

6

Sosiaalipalveluiden ammattilaiset nuorten aikuisten osallisuutta edistämässä

Maija Mänttari-van der Kuip, Sami Ylistö & Paula Vainikka

Osallisuus ja sen edistäminen ovat kaikkien sosiaalipalveluiden keskiössä. Siihen ohjaavat sosiaalialan ammattieettiset ohjeet (Talentia 2022, 16–17) ja lainsäädäntö. Osallisuuden edistäminen on asetettu sosiaalialan ammattilaisten keskeiseksi tehtäväksi esimerkiksi sosiaalihuolto- (1301/2014) ja nuorisolaissa (1285/2016) sekä laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (365/1995). Lisäksi osallisuuden kytkeytyy hyvinvoinnin edistämiseen ja syrjäytymisen torjuntaan liittyviä myönteisiä odotuksia (Salminen, Lehtonen, Rikala, Kuusisto, Luoma-Halkola, Puumala, Sointu, Wallin & Häikiö 2021, 81–82). Siksi siitä on tullut sosiaalialan asiakastyössä liki itsestään selvä tavoite. Siitä huolimatta osallisuus on jäänyt käsitteellisesti epämääräiseksi ja vaikeaselkoiseksi sosiaalialan käytäntöjen näkökulmasta.

Nuorille aikuisille suunnattujen sosiaalihuollon palvelujen kenttä on heterogeeninen ja vaikeasti hahmotettava niin Suomessa (ks. Määttä & Keskitalo 2014) kuin kansainvälisestikin (ks. Almqvist & Lassinantti 2018). Nuorten aikuisten kanssa tehtävästä sosiaalityöstä, sen järjestämistavoista sekä työmenetelmistä (ks. Karjalainen 2015) on tällä hetkellä saatavilla melko vähän tutkimustietoa. Tutkimustiedon puute koskee myös konkreettisia osallisuuden edistämiseen liittyviä keinoja, joita ammattilaiset työssään hyödyntävät.

Tällä hetkellä nuorten aikuisten parissa tehtävä sosiaalityö paikantuu pääsääntöisesti aikuisosiaalityön tehtäväalueelle (Karjalainen 2015), mutta sen järjestämistavat eroavat hyvinvointialueittain. Suurimmissa kaupungeissa 18–29-vuotiaiden aikuisosiaalityön palveluita tarjotaan usein nuorille tai nuorille aikuisille tarkoite-

tuissa erillisissä tiimeissä tai yksiköissä, mutta pienemmissä kunnissa tällaisia erikoistuneita tiimejä ei välttämättä ole. Se tekee nuorten sosiaalipalveluista ja niihin liittyvistä ammatillisista käytännöistä kirjavia ja epäyhtenäisiä (ks. Kautto, Korpi-lauri, Pudas & Savonmäki 2017, 14).

Myös nuorten toimintaympäristöissä on tapahtunut heidän toimintamahdollisuuksiinsa ja hyvinvointiinsa vaikuttavia muutoksia. Esimerkiksi pandemia-aika, yhteiskunnan haastava taloustilanne sekä teknologian arkeen tuomat muutokset ovat heijastuneet nuorten aikuisten hyvinvointiin (mm. Ranta, Silinskas & Wilska 2020). Samanaikaisesti tiedämme, että nuorilla aikuisilla on vaikeuksia saada apua ja tukea oikea-aikaisesti ja riittävän matalalla kynnyksellä, mikä on osaltaan heikentänyt heidän osallisuutensa toteutumismahdollisuuksia. Kaikkein suurimmassa syrjäytymisvaarassa olevien nuorten elämäntilanteisiin liittyy usein ylisukupolvis-ta huono-osaisuutta. Palvelujärjestelmällä on usein vaikeuksia vastata ylisukupolvisen huono-osaisuuden aiheuttamiin palveluntarpeisiin (Yliruka, Vartio, Pasanen & Petrelius 2018, 63), mikä voi johtaa nuorten avun saamisen viivästymiseen ja ongelmien kasautumiseen. Julkisuudessa erityistä huolta ovat herättäneet nuorten aikuisten lisääntyneet mielenterveysongelmat (Yliruka, Kantoluoto, Heino, Laine & Hipp 2020, 20–22), ja mielenterveyden häiriöistä johtuva työkyvyttömyys (Matti-la-Holappa 2021).

Tässä luvussa tavoittemme on kartoittaa sosiaalialan ammattilaisten konkreettisia toimintamalleja ja -tapoja, joiden avulla he pyrkivät edistämään nuorten asiakkaiden osallisuutta. Tutkimuskysymyksemme on: millaisia nuorten aikuisten osallisuutta edistäviä työskentelytapoja ja toimintamalleja on tunnistettavissa sosiaalialan ammattilaisten haastattelupuheesta? Vastaamme tähän kysymykseen nuorten kanssa työskentelevien sosiaalialan ammattilaisten ryhmähaastatteluaineiston avulla. Aineiston analyysiin on sovellettu refleksiivistä temaattista analyysia (Braun & Clarke 2021; 2019; 2006) ja tutkimustulosten tulkinnan teoreettisena viitekehystenä käytämme osallisuuden käsitettä (Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokio 2017; Leemann & Hämäläinen 2016; Salminen ym. 2021).

