Palvelujen yksilökeskeisyys kietoutuu helposti yhteen ”yksipaikkaisuusoletuksen” kanssa. Pyrkimyksenä on ratkoa yksilöiden ongelmia yhdessä paikassa Suomen tai peräti tietyn kunnan rajojen sisäpuolella. Toisin sanoen valtaosa nuorille(kin) tarjolla olevista palveluista perustuu oletukseen siitä, että ihmiset kiinnittyvät yhteen paikkaan ja (ydin)perheeseen kerrallaan (Ritala-Koskinen & Forsberg 2016). Tämän päivän moninaisten perhejärjestelyjen ja yllirajaisuuden maailmassa oletus ei aina pidä paikkaansa. Esimerkiksi monien maahanmuuttajanuorten eri puolilla maailmaa asuvat läheiset saattavat vaikuttaa perustavanlaatuisesti nuorten Suomessa tekemiin valintoihin, mutta näiden suhteiden merkitykset jäävät usein taustalle palvelukohtaamisissa.

Yllirajaiset lähisuhteet voivat motivoida joitakin nuoria kiirehtimään kohti halpatyömarkkinoita tai peräti keskeyttämään jo alkaneen koulutuksen. Palkkatulot mahdollistavat läheisten taloudellisen tukemisen alueilla, joilla rahan ansaitseminen on vaikeaa tai mahdotonta. Säännölliset tulot ovat lisäksi monille EU:n ulkopuolisten valtioiden kansalaisille ainoa mahdollisuus määräraikaisten oleskelulupien jatkamiseksi tai niin sanotun perheenyhdistämisprosessin käynnistämiseksi. (Kivijärvi 2015.) Ammattilaisille nuorten valinnat saattavat puolestaan näyttäytyä irratiionaalisena hätiköintinä varsinkin tilanteissa, joissa nuorten Suomen rajojen ulkopuolelle ulottuva elämä tai lupaprosessit suhteessa muihin viranomaisiin ovat jääneet palvelukohtaamisten kohinaksi.

Hiljaisuus

Hiljaisuuden metafora kuvaa yhtäältä nuorten näkymättömyyttä ja poissaoloa palveluissa, palvelujen ulkopuolella olevien nuorten joukkoa. Toisaalta hiljaisuus voi viitata äänettömyyteen ja vaikenemiseen palvelukohtaamisissa: nuoren kokemuksiin, joista ei kerrota työntekijälle. Hiljaisuus poissaolona liittyy esimerkiksi palveluiden saavutettavuuteen

ja apua tarvitsevien nuorten tunnistamiseen. Vaikeneminen liittyy puolestaan salattuihin ja hävettyihin teemoihin sekä sopimattomina pidettyihin kokemuksiin tai toiveisiin. Hiljaisuus on toisin sanoen nuorten ääntä, joka välittyy palvelun tarjoajille heikosti ja jota ei kuulla. Palveluiden kehittämisen kannalta olisi kuitenkin pyrittävä huomioimaan myös hiljaisia kokemuksia.

Palveluja arvioidaan useimmiten niiden nuorten toimesta, jotka palveluja käyttävät (esim. Gretschel 2016; Honkasalo ym. 2011, 33–34). Toisin sanoen tarvittavan tuen määrää ja laatua määrittelevät vain ne nuoret, jotka ovat saavuttaneet kyseiset palvelut ja kykenevät niissä toimimaan. Nuorten näkökulman ajatellaan tulevan esiin asiakastytyväisyyskyselyjen kautta, ja saatavuuteen liittyvänä tunnuslukuna on usein palvelua käyttävien nuorten lukumäärä. Tällöin tunnusluvut voivat olla ”kunnossa” tai tavoitteiden mukaisia, vaikkei palvelu sitä ole. Toiminnan arviointiin onkin tärkeä saada mukaan myös palvelujen ulkopuolelle syystä tai toisesta jääviä nuoria. (Gretschel 2016, 17–19.)

Äänettömäksi ja näkymättömäksi joukoksi jäävät esimerkiksi ne nuoret, joille avun hakeminen voi olla vaikeaa. Yhteiskunnalliset asenteet ja normit sekä syrjinnän kokemukset tai niiden pelko voivat heikentää esimerkiksi vähemmistöihin kuuluvien nuorten mahdollisuutta hakeutua palveluihin (esim. Harinen 2005; Alanko 2014, 43). Samaten se, että julkisessa keskustelussa korostetaan tarvetta ”pelastaa poikia”, voi ohjata työntekijöitä kuulemaan erityisesti poikia ja jättää tyttöjen ongelmat vähemmälle huomiolle (Berg & Aaltonen 2016).

Viiltelevien nuorten keskustelufoorumilla monet kuvaavat, ettei avun hakeminen ole helppoa sen tarpeesta huolimatta (Hästbacka 2015). Nuorten kertomukset itsensä viiltelystä kuvaavat kokemuksia psyykkisestä pahasta olost ja mahdollisuuksista saada apua näissä tilanteissa. Viiltely muodostuu joillekin nuorille keinoksi tuoda oma avuntarve esille, jos sen sanoittaminen on muuten vaikeaa (mt.). Kun nuorten verbaaliset avunpyynnöt eivät tule kuulluksi, voi esimerkiksi ruumiin avulla ilmaista omaa pahan olon kokemusta (ks. myös Rissanen ym. 2008; Johansson 2010).

Nuoren avuntarve voi jäädä kokonaan huomaamatta silloin kun nojataan yleisiin oletuksiin siitä, millainen on apua tarvitseva tai ”syrjäytynyt nuori”. Esimerkiksi koulunsa hyvin hoitavaa nuorta harvoin tunnistetaan pahoinvoivaksi. Ammattilaisten kohtaamiseen voi liittyä tällöin pelkoja siitä, ettei nuoren asiaa ”oteta tosissaan” tai ”uskota”, kuten yksi nuori



asian ilmaisee foorumilla (Hästbacka 2015). Joku nuorista puolestaan kirjoittaa ”puhumaan menemisen” olevan hänelle ylipäättään vaikeaa, koska ”puhuminen on kauhean vaikeata muutenkin”.

Sen lisäksi, että ongelmien tunnistamisen ja sanoittamisen haasteet voivat vaikeuttaa palveluihin hakeutumista, ne tuottavat hiljaisuutta palvelujen sisällä. Kielellisen ilmaisun vaikeus tai avun pyytämiseen liittyvä häpeä saattavat olla juuri niiden nuorten haasteita, jotka tarvitsevat apua eniten. Tiedon tuottaminen palveluissa ja asiakaskohtaamiset perustuvat lähes yksinomaan keskusteluille, puheelle ja tekstin tuottamiselle. Kuten artikkelin alussa muistutimme, tämänkaltainen kommunikointi ei ole kaikkien vahvuus (Aaltonen ym. 2015). Esimerkiksi jännittäminen, sosiaalisten tilanteiden pelko, kielitaidon puutteet, lukihäiriöt tai monet psyykkiset ja fysiologiset seikat voivat vähintäänkin vaikeuttaa puheen tai tekstin tuottamista.

Myös arkaluontoisista tai odotettuun elämäntilanteeseen sopimattomista asioista puhuminen voi tuottaa häpeää, joka vaikeuttaa näiden kokemusten esille tuomista. Alistetuista asemista, ”huonoista” valinnoista tai epäonnistumisen kokemuksista saatetaan vaieta. Tämänkaltaista häpeää kuvaa seuraava haastattelukatkelma, jossa puhutaan asioinnista sosiaalitoimistossa. Haastateltu nuori nainen ei halua paljastaa omaan elämäänsä liittyviä kipeitä kokemuksia ja monenlaista haavoittuvuutta tukea tarjoaville tahoille.

NAINEN: Mä en kertonut, mä en uskaltanut kertoa [sosiaalityöntekijälle] henkilökohtaisista asioista.

AK: Okei, niin joo. Pelkäsi sitä sitten, että hän kertoo ne eteenpäin vai?

NAINEN: Joo, pelkäsin sitä, joo.

AK: Okei, joo. [...] [S]osiaalityöntekijöillä on semmonen kun vaitiolovelvollisuus. Et he ei saa kertoa kenellekään. Vähän niinku minulla. Niin kertoks he tästä?

NAINEN: Joo.

AK: Vai mut sää et vaan luottanu?

NAINEN: Ei kun mä en luottanut.

AK: Kohdistuko se sun epäluottamus siihen yhteen työntekijään vai sosiaalityöntekijöihin ylipäättään?

NAINEN: Ei kun ihan kaikkeen.

AK: Niin et teillä ei ollu mitenkään erityisen huonot välit tai?

NAINEN: Ei ollu.

AK: Luuleksää et se on yleistä, että nuoret aikuiset ei luota vaikkapa nyt sit

sosiaalityöntekijään?

NAINEN: Vähän yleistä.

AK: Joo. Mistä se sun mielestä johtuu?

NAINEN: Vähän niinku silleen... nolo silleen, et kertoo silleen jostain asioista.
(Kivijärvi 2015)

Hiljaisuus voi syntyä myös sellaisessa ympäristössä, missä nuori ei tiedä, mikä on palvelun kannalta olennaista tietoa. Monilla nuorilla on melko passiivinen rooli palveluiden asiakkaana, koska heillä ei välttämättä ole resursseja aktiivisempaan rooliin tai käsitystä siitä, miten he voisivat parantaa omaa elämäntilannettaan. Useimmat nuoret eivät esimerkiksi tiedä, millaisia palveluita heille voisi olla tarjolla (esim. Miettinen & Pöyry 2015, 21). Joillakin nuorilla voi olla tapana peittää omat vaikeutensa ja tietämättömyytensä auttavilta tahoilta, vaikka niiden esiin tuominen olisi olennaista oikean avun löytämiseksi (Hästbacka 2016, 23–24). Tällöin palvelukohtaamisissa tietoa on pakko tuottaa nuoren puolesta, kuten seuraavassa esimerkissä.

Tavoitteena varmaan kuitenkin on, et se nuori puhuis mahdollisimman paljon, että se työntekijä ei tuottais sitä tietoa, et se tieto ois siit nuoresta lähtevää, ja mitkä ne hänen omat tavoitteet ja toiveet on. Mut et miten se oikeesti niis tapaamisissa toteutuu. Että jos ei sielt tuu mitään tietoa, niin pakkohan sen työntekijän on sit puhua. (Sosiaalityöntekijä, Kivijärvi & Toivikko 2015)

Palvelukohtaamiset tapahtuvat usein ammattilaisille tutuissa toimintaympäristöissä ja monet käytännöt perustuvat ammattilaisille luonteviin tapoihin toimia ja välittää tietoa. Esimerkiksi verkostopalaverit ovat yleinen käytäntö, joka ei aina ole palvelujärjestelmää tuntemattoman nuoren kannalta optimaalinen työskentelymuoto. (ks. Hästbacka 2016, 21–22). Viranomaisten käyttämä kieli ja kysymysten logiikat eivät avaudu välttämättä nuorelle, mikä asettaa nuoren altavastaajan asemaan neuvottelutilanteessa. Tällöin suunnitelmat ja päätökset tehdään viranomaisten ehdotusten mukaan, kuten seuraavassa esimerkissä nuorisotyöntekijä kuvaa. Haastatellun työntekijän mukaan nuoret eivät ole palaveritilanteissa oma-aloitteisia eivätkä aktiivisesti tuo esille mielipiteitään, jolloin on vaikea tietää ”mitä mieltä se nuori oikeesti on”.

NH: no uskaltaako nuori sanoa näissä isoissa palaverissa mitään?



TYÖNTEKIJÄ: Kyllä nuoret vastaa ku niiltä kysytään. Mut ei ne oma-aloitteisia... ne ei oo silleen [...] Kokevat jonkun sosiaalitoimen, työvoimatoimiston semmonena niiku virkamiesmäisenä. Ja kumminki on vähän mentävä sen mukaan mitä he sanoo, koska monesti on rahoista kyse. Et on alistuttava. Moni ehkä ajattelee sitä. Riippuu toki persoonastaki, mut että kylhän näillä just ketkä tarvis tukee ja apuu, on niin paljon huonoja kokemuksia. On jo vähän et ihan sama ja vähän masentunu ja just sellasta alistuneisuutta. [...] Et ei siinä tilanteessa pysty tietää, et mitä mieltä se nuori oikeesti on. Et vähän yrittää ilmeistä ja eleistä ottaa kiinni, et onks se ihan samaa mieltä sit kumminkaan. [...] Sit taas tulee semmonen kokemus [nuorelle] et ”ei tästä ollu mulle taaskaan mitään hyötyä, jonninjoutavia suunnitelmia, ei mun asiat etene. Kukaan ei mua oikeesti kuunnellu tai ottanu tosissaan.” (Hästbacka 2016)

Nuorten kuulemisen tavoite ei siis aina toteudu arkisissa käytännöissä. Monissa palvelukohtaamisissa on vaikea tarjota nuorille osallistumisen, kuulluksi tulemisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia – erityisesti silloin, jos nuoren kokemukset ja toiveet ovat viranomaisten ajatuksista poikkeavia. Pysähtyminen hiljaisuuksien ja vaikeiden äärelle voi auttaa tunnistamaan keskeisiä palvelukohtaamisten haasteita. On hyvä pohtia, millaisia asioita palveluissa voi olla vaikea tuoda esille ja mikä estää palveluihin hakeutumista. Kiinnittämällä huomiota nuorten kuulemisen lähtökohtiin on mahdollista tunnistaa ääneen lausumattomia näkemyksiä ja kokemuksia.

Erialaisten äänten huomiointi palveluiden kehittämisen lähtökohtana

Mä olin [työpajalla], se oli kuntouttava toimintakeskus käytännössä, niin se oli semmonen mitä työkkärin kautta mainostettiin erittäin hyvänä kuntouttavana paikkana. Se oli käytännössä kellokorttityötä, että jos tuli kaks minuuttia myöhässä, niin se oli myöhästymisen ja sieltä mä puolentoista kuukauden aikana myöhästyin sen nelisen kertaa ja yhteensä vajaa puol tuntia, niin mä sain potkut. Että yleensä ottaen jos työkkärin kautta tulee jotain esitteitä tai tarjouksia, niin mä en osaa luottaa siihen, koska niillä on niin hyvät mainospuheet verrattuna siihen, mitä toiminta oikeesti on. (Nuori, Aaltonen ym. 2015)

Kun tätä nuoren aikuisen näkemystä kuntouttavasta työtoiminnasta

on näytetty seminaareissa nuorten kanssa työskenteleville ammattilaisille, ovat reaktiot olleet joskus tyrmistyneitä. Yleisökommenteissa on pohdittu, voiko tarina ollenkaan pitää paikkaansa ja mikä on ollut nuoren osuus tilanteen eskaloitumisessa. Lainauksesta ja sen herättämistä reaktioista voi tunnistaa niin meteliä, kohinaa kuin hiljaisuuttakin. Nuoren työpaikalla on voinut olla jonkin verran meteliä, kun myöhästymisiä on selvitetty. Osapuolten odotukset ja käsitykset työpajatoiminnan ehdoista ja tarkoituksesta ovat nuoren kertoman mukaan jääneet kohinaksi, sillä sukset ovat menneet ristiin tavalla, jota ei ole osattu korjata. Vaikka nuori haastattelussa purki turhautumistaan tilanteeseen, epäselväksi jäi, oliko konfliktia purettu missään vaiheessa TE-toimistossa vai oliko se hukkunut metelin, kohinan tai vaikenemisen alle. Yhden osapuolen kertomuksesta ei voi tai ole tarpeen selvittää, mitä ”todella” on tapahtunut, mutta nuoren kokema suuttumus ja konfliktien seuraukset olivat kouriintuntuvia.

Esimerkki muistuttaa siitä, että nuorten kokemusasiantuntijuuteen tukeutuminen tarkoittaa myös kokemusten laajan kirjon hyväksymistä. Kaikki kokemukset tai osallisuuden ilmaukset eivät ole punnittuja, siistejä paketteja, joissa piilee suoraan käytäntöön siirrettävä kehittämissuositus. Toiset voivat kuulostaa meteliltä ja viranomaisten epäoikeudenmukaiselta syyttelyltä, mutta ehkä juuri niissä tilanteissa tulisi ottaa askel taaksepäin ja kysyä, mitä tapahtuu, mistä kokemus kumpuaa ja miten voisin ymmärtää sitä. Yksi nuorten ammattilaisissa arvostama ominaisuus on juuri periksiantamattomuus ja se, että nuoren kokemuksia yritetään ymmärtää ja kuunnella myös silloin, kun tämä toimii vastoin odotuksia (Munford & Sanders 2015).

Olemme tässä artikkelissa pyrkineet tekemään näkyväksi sellaisia nuorten aikuisten ääniä, jotka tulevat harvoin kuulluiksi hyvinvointipalvelujen piirissä. Palveluja suunniteltaessa ja kehitettäessä sekä yksittäisiä nuoria kohdatessa on houkuttelevampaa kuunnella selkeästi artikuloitua, kohteliasta ja konventionaalista puhetta. On kuitenkin ilmeistä, että palveluista eniten hyötyvät nuoret ilmaisevat näkemyksiään myös muilla tavoin. Vaihtoehtoisten kuuntelemisen ja tulkitsemisen tavoille on syytä raivata tilaa. Erityisesti monille tuen tarpeessa oleville nuorille osallistamisen tai kuulemisen lähtökohdat ovat kohtuuttomat. Monta kertaa oletuksena on, että nuoret kykenisivät vastaamaan sanallisesti sellaisiin palvelutarpeita ja palvelujen kehittämistä koskeviin kysymyksiin, joihin asiantuntijoillakaan ei ole vastauksia. Harvalla nuorella on tutkijoiden tai ammattilaisten



kaltaista käsitystä yksittäisten palvelujen kytköksistä palvelujärjestelmän kokonaisuuteen tai palveluja raamittavasta lainsäädännöstä.

Kuuntelemisen voi ymmärtää herkistymisenä nuorten erilaisille itseilmaisun ja olemisen tavoille ja pyrkimyksenä tarttua olennaisiin, nuorille merkityksellisiin kohtiin. Kyse ei ole vain pysähtymisestä puheen ja selkeästi artikuloitujen ilmausten äärelle. Myös vaikenemiset, kieltäytymiset tai vaikkapa palvelukäytäntöjen karnevalisoinnit ja äänekkäät vastustamiset tarjoavat usein olennaista tietoa. Nuorten sanattomankin toiminnan ja ”vain olemisen” voi nähdä tulkittavissa olevina viesteinä (ks. Juvonen 2015, 161–190; Kivijärvi 2016).

Nuoren kohtaava aikuinen tarvitsee kuulon lisäksi myös muita aisteja, joilla yksittäisten nuorten ja nuorten ryhmien tarpeet tulevat tunnistetuiksi, mikä taas edellyttää monenlaisten menetelmien ja kanavien hyödyntämistä. Tämä voi tarkoittaa havainnoimista, valokuvan ja videokuvan tai musiikin hyödyntämistä ja erilaisten dokumenttien tai tilastojen kriittistä lukemista (Back 2007). Lisäksi joskus voi olla syytä kuunnella nuorten lähellä olevia ihmisiä tai tarkastella nuoria palvelukehyksen ulkopuolella. Tarkka kuuntelija voi eettisten pelisääntöjen puitteissa selvittää esimerkiksi muiden palvelujen tarjoajien, vanhempien, sisarusten ja kavereiden tulkintoja.