Näkökulmia osallisuuden toteutumiseen palveluissa

Osallisuus on jännitteinen ja poliittisesti latautunut käsite, joka on liitetty uusliberalistisiin aktiivisen kansalaisuuden (Närhi, Kokkonen & Matthies 2013) ja aktiivisen asiakkaan (Närhi, Kokkonen & Matthies 2014, 228) ihanteisiin. Aktiivinen kansalaisuus ja aktiivinen asiakkuus sisältävät ristiriitaisia palvelunkäyttäjiin kohdistuvia odotuksia. Osallisuus vaatii vastavuoroisuutta, mutta asiakkaan rooli on usein kapea ja epäsuhtainen apua tarjoavaan ammattilaiseen verrattuna (ks. Isola ym. 2017; Pease, 2002). Asiakkaan odotetaan olevan aktiivinen toimija ja ottavan vastuuta omasta tilanteestaan, vaikka samaan aikaan hänen odotetaan mukautuvan palvelujärjestelmän toimintamalleihin ja erilaisiin viranomaiskäytäntöihin (Närhi ym.

2014, 232). Lisäksi osallisuuteen liitetään lupauksia demokratisoitumisesta (ks. Hill & Laredo 2019, 34–35), palveluiden laadun paranemisesta ja asiakkaiden kuulluksi tulemisesta. Nämä osallisuuteen liittyvät lupaukset voivat muuttua petokseksi, jos niistä tehdään asiakkaiden hallinnan välineitä tai osallisuuden nimissä kavenne- taan julkista vastuuta vähäosaisten kansalaisten auttamisesta. (Matthies 2017.) Siksi osallisuus voi muuttua pakko-osallistamiseksi, joka voi jopa syventää asiakkaiden osattomuuden kokemuksia. Erityisesti tämä vaara piilee aktivoivan sosiaalipolitiikan kapea-alaisissa tulkinnoissa, joissa osallisuus määrittyy lähinnä vaatimuksiksi sosiaalihuollon asiakkaiden osallistumisesta työllistämistä edistäviin toimenpiteisiin.

Osallisuus on laaja käsitekokonaisuus ja sitä voidaan pyrkiä hahmottamaan teoreettisesti osallisuuden kehien avulla. Tällöin huomio kiinnittyy yksilöiden osallisuutta mahdollistaviin ja osallisuutta heikentäviin tekijöihin. Osallisuuden kehät jakautuvat sosiaaliin suhteisiin, kohtaamisen instituutioihin ja yhteiskunnan jäsenyyksiin, jotka ovat osallisuuden toteutumisen tai sen toteutumattomuuden keskeisiä konteksteja. Sosiaalisilla suhteilla tarkoitetaan mm. perhettä, ystäviä, kavereita ja muita läheisiä ihmisiä, jotka ovat nuoren aikuisen arjessa ja elämässä merkityksellisiä ja mahdollistavat yhteenkuuluvuuden tunteen. Kohtaamisen instituutiot pitävät sisällään nuorten aikuisten erilaiset toimintaympäristöt, joita ovat esimerkiksi opiskelu-, harjoittelu- tai työpaikka, palvelut ja niihin liittyvät toimipisteet sekä harrastukset. Kohtaamisen instituutiot mahdollistavat mm. asioiden hoitamisen, yhteyksien syntymisen ja ylläpitämisen eri toimijoiden välillä, ja tässä tutkimuksessa informanteina olevat ammattilaiset voidaankin ymmärtää kohtaamisen instituutioiden toimijoina. Puolestaan yhteiskunnallinen jäsenyys sisältää esimerkiksi työmarkkinoille osallistumisen ja poliittisen aktiivisuuden, jotka tarjoavat mahdollisuuksia yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen. Osallisuus, joka tuottaa kokonaisvaltaista hyvinvointia edellyttää tasapainoa näiden kolmen kehän välillä. (Salminen ym. 2021.)

Osallisuutta on mahdollista lähestyä myös asiakasosallisuuden näkökulmasta. Asiakasosallisuudesta puhutaan kahdessa merkityksessä; se voi keskittyä pelkästään asiakkaiden mahdollisuuksiin vaikuttaa omiin palveluihinsa, mutta se voi laajentua myös osallistumiseksi palveluiden kehittämiseen. (Leemann & Hämäläinen 2016, 588; Högnabba 2008, 28.) Tässä luvussa asiakasosallisuutta ei tarkastella kehittämistyön näkökulmasta, vaan tämän tutkimuksen keskiössä ovat nuorten sosiaalipalveluiden asiakkaiden mahdollisuudet vaikuttaa omiin palveluihinsa. Siksi tarkastelu keskittyy niihin konkreettisiin sosiaalialan ammattilaisten keinoihin, joilla he pyrkivät edistämään nuorten aikuisten osallisuutta työskennellessään erilaisten vaikeasti tavoitettavien asiakasryhmien parissa (ks. Saario, Hall & Lydahl 2021; Hill & Laredo 2019, 33).

Osallisuuden, osallistumisen ja osallistamisen käsitteet ovat lähellä toisiaan. Osallisuus voidaan määritellä osallistumisen tuottamaksi yhteenkuuluvuuden tunteeksi, jonka perusteella henkilö kokee pystyvänsä toimimaan aktiivisesti ja vaikuttamaan itseään ja ympäristöään koskeviin tapahtumiin (Rouvinen-Wilenius 2014,

51). Osallistuminen tulkitaan yleensä toimijasta itsestään lähteväksi aktiivisuudeksi, jonka seurauksena yksilö ottaa osaa itselleen merkitykselliseen toimintaan. Osallistuminen on toimijan vapaaseen tahtoon perustuva oma-aloitteinen valinta. Osallistamisessa puolestaan tavoitteena on aktivoida passiiviseksi tulkittua kohderyhmää osallistumaan erilaisten poliittisten, organisatoristen tai hallinnollisten päämäärien mukaiseen toimintaan. Osallistamisessa toiminnan aloite tulee henkilön ulkopuolelta, mutta se voi muuttua yksilön oma-aloitteiseksi osallistumiseksi, mikäli olosuhteet ja tilanne ovat sille otollisia. (Siisiäinen 2014; 2010.) Osallistuminen ja osallistaminen ovat tämän tutkimuksen kannalta tärkeä käsitepari: kiinnittämme huomion sosiaalialan ammattilaisten käyttämiin keinoihin, joilla he edistävät nuorten oma-aloitteista palveluihin osallistumista ja pyrkivät muuttamaan erilaisia osallistavia käytäntöjä asiakaslähtöiseksi osallisuudeksi.

Aiempi tutkimus nuorten aikuisten osallisuuden edistämisestä

Nuorille aikuisille suunnattuja sosiaalipalveluita on tutkittu varsin vähän osallisuuden edistämisen näkökulmasta. Osallisuus määritellään usein syrjäytymisen vastakohtaksi (Nieminen 2017, 42; Närhi ym. 2014, 233; Salminen ym. 2021, 82), mutta näistä kahdesta käsitteestä syrjäytyminen on tutkimuksessa yleisemmin käytetty näkökulma. Suomessa nuorten osallisuutta on tutkittu muun muassa Ohjaamoiden (Nieminen 2017; Vuorinen & Kettunen 2020; Wrede-Jäntti & Westerback 2020; Lilja, Pukkila & Helander 2021), sosiaali- ja työvoimapalveluiden (Närhi ym. 2013; Närhi ym. 2014), nuorten palveluiden kehittämisen (Häikiö & Kallinen 2018; Lantela, Nurmi, Nikupeteri, Kallinen, Laitinen, Leinonen & Vasari 2020; Ukkonen 2013) ja sosiaalisen kuntoutuksen (Saikkonen, Blomberg, Karjalainen & Kivipelto 2015) näkökulmista. Lisäksi kansainvälisesti nuorten sosiaalityön asiakkaiden osallisuutta edistäviä toimenpiteitä on tutkittu esimerkiksi kaduilla elävien nuorten (Lee & Charm 2002; Spiegel, Breilh, Campana, Marcuse & Yassi 2015), yhteisösosiaalityön (Finn & Checkoway 1998; Hill & Laredo 2019), sosiaalisen median (Dekelver, Van der Bosch & Engelen 2011), ehdonalaisvankien (Lee 2003) ja nuorten palveluiden kehittämisen näkökulmasta (Martinez, Richards-Schuster, Texeira & Augsburg 2018).

Tutkimustulosten perusteella vaikuttaa siltä, että kaikkein vähiten palveluihin osallistuvilla (Närhi ym. 2013, 114) ja erityisen vaikeissa elämäntilanteissa olevilla asiakkailla (Wrede-Jäntti & Westerback 2020, 61; Määttä & Keskitalo 2014, 198) on kielteisin kuva siitä, miten heitä on otettu mukaan palveluprosesseihin. Tämä viittaa siihen, että pitkittyessään nuorten elämään kasautuvat vastoinikäymiset ja huono-osaisuus (Ylistö 2023) heikentävät nuorten osallisuuden kokemuksia ja mahdollisuuksia saada tarvitsemaansa apua. Osa heistä vetäytyy oma-aloitteisesti palveluiden piiristä (Ylistö ym. tässä teoksessa), mutta avunsaanti voi estyä myös asiakkaita poiskäännyttävien institutionaalisten käytäntöjen vuoksi (esim. Hänninen & Karjalainen 2007; Määttä 2012; Uusikangas & Hiilamo 2020).

Palveluissa asioivien nuorten kuunteleminen, yhdessä tekeminen, luottamus ja nuorten mahdollisuus vaikuttaa palveluiden järjestämiseen ovat keskeisiä nuorten osallisuuden kokemuksiä vahvistavia piirteitä. (Nieminen 2017, 44; Häikiö & Kallinen 2018, 81; Wrede-Jäntti & Westerback 2020; Lilja ym. 2021). Sanelun sijasta nuorten parissa työskentelyssä tarvitaan asiakkaiden kunnioittavaa kohtaamista, välittämistä, asiakasta arvostavaa työtettä (Närhi ym. 2013, 128; Lee & Charm 2002, 82) sekä hyvää palveluilmapiiriä (Wrede-Jäntti & Westerback 2020, 55–56). Käytännössä se tarkoittaa vastavuoroista vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä ja sitä, että asiakkaan asioista ja elämäntilanteesta ollaan aidosti kiinnostuneita (Närhi ym. 2014, 234; Lantela ym. 2020).