Näkemyksemme mukaan yksittäisten nuorten palvelupolkujen sujuvoittamisessa ja koko palvelujärjestelmän kehittämisessä on kyse juuri erilaisten ”äänten” kuuntelemisen ja tulkitsemisen taidosta. Edellä olemme jäsentäneet äänten variaatiota metelin, kohinan ja hiljaisuuden metaforien avulla. Vaikkei vihapuhetta ja henkilöihin kohdistuvia hyökkäyksiä tule hyväksyä, voi metelin takaa löytyviä kokemuksia pyrkiä ymmärtämään. Kohinan kuunteleminen puolestaan liittyy ääniin ja nuoren toimintoihin, jotka näyttävät kuulijalle epämääräisinä tai irrationaalisina. Hiljaisuudessa huomio keskittyy palvelujen ulkopuolelle jääneisiin nuoriin ja kokemuksiin, jotka ovat liian sensitiivisiä ääneenlausuttaviksi. Erilaisten äänten huomiointi pakottaa tarkastelemaan sellaisia nuoren elämän osaluoteita, jotka eivät ole näkyvillä tai sanoitettuina palvelussa, mutta ohjaavat oleellisesti nuorten toimintaa ja vuorovaikutusta ammattilaisten kanssa.

Palvelujen toimivuuden kannalta on välttämätöntä osata tunnistaa ja erottaa nuorten kertoman joukosta merkittävä tieto. Hyvinvointipalvelujen ammattilaiset ovat tottuneet kohtaamaan epäsuoria vihjeitä, vetäytymisiä, vaikenemisiä, hyökkävää palautetta ja katkonaisia kertomuksia.

Kuulemisen suhteen tehdään jatkuvasti valintoja – mitä ääniä suljetaan vuorovaikutuksen ulkopuolelle, mihin tartutaan ja minkälaisen kertomusten aukkokohtia pyritään täyttämään. Omasta valikoivasta kuulosta on hyvä tulla tietoiseksi ja pohtia, kenen näkökulmasta ja millä perusteilla merkittävä tieto milloinkin määrittyy. Hyvinvointipalveluissa keskeistä on nuorten aikuisten kohtaaminen heidän kokemusmaailmastaan käsin (Kallio ym. 2015, 18).

Lopulta on tärkeä pitää mielessä, että kuunteleminen hyvinvointipalveluissa on sosiaalinen käytäntö, ei vain yksittäisen työntekijän ominaisuus. Ymmärrys nuoren elämäntilanteesta ja tuen tarpeesta muodostuu palvelukäytäntöjen ja kulloisenkin organisaation kehyksissä. Toisin sanoen äänten kuuleminen ei ole riippuvainen pelkästään työntekijän ammattitaidosta ja halusta ymmärtää äänten kirjoa, vaan myös siitä, millaisissa institutionaalisissa rakenteissa työntekijä kohtaa nuoria ja millaisia tavoitteita vuorovaikutukselle on asetettu. Mitä tiukemmat rajat palveluille asetetaan esimerkiksi asiakaskunnan suhteen, sitä huonommin nuorten yksilöllisiä eroja ja tarpeita voidaan ottaa huomioon. Nuorten asiakkaiden kohtaamisen ohella huomio tulee suunnata palveluiden kokonaisuuteen ja pohtia, missä on hiljaista, mistä kantautuu kohinaa ja mitä metelin takaa löytyy.

Lähteet

- Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla (2015) *Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura.
- Aaltonen, Sanna & Lappalainen, Sirpa (2013) Samalla viivalla? Koulutuspolulta poikeneiden nuorten resurssit ja toisen asteen koulutus. Teoksessa K. Brunila & K. Hakala & E. Lahelma & A. Teittinen (toim.) *Ammatillinen koulutus ja yhteiskunnalliset eronteot*. Helsinki: Gaudeamus, 110–127.
- Ahola, Sakari & Galli, Loretta (2010) Nuorten koulupudokkaiden ja heidän ohjaajiansa syrjäytymispuheen ulottuvuudet. Teoksessa Anu-Hanna Anttila & Kristiina Kuussaari & Tiina Puhakka (toim.) *Ohipuhuttu nuoruus? Nuorten elinolot -vuosikirja*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto & Terveyden ja hyvinvoinnin laitos & Valtion nuorisoasiain neuvottelukunta, 132–143.
- Alanko, Katarina (2014) *Mitä kuuluu sateenkaarinuorille Suomessa?* Seta-julkaisu 23 & Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisu 146. Helsinki: Nuorisotutkimusseura & Seta.
- Back, Les (2007) *The Art of Listening*. Oxford: Berg.



- Berg, Päivi & Aaltonen, Sanna (2016) Wendy, Peter and the Lost Boys – The Gendered Discourses of Welfare Service Practitioners and Their Young Clients. *Young* 25 (2), 1–17.
- Granhölm, Camilla (2016) Blended Lives: ICT Talk among Vulnerable Young People in Finland. *Young – Nordic Journal of Youth Studies* 24 (2), 85–101.
- Gretschel, Anu (2016) Arviointi- ja kehittämistehtävänä nuorisotyön tunnusluvullistaminen. Teoksessa Anu Gretschel & Pirjo Junttila-Vitikka & Anne Puuronen (toim.) *Suuntaviivoja nuorisotoimialan määrittelyyn ja arviointiin*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 176. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 16–19.
- Harinen, Päivi (2005) *Mitähän tekis? Monikulttuuriset nuoret, vapaa-aika ja kansalaistoimintaan osallistuminen –tutkimushankkeen väliraportti*. Verkkojulkaisusarja. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Harris, Anita (2012) Citizenship stories. Teoksessa Nancy Lesko & Susan Talburt (toim.) *Keywords in Youth Studies. Tracing Affects, Movements, Knowledges*. New York: Routledge, 143–153.
- Honkasalo, Veronika & Kiilakoski, Tomi & Kivijärvi, Antti (2011) *Tutkijat ja nuorisotyö liikkeellä. Tarkastelussa kaupunkimaisen nuorisotyön kehittämishankkeet*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 114. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Honkatukia, Päivi & Suurpää, Leena (2012) Kenen ääni kuuluu? Neuvotteluja nuorten miesten rikollisuudesta ja rasismista. Teoksessa Suvi Keskinen & Jaana Vuori & Anu Hirsiaho (toim.) *Monikulttuurisuuden sukupuoli. Kansalaisuus ja erot hyvinvointiyhteiskunnassa*. Tampere: Tampere University Press.
- Honkatukia, Päivi & Suurpää, Leena (2014) Generational Negotiations on Young Men's Criminality and Ethnic Hierarchies in Finland. Teoksessa Paul Van Aerschoot & Patricia Daenzer (toim.) *The Integration and Protection of Immigrants. Canadian and Scandinavian Critiques*. Farnham: Ashgate, 187–198.
- Hästbacka, Noora (2015) *Paha olo iholla. Viiltelykokemukset ja ruumiillisuus nuorten kertomuksissa keskustelufoorumilla*. Pro gradu. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Turun yliopisto.
- Hästbacka, Noora (2016) *Tajua mut! -toimintamallin opit Keravalta. Kysytään, ”mitä sulle kuuluu”, mut mitä sen jälkeen?* Helsinki: Sitra & Nuorisotutkimusverkoston/Nuorisotutkimusseura.
- Johansson, Anna (2010) *Självskada. En etnologisk studie av mening och identitet i berättelser om skärande*. Umeå: Umeå universitet, Institutionen för kultur- och medievetenskaper.
- Juvonen, Tarja (2009) Kontrollin ulottuvuuksia nuorten kanssa tehtävässä etsivässä työssä. Teoksessa Suvi Raitakari & Elina Virokannas (toim.) *Nuorisotyön ja sosiaalityön jaetut kentät*. Helsinki: Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto.
- Juvonen, Tarja (2015) *Sosiaalisesti kontrolloitu, hauraasti autonominen. Nuoren toimijuuden rakentuminen etsivässä työssä*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 165. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Kallio, Kirsi Pauliina & Korkiamäki, Riikka & Häkli, Jouni (2015) Myönteinen tunnis-

- taminen – näkökulma hyvinvoinnin edistämiseen ja syrjäytymisen ehkäisemiseen. Teoksessa Jouni Häkli & Kirsi Pauliina Kallio & Riikka Korkiamäki (toim.) *Myönteinen tunnistaminen*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 171. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 9–35.
- Kivijärvi, Antti & Honkasalo, Veronika (2010) Monikulttuuristen nuorten ja nuorisotyöntekijöiden tulkintoja rasismista. Teoksessa Tuomas Martikainen & Lotta Haikkola (toim.) *Maahanmuutto ja sukupolvet*. Tietolipas 233 & Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 106. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 257–272.
- Kivijärvi, Antti (2015) Nuoruusvuosina Suomeen muuttaneiden polkuja jäljittämässä. Tutkimus Kurvi-hankkeen nuorten elämänkuluista. Teoksessa Harri Nieminen & Antti Kivijärvi (toim.) *Kiertoteitä. Maahan muuttaneet nuoret yhteiskunnallisten esteiden edessä*. Helsinki: Into kustannus, 109–158.
- Kivijärvi, Antti & Toivikko, Kristiina (2015) ”Sosiaalista raportointia” – sosiaalityöntekijöiden tulkintoja järjestöhankeista. Teoksessa Harri Nieminen & Antti Kivijärvi (toim.) *Kiertoteitä. Maahan muuttaneet nuoret yhteiskunnallisten esteiden edessä*. Helsinki: Into kustannus, 159–202.
- Kivijärvi, Antti (2016) Staging to Peers and Evading from Educators. Youth and the Appeal of Hangout Spaces in Finland. Teoksessa Tommi Hoikkala & Meri Karjalainen (toim.) *Finnish Youth Research Anthology 1999–2014*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 172. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 92–105.
- Korkiamäki, Riikka (2015) Lasten ja nuorten arkeisen toimijuuden tukeminen. Teoksessa Jouni Häkli & Kirsi Pauliina Kallio & Riikka Korkiamäki (toim.) *Myönteinen tunnistaminen*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 171. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 131–164.
- Miettinen, Sonja & Pöyry, Sanna-Mari (2015) *Vainulla Etelä-Savossa. Vaikkeimmin työllistyvät nuoret palvelujärjestelmässä – selvitys*. Tutkimuksia ja raportteja – Research Reports 100: Mikkelin ammattikorkeakoulu.
- Munford, Robyn & Sanders, Jackie (2015) Understanding service engagement: Young people’s experience of service use. *Journal of Social Work* 16 (3).
- Määttä, Anne & Keskitalo, Elsa (2014) Ulkoringiltä sisärinkiin. Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. *Yhteiskuntapolitiikka* 79 (20), 197–207.
- Määttä, Mirja & Aaltonen, Sanna (2016) Between rights and obligations – Rethinking youth participation at the margins. *International Journal of Sociology and Social Policy* 36 (3/4), 157–172.
- Nieminen, Harri (2015) Yhteiskunnallisia esteitä. Teoksessa Harri Nieminen & Antti Kivijärvi (toim.) *Kiertoteitä. Maahan muuttaneet nuoret yhteiskunnallisten esteiden edessä*. Helsinki: Into Kustannus, 21–78.
- Pinkney, Sharon (2009) Participation and Emotions: Troubling Encounters Between Children and Social Welfare Professionals. *Children & Society* 25, 37–46.
- Pyyhtinen, Olli (2015) Triadi (Michel Serres). Teoksessa Kai Eriksson (toim.) *Verkostot yhteiskuntatutkimuksessa*. Helsinki: Gaudeamus, 86–108.
- Rissanen, Marja-Liisa & Kylmä, Jari & Laukkanen, Eila (2008) Viiltojen viestit: Itsensä



- viiltäminen nuorten kuvaamana. *Nuorisotutkimus* 26 (1), 34–44.
- Ritala-Koskinen, Aino & Forsberg, Hannele (2016) Pienet muutot ja monipaikkaisuus. Lasten asuminen lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden tapauskuvauksissa. Teoksessa Antti Kivijärvi & Marja Peltola (toim.) *Lapset ja nuoret muuttoliikkeessä*. Nuorten elinolot -vuosikirja 2016 & Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 185. Helsinki: Nuorisotutkimusseura & Terveiden ja hyvinvoinnin laitos & Valtion nuorisoasiain neuvottelukunta, 105–119.
- Serres, Michel (1994) *Luontosopimus*. Alkuperäisteos: *Le contrat naturel* (1990) Suom. Aila Virtanen ja Jussi Vähämäki. Tampere: Vastapaino.
- Souto, Anne-Mari (2011) *Arkipäivän rasismi koulussa: Etnografinen tutkimus suomalais- ja maahanmuuttajanuorten suhteista Joensuussa*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 110. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Souto, Anne-Mari (2013) Toiselta asteelta pudonneet vai pudotetut? Näkökulmia ammatillisen koulutuksen keskeyttämiseen ja Nuorisotakuun toteuttamiseen. Teoksessa Jussi Ronkainen & Marika Punamäki (toim.) *Nuoret ja syrjäytyminen Itä-Suomessa*. Mikkeli: Mikkelin ammattikorkeakoulu, 107–130.
- THL (2016) Kokemusasiantuntijat lastensuojelussa. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/toimijat-tyon-tuki-hallinto/toimijat/kokemusasiantuntijat-lastensuojelussa> (Viitattu 27.6.2016.)
- Virokannas, Elina (2003) Tiedon tuottaminen ja yllättävät käänneet huumehoitoyksikön nuorten haastatteluissa. *Nuorisotutkimus* 21 (3), 18–31.

"Onks käyntii ja onks kyytii?" Nuorille merkitykselliset palvelut syrjäseudulla

Ville Pöysä & Sari Tuuva-Hongisto

Koskeeko suomalainen ihanne tasa-arvosta ja yhdenvertaisuudesta myös maamme syrjäisissä kolkissa asuvia nuoria? Ovatko syrjäisillä seuduilla ja kylillä asuvat nuoret lähtökohtaisesti palvelujen ulkopuolella, ja miten syrjäkylissä asuvat nuoret itse asemansa näkevät? Tarkastelemme artikkelissamme syrjäkylissä asuvien nuorten näkemyksiä ja kokemuksia palveluista. Artikkelimme pohjautuu Itä-Suomen yliopiston ja Mikkelin ammattikorkeakoulun yhteistyönä toteuttamaan tutkimushankkeeseen "Unohdettu vähemmistö? Syrjäkylien nuoret ja kuntien hyvinvointipalvelut" (Tuuva-Hongisto ym. 2016)¹. Tutkimuksessa tarkasteltiin nuoria, joiden "arjen maantiede" (käsitteestä esim. Holloway & Hubbard 2001; ks. Harinen 2014; Armila 2016) merkitsee pitkiä koulumatkoja, vapaa-ajan mahdollisuuksien niukkuutta sekä puutetta harrastustiloista, kavereista ja palveluista. Tutkimuksessamme syrjäkylä on määritelty asuinpaikaksi, josta on useita kymmeniä kilometrejä lähimpään taajamaan ja lähimpiin palveluihin.

Syrjäkylissä asuvat nuoret ovat katveessa monin tavoin. Esimerkiksi tilastot eivät kerro syrjäkylien nuorista paljoakaan. Tiedämme, että "harvaan asutulla maaseudulla" asuu kolme prosenttia suomalaisista nuorista (Ristikari ym. 2016), ja tutkimukset ovat osoittaneet, että alueelliseen tasa-arvoon liittyvät oletukset ovat heikentyneet (<https://tietoanuorista.fi/lausunto-lapsiasiaavaltuutetun-vuosikirjaan-2016/>). Koko Suomessa nuorista 80 prosenttia asuu viiden kilometrin etäisyydellä peruskoulusta, mutta monissa maakunnissa tilanne on tätä heikompi. Varsinkin toisen asteen kouluverkon harvenemisen myötä saavutettavuus on heikentynyt edelleen. 2010-luvulla harvaan asutun syrjäseudun on kuvattu olevan "huonon kehityksen kiertteessä": nuoret lähtevät pois, palvelut katoavat, uusia työpaikkoja syntyy vähemmän kuin työpaikkoja katoaa ja väestö ikääntyy (Ponnikas ym. 2011, 9). Syrjässä asuvien nuorten tarkkaa lukumäärää on hankala

1. Hanketta rahoittivat Kunnallisanalan kehittämissäätiö ja Mikkelin ammattikorkeakoulu.



tavoittaa, sillä kuntien yhdistymisen myötä isojen kuntien reunoilla asuvat nuoret tilastoidaan kuntapohjaisessa tarkastelussa kaupunkinuoriksi.

Asutuksen ja palveluiden kiihtyvä keskittäminen on tehnyt syrjäkylästä yhä syrjäisempiä. Keskittämisen mukanaan tuoma eriarvoisuuden kasvu onkin viime vuosina herättänyt katsomaan myös reunoille, ja erityisesti nuorisotutkimuksessa on viime vuosina tarkasteltu myös syrjäkylissä asuvien nuorten elinoloja. Nuorisotutkimusverkoston julkaisema ”Reunamerkitöjä Hylkysyrjästä” (Armila ym. 2016) luo kuvaa siitä, miten syrjäseutu nuorten elinympäristönä on muuttunut, ja myös Nuorisotutkimusverkoston seurantatutkimushanke ”Nuoret ajassa” (2015–2025) sisältää syrjäseutunuoruuden tarkastelua. Vuonna 2016 on julkaistu Barentsin alueen nuoria käsittelevä teos (Kiilakoski 2016), ja käynnissä on myös pohjoisen arktisen alueen nuoria käsittelevä tutkimushanke (”Youth perspectives on their future in the Nordic Arctic”). Tutkimuksemme siis osallistuu tällä hetkellä jo vilkkaana käyvään keskusteluun syrjäseutujen nuorten mahdollisuuksista, ja sen keskeinen arvo on syrjäisissä kylissä asuvien nuorten elämismailman avaaminen tarkan analyysin keinoin.

Nuoret ovat oikeutettuja monenlaisiin palveluihin, joiden pohja on perustuslaissa. Julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien toteutuminen riippumatta siitä, missä nuori asuu (Lavapuro ym. 2016, 40). Tämä ei kuitenkaan automaattisesti toteudu, ja varsinkin syrjäkylissä asuvien nuorten suhteesta heille suunnattuihin palveluihin tiedetään vähän. Suomalaisen nuorisotyön tutkimuksen parissa on tarkasteltu muun muassa osallisuutta, yhdenvertaisuutta sekä mahdollisuuksien tasa- ja eriarvoisuutta, mutta näissä tarkasteluissa on otettu varsin olemattomasti huomioon alueellisuutta ja syrjässä asuvien nuorten mahdollisuutta osallistua heille tarjottuun toimintaan. (Pöysä 2013.)