Nuorten osallisuuden toteutumiseen liittyvien panostusten on havaittu edistävän nuorten palveluihin kiinnittymistä ja niiden vaikuttavuutta (Robards, Kang, Usherwood & Sanci 2018; Zuchowski, Braidwood, d’Emden, Gair, Heyeres, Nicholls, Savuro & O’Reilly 2022). Sen sijaan välinpitämätön ja tyly asiakasvuorovaikutus nuoren kanssa heikentää nuorten osallisuutta. Myös nuorten ohjaaminen sellaisiin palveluihin, joista nuoret eivät koe hyötyvänsä, heikentää nuorten osallisuuden kokemuksia. (Wrede-Jäntti & Westerback 2020, 57.)

Yleisellä tasolla nuorten mukaan ottaminen heille suunniteltujen palveluiden suunnitteluun ja toteutukseen on hyödyllistä ja lisää nuorten osallisuutta heidän käyttämiinsä palveluihin (Dekelver ym. 2011; Finn & Checkoway 1998; Alanen 2015, 87). Nuorten osallistuminen palveluiden suunnitteluun mahdollistaa uudenlaisten organisatoristen toimintamallien omaksumisen (Martinez ym. 2018). Toisaalta nuorten suunnitelmien toteutumiselle on usein erilaisia esteitä, koska nuorten ideat voivat olla ristiriidassa palvelujärjestelmän toimintaperiaatteiden ja rahoitukseen liittyvien linjausten kanssa. Merkittävä ongelma on esimerkiksi se, että nuoret toivovat usein, että heille suunnatut palvelut perustuisivat vapaaehtoisuuteen, mutta palvelujärjestelmä korostaa usein palveluiden velvoittavuutta. (Häikiö & Kallinen 2018.) Nuorten osallisuutta on pyritty tukemaan myös ohjaamalla heitä koulutukseen, työhön tai muuta toimintakykyä tukevaan toimintaan (Nieminen 2017, 42). Usein haavoittuvassa asemassa oleville nuorille palkkatyö ja opiskelu eivät ole realistisia vaihtoehtoja erilaisten toimintakyvyn vajeiden vuoksi, mikä voi vaikeuttaa merkittäväällä tavalla heidän osallisuutensa toteutumista (Häikiö & Kallinen 2018, 118; Lee 2003, 90).

Työn ja opiskeluiden lisäksi toimintakyvyn vajeet voivat heijastua myös palveluiden käyttöön, koska niiden vuoksi nuorten voi olla vaikeaa hahmottaa palvelujärjestelmää tai noudattaa palveluiden ehtoja. Sen vuoksi nuorten parissa työskennellessä korostuvat arkeen, arjenhallintaan ja toimeentuloon liittyvät kysymykset (Karjalainen 2015). Siksi myös vapaaehtoisen ryhmätoiminnan muodot ovat tärkeä osa nuorten aikuisten osallisuutta tukevia toimenpiteitä (Spiegel ym. 2015; Häikiö & Kallinen 2018), koska ne mahdollistavat palveluiden ulkopuolelle muutoin jättäytyvien nuorten houkuttelemisen palveluiden piiriin.

Tutkimuksen toteutus

Tarkastelemme tässä tutkimuksessa nuorten aikuisten osallisuuden edistämistä sosiaalipalveluissa. Tutkimuksemme aineisto perustuu kuuteen ryhmähaastatteluun, joihin osallistui yhteensä 20 nuorten aikuisten parissa työskentelevää sosiaalialan ammattilaista. Työntekijät työskentelivät hyvinvointialueella tai kolmannella sektorilla. Työntekijöistä kuusi toimi sosiaaliohjaajana, 12 sosiaalityöntekijänä ja kaksi projektityöntekijänä. Haastattelut kestivät noin 1,5 tuntia ja ne toteutettiin etäyhteydellä ja tallennettiin nauhurilla. Haastateltavien ryhmien koko vaihteli kahdesta viiteen työntekijään (ks. taulukko 1). Kaikilla haastatelluilla oli kokemusta nuorten aikuisten parissa työskentelystä. Nuorilla aikuisilla tarkoitetaan tässä yhteydessä 18–29-vuotiaita sosiaalipalveluiden asiakkaita.

Tutkimuseettiset kysymykset huomioitiin kaikissa tutkimuksen vaiheissa. Tutkimushanke, jonka osatutkimus tämä artikkeli on, on saanut eettisen toimikunnan puoltavan lausunnon. Lisäksi kaikkien haastateltujen työntekijöiden työnantajat ovat myöntäneet tutkimukselle tutkimusluvan. Haastateltavat rekrytoitiin haastatteluihin esihenkilöidensä kautta. Tutkijat eivät ole vaikuttaneet ryhmien muodostumiseen, vaan haastateltaville on tarjottu vaihtoehtoisia haastattelu-aikoja, joihin he ovat ilmoittautuneet. Kaikilta haastateltavilta on kerätty informoitu suostumus ennen haastattelun toteuttamista, joka on tallennettu äänitallenteelle. Tutkimustiedote ja suostumuksen anto on käyty läpi ennen jokaista haastattelua, ja haastateltaville on korostettu osallistumisen vapaaehtoisuutta. Haastatteluaineisto on litteroitu, ja kaikki litteraatit pseudonymisoitu siten, että haastateltavaa tai hänen edustamaansa organisaatioita ei ole mahdollista tunnistaa.

Taulukko 1. Aineiston kuvaus.

Ryhmähaastattelu	Haastateltujen määrä	Työnantaja
Ryhmähaastattelu 1	4	Kolmas sektori + hyvinvointialue
Ryhmähaastattelu 2	5	Hyvinvointialue
Ryhmähaastattelu 3	5	Hyvinvointialue
Ryhmähaastattelu 4	2	Hyvinvointialue
Ryhmähaastattelu 5	2	Hyvinvointialue
Ryhmähaastattelu 6	2	Hyvinvointialue

Aineisto analysoitiin refleksiivisen temaattisen analyysin avulla (Braun & Clarke 2021; 2019; 2006). Sen mukaan erilaiset teemat eivät ole valmiina aineistossa ‘odottamassa löytäjänsä’, vaan koodaaminen ja teemojen muodostaminen edellyttää aktiivista tutkijan tulkintaa (Braun & Clarke 2021, 342–343; 2019, 594). Analyysin avulla pyrimme hahmottamaan sosiaalialan ammattilaisten haastattelupuheessa kuvaamat konkreettiset keinot, toimintatavat ja menetelmät, joita ammattilaiset kertoivat käyttävänsä työssään nuorten aikuisten osallisuuden edistämiseksi. Analyysissa käytimme apuna ATLAS.ti ohjelmistoa. Aineistokatkelmista on poistettu kaikki suorat ja epäsuorat tunnistetiedot haastateltujen anonyymiteetin turvaamiseksi.

Aineiston analyysissä seurattiin Braunin ja Clarken (2006, 87) ohjeistusta. Aineiston analyysi oli aineistolähtöistä ja lähti liikkeelle aineistoon tutustumisesta, jonka aikana kirjoitimme muistiinpanoja aineistosta tekemistämme havainnoista. Tämän jälkeen koodasimme systemaattisesti tutkimuskysymysten kannalta keskeiset aineiston kohdat ja näin muodostuneet koodit luokiteltiin erilaisiksi teemoiksi. Refleksiivisessä temaattisessa analyysissä koodaaminen ja teemojen muodostaminen ovat vuorovaikutteinen prosessi, minkä vuoksi aineiston koodaus ja teemojen muodostaminen eivät ole toisistaan täysin erillisiä analyysin vaiheita. Koodauksen ja teemojen muodostamisen tavoitteena on muodostaa kattava temaattinen käsittekartta tutkimuskysymyksen kannalta oleellisista aineiston sisällöistä. Lopulta nimesimme analyysin myötä muotoutuneet teemat ja annoimme niille teoreettisen tulkinnan. (Braun & Clarke 2021; 2006.)

Tunnistimme aineistosta kuusi osallisuuden edistämistä kuvaavaa teemaa, jotka jäsentävät niitä toimintamalleja, joilla ammattilaiset pyrkivät työssään edistämään nuorten aikuisten osallisuutta palveluissa: 1) saavutettava työskentely, 2) muutokseen houkuttelu ja tukeminen, 3) kohtaava ja suhdeperustainen työskentely, 4) toimiston ulkopuolelle jalkautuminen, 5) yhdessä työskentely sekä 6) järjestelmän tulkkina ja navigaattorina toimiminen.

Saavutettava työskentely

Palveluiden saatavuus muodostaa yhden keskeisimmistä lähtökohdista nuorten osallisuuden toteutumiselle sosiaalityön palveluissa (Nieminen 2017, 42; Saikkonen ym. 2015, 42). Nuoret törmäävät usein erilaisiin palveluiden saatavuuteen liittyviin esteisiin, jotka voivat johtua esimerkiksi palvelujärjestelmän ehdoista, monimutkaisuudesta tai kommunikaatiovaikeuksista, joiden ratkaisemiseen he tarvitsevat ulkopuolista apua (Robards ym. 2018). Heterogeeninen ja usein vaikeasti hahmotettava palvelujen kenttä haastaa nuorten osallisuuden toteutumista erityisesti silloin, kun heidän toimintaympäristöönsä on kohdistunut merkittäviä muutoksia tai he kohtavat monimutkaisia elämäntilanteita.

Ammattilaiset tunnistivat ryhmähaastatteluissa työskentelyn saavutettavuuden merkityksen, sillä se edesauttaa nuorten aikuisten mahdollisuuksia päästä tarvitsemiensa palveluiden piiriin. Jo Wilding (1994, 59) korosti tutkimuksessaan asioinnin helppouden ja selkeän palvelutarjonnan merkitystä. Työskentelyn saavutettavuus näyttäytyi ammattilaisten puheessa ehtona sille, että työskentely nuoren aikuisen kanssa mahdollistuu. Ammattilaisten mukaan saavutettavat palvelut lisäävät nuorten aikuisten oma-aloitteista osallisuutta. Mikäli palvelu on liian vaikeasti saavutettavissa tai edellyttää nuorelta hänen elämäntilanteeseensa nähden liian korkeaa toimintakykyä, palveluihin hakeutuminen jää helposti toteutumatta.