Nuoria ja palveluja lähestytään usein syrjäytymisen, palveluun pääsyn tai palveluihin liittyvien tarpeiden näkökulmista (ks. esim. Aaltonen ym. 2016). Tarkastelun erityisyytenä ovat tarjonnan alueelliset erot ja palvelujärjestelmän kasvava eriarvoisuus. Jo vuosikymmeniä on kannettu huolta maaseudun ja syrjäseutujen palvelujen katoamisesta (ks. esim. Lehtola 2001; Lehtonen 2016.) Tästä syystä lähtökohtamme kiinnittyykin kysymykseen *yhtäläisistä oikeuksista palveluihin, jotka toimivat arjen hyvinvointiresursseina*. Palvelut ovat keskeinen osa yhteiskunnallista järjestelmää, joka tukee kansalaisten mahdollisuuksia elää hyvää arkea ja ylläpitää omaa

hyvinvointiaan. Palvelut tarjoavat hoivaa, turvaa ja sivistystä, tukea sekä arjen askareissa että elämän kriiseissä. (Hämeenaho 2014, 21.)

Tarkastelemme artikkelissa syrjäkylissä asuvien nuorten kokemuksia ja suhdetta palveluihin. Pyrimme löytämään palvelujen institutionaalisten määritelmien tason rinnalle subjektiivisen kokemusten tason. Ymmärrämme *palvelut laajasti, ei vain hyvinvointipalveluina* (ks. esim. Peruspalveluohjelma 2015–2018), vaan ennen kaikkea nuorille merkityksellisinä palveluina ja arjen hyvinvoinnin resursseina. Nuoret elävät syrjäisissä kylissä, joista lähimpiin palveluihin on useiden kymmenien kilometrien matka. Tässä artikkelissa kysymme, *millaisiin palveluihin nuori kiinnittyy ja osallistuu ja mitä osallistuminen edellyttää. Millaiseksi nuoret kuvaavat elämänsä “palvelutyhjössä”?*

Monipaikkaista tutkimusta Itä-Suomen syrjäkylillä

Tutkimus nojaa etnografiseen tutkimusotteeseen ja monipaikkaiseen etnografiaan (Marcus 1995), jossa tavoitteena on ymmärtää ihmisten toimintaa ja sen sisältämiä merkityksiä tietyssä ympäristössä. Monipaikkainen etnografia analysoi ilmiötä useissa kohteissa ja monipaikkaisten aineistojen tavoitteena on tuoda esiin erilaisia ymmärryksiä samasta ilmiöstä ja vahvistaa siten tulkintojen monipuolisuutta (Falzon 2009).

Monipaikkaisuuden ja tulkintojen moninaisuuden tavoittamiseksi tutkimuksessa toteutettiin laajoja teemahaastatteluja eri paikkakunnilla itäisessä Suomessa: Etelä-Karjalassa (4), Etelä-Savossa (4), Pohjois-Karjalassa (14) ja Kainuussa (6). Tavoitteemme oli saada mukaan nuoria sekä maantieteellisesti että hallinnollisesti erilaisilta paikkakunnilta: sekä pienten reunakuntien syrjäkylistä että kuntaliitosten myötä kaupunkiin liitetystä harvaan asutun maaseudun alueista, kaukaisista “kaupunginosisista”.

Tutkimusaineistona on 28 teemahaastattelua, joihin osallistui 14–17-vuotiaita syrjäkylissä asuvia nuoria. Haastatteluaineisto on koottu syksyllä 2015, ja kaikkiaan yksilö- ja ryhmähaastatteluihin osallistui 32 nuorta. Haastatelluista oli tyttöjä 18 ja poikia 14. Nuorista 15 oli yläkoululaisia, lukiolaisia samoin 15 ja ammattikoululaisia kaksi. Ammattikoululaisten vähäinen määrä aineistossa johtuu siitä, että syrjäkylillä asuvat nuoret joutuvat usein muuttamaan

pois kotipaikkakunniltaan, jos he valitsevat ammatillisen koulutuksen. Nuoria etsittiin aiempien kontaktien kautta sekä koulujen välityksellä. Haastattelujen tekemiseen pyydettiin tutkimuslupa sekä kohdealueiden sivistystoimista että nuorten vanhemmilta.

Tutkimuksessa Pohjois-Karjalan ja Kainuun syrjäkylät edustavat tietynlaista kaksoisperiferiaa (käsitteestä ks. Hartikainen 2016): monien ongelmallisina pidettyjen asioiden kattamaa maantieteellistä reuna-alueita. Tutkimuksen eteläsavolaiset ja eteläkarjalaiset syrjäkylät puolestaan ovat keskuksista kaukana olevia kyliä ja kaupunkien liitosalueita – paikkakuntia, jollaisia löytyy tänään lähes mistä päin Suomea tahansa. Kaikille tutkimuksemme kylille yhteistä ovat pitkät välimatkat lähimpään taajamaan, kuntakeskukseen tai lähimpään kaupunkiin. Myös kunnan tarjoamat lähipalvelut ovat vähäisiä: joissakin kylissä saattaa olla toimiva alakoulu tai päiväkotit, mutta useimpien tutkimuksemme nuorten kotikylästä heidän ikäisilleen suunnatut palvelut puuttuvat kokonaan. Tutkimuksen nuoret asuivat syrjäisissä kylissä, kaukana taajamista. Lähimpään palveluja tarjoavaan taajamaan oli noin 20–30 kilometriä matkaa.

Haastatteluiden tavoitteena oli hahmottaa, miten nuoret itse kokevat asemansa ja miten he kuvaavat elämäänsä syrjäkylissä. Haastateltaviksi valittiin 14–17-vuotiaat nuoret, jotka elävät nivelvaihetta koulutusvalintojen suhteen. Tämän ikäiset nuoret oli myös mahdollista edelleen tavoittaa “syrjäkylänuorina”. Koulutusvalinnat vievät nuoret pois kotipaikkakunniltaan jo varhain, ja tästä syystä tutkimukseemme osallistui vain kaksi ammatillisessa koulutuksessa olevaa.

Haastatteluissa nuorten kanssa keskusteltiin siitä, millaista nuorten elämä syrjäkylissä on. Haastattelujen teemat liikkui harrastuksista ja vapaa-ajasta, koulutusmahdollisuuksista ja kavereista internetin käyttöön ja palvelutarpeisiin. Haastattelut kestivät noin puolesta tunnista tuntiin. Leimallista haastatteluille on tietty positiivisuus ja asioiden parhain päin kertominen. Haastatteluissa nuoret tuottivat selkeästi vastapuhetta siitä, että heidän kotiseuduistaan keskusteltaisiin vain asioiden puuttumisen kehityksessä, jota tutkimuksen asetelma hyvinvointipalveluiden näkökulmasta väistämättä tuotti.

Aineiston analysoinnissa on nojattu empiirisen, aineistolähtöisen etnografian konventioihin. Yksilöiden kokemusperäiselle tiedolle rakentuvan aineiston analyysissä haastateltujen antamat määritelmät pohjautuvat jaetuille arvoille ja kulttuurissa rakentuvalla maailmankatsomukselle.

Etnografisen metodologian tapaan analyysissä on pyritty kunnioittamaan nuorten omaa tapaa hahmottaa palvelujen kenttää ja omaa arkeaan. Lähtökohtana on etnografisen tutkimuksen mukaisesti yhteiskunnallisen ja kulttuurisen suhde arkielämän kulussa. (Alasuutari 2011; Hämeenaho 2014, 26.)

Taajamassa terveydenhoito ja nuorisotalo

Nuori: Nurmion kylä, siellä niinku asutaan...

Haastattelija: Onks siellä mitään niinku semmosia nuorisotiloja vaikka?

N: Ei oo miusta, ei oo.

H: Entäs mitään tällasia niinku harrastuspaikkoja?

N: Ei oo.

H: Onks siellä kylätaloja tai jotain tämmösiä missä ihmiset voi kokoontua?

N: On siellä kai se yks kylätalo vai mikäköhän se on, mut en mie tiä miten usein siellä kokoonnutaan tai tälleen.

H: Siellä ei mitään niinku nuorille erikseen toimintaa sitten?

N: Ei

Syrjäkylät näyttäytyvät haastatteluissa palvelujen suhteen niukkuuden ja tyhjyyden paikkoina. Tutkimushaastatteluissa kysimme nuorilta erilaisista palveluista (kuten nuorisotiloista, harrastuspaikoista ja terveyspalveluista), ja nuoret joutuivat aina vastaamaan kieltävästi. Nuoret asuivat kylissä, joissa ei ollut lainkaan heille suunnattuja palveluja ja palvelut sijaitsevat lähimmässä taajamassa noin 20–30 kilometrin päässä. Osassa kyliä on lapsille suunnattuja palveluita, mutta nuoren tullessa yläkouluikään heille suunnattuja kerhoja tai tekemistä ei yksinkertaisesti ole olemassa kotipaikan läheisyydessä. Lähimmät palvelut ovat usein kymmenien kilometrien päässä taajamissa. Nuorille palvelujen etäisyys ei ollut pelkästään kilometrien tuomaa etäisyyttä. Etäisyys on myös tietynlaista palveluiden hahmottomuutta. Palvelut jäävät vieraksi ja kokemukset hyvinkin ohuiksi. Usein nuorten on myös vaikea hahmottaa, mitä palveluilla oikeastaan edes tarkoitetaan.

Nuoret tunnistivat haastattelutilanteessa kuitenkin kunnallisten palveluiden osalta terveyspalvelut sekä nuorille suunnattuna palveluna nuorisotalon. Terveyspalvelut ovat nuorille tutuin hyvinvointipalvelu. Muiden kunnan asukkaiden tavoin nuoret ovat oikeutettuja käyttämään

kunnallisesti organisoituja terveyspalveluja. Heidän arjessaan eniten läsnä ovat kouluterveydenhuollon palvelut, joista säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010): ”Kunnan on järjestettävä kouluterveydenhuollon palvelut alueellaan sijaitsevien perusopetusta antavien oppilaitosten oppilaille.” (16 §) Kunnan on turvattava myös lukioissa ja ammatillisissa oppilaitoksissa opiskelevien terveydenhuolto (17 §).

Tutkimuksemme nuoria yhdistää vakaa luottamus kouluterveydenhuollon palveluihin. Kouluterveydenhuolto tuli heille myös ensimmäisenä mieleen, kun puhuimme terveyspalveluista. Etenkin sellaiset nuoret, jotka eivät ole käyttäneet kouluterveydenhuoltoa kuin satunnaisesti, kokevat saavansa tarvittaessa apua terveydenhoitajalta ja määrittelevät koulutaa-jamansa terveyspalvelut ylipäänsä saavutettaviksi ja itselleen riittäviksi. Riittävä tarkoittaa nuoren määrittelemänä sitä, että terveydenhoitaja on tarpeeksi usein paikalla ja tavoitettavissa ilman pitkiä jonotusaikoja.

N: Joo, niin siellä sitten varmaan, tässä koululla on aina terveydenhoitaja mut se on vaan tiettyinä päivinä.

H: Joo, onks hänen luo pitkät jonot vai?

N: Ei oikeestaan.

Vaikka haastattelemamme nuoret itse käyttävät pääosin vain koulun kautta tarjolla olevaa terveydenhuoltoa, he ottivat keskusteluissamme kantaa myös alueensa muuhun terveydenhuoltoon. Osalle nuorista taa-jaman oman terveyskeskuksen puuttuminen tai lakkauttaminen kuvastaa muiden hyvinvointipalveluiden alasajon ohessa taa-jaman kuihtumista ja väestön vähenemistä:

H: Nois tosiaan on se, että pitäis olla yhtäläiset ja tasaveroiset mahdollisuudet kaikille, niin aatteletks te et on ihan samanlaiset mahdollisuudet kuin jos asuis kaupungissa?

N: No ei se periaattees, et varsinkii et mitä tost paperist² tuli äkkiseltää mieleen ni, et eihän tääl oo tällä hetkellä terveydenhuoltoo minkäänlaista, aiemmin se

2. Haastatteluissa käytettiin yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon pohtimisen apuvälineenä ”Sinulla on oikeus” -julkaisua, joka liittyy valtioneuvoston lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämisohjelmaan. (https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2013/05/SinullaOnOikeus21.3._web1.pdf)

oli silloin siinä päiväkodin yhteydessä siinä oli terveysasema, et sitäkään ei oo enää siinä, et ei ollu järkee pitää yllä sitäkää.

”Terveyspalvelujen osalta syrjäseudun ”arjen maantiede” ongelmiseen nousee näkyväksi, kun nuori tarvitsee terveyspalveluja. Vaativimmat terveyden- tai sairaudenhoitoon liittyvät toimenpiteet ovat kaupunkien sairaaloissa. Palvelun ääreen pääseminen on paljolti nuoren itsensä ja etenkin vanhempien vastuulla. Myös akuutissa hädässä kauemmas kaupunkiin lähteminen aiheuttaa närkästystä etenkin niiden nuorten parissa, jotka ovat tarvinneet ensiapuluonteisia terveyspalveluja.

N: Mutta se on siitä paska paikka kun siellä ei oo viikonloppuna mittään päivystystä...esim. piti sunnuntaina lähteä serkkuu käyttämään siellä mut sit muistin ett ei se oookkaan auki niin piti lähteä kolmen aikaan aamuyöstä kaupunkiin ajamaan.

H: Just... ja täältä on matkaa kaupunkiin?

N: 70, vähän päälle.

Lähimmästä taajamasta löytyvät myös nuorisopalvelut, ja osa nuorista on myös käynyt taajamissa sijaitsevilla nuorisotaloilla. Vaikka haastatteluihin osallistuneista nuorista vain harvat käyvät nuorisotaloilla, on todettu, että nuorisotalon ja -palveluiden piiriin osallistuu kuitenkin maaseutumaisissa kunnissa selvästi enemmän nuoria kuin maakuntakeskuksissa, ainakin itäisessä Suomessa (Eriksson 2015, 12).

No siellä on kaikkee niinku pingistä ja biljardii ja semmosta, myö pelataan niitä tai sit myö ihan vaan jutellaan tai tehään jottain semmost muuta, sellasta niinku mitä siellä nyt on vaikka mahdollista tehdä... mutta suurimman osan ajasta mie kyllä juttelen niitten kanssa ku ei silleen koulussa kerkii hirveesti.

Ne harvat tutkimuksemme nuoret, jotka käyvät nuorisotaloilla, pitävät niissä oleilua ennen kaikkea rentona ja ei-ohjattuna olemisena, johon voi osallistua kavereiden kanssa. Omatoiminen nuorisotalolla käyminen on syrjäkylissä asuville nuorille kuitenkin käytännössä mahdotonta; nuorisotalolla käyminen edellyttää kyytiä kotoa taajamaan ja takaisin. Osallistuminen edellyttää useimmiten vanhempien apua kyydeissä, ja toisinaan kyydit saattavat järjestyä myös kimppekyyteinä. Nuorilla saattaa myös olla taajamissa erilaisia tukikohtia, kuten isovanhempia tai muita sukulaisia, joiden kotoa käsin voi joskus käydä nuorisotiloissa.



N: No jos on yökahvila niin sillen se on seittemästä onks se yht... eiku kahteen-toista se mahtaa olla ja sitten kun on perjantaisin on semmonen ku olohuone niin se on onko se 15 21.

H: Ja sitten saat iskältä sitten kyydin, tulee hakemaan sit sen jälkeen?

N: Niin tai sitten kaverin kyydillä sinne kaverin luokse asti ja iskä hakkee sieltä niin sit sen ei tarttee niin pitkästi hakkee.

H: Niin te ootte vähän samalla suunnalla vissiin sitten?

N: Niin, siinä matkan varrella.

Nuorisotalotoiminta on parhaimmillaan nuoria voimaannuttavaa toimintaa (esim. Miller ym. 2015). Aineistomme harvaan asuttujen seutujen nuorisotaloilla käyvät kuitenkin etupäässä nuoret, jotka asuvat lähempänä taajamia kuin muut tai joiden vanhemmat kulkevat sopivaan aikaan töistä kotiin tai ajavat muuten taajaman ja kylän väliä. Nuorisotalo on erityisen etäinen niille nuorille, joiden vanhemmilla on kotona maatila tai muu yritys: näillä nuorilla on vain vähän liikkumavaraa tai mahdollisuuksia lähteä yhteisiin kokoontumispaikkoihin. Jos nuorisotalotoimintaa pidetään nuorelle kuntalaisena kuuluvana oikeutena ja osallisuuden mahdollistajana (vrt. Gretschel 2011), syrjäkylänuorten kohdalla tämä oikeus jää usein toteutumatta – vaikka nuoret itse eivät tunnistaakaan osallistumismahdollisuuksiensa puuttumista keskeisen itselleen kuuluvan oikeuden puuttumisena.

Etäiset kaupalliset palvelut

Haastattelupuheessa nuorille palvelujen puuttuminen konkretisoituu ruokakaupan puuttumisena. Kylältä puuttuvat palvelut, kun sieltä puuttuu kauppa, ja yleisestikin maaseudulla tärkeimpänä palveluna pidetään ruokakauppaa (Hämeenaho 2014, 123). Nuorten haastatteluissa ruokakauppa on konkreettinen asia, jota nuoret toivoisivat omalle pikkukylälleen:

H: No pitäskö maalla sitten olla enemmän palveluita?

N: No kuhan vaan kauppa jostai voi ostaa ja joka lauantai käy myös kauppa-auto, ni ku vaan voi ostaa ruokaa kun se loppuu niin se on jo ihan hyvä.

Kaupalliset palvelut ovat haastatelluille nuorille käytettävissä lähimmissä taajamissa, joista yleensä löytyy ruokakauppa, toisinaan myös

joku pieni erikoisliike, kuten urheiluvälineliike tai kirpputori. Myös verkkokauppojen tarjonta on nuorten ulottuvilla, joskin postin palvelut saattavat olla kaukana, mikä osaltaan nakertaa verkko-ostosten helppoutta näiden nuorten kohdalla. Vaateostosmahdollisuuksia syrjäkylänuorille on jonkin verran tarjolla lähimmän taajaman marketeissa, mutta vaatteita ja urheilutavaroita tarvitessaan he turvautuvat yleensä kaukana sijaitsevien kaupunkien palveluihin.

H: Miten usein sie käyt kaupungissa?

N: Pari, neljä kertaa vuodessa saattaa tulla käytyä että.

H: Minkäs takia siellä yleensä sitten käydään?

N: No vaateostokset yleisimmät ja kirjat nyt on tullu tässä lukion myötä.

H: Lukiojutut joo... tuleeko muita mieleen?

N: No eipä hyvin, ett joskus... niin, yleensä se on se vaateostokset minkä takii tulee kaupungissa käytyä.

Kaupungeissa syrjäkylänuoret käyvät harvakseltaan. Toisin kuin kaupunkilaisnuorilla, heillä ei ole mahdollisuutta lähteä hetken mielijoh-teesta ostoskeskuksiin katselemaan vaatteita tai muuta itselle sopivaa tai mielenkiintoista tavaraa. Ostosten tekeminen on määrätietoista, ei kiertelyä ja ajan viettämistä kauppojen tarjontaa katsellen. Kaupunkireissujen ostokset tehdään pääosin vanhempien kanssa, ja nuoret käyvät vain harvoin kavereidensa kanssa ostoksilla.

H: Onnistuaks se hyvin ett jos sie niinku sanot ett sun on pakko saaha nyt talvikengät niin onnistuaks se, tuleeks siitä hirveetä riitaa että kuka sinuu lähtee nyt Kajaaniin kускаamaan vai?