Palvelujen fyysiset ja organisatoriset rajat vaikuttavat ammattilaisten mukaan siihen, miten nuorten toimintakyvyn, tarpeiden ja haasteiden huomioiminen toteutuu. Esimerkiksi toimitilojen fyysiset ominaisuudet muokkaavat merkittävästi pal-

velujen saavutettavuutta ja nuoren kokemusta osallisuudesta (ks. Wilding 1994, 59). Haastateltujen sosiaalialan ammattilaisten mukaan toimitiloilla on suuri merkitys sille, miten lähestyttäviä palvelut ovat nuorille aikuisille (ks. myös Robards ym. 2018, 377). Tilojen kodinomaisuus voi edistää nuorten kokemusta turvallisuudesta ja vähentää palveluihin hakeutumisen kynnystä, kuten yksi ammattilaisista kuvaa:

Meiän toimistosta on yritetty tehdä kodinomainen, mikä on ollut nuorille tosi tärkeä ja hyvä juttu. [...] Et tila-asiatkin, infrastruktuuri pitäis miettiä niin, et niihin on helppo tulla, siellä on helppo olla, siellä on rentoa ja semmoista, että pystytään sitten pääsemään niihin asioihin kiinni. (Haastattelu 1)

Vastaavasti tilat, joita koettiin turvattomiksi tai luotaan poistyöntäviksi, voivat estää nuorten osallisuuden toteutumista, erityisesti silloin, kun heidän kokemuksensa palveluprosesseista on jo valmiiksi kielteinen. Tämä korostaa sitä, että kaikkein vähiten palveluihin osallistuvat nuoret ja erityisen vaikeissa elämäntilanteissa olevat asiakkaat kohtaavat suurimpia esteitä palvelujen saavutettavuuden ja osallisuuden toteutumisessa.

Toimintakyvyn huomioiminen on osa saavutettavaa työskentelyä. Palveluissa asioiminen edellyttää riittävän matalaa kynnystä ja asiakkaan toimintakyvyn huomioimista. Haastattelemamme ammattilaisen sanoin: “me emme vaadi sinulta mitään muuta kuin sinä riität sellaisena kuin sinä olet.” (Haastattelu 4) Ajanvaraustyö, jonka puitteissa osa haastattelemistamme ammattilaisista teki työtään, näyttäytyi asiakkaiden osallisuutta haastavana ja järjestelmälähtöisenä tapana toimia. Joillekin asiakkaista saapuminen toimistoon sovitulle ajalle vaatii sellaista toimintakyvyn tasoa, jota asiakkaalla ei välttämättä siinä hetkessä vielä ollut.

Ammattilaisten mukaan palvelussa olisi tärkeää pystyä reagoimaan nuoren aikuisen avun- ja tuentarpeeseen nopeasti, ja tarvittaessa pystyttävä myös intensiiviseen työskentelyyn tilanteen niin vaatiessa. Osalle ammattilaisista joustava ja nopea reagointi oli mahdollista, ja palvelua tarjottiin esimerkiksi walk-in tyyppisesti ilman ajanvarausta. Joustavat aukioloajat ja vastaanottokäytännöt ovat tärkeä osa nuorten aikuisten matalan kynnyksen palveluita (Saikkonen ym. 2015, 42). Matalan kynnyksen palvelujen heikon saatavuuden on havaittu vaikeuttavan nuorten palveluihin hakeutumista (Ylistö ym. tässä teoksessa). Osalla työntekijöistä kalenterit ja toimintatavat joustivat huonommin, mikä saattoi hankaloittaa asiakkaiden palveluihin pääsyä, kuten yksi ammattilaisista kuvasi:

Et jos meil olisi mahdollisuus, et kun nuori hujauttaa tuohon meidän opastukseen ja pystyttäis se tietyllä tapaa lennosta nappaamaan tähän työhuoneeseen ja lähtee selvittelemään, niin mä uskoisin, että me tavoitettaisiin enemmän niitä nuoria. (Haastattelu 3)

Vaikka saavutettava työskentely kytkeytyikin muita teemoja selkeämmin organisaation palveluiden järjestämisen tapaan, ammattilaiset tunnistivat keinoja, joilla he itse pystyivät madaltamaan osallistumisen kynnystä ajanvaraustyössä, jota eräs haasteltava seuraavassa sitaatissa kuvaa.

Minä ajattelen, että vaikka toimestotyöaikakin, ni että sinähän (asiakas) voit tulla kolmelta. Silloinkin sinä oot jo itse vähän enemmän siihen, tai et sinä kuulut, tai oot siellä yhteiskunnan reunaehtoien sisällä, mutta kuitenkin siellä määrität sitä enemmän itse, et minä en tuu kahdeksalta aamulla, vaan tulen siinä sen puitteissa kuitenkin. (Haastattelu 4)

Palveluiden räätälöiminen asiakkaan omista lähtökohdista lähtien tekee palveluista kohtaavampia (Närhi ym. 2013, 142), mikä edesauttaa nuorten aikuisten osallisuuden toteutumista palveluissa. Osallisuuden edistäminen saattaakin vaatia luovia keinoja palveluiden toteuttamiselle.

Muutokseen houkuttelu ja tukeminen

Aktiivisen kansalaisuuden (Närhi ym. 2013) ja aktiivisen asiakkaan (Närhi ym. 2014, 228) ihanteet vaikuttavat nuorten aikuisten sosiaalityön palveluihin pääsyyn. Ammattilaisten mukaan nuoret aikuiset tulevat palveluihin useita eri reittejä. Osa nuorista aikuisista hakeutuu palveluihin itse, mutta usein he ohjautuvat palveluihin muiden ihmisten huolen vuoksi. Asiakkuuden alkuvaiheessa osallisuuden edistäminen jäsenyi haastattelupuheessa nuoren aikuisen muutokseen houkutteluksi sekä muutoksessa tukemiseksi, joka sisälsi ammattilaisten tekemän esimotivointityön.

Varsinkin muiden huolen vuoksi asiakkuuteen ohjautuneiden nuorten aikuisten voi olla vaikeaa löytää aktiivista roolia osana heille tarjottuja palveluita. Ammattilaiset kertoivat tekevänsä esimotivointityötä tilanteissa, joissa nuoren aikuisen palvelutarve tunnistetaan, mutta varsinaista asiakkuutta ei vielä ole tai nuori aikuinen on tullut palveluun muiden ohjaamana. Tämä tilanne voidaan nähdä nuorten palveluihin osallistamisena, jossa toiminnan aloite ei tule nuorelta itseltään, vaan hänen ympäristöstään (ks. Siisiäinen 2014; 2010). Näissä tilanteissa nuori ei vielä välttämättä tunnista itse tuen tarvettaan tai ole vielä valmis tai halukas ottamaan apua vastaan. Siksi esimotivointityön keskeinen tavoite on, että nuori ottaisi aktiivisen roolin asiakkuudessaan.

Myös etsivä työote voidaan tulkita nuoria osallistavaksi toimintamalliksi, koska sen tavoite on saada nuoria aikuisia tarkoituksenmukaisten palveluiden piiriin:

Etsivässä työssä on matalampi kynnys ehkä nuorilla ottaa yhteyttä. Ja sit on kans itsellä hyviä kokemuksia siitä, et he on saanut tehtyä motivointityötä siihen pohjalle. Et sitte ehdottanutkin, et pyydetäänpäs tähän vaikka sos-

sut mukaan kans, ni sit ehkä nuorille syntyy kokemus, et ne huomaakin, että tää onkin ihan jees. (Haastattelu 3)

Käypähoitosuositukseen perustuva muutosvaihemallin mukainen työskentely mainittiin konkreettisena työmenetelmänä, jolla osa ammattilaisista pyrki edistämään nuorten aikuisten osallisuutta palveluissa. Tällainen työskentely edellyttää nuoren aikuisen tuntemista sekä nuoren sen hetkisen muutosvaiheen tunnistamista:

Käypähoitosuosituksissa voi olla, että puhutaan silloin, jos nuori ei oo vielä valmis vastaanottaa apua, niin sehän on siellä esiharkintavaiheessa, jolloin sitä oikeesti tarvis miettiä, että mikä palvelu vastaa siihen tilanteeseen, koska minä oon sitä mieltä, että sitä nuorta voi tukea myös motivoitumisessa. Mut sitten se, että kuka sitä voi tehdä? Ne palvelut, jotka vaativat sitoutumista, ne ei kykene sitä tekemään. Et sit tarvii olla niitä kynnyksittämiä palveluja, ja sit pitää olla hyvä verkostot. (Haastattelu 1)

Muutosvaihemallin mukaisessa työskentelyssä korostuu mahdollisuus jättää ”ovi avoimeksi” nuorten aikuisten palveluihin palaamista varten. Tämä lähestymistapa tukee palvelujen kentän parempaa hallintaa ja edistää nuorten osallisuutta palveluissa. Ammattilaisten kuvaama ”ovi avoimeksi” -toimintamalli mahdollistaa nuorten superhetkiin tarttumisen, jolla tarkoitetaan nuorten elämänvaiheita, jotka vaikuttavat voimakkaasti nuorten myöhemmän elämän suuntaan ja vahvistavat tai heikentävät nuorten toimijuutta (Yliruka ym. 2020, 36). Tällainen ”superhetki” voi olla esimerkiksi nuorten hakeutuminen uudelleen palveluiden piiriin (mt. 14). Mikäli tämä hetki menetetään, voi se johtaa nuorten palveluista pois vetäytymiseen (Ylistö ym. tässä teoksessa).