N: No vähän riippuu että jos ne on pakolliset ostaa ne talvikengät ja mulla ei oo ennestään niin kyllä sit siihen aina joku päivä löytyy millon sit pitää lähtee sitten.

Oletuksenamme oli, että verkkokaupat voisivat olla syrjäkylissä asuvien nuorten arjessa sellaisia palveluja, joilla he paikkaisivat muuten olematonta ostotarjontaa. Verkkokaupoilla on kuitenkin heille vain vähäinen merkitys; he hyödyntävät niitä esimerkiksi cosplay-asujen, mopon osien sekä vaatteiden ja kirjojen ostamiseen, mutta nämä ovat yksittäisiä tapauksia aineistossa. Kuluttamista säätelee myös se, että heidän rahankäyttönsä on vielä suurelta osin vanhempien säätelemää ja kontrolloimaa.



No mites, käyttkö jotain nettikauppoja tai sähkösiä palveluja tai jotain semmosia? N: No joo-o. Mut ainut ongelma on just se et ku itel ei oo verkkopankkitunnuksia ni joudut aina äitiltä ruinaa mut onha se paljo edullisempaa netist ain tilata jotain jos jotain haluu tai tarvii. Jotai Zalandoilta tai kaverilla kun on Paypal ni jotai eBayst jos tarvii ni sieltä saat tosi halvalla jotain. Mitäs muuta, CDonia joskus ani harvoin mutta. Ihan tämmösiä peruspalveluita.

Usein nuoruus liitetään erityisesti vapaa-ajan kaupallisuuteen ja kuluttamiseen (ks. esim. Autio & Paju 2005; Virtanen 2005). Syrjäkyllissä asuville nuorille kaupalliset palvelut ja kulutuskulttuuri ovat kuitenkin kaukaisia. Teknologinen kehitys ja massamedia ovat kutistaneet maaseudun ja kaupungin välistä kulttuurista ja maantieteellistä välimatkaa (Bæck 2004, 112). Syrjäkyllissä asuville nuorille välimatka on kuitenkin edelleen varsin pitkä, ja nuorten suhde kaupallisiin palveluihin on ohut. Kaupallisiksi palveluiksi arjessaan nuoret tunnistavat lähinnä ruokakaupat, joita löytyy lähimmästä taajamasta (ks. myös Hämeenaho 2014, 123). Nuorille ostelu tai shoppailu ei ollutkaan kovin tärkeää tai merkityksellistä.

Pääasiassa nuoret tukeutuvat läheisen taajaman ja ennen kaikkea muutaman lähimmän kaupungin kauppoihin, eivät esimerkiksi verkkokauppoihin. Ylipäänsä aineistomme nuorille kulutuskulttuuri jää varsin vieraaksi ja merkityksettömäksi. Kuluttaminenkin on yhteydessä vanhempien kyyteihin, vanhempien verkkotunnuksiin ja vanhempien resursseihin. Kuluttaminen kietoutuu perheen käytäntöihin ja on samaan tapaan vanhempien varassa kuin syrjäkyllissä asuvien nuorten arki kokonaisuudessaankin.

Paikallisyhdistyksiä ja itse järjestettyä toimintaa

“Palvelut” eivät nuorten tulkinnoissa välttämättä jäseny kunnallisen palvelujärjestelmän kehyksissä vaan tulevat pikemminkin esiin nuorten arjessa ja heille itselleen tärkeinä palveluina. Nuorten vapaa-ajan harastusten tarkastelu avaa aivan olennaisella tavalla nuorten palveluihin osallistumista ja omien palveluiden rakentamista sinne, minne kunnalliset tai kaupalliset palvelut eivät yllä. Paikallisyhdistyksillä, järjestöillä ja etenkin itse järjestetyllä toiminnalla on syrjäseudulla merkittävä rooli nuorten palveluiden osalta.

Ohjatun harrastustoiminnan kannalta arvioituina reunojen taajamat eivät määrity järin valoisiksi paikoiksi. Nuorille suunnattu toiminta on pääosin paikallisten urheiluseurojen ja valtakunnallisten järjestöjen paikallisyhdistysten järjestämää. Tällaista toimintaa tarjoavat esimerkiksi laaja-alaiset urheiluseurat, vapaapalokunta, Suomen punainen risti sekä esimerkiksi Martat³. Nuorille suunnattua toimintaa ohjaavat lähes poikkeuksetta itsekin syrjäkylissä asuvat aikuiset osana maaseudun oma-toimisuutta. Toiminta on korostuneen yhteisöllistä sekä ylisukupolvista.

H: Onks siellä tyttöjä, poikia vai ketä siellä käy?

N: Minä oon nuorin siellä tällä hetkellä... mut siellä niinku on sitten lähinnä ehkä on enimmäkseen on aikuisia naisia on enimmäkseen... semmosii yli kolmekymppisii.

Osittain vähäisen ikäkohdistetun harrastustarjonnan takia, osittain ylipäänsä vähäisen harrastustoiminnan tarjonnan vuoksi, myös taajamassa tapahtuvan toiminnan kohdalla korostuu nuorten itse järjestämisen teke-misen rooli. Nuoret ovat ratkaisseet monin paikoin vähäisen tarjonnan ongelman järjestämällä itse itselleen mieluisaa toimintaa. Pojat ovat esi-merkiksi keränneet yhteen sähköporukan, koska ohjattuun sähkövuoroon oli vaikeuksia löytää ohjaajia. Omaehtoinen toiminta on myös tietynlaista omavaraisuutta suhteessa virallisiin järjestelmiin (Hämeenaho 2014, 106).

No tuolla liikuntatalolla oli kerho, tai sen kerhon kautta mie aloin niinku harrastaa ja sit oli ihan... no onhan Mahlavaaralla niinku aikuisten joukkue, ei oo missään pääsarjassa mutta jossakin niissä alemmissa, mut niinku lapsillekin yritettiin semmosta että haettas valmentaja ja sitten pelaajii mutta siitä ei sitten tullu mittään... että sen kerhon kautta aikasemmin ja nyt kun se kerho loppu niin sitten ollaan ihan käyty, kerätty kaveriporukka ja varattu se liikuntahalli ja sitten käyty aina pellaamassa.

Syrjäkylissä nuorten mahdollisuuksia osallistua palveluihin raamittaa olennaisella tavalla mahdollisuus kyytiin (vrt. Glendinning ym. 2003, 140). Ylipäänsä syrjäkylänuoren taajamassa käyminen ja oleminen vapaa-ajalla on paljolti koko perheen hyväntahtoisuuden ja yhteistoiminnan varassa.

3. Kiinnostavaa sinänsä, ettei aineistomme nuorista kukaan kertonut 4H- tai partio-harrastuksesta.



Tämä rajaa varsin paljon sitä, millaisiin palveluihin osallistuminen on nuorelle ylipäänsä mahdollista. Alaikäisten ja autottomien nuorten vapaa-ajalla tapahtuva liikkuminen taajaman palveluihin ja takaisin tarkoittaa käytännössä vanhempien ja sukulaisten jatkuvaa panostamista kyyteihin. Usein samassa harrastustoiminnassa on mukana myös perheen muita sisaruksia, ja joskus myös vanhemmat ovat mukana toiminnassa – esimerkiksi pikkukylien harrastajateatteriryhmissä saatetaan näytellä koko perheen voimin.

Ohjatun toiminnan sijaan nuoret järjestävät tekemistä omatoimisesti hyödyntäen heidän kotipiirinsä ja lähiympäristönsä mahdollisuuksia. Nuorten arkea syrjäkylissä kuvastaa omatoimisuus ja oma-aloitteisuus. Itse järjestetty toiminta rakentuu ennen kaikkea suhteessa luontoon⁴ ja sitä hyödyntäen (ks. myös Kiilakoski 2016, 27). Erityisesti metsät tarjoavat tilaa nuorten omatoimisuudelle, vaikkapa muovikuula-aseilla sotimiseen kavereiden kanssa:

N: No, täältä Vähälammelta on neljä kappaletta ja sitten minä oon tuolta Petovaarasta ja sitten tuolla Petovaarasta on myös yks kaveri ja sitten pari Valkeamäeltä.

H: Ja sitten tapaatte jossain ja pelaatte? Teetteks te useinkin, onks se niinku usein iltasin vai viikonloppusin?

N: No yleensä myö viikonloppusin myös käyää ja yritetään saaha ainakin kerran viikossa käytyä siellä.

H: Onks se joku, onks se joku rata?

N: No me ollaan metsässä, kun siellä on paljon tilaa ja, no yleensä semmosessa mikä ei oo mikkään ihan pelto.

Kotikylässä tai sen läheisyydessä saattaa jossain olla entinen urheilukenttä tai luistelurata, mutta niitä ei enää kunnosteta, koska käyttäjiä ja kunnostajia on niin vähän. Syrjäinen asuinpaikka ohjaa ja velvoittaa nuoria omien harrastuspaikkojen luovaan etsimiseen – jolloin jäätyneet vesilätäkötkin voivat joskus tarjota mahdollisuuden liikunnalliseen tekemiseen:

H: Onkos tuolla teiän kylällä minkäänlaista luistinrataa?

N: Ei siellä oo minkäänlaista mut lähin on vissiin Metsäkylällä tai sitten Rumukan koululla joskus.

4. Kalastusta ja metsästystä harrastettiin perheen ja sukulaisten, ei niinkään kavereiden kanssa.

H: Just, vähän riippuu varmaan talvestakin että onko tarpeeks pakkasta...

N: Oon minä yhtenä talvena luistellu siinä Vaaksa-talon pihalla ku siinä oli vähän jäätä.

H: Tuliks se ihan luonnonjää siihen vai tuota?

N: No siis luonnonjää ku siinä oli vettä jäätyne paljon siihen pihhaan niin.

Syrjäseutunuorten osallistumista nuorten palveluihin ei voi tarkastella irrallaan perhesuhteista, koska koko perheen tapa viettää arkea syrjäseudulla näkyy nuoren mahdollisuuksina liikkua vapaa-ajalla kotia kauemmaksi. Kysymys siitä, millaiset palvelut ovat syrjäseudun nuorelle merkityksellisiä, tarkoittaa konkreettisesti myös kysymystä siitä, millaisiin palveluihin perheen on mahdollista osallistua. Erityisesti perheissä, joissa on kotipiiriin sijoitettavaa elinkeinoa, sekä perheissä, joissa viihdytään muuten paljon kotona ja kodin lähellä, nuorella on vain vähän mahdollisuuksia päästä palvelujen ääreen taajamaan. Nuoret eivät itse enemmälti pohtineet esimerkiksi vapaa-aikaansa ja iltatekemisiään suhteessa vanhempiensa töihin, mutta ei liene sattumaa, että kotona paljon auttelevat nuoret viihtyvät vain harvoin koulutaajamansa harrastuspaikoissa tai nuorisotalolla.

Perhekeskeistä kulkemista: huomio hyvinvointipalveluista hyvinvointiresursseihin

Artikkelimme lähtökohtana oli tarkastella, miten nuorten yhtäläinen oikeus palveluihin toteutuu syrjäseuduilla. Tavoitteena oli vastata kysymykseen, millaisiin palveluihin nuori kiinnittyy ja mitä osallistuminen edellyttää. Tutkimus tuo esiin palveluista puhumisen vaikeuden. Nuoret elävät kaukana palveluista, monessa mielessä. Palvelut ovat nuorille etäisiä ja kokemukset ohuita. Nuorten oli haastatteluissa usein vaikea hahmottaa sitä, mistä puhumme, kun puhumme palveluista, joita heidän omassa lähiympäristössään ei ollut lainkaan.

Nuorten tulkinnat tuovat esiin ”maaseudulle sopeutuneen elämäntavan”, jossa ollaan tietoisia elämäntavan ja valintojen tuomista rajoituksista. Maaseutuasumiseen liittyy palvelujen hakeminen kaukaa. Vaikka Suomessa on pyrkimystä järjestää alueellisia palveluja tasa-arvoisesti, siihen ei kuitenkaan aina ole mahdollisuuksia eikä ehkä kysyntääkään. (Lehtonen 2016, 274.) Syrjässä oleminen on perheen, ei nuoren valinta.



Nuoret ovat tietoisia mahdollisuuksien rajallisuudesta, mutta myös tyytyväisiä vähään. Vallitseviin olosuhteisiin sopeutunut elämäntapa puskuroi harvan palveluverkon tuomia arjen sujuvuuden ongelmia. Omillaan toimeen tuleminen, omavaraisuus ja itsenäisen selviämisen ihanne välittyvät myös syrjäkylillä asuvien nuorten näkemyksissä. (ks. Hämeenaho 2014, 98.) Maalla ja syrjäseudulla on totuttu ja sopeuduttu pitkiin välimatkoihin ja puuttuviin palveluihin. Niitä on opittu paikkaamaan vahvalla pärjäämisen eetoksella, perheen ja suvun ja lähiresurssien panostuksella. Lähiresurssien tuella ja maaseudun elämäntavalla on nuorten hyvinvoinnille suuri merkitys.

Keskeiseksi kysymykseksi syrjäseutunuorten arjessa nousee se, kuka kyyditsee heitä sinne, minne pitäisi päästä. Palveluihin osallistumisesta tulee usein koko perheen projekti, mikä vaatii panostusta ja aikataulujen yhteensovittelua kaikilta perheenjäseniltä. Syrjäseutunuorten palvelujen tarkastelua lävistää kysymys kyydeistä ja kuljettamisesta. Nuoria kuljettavat perhe ja sukulaiset ovat merkittävä hyvinvointiresurssi ja ”lähipalvelu”, jotka korvaavat virallisia nuorille suunnattuja palveluita. Näin ollen syrjäseudun nuorten palveluja pohdittaessa tulisi huomio kiinnittää laajemmin hyvinvointipalvelujen sijaan hyvinvointiresursseihin; palvelujen puutetta paikataan perheen ja lähiyhteisön resursseilla.

Katseen kohdistaminen hyvinvointiresursseihin nostaa esiin sen vanhempien ja sukulaisten tekemän arkisen ”koko perheen projektin”, joka pelkistä palveluista puhuttaessa jää pimentoon. Nuoret tarvitsevat syrjässä mahdollisuuksia tasa-arvoiseen harrastamiseen ja tekemiseen, mutta ennen kaikkea he tarvitsevat kyytejä osallistuakseen niihin. On ongelmallista, että nuorten palvelujen osalta ei kiinnitetä tarpeeksi huomiota siihen, millaiset mahdollisuudet nuorella on kyytien puolesta osallistua heille suunnattuun toimintaan. Viime kädessä nuorten osallistuminen syrjäseudun palveluihin kiteytyy kysymykseen siitä: ”onks käyntii ja onks kyytii” eli palveluihin osallistuminen edellyttää ennalta vanhemmille perusteltua tarvetta osallistua sekä käytettävissä olevia kyytejä, ja se taas vaatii lähiyhteisön resursseja.

Lähteet

- Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi & Ikäheimo, Sanna (2016) *Relationship between young people and welfare services*. Tukholma & Helsinki: Norden. Nordic centre for welfare and social issues.
- Alasuutari, Pertti (2011) *Laadullinen tutkimus 2.0*. Tampere: Vastapaino.
- Armila, Päivi (2016) Hylkysyrjäläisnuorten arjen rytmit ja piirit. Teoksessa Armila, Päivi & Halonen, Terhi & Käyhkö, Mari (2016) *Reunamerkintöjä Hylkysyrjästä. Nuorten elämänraameja ja tulevaisuudenkuvia harvaanasutulla maaseudulla*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 178. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 60–73.
- Armila, Päivi & Halonen, Terhi & Käyhkö, Mari (2016) *Reunamerkintöjä Hylkysyrjästä. Nuorten elämänraameja ja tulevaisuudenkuvia harvaanasutulla maaseudulla*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 178. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Autio, Minna & Paju, Petri (toim. 2005) *Kuluttava nuoruus – Nuorten elinolot vuosikirja V*. Nuorisoasiain neuvottelukunta, julkaisuja 32 & Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 62. Helsinki: Nuorisotutkimusseura & Nuorisoasiain neuvottelukunta & Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus.
- Bæck, Unn Doris (2004) The Urban Ethos: Locality and Youth in North Norway. *Young* 12 (2), 99–115.
- Eriksson, Susan (2015) Julkisen sektorin palvelut ja viranomaispalvelut. Teoksessa Susan Eriksson (toim.) *”On hyvää, että täällä edes jotain on” – Nuorten näkemykset Itä-Suomen palveluista. Itä-Suomen nuorisopuntari 2015*. Mikkeli: Juvenia – Nuorisoalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, Mikkelin ammattikorkeakoulu, 8–19.
- Falzon, Mark-Anthony (2009) *Multi-Sited Ethnography: Theory, Praxis and Locality in Contemporary Research*. Lontoo: Routledge.
- Glendinning, A. & Nuttall, M. & Hendry, L. & Kloep, M. & Wood, S (2003) Rural communities and well-being: a good place to grow up? *Sociological Review* 51 (1), 129–156.
- Gretschel, Anu (2011) *Nuorisotalo mahdollistavana lähiyhteisönä: nuorten näkökulma*. <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/nuorisotalo.pdf>. Helsinki: Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus & Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Nuorisotutkimusseuran verkkojulkaisuja 41 (Viitattu 12.12.2016.)
- Harinen, Päivi (2014) Takuuksien takana. Teoksessa Anu Gretschel & Kari Paakkunainen & Anne-Mari Souto & Leena Suurpää (toim.) *Nuorisotakuun arki ja politiikka*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 150. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 154–157.
- Hartikainen, Esko (2016) Keskustelun keskellä syrjä: syrjäseutukeskustelu Suomessa vuodesta 1945. Teoksessa Päivi Armila & Terhi Halonen & Mari Käyhkö (toim.) *Reunamerkintöjä Hylkysyrjästä. Nuorten elämänraameja ja tulevaisuudenkuvia harvaanasutulla maaseudulla*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 178. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 23–40.



- Holloway, Lewis & Hubbard, Phil (2001) *People and Place: The Extraordinary Geographies of Everyday Life*. New York: Prentice Hall.
- Hämeenaho, Pilvi (2014) *Hyvinvoinnin verkostot maaseudulla asuvien äitien arjessa. Etnologinen tutkimus palvelujen käytöstä ja hyvän arjen rakentumisesta*. Jyväskylä: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, tutkimus 129.
- Kiilakoski, Tomi (2016) *I am fire but my environment is the lighter. Study on localities, mobilities and youth engagements in the Barents Region*. Helsinki: The Finnish Youth Research Society Publications 179.
- Lavapuro, Juha & Ojanen, Tuomas & Rautiainen, Pauli & Valtonen, Virve (2016) *Sivistykselliset ja sosiaaliset perusoikeudet syrjäkunnissa*. Helsinki: Kunnallisan kehittämässätiön Tutkimusjulkaisu-sarjan julkaisu nro 97. http://kaks.fi/wp-content/uploads/2016/04/Sivistykselliset_ja_sosiaaliset_perusoikeudet_syrj%C3%A4kunnissa.pdf (Viitattu 19.12.2016)
- Lehtonen, Jussi (2016) *Skenaarioita maaseudun palveluista. Kaupat, kirjastot, pankit ja postit historiasta tulevaisuuteen*. Turku: Turun yliopiston julkaisuja, sarja C 429.
- Lehtola, Ilkka (2001) *Palvelujen muutos ja syrjäkyläläisen arki*. Joensuu: Joensuun yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja. N:o 50.
- Marcus, George E. (1995) Ethnography in/of the World System: The Emergence of Multi-Sited Ethnography. *Annual Review of Anthropology* Vol. 24, 95–117.
- Miller, J. & McAuliffe, L. & Riaz, N. & Deuchar, R. (2015) Exploring youths' perceptions of the hidden practice of youth work in increasing social capital with young people considered NEET in Scotland. *Journal of Youth Studies* 18 (4), 468–484.
- Peruspalveluohjelma 2015–2018* (2014) Valtiovarainministeriön julkaisu 14a/2014. Helsinki: Valtiovarainministeriö.
- Ponnikas, Jouni & Korhonen, Sirpa & Kuhmonen, Hanna-Mari & Leinamo, Kari & Lundström, Niklas & Rehunen, Antti & Siirilä, Heli (2011) *Maaseutukatsaus 2011*. Helsinki: Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmän julkaisu 3/2011.
- Pöysä, Ville (2013) *Aktiivisten havainnoinnista ulkopuolisten kuuntelemiseen? Nuorisotyön tutkimuksen sisällöt, menetelmät ja katvealueet*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura, Verkkojulkaisu 59. http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/aktiivisten_havainnoinnista_ulkopuolisten_kuuntelemiseen.pdf (Viitattu 19.12.2016.)
- Ristikari, T. & Törmäkangas, L. & Lappi, A. & Haapakorva, P. & Kiilakoski, T. & Merikukka, M. & Hautakoski, A. & Pekkarinen, E. & Gissler, M. (2016) *Suomi nuorten kasvuympäristönä: 25 vuoden seuranta vuonna 1987 suomessa syntyneistä nuorista aikuisista*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Tuuva-Hongisto, Sari & Pöysä, Ville & Armila, Päivi (2016) *Syrjäkylänuoret – unohdetut kuntalaiset?* Helsinki: KAKS – Kunnallisan kehittämässätiö.
- Virtanen, Taru (2005) Maistuuko kulttuuri? Nuoret aikuiset kulttuurin kuluttajina. Teoksessa Minna Autio & Petri Paju (toim.) *Kuluttava nuoruus*. Helsinki: Opetusministeriö, Nuorisotutkimusverkosto, Nuorisosiain neuvottelukunta ja Stakes. 66–79.

Kuluttaja, kansalainen, asiakas – Nuoren asema palvelun näyttämöillä ja taustatiloissa

Eliisa Kylkilahhti

Nuoria asiakkaita kohdataan paitsi julkisissa hyvinvointipalveluissa myös kaupallisessa asiakaspalvelutyössä. Asiakkaista puhutaan monilla elämän-alueilla, kun julkiset ja yksityiset palvelut ovat kietoutuneet yhteen yhä tiiviimmin; jopa koulujen oppilaista tai sairaaloiden potilaista voidaan puhua asiakkaina. Esimerkiksi vanhemmat saattavat nähdä perheen ja koulujen välisen suhteen asiakassuhteena, jossa perheet valitsevat kouluja niiden tarjoamien palvelujen mukaan ja opettajien ratkaisuihin annetaan herkästi ”asiakaspalautetta”. Vastaavasti sairaalahoitoon hakeutuminen noudattelee joissain tapauksissa kuluttajan valintaprosesseja: kuluttajan asemasta käsin etsitään tietoa ja vertaillaan saatuja asiantuntijalausuntoja ennen lopullisia päätöksiä.

Pohjoismaisen hyvinvointivaltiomallin mukaisesti päävastuun koulutuksen, terveydenhoidon ja infrastruktuurin kaltaisten yksityishyödykkeiden palvelutarjonnasta on Suomessa kantanut julkinen sektori. Kuitenkin poliittisin päätöksin on edistetty kilpailullisten palvelumarkkinoiden kehittymistä, ja monet aiemmin julkisesti tuotetuista palveluista ovat siirtyneet markkinoille, yksityisen sektorin tuottamiksi ja samalla julkishallinnossa on otettu mallia yksityisen sektorin johtamismenetelmistä sekä kannustinrakenteista (Koskiaho 2008; Määttä 2007; Patomäki 2007/2015; Taimio 2015). Hyvinvointipalveluiden kilpailuttamisen ja markkinoilla järjestämisen mallimaiden Ison-Britannian ja Yhdysvaltojen yhteiskuntamalliin onkin viitattu jälkihyvinvointimarkkinayhteiskuntana (*post-welfare market society*) (Tomlinson 2005). Mutta miten asiakkaan, kuluttajan ja kansalaisen toimija-asetat tällöin rakentuvat?

Suomessa muuttuvaa yhteiskuntaa on luonnehdittu esimerkiksi kilpailuyhteiskunnan, palveluyhteiskunnan ja tietoyhteiskunnan käsitteillä. Näitä jälkiteollisen ajan kuvauksia yhdistää siirtyminen kohti kulutusvetoisen talouden ehdoilla toimimista; tällöin kuluttajan arvojen ja tavoitteiden tulisi ohjata toimintaa yhteiskunnan muutoksessa (Halava ja

Pantzar 2010). *Kuluttajakansalaisen* käsitteellä viitataan siihen, miten kuluttaja-asette ja kulutuskulttuuri tunkeutuvat yhä uusille elämäntilanteille, kuten koulutukseen ja työntekoon (Lammi & Repo & Timonen 2010; Halava & Pantzar 2010; Jubas 2007; Arnould 2007). Kansalaiset ovat yhteiskunnallisia toimijoita, joille demokraattisessa yhteiskunnassa on osoitettu valta-asema. Kuluttajat puolestaan nähdään toimijoina sekä yksityisen kotitalouden piirissä että julkisesti kulutuksen sosiaalisilla ja poliittisilla areenoilla (Firat & Dholakia 1998).

Kuluttajakansalaisen¹ käsite tuo esiin kuluttajan ja kansalaisen toimija-aseman yhteenkietoutumisen, ja sen avulla voidaan tarkastella esimerkiksi poliittista kuluttajuutta eli kulutuskäytäntöjä, joiden avulla voidaan ottaa kantaa yhteiskunnallisiin kysymyksiin. Kuluttajakansalaisen täysivaltaisuudella on kuitenkin todettu olevan kulttuurisia reunaehtoja, esimerkiksi naissukupuolen, pituuden ja nuoren iän on havaittu rajoittavan kuluttajana toimimista. Aikuistumista on pidetty täysivaltaisen ja osaavan kuluttajakansalaisen asemaan pääsemisen edellytyksenä (Maijala 2012; Valtonen 2013; Kuismen ym. 2015; Halava & Pantzar 2010). Nuoret on nähty vajaavaltaisina kansalaisina, joiden oikeuksia voidaan rajata (Wyn & White 1997, 3).

Palvelun ja asiakkaan käsitteitä on venytetty moneen. Yhtäällä käsitteillä viitataan yhteiskunnan tuottamiin hyvinvointi-, perus- ja sosiaalipalveluihin, mukaan lukien tulonsiirrot ja asiakastyö julkisella sektorilla (Rajavaara 2009; Holmi 2011). Toisaalla samoja käsitteitä sovelletaan markkinoiden tarjoamiin, yksityisiin tai kaupallisiin palveluihin eli palveluliiketoimintaan (esim. Johns 1999). Lähtökohdiltaan hyvinkin erilaisissa palvelukonteksteissa tuotetaan nuoren yhteiskunnallisia toimija-asemia niin kuluttajana kuin kansalaisenakin. Asiakkaan käsite korvaakin usein muita (poliittisempia) käsitteitä, kuten kuluttaja ja kansalainen. Tällöin häilytetään niitä valta-asemia ja vallankäytön muotoja, joita kuluttajilla ja kansalaisilla on käytettävissään. Asiakkaana palvelukohtamisessa kuluttajakansalaisen valta ja toiminnan mahdollisuudet kuitenkin rajoittuvat suhteessa yritykseen tai instituutioon (esim. Holmi 2011). Esimerkiksi hyvinvointipalveluissa nuoret nähdään toimenpiteiden kohteena ja palveluiden avulla on pyritty edistämään nuorten kiinnittymistä yhteiskuntaan (Aaltonen & Berg 2015).

1. Myös kansalaiskuluttajan käsitettä käytetään riippuen siitä, painotetaanko kuluttajan vai kansalaisen toimijuutta, motiiveja ja vallan muotoja (esim. Lammi ym. 2010).

Tämän tutkimuksen keskiössä on nuorten toimija-asema erilaisissa palveluissa. Artikkelissa yhdistyvät kulutus- ja nuorisotutkimukselliset näkökulmat ja tarkasteltavana on nuoren asiakkaan asema sekä hyvinvointipalveluiden että kaupallisten palveluiden kontekstissa. Vaikka julkisissa ja kaupallisissa palveluissa operoidaan osin samoilla käsitteillä, on niissä tapahtuvia asiakaskohtaamisia pidetty perustavalla tavalla erillisinä ja yhtäaikainen tarkastelu on jäänyt vähäiseksi. Tämä on ymmärrettävää, sillä palvelukohtaamisten lähtötilanne on toki erilainen silloin, kun nuori toimii ostoksia tekevänä kuluttaja-asiakkaana ja silloin, kun hän toimii etuuksia hakevana kansalais-asiakkaana. Lähden kuitenkin siitä, että kohtaamiset molemmissa konteksteissa ovat mikrotason vuorovaikutustilanteita, jotka tuottavat nuorten paikkaa yhteiskunnassa makrotasolla. Siten keskusteluyhteys eri toimialojen välillä voi olla hyödyksi nuorten kohtaamisen kannalta.

Tämän tutkimuksen tehtävänä on tarkastella nuorten kuluttajakansalaisen toimija-asemaa erilaisissa palveluissa – sekä julkisesti tuotettujen hyvinvointipalveluiden että kaupallisten asiakaspalvelukohtaamisten kontekstissa. Molemmissa tuotetaan nuorten kuluttajakansalaisuutta, ja siten erilaiset palvelut osallistuvat nuorten paikan tuottamiseen yhteiskunnassa. Artikkelissa kysytään, miten ja missä nuoren kuluttajakansalaisen asemaa palveluyhteiskunnassa määritellään. Miten nuoret itse näkevät asemansa rakentuvan? Tutkimuksessa tarkastellaan asemia ja kokemuksia palvelukohtaamisissa sekä niiden rajoilla ja taustalla. Analyysin keskiössä ovat nuorten reflektoidut kokemukset, mutta tarinallisessa aineistossa nuoren asemaa kertojan äänellä pohtivat myös nuoren äiti ja ”entinen nuori”.

Tutkimuksessa analysoidaan erilaisissa palvelukohtaamisissa, niiden rajoilla ja taustalla tuotettuja asemia draamallisen käsitteistön kautta; huomiota kiinnitetään erityisesti palvelun näyttämöihin ja taustatiloihin sekä välitilaan ja palvelun rajoihin. Analysoitavana aineistona ovat kirjoitetut tarinat, joissa jäsennetään nuoren asemaa palvelukohtaamisessa. Tavoitteena on syventää ymmärrystä siitä, miten ja missä nuoren asiakkaan toimija-asemaa määritellään ja miten asiakkaan, kuluttajan ja kansalaisen asemat suhteutuvat toisiinsa. Goffmanin taustatilan käsitteen avulla voidaan huomioida varsinaisen asiakaskohtaamisen ohella myös kuluttaja- ja kansalaistaitojen oppimisprosessien kannalta nuorille tärkeät valmistautumisen ja jälkipuinnin tilat. Lisäksi välitilan ja siirtymän tarkastelu osoittautuu merkitykselliseksi, kun tarinoiden kokemuksissa

kuvataan toistuvasti matkaa palveluun ja palvelukohtaamisia rajaavia ovia, tiskejä ja kynnyksiä.

Palvelun näyttämöt, rajat ja taustatilat

Sekä julkisten että kaupallisten palveluiden kontekstissa nuori asiakas kohtaa usein aikuisen. Näin ollen kohtaaminen ei rakennu ainoastaan asiakkaan ja työntekijän, vaan myös nuoren ja aikuisen välille. Palvelukohtaamisten tapahtumia analysoivissa tutkimuksissa (Kuismin ym. 2015; Kyllikilähti & Autio 2018; Valtonen 2013; Tyler 2009) on osoitettu, että kaupallisten palveluiden kontekstissa nuoren on vaikea päästä hyväksytyyn ja arvostetun asiakkaan tai täysivaltaisen palvelukuluttajan asemaan; kulttuurissamme nuori voidaan sivuuttaa tai asettaa epäilyksenalaiseksi.

Erityisesti kaupallisia palvelukohtaamisia analysoitaessa on myös sovellettu Goffmanin (1959) dramaturgista lähestymistapaa ja draaman ja teatterin metaforia on kehitelty pitkälle (esim. Grove & Fisk 1983; Harris ym. 2003), mutta tällöin on keskitytty lähes ainoastaan palvelukohtaamisen tapahtumiin ja kohtaamisten ulkopuoliset tilat ja siirtymät tilasta toiseen ovat palvelututkimuksen perinteessä jääneet vähäiselle huomiolle.

Palvelukohtaaminen ei kuitenkaan ole tyhjiö, eivätkä niissä muodostuvat asemat ja kokemukset ole irrallisia nuorten muusta kokemusmaailmasta, kuten perheestä ja yhteiskunnasta. Siksi niitä onkin syytä tarkastella kokonaisuuksina, joiden sisällä palvelukohtaaminen tapahtuu. Rajoja koskevien kokemusten tutkiminen on tärkeää, sillä ne heijastavat yhteiskunnallisia erontekoja (Douglas 1966/2000, 182). Tarinamuotoinen aineisto sallii tämän, ja tässä tutkimuksessa erilaisia palvelukohtaamisia tarkastellaankin paikkoina, joissa tuotetaan yhteiskunnallisia asemia. Tutkimuksellinen huomio kiinnittyy paitsi palvelukohtaamisten sisälle, myös niiden ulkopuolelle ja erityisesti rajoihin ja tilallisiin siirtymiin, niin sanottuun rajankäyntiin. Tarkastelun työvälineinä on draamallinen esityskäsitteistö: Erving Goffmanin (1959) käsitteet näyttämö (frontstage) ja taustatila (backstage) sekä Mary Douglasin (1966/2000) ja Victor Turnerin (1964/2005) teoretisointi rajankäynnistä. Sekä marginaalin että liminaalin käsitteellä on viitattu niihin rajoihin ja reunoihin, jotka jäävät kulttuurisen toiminnan tilojen väliin ja joissa yksilön asema on epäselvä. Näiden käsitteiden avulla palvelukohtaamiset saavat niitä

kontekstualisoivat rajat ja on mahdollista tarkastella myös siirtymiä palveluun ja sieltä pois.

Goffmanin (1959, 114–116) jäsenyyksen mukaan näyttämöllä on esiinnyttävä hallitusti ja itseä säädellen, kun taas taustatila on rentoutumisen, reflektoinnin ja harjoittelun paikka. Näyttämön ja taustatilan käsitteiden välisen vuoropuhelun avulla voidaan laajentaa aiempaa draamalähestymistavan tarkastelua nuorista palveluesityksen yleisönä tai asiakkaan roolissa esiintyjinä, tarkastella nuorten asiakkaiden toimija-asemaa kerrostuneena. Toimija-asemien kerroksellisuuden kautta voidaan kiinnittää huomiota siihen, että nuorten kuluttajakansalaisten toimijuus määrittyy sekä julkisesti yhteiskunnassa että yksityisesti esimerkiksi kodin piirissä (ks. myös Firat & Dholakia 1998). Palvelukohtaamisiin astuminen luo rajapinnan näiden välille. Analyysin kohteena tässä tutkimuksessa on se, miten palvelunäyttämön taustatilat ja palvelunäyttämölle astuminen ovat läsnä toimijuuden rakentumisessa.

Näyttämölle astumisella viitataan palvelukohtaamisen näyttämön ja taustatilan välisiin siirtymiin, sen reunoihin ja rajoihin. Tässä tarkastelussa nojaan Victor Turnerin määritelmään draamallisesta esityksestä, jossa on ennen kaikkea kyse siirtymästä kulttuurisen toiminnan tilojen välillä. Turnerin esityskäsitys poikkeaa monista muista esitysteoreetikoista siten, että hänen mukaansa myös jokapäiväistä toimintaa, kuten arkisia palvelukohtaamisia, voidaan pitää esityksenä. Turner pitääkin esitystä rajana ja neuvottelupaikkana; jokaisessa esityksessä voidaan kyseenalaistaa vallitsevaa rakennetta, joskaan sitä ei voida kyseisessä hetkessä muuttaa. (Carlson 2006, 31–39.) Roolijakojen välissä, liminaaltilassa, ollaan uuden kynnyksellä ja arjen rakenteet ja roolit saattavat kääntyä ympäri (Turner 1964/2005).

Liminaali viittaa välitilaan tai kynnykseen kahden olemisen ulottuvuuden välillä, *limen* tarkoittaa sananmukaisesti kynnystä tai sisäänkäyntiä. Tarinoissa kynnykset, eteiset, portaikot, kadut ja muut kaupunkitilat ovat symbolisia paikkoja ja rajatiloja, joissa tapahtuu muutokseen ja elämän suuntaan vaikuttavia ratkaisuja. (Sorvari 2014.) Usein liminaalilla tarkoitetaan myös rajaa eli se on osin yhteneväinen marginaalin käsitteen kanssa (Turner 1964/2005). Douglasin (1966/2000) mukaan marginaalisessa tilassa yksilöiden status on määrittelemätön, eikä heillä ole paikkaa. Tähän viittaavat myös Minna Suutari ja Leena Suurpää (2001, 5) todetessaan, että julkisessa keskustelussa nuorten toimeentu-



lotukiasiakkaiden ja työttömien yhteiskunnalliseksi paikaksi määrittäytyä usein marginaali ”reuna”. Kynnyksen huomioiminen tässä yhteydessä on sikäläkin osuvaa, että julkisissa hyvinvointipalveluissa matalan kynnyksen palveluiden kehittämisen tarve on tunnustettu jo aikaa sitten ja siihen on aktiivisesti pyritty. Analyysin keskiössä kaupallisten ja julkisten palveluiden kynnykset ovat kuitenkin harvoin olleet rinnakkain. Matalalla kynnyksellä tarkoitetaan yleensä helppoa pääsyä palvelun piiriin ja palveluiden hyvää saatavuutta, ja termiä käytetään usein ajasta ja paikasta riippumattomien verkkopalveluiden yhteydessä. Matalan kynnyksen palveluista puhuminen kuitenkin samalla vahvistaa käsitystä, jonka mukaan lähtökohtaisesti kynnys palveluihin olisi erityisen korkea (esim. Rahikka 2013).

Palvelutarinat taloudellisen kohtaamisen paikkoina

Tässä tutkimuksessa analysoitavana on tarinoita, joita on kerätty kahdessa kirjoituskilpailussa: Oi nuoruus (2010) ja Palvelutarinat (2012)². Aineistoista poimittiin lähilukuun yhteensä kymmenen tarinaa, joissa tehdään näkyväksi nuoren asema erilaisissa palvelukohtaamisissa. Tarinoiden kirjoittajat olivat kirjoitushetkellä 19–53-vuotiaita, mutta tarinoissa kerrottiin myös vuosien takaisista kokemuksista sekä tyttären kohtelusta (ks. Taulukko 1). Koska aineistonkeruusta on vierähtänyt tovi ja osa kokemuksista sijoittuu vieläpä menneeseen, aineiston ei voida ajatella peilaavan suoraan tämän hetken tapahtumia suomalaisessa palveluyhteiskunnassa, vaan ennemminkin kuvaavan palvelunäyttämöiden kulttuurisia merkityksiä ja käytäntöjä. Tarinoissa ei kuvata ainoastaan palvelukohtaamisia tapahtumineen, vaan ne esitetään osana ”elämää”, suhteessa yhteiskuntaan ja sosiaalisiin suhteisiin. Sitä kautta tarinat välittävät arvoja ja normeja sekä kohtaamisten merkitystä nuoruudessa. Analysoitavana on yhteensä 17 liuskaa kirjoitettua tekstiä. Oi nuoruus-tarinoiden (n=4) kirjoittamista on ohjannut nykynuoruuden konteksti, ja palvelutarinoiden (n=6) keskiössä on ollut hyvien ja huonojen palvelukokemusten kuvailu.

2. Aineistokokonaisuudet on esitelty yksityiskohtaisesti toisaalla: Oi nuoruus -aineistokokonaisuudesta on aiemmin analysoitu mm. nuoruuden merkityksiä (Vehkalahti & Suurpää 2014; Kylkilahti 2012), palvelutarina-aineistosta mm. nuoruutta ja sukupuolta palvelukohtaamisissa (Kuismin ym. 2013; Kuismin ym. 2015; Kylkilahti & Autio 2018).

Tarinoissa 1–3 ja 5 (ks. taulukko 1) kuvatut palvelukohtauamiset sijoittuvat julkisen sektorin palveluihin, joiden asiakastyössä edistetään asiakkaiden yhteiskuntaan kiinnittymistä. Asiakkaan asemassa olevilla ei lähtökohtaisesti ole siis kuluttajan mahdollisuutta ”äänestää euroillaan”, sillä raha liikkuu tulonsiirtojen muodossa vastakkaiseen suuntaan kuin kaupallisen asiakaspalvelun kontekstissa. Sosiaalivirasto ja TE-toimisto edustavatkin ensisijaisesti yhteiskuntaa, jonka asiakkaat kohtaavat kansalaisen asemassa. Sen sijaan tarinoissa 4 ja 6–9 kertojat toimivat kuluttaja-asiakkaina palveluliiketoiminnan kontekstissa kaupoissa, ravintolassa ja pankissa. Tarinan 10 kontekstina puolestaan on julkinen palvelutarjonta, terveysasema, jolloin asiakkaan asema on jotain kuluttajan ja kansalaisen väliltä – potilaskuluttajalla on ainakin periaatteessa mahdollisuus valita myös yksityinen palveluntuottaja.

Taulukko 1. Luettelo analysoitavista tarinoista

Tarina	Aineisto	Palvelu-konteksti	Kirjoittajan ikä (vuotta)	Sukupuoli	Tarinan sijoittuminen nuoruuteen
1	Oi nuoruus	sosiaalivirasto	20	N	muutto omaan kotiin ja taloudellisen itsenäistymisen haasteet
2	Oi nuoruus	sosiaalivirasto	23	N	tarina nuoruusvuosista 12–23, työkykyä rajoittava sairastuminen 20-vuotiaana
3	Oi nuoruus	TE-toimisto	22	N	tarina nuorten työllistymisen vaikeudesta
4	Oi nuoruus	vaatekauppa	24	N	kohtauksia varhaisnuoruudesta aikuisuuteen, joukossa ensimmäinen rintaliivi-ostos
5	Palvelutarina	Kela	20	M	nuori pariskunta muuttaa yhteen – yhteinen tukihakuprosessi
6	Palvelutarina	(vaate)kaupat	53	N	19-vuotiaan tyttären kohtelu kaupoissa
7	Palvelutarina	pankki, (vaatekauppa)	35	N	tarinan tapahtuma 15 vuoden takaa, ”aikuisuuden kynnykseltä”
8	Palvelutarina	ravintola	20	N	seurue nuoria asiakkaita – palveltiin muita huonommin
9	Palvelutarina	ruokakauppa	19	N	ylioppilaskirjoitusten aatto
10	Palvelutarina	terveysasema	27	N	nuori ja kokematon äiti



Tarinoita yhdistää rahan läsnäolo – tosin varsin erilaisissa merkityksissä (Zelizer 1997). Pankkitarina 7 on luonnollisesti rahan näyttämö, tarinassa kertoja on hakemassa opintolainaa. Tarinoissa 1–3 ja 7 rahan tarve esiintyy toimintaa ohjaavana motiivina ja kohtaamisen asetelma rakentuu hakijan ja valta-asemassa olevan myöntäjän välille. Tarinoissa 1–3 kyseessä on ei-vapaaehtoinen asiakkuus (Lipsky 1980, 54). Tarinassa 5 haetaan myös taloudellista tukea, mutta raha esitetään tarpeen sijaan ”oikeutena” – näin esitettynä kertoja ei toimikaan samaan tapaan tulonsiirtoa hakevana kansalaisena, vaan kuluttajana, jolla on valtaa äänestää jaloillaan ja vältellä kontaktia Kelaan. Tarinoissa 4 ja 9 kerrotaan kohtaamisesta kaupallisessa kontekstissa kassalla, rahanvaihdon yhteydessä, jolloin nuori toimii maksavana (ja tyytyväisenä) asiakkaana. Tarinoissa 6, 7 ja 8 viitataan nuorten oletettuun heikompaan maksukykyyn ja ostotapahtuma jää toteutumatta joko tällä kerralla tai jatkossa. Vain tarinassa 10 yhteys rahaan on epäsuora, siinä kertoja pyrkii välttämään ansionmenetyksen hakemalla terveystasemalta lääkärintodistusta.

Analyysissa keskityn palvelukohtaamisten ja niiden taustojen kuvauksiin ja kiinnitän erityistä huomiota asemien määrittelyyn ja näyttämölle astumiseen (Goffman 1959; Törrönen 2001, 2014). Toimija-asetat kykyineen ja mahdollisuuksineen kytkeytyvät kulttuurisesti ja historiallisesti rakentuneisiin ohjenuoriin eli tarinalinjoihin, jotka välittävät normeja ja arvoja ja joiden mukaan yksilöiden odotetaan käyttäytyvän (Törrönen 2001). Työmenetelmänä käytän kriittistä lähilukua (esim. Hoikkala 1993; Moisander & Valtonen 2006), mutta käsittelen tarinoita narratiivisina kokonaisuuksina. Tutkimusotteena kriittinen lähiluku tarkoittaa sitä, että aineistoa luetaan moneen kertaan ja analysoitavaksi otetaan merkityksellisiä aineistotoistumia. Tällaisiin toistumiin lukeutuvat kuvaukset palvelun näyttämölle astumisesta sekä erilaiset tilojen rajoja määrittävät elementit, kuten ovet ja tiskit (ks. taulukko 2). Aineisto ei kuitenkaan supistu vain näiden hetkien kuvauksiin, vaan näyttämölle astuminen tulee ymmärrettäväksi ympäröivän tarinan avulla – millaisia toimija-asemia ovelle olevalle nuorelle on tarjolla? Seuraavassa luvussa tuloksia käsitellään niiden tilojen kautta, jotka osallistuvat nuoren palveluasiakkaan aseman määrittelyyn.

Taustatilasta palvelun näyttämölle: asiakkaan rooliin astuminen

Tarinoiden tapahtumat sijoittuvat paitsi palvelukohtaamisen näyttämöille liiketiloihin ja virastoihin, myös niiden ulkopuolelle, kotiin ja kaupunkitilaan. Henkilöiden roolit ja asemat muuttuvat tarinoissa tapahtumapaikan mukana (Törrönen 2014). Palvelukohtaamisten näkökulmasta tarinoiden tapahtumapaikkoja voidaan lähestyä goffmanilaisittain esiintymisen näyttämöinä ja taustatiloina. Goffmanin (1959, 114–116) jäsenyyksen mukaan toiminta näyttämöllä ja taustatilassa on erilaista: näyttämöllä esiintyminen on hallittua ja säädeltyä, mutta taustatilassa voi rentoutua, harjoitella ja tuoda esiin itsestään ne puolet, jotka eivät näyttämöllä näy. Niin julkiset palvelunäyttämöt kuin niiden taustalla olevat yksityiset tilat on syytä huomioida nuoren kuluttajan asemaa tarkasteltaessa, ovathan kulutuksenkin areenat tunnistettu sekä yksityisiksi että julkisiksi (Firat & Dholakia 1998).

Kotona ja kaupungilla – palvelukohtaamisen taustatilat

Koti on lähtökohtaisesti yksityistä tilaa ja näin ollen monien julkisten esiintymisten taustatilaa, myös palvelukohtaamisten. Palvelukohtaamisista kertovissa tarinoissa koti esitetäänkin julkiselle esiintymiselle vastakkaisena taustatilana, jossa voidaan valmistautua ja käydä perheenjäsenten välistä keskustelua palvelukohtaamisen tapahtumista. Seuraavassa tarinassa äiti ja tytär ovat käyneet keskustelua siitä, miten 19-vuotias tytär on jätetty huomioimatta kaupallisissa palvelukohtaamisissa:

Kiireisenä äitinä kuittasin tyttäreni viestit pitkään puolihuolimattomasti sanoilla: 'ehkä sillä kassalla oli vain huono päivä' tai 'sitä sattuu, kun kaikenlaisia tyyppejä joutuu palvelemaan'. Vähitellen aloin kuunnella tarkemmin ja mietin josko kysymys onkin suuremmasta ilmiöstä kuin yksittäisistä, sattumanvaraisista tapahtumista. (Tarina 6)

Taustatapahtumien paikkaa ei välttämättä mainita suoraan tarinoissa, mutta perhesuhteiden kautta tilaksi määrittyy koti. Taustatilan kautta kerrotussa tarinassa nuori kuluttaja asemoidaan ensisijaisesti tyttäreksi, jolle ei avaudu asemaa täysivaltaisena kuluttajana, vaan hänet sivuutetaan



palvelun näyttämöllä (ks. myös Kuusmin ym. 2015). Palvelunäyttämöllä sivurooliin jäämisen johdosta taustatilassa alkaa tapahtua ja äiti ja tytär sopivat menettelystä ”testatakseni” nuorelle ja aikuiselle tarjoutuvia rooleja. He astuvat samoihin liikkeisiin erikseen ja katsovat, tervehditäänkö heitä ja tarjotaanko apua. Taustatilassa äiti ja tytär puivat ja arvioivat ”testin” tulosta, joka vahvistaa nuoren äidilleen esittämät epäilykset; nuorta asiakasta ei tervehditä ja kohdella yhtä hyvin kuin keski-ikäistä asiakasta, vaan hänet sivuutetaan.

Taustatilan rakentumisessa perhesuhteet näyttäytyvät olennaisina. Nuoren ensiasunnon ja lapsuudenkodin merkitykset taustatilana eroavat juuri perhesuhteiden kautta. Seuraavassa sitaatissa nuori taustoittaa sosiaalivirastoon toimeentulotukiasiakkaaksi hakeutumista oman asumistilanteensa kautta. Omassa asunnossa nuoreen kohdistuu odotuksia (taloudellisesta) itsenäisyydestä. Näin ollen (perheen) koti ja (oma) asunto jäsenyvät erilaisina, merkityksellisinä kuluttajakansalaisuuden taustatiloina:

Joku sanoisi, että muutin vasta nyt, tämän ikäisenä pois kotoa, minä sanoisin, että jo nyt. Oliko tämä nyt fiksu ottaa tavarat ja lähteä pois tutusta ja turvallisesta, siirtyä tuttuun mutta turvattomaan, lopettaa pitkälle jatkunut teini-ikä siihen paikkaan ja astua aikuisen vankkureihin ilman suojaa. (...)

En vain ollut ymmärtänyt, miten turvassa olin tähän asti ollut, miten suojassa, miten leppoosaa oli ollut loppujen lopuksi asua yhdessä äitini kanssa, hänen valtaviensa suojassa, kaiken sen voiman hehkussa joka hennonoloisessa varressa asuu. Nyt hän on vain rauhoittava ääni puhelimen päässä, sisarusteni ja isän äänien seurassa. (...) Vielä ei pieni viileä asunto ni kodilta tunnu, vaikka harmaanvalkeaan loskaan kadonnut kaupunki onkin kaunis ja pienentyy sitä enemmän mitä tutummaksi se tulee. Vielä en ajattele olevani kotona, kun olen täällä. (Tarina 1)

Oma asunto tarjoaa palvelukohtaamisen taustatilan, mutta aivan erilaisen kuin koti, jossa nuori on perheenjäsen, hän saa olla lapsen asemassa ja kotona on turvallista. Omassa asunnossa elävään nuoreen puolestaan kohdistuu odotuksia itsenäisyydestä ja aikuisuudesta, mikä kääntyy myös odotuksiksi taloudellisesta pärjäämisestä. Suomalainen taloudellisen itsenäistymisen ihanne edellyttääkin mahdollisimman varhain omasta toimeentulosta huolehtimista ja omien asioiden hoitamista täysivaltaisena kuluttajana (esim. Salonen 2005; Ranta 2010). Kuten yllä esitetty

sitaatti osoittaa, taloudellisena toimijana sosiaaliviraston näyttämölle, yhteiskuntaan näkyväksi toimijaksi astuminen on nuorelle vaikeaa, sillä toimeentulotuen hakeminen tarkoittaa myös siirtymistä itsenäisen ja anonyymin kuluttajuuden tilasta julkiseksi ja yhteiskunnan tukimuodoista riippuvaiseksi toimijaksi (myös Lipsky 1980). Draamallisen käsitteistön hengessä voidaan tulkita, että kuvaus yksinolosta ja epävarmuudesta taustatilassa kertovat eräänlaisesta esiintymisjännityksestä, kun nuori kamppailee muuttuvien toimijaroolien kanssa.

Tarinoissa kuvataan myös matkaa palvelun asiakkaaksi – ja takaisin kotiin. Tarinoiden kadut ja matkat ovat kaupunkitilaa, joka suhteessa palvelukohtaamisiin on anonyymia siirtymisen taustatilaa (myös Sorvari 2014). Kaupungilla on mahdollista toimia anonyymisti, eikä tila määrittele nuoren asemaa (vrt. Tani 2015). Kaupunkitila on palvelukohtaamisen näyttämön ja yksityisen taustatilan (kodin) välistä tilaa. Tätä välitilaa voidaan tulkita Turnerin (1964/2005) käsittein liminaalitulana, jossa ollaan läpikulkumatalla, eikä kuuluta varsinaisesti mihinkään; läpikulkijan status on määrittelemätön (mt., 46). Neutraalissa kaupunkitilassa kadulla liikutaan anonyymiyden tilassa, mutta kaupunkiympäristökin voi latautua merkityksillä. Kaupunkitila muuttuu julkiseksi palvelun näyttämöksi esimerkiksi sosiaaliviraston läheisyydessä:

Pääsen kotiin sairaalasta yllättäen jo leikkausta seuraavana päivänä. Olen omituisen ylienerginen ja erittäin iloinen, koska kuukausia vaivannut ärhäkkä hermosärky on poissa. (...)

Sitten vaan sängyssä köllöttelyä muutama viikko.

Huomaan kuitenkin jo parin päivän päästä, että rahaa on saatava jostain.

Teen Kelalle sairaspäiväraahakemuksen ja Sosiaalivirastoon toimeentulotukihakemuksen. Lähdän muutaman sängyssä vietetyn tokkuraisen päivän jälkeen köpötellen hoitamaan virastoasioita. (...)

Koska olen kohtalaisen tasapainoisesta, keskiluokkaisesta perheestä, joka on aina kannustanut kaikenlaiseen työntekoon ja pelotellut köyhäinavuille elämisestä, tunnen oloni entistä huonommaksi mieltä alentavan virastokierroksen jälkeen. Jokainen askel kohti sosiaalivirastoa on aiempaa raskaampi. Sadan metrin päässä ovesta alkaa tuntua siltä, että kaikki tuijottavat. Ovella tuntuu, että ihmiset osoittelevat sormella ja kuiskivat ”luuseri”. (Tarina 2)

Sitaatissa nuori kertoo, miten yksin kotona vietetty sairasloma katkeaa rahantarpeessa tehtävään virastokierrokseen. Kadulla, kaupunkitilassa ei



olla enää taustatilan suojissa, vaan näyttämön reunalla, julkisessa tilassa; ”yleisön” edessä, mutta vielä epäselvässä roolissa. Palvelun näyttämön eli sosiaaliviraston läheisyydessä rooli tarkentuu ja nuori asemoi itsensä kuvitellun yleisön kautta epäonnistujaksi, ”luuseriksi”. Nuori määrittelee itse itselleen uuden aseman ja vaihdos asemassa tapahtuu hetkeä ennen näyttämölle astumista. Ajatus yhteiskunnasta yhtäältä säätelee ja toisaalta yllyttää hänen toimintaansa (Douglas 1966/2000). Tarinassa ei kuvata varsinaista palvelukohtaamista, vaan sekä tässä että tarinoissa 1, 3 ja 7 asemat nuoren ja palvelutyöntekijöiden välillä määrittyvät jo palvelunäyttämön reunoilla, sisääntulohetkellä, ja asemien jännitteisyydestä kertovat myös ne varsin värikkäät ilmaukset, joita kirjoittajat tarinoissa käyttävät asemoidessaan itsensä ”luuseri”/”sosiaalipummi”/”pankkiryöstäjä” -nuoreksi ja vastapuolen ”valtion menninkäisiksi” tai ”virkailija-armeijaksi” (ks. taulukko 2).

Turneria (1964/2005, 47) mukaillen yhteiskuntaa voidaan ajatella asemien rakenteena, jolloin liminaalitulossa ollaan näiden rakenteiden välissä, jossa yksilön statusta ei voida määritellä. Siirtymä kaupunkitilan liminaalisesta välitulosta palvelunäyttämön reunalle, marginaaliin, on hienoinen. Marginaalissa asema on epäselvä, koska toimija kuuluu yhtäaikaaisesti kahteen tai useampaan ryhmään (Turner 1964/2005; Douglas 1966/2000). Palvelunäyttämön reunat rajautuvat esimerkiksi oviin ja tiskeihin. Useammassa tarinassa ovet tai muu rajanylitys palvelun näyttämölle esitetään merkityksellisenä (ks. taulukko 2). Jännitteiset asemat on määriteltävä sillä hetkellä, kun näyttämölle astuu uusia henkilöitä: yleisöä ja vastaanottelijöitä.

Matalan kynnyksen palveluiden kehittäminen voidaankin ymmärtää laajasti niin, että se tarkoittaa huomaamattomasti avautuvia liukuovia, palvelupisteiden sijoittelua kauppakeskuksiin ja iloista tervehdystä sisääntulohetkellä. Toisaalta lasiseinien paljaus saattaa tuottaa myös liiallista näkyvyyttä ja esillä oloa. Tilaratkaisujen avulla voidaan säädellä sitä yleisöä, jolle asiakas palvelun näyttämöllä esiintyy.

Liiketila vs. virasto – nuori palvelun näyttämöllä

Myyvälätila, kuten vaateliike, on esimerkki puolijulkisesta tilasta, jossa toimitaan sekä anonyymisti että kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa. Seuraavassa sitaatissa on kyse positiivisesta kokemuksesta, nolouden

Taulukko 2. Palvelukohtaamisen tapahtumapaikat ja toimija-asetat tarinoissa kirjoittajien ilmauksin

	Tapahtumapaikka	Nuoren asema	Muut (vasta)toimijat
Taustatila	koti, hyllyväli	perheenjäsen: tytär, sisar, puoliso	perhe
	asunto, sovituskoppi	itsenäinen toimija	-
Välitila	kaupunki: katu, kotimatka; odotustila, myymälätila	anonyymi kansalainen/kuluttaja	tuntemattomat
Näyttämölle astuminen ("Rajapinta")	ovet kassa, tiski, lasi	luuseri, pyrkyri, erehtyjä, vaivainen sosiaalipummi	virkamiehet ja -naiset, valtion menninkäiset, virkailija-armeija, keski-ikäinen hyvin toimeentuleva asiakaskunta, vanhemmat asiakkaat, miesmyyjä, tyyli hoitaja/tarjoilija/virkailija
		potentiaalinen myymälävaras, potentiaalinen pankkiryöstäjä	
		kokematon/epävarma nuori nainen	
		ei-toivottu/ vähemmän tärkeä asiakas	

ja kiusallisuuden hetkistä huolimatta. Tarinassa epävarma nuori on alusvaateostoksilla ja pyrkii hoitamaan ostoksensa mahdollisimman huomaamattomasti. Tarinassa liikutaan erilaisissa rooleissa myymälätilan sisällä sovituskopissa, hyllyvälissä ja kassalla sekä kadulla ja kotona ja se osoittaa, miten merkityksellisiä eri tilat ovat kokemuksen ja toimijuuden jäsentymisessä:

Syyslomalta astelen vaatekauppaan sydän jännityksestä pampailleen. Päylien ympärilleni varmistaakseni, ettei kaupassa ole tuttuja. Lasten ja nuorten osastolta löydän etsimäni – sopivan pienet, senttikoossa myytävät ne. Käyn sovittamassa niitä.

Epäroin. Kehtaisinko käyttää tummansinipohjaisia liivejä, jotka saattaisivat näkyä t-paidan alta?

Hätkähdän, kun minua hakemaan tullut isosisko yllättää minut hyllyn ääreltä.



Nolostuksestani huolimatta päätän tukeutua hänen asiantuntemukseensa. Sisko toteaa ostoksen hyväksi ja hoputtaa kassalle. Hänellä oli kiire.

On vain yksi ongelma: ainoalla kassalla päivystää miesmyyjä.

Yritän olla urhea ja käyttäytyä niin kuin olisin ostamassa jotain ihan normaalia. Sydämeni tykyttää, ja hikikarpalot puskevat pintaan toppatakin alla. Mies poistaa varashälyttimen sukkelasti ja ilmoittaa hinnan aivan kuin tilanteessa ei olisi mitään ihmeellistä. ”Hänkin varmaan yrittää kovasti käyttäytyä normaalisti”, mietin. ”Miten ne edes voivat laittaa miehen osastolle, jolla myydään jotain näin arkaluontoista?” Maailmassa on virhe.

Saan muovikassin käteeni ja pääsen jäsenet huterina livahtamaan takaisin kadulle. Ymmärrän, että minulla olisi edessäni vielä monia kiusallisia ostostilanteita.

Tällaistako tämä nyt on – nöyryyttäviä hetkiä toisensa perään?

Kotona osaan suhtautua ostokseeni jo varovaisen ylpeästi. Ovathan ne aika hienot, oikein pitsiäkin reunassa. Puen rintsikat ylleni ja lähdän lähilammelle luistelemaan. (Tarina 4)

Nuoren asemat vaihtuvat kertomuksessa tilojen mukana. Näyttämölle astutaan jännityksen vallassa. Varmistettuaan, ettei kaupassa näy tuttuja, sovitettavien tuotteiden valinta onnistuu nuorelta kuluttajalta anonyymisti. Sovituskoppi on erillinen, asiakkaille tarjottu yksityinen taustatila myymälän sisällä, jossa asiakas saa rauhassa sovittaa ja pohtia ostopäätöstä, yleensä ilman myyjän osallistumista. Palattuaan myymälätilaan jatkamaan ostopäätöksensä harkintaa nuori kuluttaja kohtaa sisarensa, ja hylly muuttuu hetkessä yksityisen harkinnan tilasta perheenjäsenten välisen kohtaamisen, sisarellisen neuvonannon paikaksi. Vasta näiden tilallisten vaiheiden jälkeen päästään varsinaiselle palvelukohtaamisen näyttämölle: kassalle, jossa kertoja nuoren naisasiakkaan roolissa kohtaa (odotustensa vastaisesti) miespuolisen myyjän. Alusvaateostoksen kontekstissa kohtaaminen rakentuukin ensisijaisesti sukupuolten välisenä. Tarina merkityksellisestä kokemuksesta ei kuitenkaan pääty tähän, vaan kerronta jatkuu vielä kotimatkan kuvauksella. Kadulla, kaupunkitilassa vaikea tilanne on ohitettu onnistuneesti, ja muovikassin salatessa ostoksen ”yleisöltä” nuori kuluttaja palaa anonyymiksi kaupunkilaiseksi. Kodin yksityisyydessä, jännityksen lauettua, ostosta sovitetaan uudemman keran. Ostos todetaan hyväksi, ja kulutuskokemus näyttäytyy onnistuneena.

Kaupallisessa palvelukohtaamisessa kuluttajan aktiivinen toimijuus kietoutuu valtaan tehdä ostopäätöksiä. Tarinoissa 6, 7 ja 8 tämä valta-asema asettuu kuitenkin nuoren kuluttajan osalta kyseenalaiseksi. Nuoret

kokevat, ettei heitä oteta asiakkaina vakavasti, vaan heidät ohitetaan potentiaalisina varkaina tai muuten vähäpätöisempinä asiakkaina. Sen sijaan julkisissa palveluissa ostovoiman tuomaa valta-asemaa ei ole tarjolla. Palveluiden parissa työskentelevät viranomaiset ovatkin todenneet, etteivät parhaat asiakkaat käytä palvelua lainkaan (Aaltonen & Berg 2015, 53). Tarinat 1–3 ja 10 ylläpitävätkin tätä perinteistä hyvinvointivaltion asetelmaa, jossa kansalainen on apua hakevan asemassa, viranomainen sitä myöntävässä valta-asemassa (Lipsky 1980). Kiintoisan poikkeuksen tekee tarina 5, jossa ollaan hakemassa taloudellista tukea Kelasta, mutta hakija noudattelee kuluttajan, ei niinkään kansalaisen logiikkaa:

Olin juuri muuttanut yhteen tyttöystäväni kanssa ja eteemme oli tullut läjäpäin paperitöitä hoidettavaksi. Suurin osa koski tukien ja muiden Kelaan liittyvien asioiden hoitamista. Olimme järkeilleet, että on parasta hakea tukia, koska ne jokaiselle oikeutetulle kuuluu.

Ennen kuin menimme itse fyysisesti Kelan toimistolle käymään soitin Kelalle ja tiedustelin, että mitä kaikkia papereita meidän tulee ottaa mukaan, ettei siellä huomata jotain puuttuvaksi. (...)

Päästyämme perille meitä odotti arkiamuna täpötäysi odotustila ja kaikkiaan kahdeksasta mahdollisesta palvelupisteestä oli käytössä vain kaksi. Kun lopulta yli tunnin odottamisen jälkeen pääsimme asiakaspalvelijan luokse hän kävi paperit läpi ja kertoi niistä puuttuvan minun palkkakuitit ja tyttöystäväni työsopimus. (...) Toisella kerralla meillä oli kaikki tarvittavat taas mukanamme ja ne kelpasikin heille, mutta kahden viikon kuluttua meille tuli kotiin kirje, jossa pyydettiin allekirjoituksia jo kertaalleen hyväksytyille paperille. (...)

Minä otin yhteyttä Kelaan ja toivoin päästä juttelemaan kasvotusten hyvin epäselvän takia, mutta se ei kuulemma ole mahdollista. Ainoa mahdollinen kommunikointitapa Kelan kanssa on alkeellinen kirjeenvaihto, joka kestää viikko tolkulla. Asiat junnaavat paikoillaan, vaikka niistä voitaisiin keskustella kasvotusten ja asia olisi saman tien hoidettavissa. (...)

Kelan toiminta on jämähtänyt byrokraatiansa takia kauas nykyaikaisesta nopeasta ja toimivasta asiakaspalvelusta. (...) Kaikkiaan meillä molemmilla meni sen verran sukset ristiin Kelan kanssa, että pyrimme välttämään viimeiseen asti heidän kanssaan kommunikointia. (Tarina 5)

Tarinassa taloudelliseen tukeen suhtaudutaan varsin eri tavoin kuin muissa aineistossa kuvatuissa vastaavissa kohtaamisissa. Kertojan mukaan hänellä ei ole taloudelliseen tukeen suoranaista tarvetta, vaan tukea haetaan, koska hänellä kansalaisena on siihen oikeus. Asiointi Kelassa



rakentuu kuitenkin kuluttajan toimijuuden kautta: tapahtumasarja noudattelee mitä tahansa epämiellyttäväksi koettua asiakaspalvelutilannetta, kun asia ei etene kuluttajan aktiivisista pyrkimyksistä huolimatta ja asiakas joutuu palaamaan palvelun näyttämölle yhä uudelleen. Kelan byrokraattisuus näyttelee merkittävää roolia siten, ettei kasvokkainen kohtaaminen asian selvittämiseksi ole mahdollista, vaan palvelun näyttämö liukuu puhelinsoittojen ja kirjeenvaihdon muodossa palvelun taustatilaa, kotiin. Ikäväksi koetun tapahtumasarjan päätteeksi asiakas ottaa käyttöön tyypillisen kuluttajan valtakinon eli ryhtyy välttelemään palveluntarjoajaa (vrt. Lammi ym. 2010). Taloudellisen avun tarpeessa olevalla kansalaisella ei tätä neuvotteluasemaa ole käytettävissään.

Palvelunäyttämöllä nuori asiakas

Miltä voisi tuntuakaan jos nuori saisi hyvää ja myönteistä palvelua! Luulen, että siitä lähtisi positiivisia vaikutuksia muuhunkin elämään ja liikkeestä ulos astelisi itsensä ainutlaatuiseksi ja arvokkaaksi tunteva nuori ihminen. (Tarina 6)

Aineiston analyysissa selvisi, että nuorten toimija-asema sekä hyvinvointiyhteiskunnan kontekstissa kansalaisena että palveluyhteiskunnan kontekstissa kuluttajana rakentuu paitsi palvelukohtaamisessa, niin erityisesti sen rajoilla sekä siirtymissä, tausta- ja välitiloissa. Tulkitsin palvelukohtaamisen ulkopuolisia tiloja taustatiloina (backstage) ja siirtymisen tiloina (välitila, liminaali). Palvelukohtaamiset ja nuoren asema palvelussa jäsenyivät jopa vahvemmin muissa tiloissa kuin varsinaisessa palveluympäristössä. Tarinoissa nuoret kuvasivat matkaansa palveluiden asiakkaaksi ja palvelukohtaaminen laajeni ovelle ja sen ulkopuolelle – kotiin, kaupunkiin, yhteiskuntaan. Nuoren asema palvelussa jäsenyi suhteessa tilaan. Nuorena asemaa määrittivät myös osallistujien väliset rajat, kuten ovet ja tiskit.

Erityisesti ovelta käydään kamppailua siitä, millaisia toimija-asemia nuorelle on tarjolla eli hyväksytäänkö nuori täysivaltaisena asiakkaana vai suljetaanko hänet aseman ulkopuolelle (ks. myös Fangen 2010, 137). Siirtymä palvelun näyttämölle on jännitteinen vaihe. Palvelunäyttämön reunalla, marginaalissa, nuori ei ole ulkopuolinen vaan hän kuuluu

vähintään kahteen sosiaaliseen tai kulttuuriseen ryhmään (Turner 1964/2005) – kaksoissidos liittyy nuoren ja asiakkaan erilaiseen kohtaamiseen (ks. myös Kuusmin ym. 2015).

Väitän, että huolimatta julkisiin palveluihin ja palveluliiketoimintaan kohdistuvista erilaisista ja osin ristiriitaisistakin ennako-odotuksista, nuorten kohdalla asemat jäsentyvät usein yhtäläisesti – he ovat ensisijaisesti nuoria. Palveluntarjoajasta riippumatta nuoret jäsentävät asemaansa palvelussa suhteessa asemaansa yhteiskunnassa. Turnerin (1964/2005, 47) mukaan yhteiskunta on asemien rakenne. Siten nuoruus, mutta myös sukupuoli ja luokka-asema tuovat kohtaamisiin vaihtoehtoisia tarinalinjoja, jotka muotoilevat kuluttajakansalaisen asemaa asiakkaana ja voivat haastaa oletukset tämän täysivaltaisuudesta.

Mitä erilaisilla toimialoilla sitten voitaisiin oppia toisilta nuorten asiakkaiden kohtaamisesta ja palveluiden järjestämisestä? Vaikka tämän tutkimuksen aineistojen perusteella ei varsinaisia yleistyksiä voida tehdä, kerrontatavat osoittavat, että julkisten palveluiden kohdalla taustatilalla ja palvelun siirtymisellä on suuri merkitys nuorten kokemusten rakentumisessa. Näin ollen oletan, että usein näissä palveluissa osataan kyllä kohdata nuori asiakas itse palvelutilanteessa, ja osoittaisinkin kehittämisehdotukset ensisijaisesti taustatilojen osapuolille: nuorten taloudellista toimija-asemaa rakentavia normeja ja asenteita välitetään kotona, markkinoilla, koulussa ja yhteiskunnallisessa keskustelussa.

Nuoren itsenäistä taloudellista toimijuutta tulisi vahvistaa myös markkinoilla, missä nuoria ei aina pidetä vakavasti otettavina kuluttajina. Esimerkiksi kauppakeskuksissa oleskelevien nuorten sosiaalisen olemisen on nähty rikkovan kauppakeskuksessa vallitsevaa ”aikuisten kulttuuria” ja häiritsevän kulutusorientoitunutta liikettä kaupallisessa tilassa (Lampela & Tani 2015; Keskinen ym. 2011). Tällöin vartijoiden rooli nuorten kohtaamisessa kauppakeskusten yhteisessä, puolijulkisessa tilassa on korostunut. Nuorten kohtaamisen haaste ja tasa-arvoisten toimija-asemien tuottaminen kuuluu kuitenkin myös varsinaisten liike-tilojen työntekijöille. Kaupallisissa palveluissa parantamisen varaa onkin usein nimenomaan kohteliaassa ja tasa-arvoisessa asiakas kohtaamisessa nuorten kanssa. Kauppakeskusten vartijakoulutuksen osalta tällaisesta kehityssuunnasta onkin jo hyviä kokemuksia (Lampela & Tani 2015), mutta asiakaspalvelutyöntekijöiden koulutuksen käytännöt ja sisällöt

eivät ole yhtenäisiä. Siksi voisi olla syytä toimeenpanna kampanjoita tai sisällyttää asiakaspalvelutyöntekijöiden koulutukseen nuorten asiakkaiden myönteinen huomiointi ja muistuttaa vuorovaikutteisuudesta ja työntekijöiden roolista nuorten kuluttajuuden rakentamisessa.

Tässä tutkimuksessa on analysoitu asemia kasvokkaisen vuorovaikutuksen näyttämöllä ja fyysisistä ovista, tiloista ja siirtymisistä tehtyjä tulkintoja. Tämän päivän palveluympäristöt ovat kuitenkin moninaisempia. Jatkotutkimuksen tehtäväksi jää selvittää, miten asiakkaan asema jäsenyyden verkossa ja miten rajanylityksistä kamppaillaan silloin, kun palvelukohtaamiset sijoittuvat näytölle ja ikkunoihin ja toimitaankin yhtä aikaa yksityisessä taustatilassa ja julkisella näyttämöllä. Tämän tutkimuksen perusteella saattaa kuitenkin jo olettaa, että palveluun hakeutuminen olisi helpompaa ja oma toimija-asema asiakkaana rakentuisi selvemmin suhteessa palveluun, kun siihen ei liity julkiselle näyttämölle astumista eli anonymitteetistä ei ole välttämätöntä luopua (myös Huttunen & Merikivi 2011). Tällöin raja turvallisen taustatilan ja palvelukohtaamisen näyttämön välillä hämärtyy, yleisö pienenee tai katoaa ja toimintojen samanaikaisuus, kuten perheenjäseniltä saatu tuki tai internet-keskustelun vertaistuki, tulee mahdolliseksi. Tutkimus kannustaakin jatkamaan palveluiden kynnyksen madaltamista niin verkossa kuin fyysisissäkin palveluympäristöissä.

Tutkimus viestii siitä, että epäsuotuisaksi koettuja asemia palvelussa ei tuoteta niinkään palveluvuorovaikutuksessa vaan ihanteissa nuorten taloudellisesta itsenäisyydestä. Kuluttajakansalaisuuden taustatiloissa kodilla ja perheellä on merkitystä; taustatiloissa arvioidaan ja jäsennetään kokemuksia ja omaa toimija-asemaa yhdessä muiden kanssa ja hankitaan taitoja kohtaamisissa toimimiseksi. Myös kuluttajakasvatuksessa on syytä huomioida kuluttajuuden ja kansalaisuuden yhteenlimittyminen ja antaa nuorille itselleen taitoja, joiden avulla toimia asiakkaana ja tunnistaa huonoa palvelua.

Lähteet

- Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi (2015) Nuorten ja palveluntarjoajien kohtaamiset. Teoksessa Sanna Aaltonen & Päivi Berg & Salla Ikäheimo (toim.) *Nuoret luukulla – Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 160. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 41–127.
- Arnould, Eric J. (2007) Should Consumer Citizens Escape the Market? *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 611, 96–111.
- Carlson, Marvin (2006) *Esitys ja performanssi – kriittinen johdatus*. Helsinki: Like.
- Douglas, Mary (2000[1966]) *Pubtaus ja vaara. Rituaalisten rajanvedon analyysi*. Tampere: Vastapaino.
- Fangen, Katrine (2010) Social exclusion and inclusion of young immigrants. *Young* 18 (2), 133–156.
- Firat, A. Fuat & Dholakia, Nikhilesh (1998) *Consuming people. From political economy to theaters of consumption*. Lontoo & New York: Routledge.
- Goffman, Erving (1959) *The Presentation of Self in Everyday Life*. New York: Anchor Books.
- Grove, Stephen J. & Fisk, Raymond P. (1983) The Dramaturgy of Services Exchange: An Analytical Framework for Services Marketing. Teoksessa Leonard L. Berry & G. Lynn Shostack & Gregory D. Upham (toim.) *Emerging Perspectives on Services Marketing*. Chicago: American Marketing Association, 45–49.
- Halava, Ilkka & Pantzar, Mika (2010) *Kuluttajakansalaiset tulevat! Miksi työn johtaminen muuttuu?* Helsinki: Taloustieto Oy.
- Harris, Richard & Harris, Kim & Baron, Steve (2003) Theatrical service experiences. Dramatic script development with employees. *International Journal of Service Industry Management* 14 (2), 184–199.
- Hoikkala, Tommi (1993) *Katoaako kasvatus, himmeneekö aikuisuus? Aikuistumisen puhe ja kulttuurimallit*. Helsinki: Gaudeamus.
- Holmi, Laura (2011) *Kokemuksia sosiaalitoimistojen Institutionaalisesta todellisuudesta Köyhyysskirjoituskilpailun kirjoittajien kokemuksia sosiaalityöstä, sosiaalityöntekijöistä ja sosiaalitoimistoista köyhyysskirjoitusten perusteella*. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos, Sosiaalityö.
- Huttunen, Tero & Merikivi, Jani (2011) Nuorten kohtaaminen verkossa. Teoksessa Jani Merikivi & Päivi Timonen & Leena Tuuttila (toim.) *Sähköä ilmassa – Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 111 & Humanistinen ammattikorkeakoulu, oppimateriaalit 25 & Helsingin kaupunki, nuorisosiainkeskus 2/2011. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 42–54.
- Johns, Nick (1999) What is this thing called service? *European Journal of Marketing* 33 (9/10), 958–973.
- Jubas, Kaela (2007) Conceptual Confusion in Democratic Societies: Understandings and Limitations of Consumer-Citizenship. *Journal of Consumer Culture* 7 (2), 231–254.
- Keskinen, Kalle & Lehtonen, Sanna & Leino, Mari (2011) Kaikki tiet vievät Hansaan. Nuorten ajanvietto osana kauppakeskuksen arkea. *Nuorisotutkimus* 29 (4), 19–32.



- Koskiaho, Briitta (2008) *Hyvinvointipalvelujen tavaratalossa*. Tampere: Vastapaino.
- Kuismis, Ari & Kylkilähti, Eliisa & Autio, Minna (2013) Illuusio ja mielikuvat palvelukohtaamisissa: tunteilla hallintaa ja sukupuolen tekemistä. Teoksessa Minna Lammi & Johanna Mäkelä & Veera Mustonen (toim.) *Kulutuksen kuvat – Kuluttajatutkimuskeskuksen vuosikirja 2013*. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus, 140–167.
- Kuismis, Ari & Kylkilähti, Eliisa & Autio, Minna (2015) Palvelua nuorille! Iän esittäminen, asemat ja naamioituminen palvelukohtaamisissa. *Nuorisotutkimus* 33 (2), 37–51.
- Kylkilähti, Eliisa (2012) *Toteuttajia, epäonnistujia ja irrottautujia – Nuoruuden kulttuuriset ihanteet omaelämäkerrallisissa teksteissä*. Maisterintutkielma. Helsinki: Helsingin yliopisto, taloustieteen laitoksen selvityksiä 74.
- Kylkilähti, Eliisa & Autio, Minna (2017) Young and recognized in service interaction? Re-positioning youth and adulthood with performance tactics and strategic laughter. *Young* 26 (1), ennakoon verkossa.
- Lammi, Minna & Repo, Petteri & Timonen, Päivi (2010) ”Kuluta vähemmän!” Kuluttajuuden ja kansalaisuuden limittyminen ilmastonmuutosta koskevassa kansalaiskuulemisessa. *Kulutustutkimus.Nyt* 5 (2), 21–34.
- Lampela, Pauliina & Tani, Sirpa (2015) Uloslukkemisesta tilan jakamiseen: nuorten ja kontrollin kohtaamia kauppakeskuksessa. *Yhdyskuntasuunnittelu* 53 (3), 36–52.
- Lipsky, Michael (1980) *Street-level bureaucracy – Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Maijala, Anu (2012) Palvelukohtaamisen sukupuolittuneisuus. Naiset kuluttajina auto-kaupan maskuliinisessa ympäristössä. *Kulutustutkimus.Nyt* 6 (2), 3–21.
- Moisander, Johanna & Valtonen, Anu (2006) *Qualitative Marketing Research. A Cultural Approach*. Lontoo & Thousand Oaks & New Delhi: Sage Publications.
- Määttä, Mirja (2007) *Yhteinen verkosto? Tutkimus nuorten syrjäytymistä ehkäisevistä poikkehallinnollisista ryhmistä*. Helsinki: Helsingin yliopiston sosiologian laitoksen tutkimuksia nro 252.
- Patomäki, Heikki (2007/2015) *Uusliberalismi Suomessa. Lyhyt historia ja tulevaisuuden vaihtoehdot*. Heikki Patomäki. (aiemmat painokset Helsinki: WSOY).
- Rahikka, Anne (2013) *Dialogi auttavissa verkkopalveluissa – Sosiaali- ja terveysjärjestöjen ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta*. Helsinki: Helsingin yliopisto, Sosiologia-tieteiden laitoksen julkaisuja 2013:16.
- Rajavaara, Marketta (2009) Sosiaalipalveluista hyvinvointipalveluihin – käsitehistorian tarkastelua. *Janus* 17 (4), 346–351.
- Ranta, Mette (2010) Taloudellinen tilanne ja elämäntyytyväisyys siirtymässä aikuisuuteen. *Psykologia* 45 (5–6), 433–447.
- Salonen, Reetta (2005) Milloin omaan kotiin? Aikuistumisen vastuu Suomessa ja Espanjassa. Teoksessa Sinikka Aapola & Kaisa Ketokivi (toim.) *Polkua ja poikkeamia – Aikuisuutta etsimässä*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 56. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 66–99.
- Sorvari, Marja (2014) Liminaalisuus, raja, *communitas*. *Idäntutkimus* 21 (3), 15–25.
- Suutari, Minna & Suurpää, Leena (2001) Johdanto: Erottautumista, kiinnikkeitä ja irrall-

- lisuutta. Teoksessa Minna Suutari (toim.) *Vallattomat marginaalit – Yhteisöllisyyksiä nuoruudessa ja yhteiskunnan reunoilla*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 20. Helsinki: Nuorisotutkimusseura 5–12.
- Taimio, Heikki (2015) Kannattaako julkisten hyvinvointipalvelujen tuotanto ulkoistaa yksityiselle sektorille? Teoksessa Heikki Taimio (toim.) *Hyvinvointivaltio 2010-luvulla – Mitä kello on lyönyt?* Helsinki: Palkansaajien tutkimuslaitos, raportteja 30, 58–76.
- Tani, Sirpa (2015) Loosening/tightening spaces in the geographies of hanging out. *Social & Cultural Geography* 16 (2), 125–145.
- Tomlinson, Sally (2005) *Education in a post-welfare society*. New York: Open University Press.
- Turner, Victor (2005[1964]) Betwixt and between: The Liminal Period in Rites de Passage. *Myth, Ritual, Symbolism and Taboo* 6 (1), 47–53.
- Tyler, Melissa (2009) Growing Customers: Sales-service work in the children’s culture industries. *Journal of Consumer Culture* 9 (1), 55–77.
- Törrönen, Jukka (2001) The Concept of Subject Position in Empirical Social Research. *Journal for the Theory of Social Behaviour* 31 (3), 313–329.
- Törrönen, Jukka (2014) Situational, Cultural and Societal Identities: Analysing Subject Positions as Classifications, Participant Roles, Viewpoints and Interactive Positions. *Journal for the Theory of Social Behaviour* 44 (1), 80–98.
- Valtonen, Anu (2013) Height Matters: Practicing Consumer Agency, Gender, and Body Politics. *Consumption, Markets & Culture* 16 (2), 196–221.
- Vehkalahhti, Kaisa & Suurpää, Leena (toim. 2014) *Nuoruuden sukupolvet*. Helsinki: Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 152. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Wyn, Johanna & White, Rob (1997) *Rethinking Youth*. Lontoo: Sage.
- Zelizer, Viviana A. (1997) *The Social Meaning of Money. Pin Money, Paychecks, Poor Relief, and Other Currencies*. Princeton, New Jersey: Princeton University Press.

Kirjoittajat

Sanna Aaltonen, dosentti, erikoistutkija, Nuorisotutkimusseura

Susan Eriksson, YTT, projektipäällikkö, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu

Lotta Haikkola, VTT, tutkijatohtori, Helsingin yliopisto

Terhi Halonen, KM, opinto-ohjaaja, Itä-Suomen yliopisto

Eveliina Heino, FM/VTM, tohtorikoulutettava, Helsingin yliopisto

Liisa Häikiö, dosentti, professori, Tampereen yliopisto

Noora Hästbacka, VTM, tutkija, Nuorisotutkimusseura

Yrjö Kallinen, YTM, tohtoriopiskelija, Tampereen yliopisto

Sakari Karvonen, dosentti, tutkimusprofessori, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Timo Kauppinen, dosentti, tutkimuspäällikkö, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Laura Kestilä, dosentti, tutkimuspäällikkö, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Antti Kivijärvi, YTT, tutkija, Nuorisotutkimusseura

Eliisa Kyllälahti, MMM, tutkija, Helsingin yliopisto

Jaana Lähteenmaa, dosentti, Tampereen yliopisto, tutkija

Sanna Mäkinen, KTM, tutkija, Itä-Suomen yliopisto

Lena Näre, dosentti, apulaisprofessori, Helsingin yliopisto

Elina Pekkarinen, VTT, erikoistutkija, Nuorisotutkimusseura

Ville Pöysä, YTM, tutkija, Itä-Suomen yliopisto

Sari Tuuva-Hongisto, FT, tutkija, Itä-Suomen yliopisto

Tiivistelmä

Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina -kokoomateos valottaa nimensä mukaisesti nuorten aikuisten, pääosin 16–30-vuotiaiden suhteita erilaisiin hyvinvointipalveluihin. Nuoruuden, palvelujärjestelmän ja työmarkkinoiden muutokset ovat lisänneet nuoria aikuisia ja palveluja koskevia tiedontarpeita. Teos kokoaaakin aiheesta virinnyttä suomalaista tutkimusta yksiin kansiin tarjoten tutkittua tietoa siitä, miten sosiaali- ja nuorisopoliittiset linjaukset vaikuttavat nuorten aikuisten elämään ja arjen valintoihin.

Teos koostuu johdantoluvusta ja kymmenestä artikkelista, joita yhdistää pyrkimys tarkastella palveluja nuorisoerityisesti. Tätä kautta kirja osallistuu keskusteluun palveluiden käyttäjälähtöisyydestä ja nuorten aikuisten osallisuudesta. Palveluja katsotaan paljolti nuorten asiakkaiden näkökulmista, mutta kuvaa täydennetään myös ammattilaisten ja vanhempien näkemyksillä. Kirjassa lähdetään ajatuksesta, jonka mukaan tieto nuorten aikuisten palvelukokemuksista ja asemista palveluissa on arvokasta uudistettaessa hyvinvointipalveluja. Artikkeleissa tarkastellaan sosiaali- ja terveyspalveluja, työllisyyspalveluja, varhaiskasvatus- ja koulutuspalveluja, nuorisopalveluja, asuntopalveluja sekä jonkin verran myös kaupallisia ja vapaa-ajan palveluja.

Valtaosa artikkeleista perustuu laadullisiin ja paikallisiin aineistoihin, jotka tarjoavat arjen tasolla liikkuvia ja kompastuskohtia paljastavia lähikuvia palveluista. Tämä selittää osaltaan artikkeleiden jakamaa kriittistä sävyä, mutta niissä tulee esille myös onnistumisia ja esimerkkejä palvelujen myönteisestä merkityksestä nuorten aikuisten elämässä. Muutamissa artikkeleissa tulevat esille myös tutkijoiden omat kokemukset osana palvelujen kehittämiseen ja arviointiin tähtääviä hankkeita.

Artikkelien moninaisuuden voi kiteyttää kahdeksi teemaksi. Ensimmäinen teema on nuorten aikuisten tarpeiden ja palvelutarjonnan kohtaaminen, jota valtaosassa kirjan artikkeleista vähintäänkin sivuaa. Toinen läpi kirjan toistuva teema liittyy nuorten aikuisten marginaalisiin asemiin palveluiden käyttäjinä. Monissa artikkeleissa on elementtejä kummastakin teemasta.



Kirjan tarjoama tieto perustuu kirjoittajina toimineiden tutkijoiden asemaan nuorten ja palveluiden välissä tai sivussa olevina tarkkailijoina. Se tarjoaa vastauksia siihen, miten palvelut vastaavat nuorten aikuisten kokemia tarpeita, minkälaisia asemia heille on tarjolla palveluissa ja millä tavoin nuorten tieto ja näkemykset tulevat näkyviksi palveluiden tarjoajien toiminnassa. Kirja tarjoaa pohdittavaa nuoruudesta ja palveluista kiinnostuneille tutkijoille sekä nuoria aikuisia kohtaaville työntekijöille ja palveluja suunnitteleville tahoille.

Asiasanat: aikuistuminen, aktivointi, ammattilaiset, asiakkaat, asunnottomuus, nuoret aikuiset, hyvinvointipalvelut, kohtaaminen, koulukodit, kuluttajat, oppimisvaikeudet, palvelumuotoilu, palvelutarpeet, peruspalvelut, sosiaalietuudet, syrjäseudut, terveyspalvelut, työttömät

Abstrakt

Som namnet antyder belyser samlingsverket *Unga vuxna som användare av och mål för välfärdstjänster* unga vuxnas, främst 16–30-åringars förhållande till olika välfärdstjänster. Förändringar i de ungas liv, servicesystemet och arbetsmarknaden har ökat behovet av information om unga vuxna och tjänster. Verket samlar finländsk forskning i ämnet i en och samma pärm och erbjuder undersökningsdata om hur de social- och ungdomspolitiska riktlinjerna påverkar unga vuxnas liv och deras val i vardagen.

Verket består av ett inledande kapitel och tio olika artiklar som förenas av en strävan att granska tjänster ur ungdomsperspektiv. På det här sättet deltar boken i diskussionen om hur användarnära tjänsterna är, samt om de unga vuxnas delaktighet. Tjänsterna granskas till stor del ur de unga kundernas perspektiv, men bilden kompletteras även med yrkespersoners och föräldrars synpunkter. Bokens utgångspunkt är att information om unga vuxnas serviceupplevelser och ställning inom tjänsterna är värdefull då man förnyar välfärdstjänster. I artiklarna granskas social- och hälsovårdstjänster, sysselsättningstjänster, tjänster inom småbarnsfostran och utbildning, ungdomstjänster, boendetjänster samt delvis också kommersiella tjänster och fritidstjänster.

Majoriteten av artiklarna baserar sig på kvalitativa och lokala material som erbjuder vardagliga närbilder av tjänsterna och avslöjar stötestenar. Detta förklarar den kritiska ton som förenar artiklarna, men de lyfter också fram framgångshistorier och exempel på tjänsternas positiva inverkan i de unga vuxnas liv. I några artiklar kommer även forskarnas egna upplevelser av projekt som strävar till att utveckla och bedöma tjänsterna fram.

De mångsidiga artiklarna kan sammanfattas till två teman. Det första temat är hur väl unga vuxnas behov och serviceutbudet möts; majoriteten av bokens artiklar tangerar detta tema. Det andra temat som upprepas genom boken berör unga vuxnas marginella ställning som serviceanvändare. Flera av artiklarna innehåller element från båda temana.

Informationen som boken erbjuder baserar sig på de forskande skribenternas ställning som observatörer som placerar sig mellan eller vid sidan om ungdomarna och tjänsterna. Den erbjuder svar på hur



tjänsterna motsvarar de behov som unga vuxna har, vilken ställning som erbjuds dem inom tjänsterna, och på vilket sätt ungdomarnas kunskaper och åsikter görs synliga i serviceproducenternas verksamhet. Boken ger mycket att tänka på för forskare som är intresserade av ungdomar och tjänster, samt för personer som möter ungdomar i sitt arbete och de instanser som planerar tjänsterna.

Ämnesord: att bli vuxen, aktivering, yrkespersoner, kunder, bostadslöshet, unga vuxna, välfärdstjänster, möten, skolhem, konsumenter, inlärningssvårigheter, tjänstedesign, servicebehov, basservice, sociala förmåner, glesbygd, hälsovårdstjänster, arbetslösa

Summary

Young adults as users and objects of welfare services illuminates the relationships between 16-30 year old young adults and various services provided by the Finnish welfare society. The ways youth, the service sector and labour markets have changed in the past decades calls for a nuanced understanding of their interplay. This volume is an attempt to respond to this demand by compiling recent research on how social and youth policies affect the everyday choices and circumstances of young adults.

The overarching theme connecting the ten articles is an aim to look at services from a youth specific perspective. By this token, the book contributes to the discussion around client friendly services and young adults' participation. While the main focus is on young clients' perspectives these are complemented by the viewpoints of professionals and parents. The premise of the book is that when designing and developing welfare services, it is worthwhile to take into account the experiences of young adults. The welfare services covered by the articles range from basic social and employment services to education, housing and youth services and some of the articles refer even to commercial services.

The majority of the articles draw upon qualitative and local data-sets that provide analyses of everyday experiences and obstacles related to services. The overall tone is critical but there are plenty of examples that further highlight the importance and positive effects of services in the lives of young adults. In some of the articles the writers reflect their own experiences as participants of projects aiming at developing services. All in all, the variety of the articles can be distilled into two overlapping themes: encounters with young adults and services and the marginalised positions of young adults as service users.

The knowledge produced in the articles is based on the views of researchers as observers between young adults and service providers. The book thus provides answers to how services meet the needs of young adults, what kind of positions are made available for them in services and how their perspective is taken into account in various actions and



procedures. Consequently, this book is essential reading for researchers interested in youth and services as well as for professionals working with young adults.

Keywords: *transitions to adulthood, activation, professionals, clients, homelessness, young adults, welfare services, encounters, child welfare, consumers, learning difficulties, service design, service needs, basic services, social security, peripheral regions, health services, unemployment*

Miten hyvinvointipalvelut vastaavat nuorten aikuisten tarpeisiin? Mikä on nuorten aikuisten asema palveluiden käyttäjinä? Miten palveluntarjoajat kykenevät hyödyntämään nuorilta kerättyä tietoa?

Käsillä olevassa *Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina* -kokoomateoksessa etsitään vastauksia kysymyksiin, jotka ovat keskeisiä palvelujen arvioinnissa ja kehittämisessä. Kirjassa avataan nuorten aikuisten ja hyvinvointipalvelujen suhteita sekä tilastotietoon että arkisiin kokemuksiin perustuvien tuoreiden tutkimusten kautta.

Teos on suunnattu asiantuntijoille, päättäjille, nuorten aikuisten parissa työskenteleville ja kaikille nuoruudesta ja palveluista kiinnostuneille.

Nuorisotutkimusverkosto
Nuorisotutkimusseura
ISBN 978-952-7175-73-6
ISSN 1799-9227
KI 30.1, 37