Kohtaava ja suhdeperustainen työskentely

Nuorten parissa työskentelevien työntekijöiden kommunikaatiotyyllillä on havaittu olevan merkittävä vaikutus nuorten palveluihin sitoutumiseen (Robards ym. 2018, 376). Kohtaava vuorovaikutus ja suhdeperustainen työskentely tarkoittavat nuorten parissa työskentelevien sosiaalialan ammattilaisten haastattelupuheessa kuvaamaa kommunikaatiotyyliä, joka vahvistaa nuorten osallisuutta. Kohtaavaan vuorovaikutukseen kytkeytyivät kontaktin luominen nuoreen aikuiseen, hänen arvostava kohtaamisensa sekä nuoren kuuleminen. Ammattilaisten mukaan panostus nuoren aikuisen kohtaamiseen rakentaa pohjaa yhteiselle työskentelylle. Yksi haastatelluista ammattilaisista totesi seuraavaa:

Pitää pystyä oleen rento ja vähän huumoria. Ja välttämättä tapaamisella ei oo mitään sen suurempaa tavoitetta, vaan se voi olla myös semmoista ren-

toa olemista ja kontaktin luomista sillä tavalla. Ja silläkin pitää nähdä se arvo, jota ei kuultu kaiken kiireen keskellä. (Haastattelu 1)

Kohtaavan vuorovaikutuksen elementtien nähtiin luovan edellytyksiä suhdeperustaiselle työskentelylle, jota ammattilaiset pitivät osallisuuden edistämisen kannalta merkityksellisenä (ks. myös Lantela ym. 2020). Nuoreen aikuiseen tutustuminen ja hänen arvostava kohtaaminen mahdollistavat ammattilaisten mukaan luottamuksellisen suhteen rakentumisen. Nuoren arvostavan kohtaamisen on havaittu luovan pohjaa positiivisille muutoksille nuorten elämässä (Zuchowski ym. 2022), koska se edistää palveluihin sitoutumista. Kuitenkin ammattilaiset olivat havainneet, että osa heidän asiakkaistaan oli kohdannut syyllistämistä, painostamista ja leimaamista palveluissa asioidessaan. Myös tämä ongelma on tunnistettu muissa tutkimuksissa (Wrede-Jäntti & Westerback 2020, 57; Ylistö 2023, 144; Robards ym. 2018). Eräs rikoksia tehneiden nuorten aikuisten kanssa työskentelevä ammattilainen totesi arvostavan kohtaamisen merkityksellisyydestä seuraavaa:

Et he tulis kohdatuks ihmisenä. Sekin sitä osallisuutta vahvistais tosi paljon, että hän tulee kohdatuks niin ku ihminen ihmiselle, eikä silleen, että hänellä on se rikollisen leima otsassa jo valmiiks, kun mennään johonkin vaikka yhteistyöverkostopalaveriin. Se, et sä koet olevas arvokas juuri sellaisena, kun sä oot, vaik sä oot joskus vähän jotain hölmöilytkin. (Haastattelu 1)

Haastattelupuheessa ammattilaiset korostivat nuoreen tutustumisen tärkeyttä. Se mahdollistaa suhdeperustaisen, nuoren tarpeista lähtevän työskentelyn. Ammattilaisten erilaiset työroolit loivat tutustumiselle erilaisia edellytyksiä; osa kykeni tarvittaessa intensiiviseenkin työskentelyyn nuoreen tutustumiseksi. Nuoreen tutustuminen oli monien työntekijöiden mielestä tärkeä ennakkoehto sille, että nuori voi saada omaan tarpeeseensa sopivat palvelut. Palvelutarpeen selvittäminen vaatii ammattilaisten mukaan sitä, että nuori luottaa ammattilaiseen (ks. myös Nieminen 2017, 44; Häikiö & Kallinen 2018, 81; Wrede-Jäntti & Westerback 2020; Lilja ym. 2021), uskaltaa kertoa asioistaan, tuen tarpeistaan ja toiveistaan sekä uskaltaa tarvittaessa olla myös eri mieltä, jos esimerkiksi ammattilaisen ehdottamat tukitoimet eivät kuulosta sopivalta.

Ammattilaisten mukaan luottamuksen syntymisen jälkeen luottamusta pitää myös ylläpitää. Ammattilaiset korostivat kiinnipitävän työotteen merkitystä. Kutsumme kiinnipitäväksi työotteeksi sellaista ammattilaisten toimintaa, jossa he kulkevat asiakkaan rinnalla ja pyrkivät viestimään asiakkaalle, että he eivät luovuta. Ammattilaiset kokivat, että tämän kaltainen työskentely johti siihen, että nuori aikuinen oppi luottamaan heihin. Tämä viestii nuorelle, että hänestä ollaan kiinnostuneita ja ammattilaiset ovat valmiita myös tavoittelemaan nuorta silloinkin, kun hän ei itse pidä yhteyttä ammattilaiseen. Eräs ammattilainen kuvasi haastattelussa asiakkaalta saamaansa palautetta kiinnipitävän työotteen merkityksestä:

Yks tosi oleellinen oli siinä se, että te ette vaan luovuttanu, että laitetaan viestiä perään, vaikka niin kun tapaamisille ja vaikka hänest ei kuulu mitään, niin aina kysytään kuulumisia, aina muistutellaan siit omasta olemassaolosta. Ja sitten, on vaatinut pitkän ajan, mutta nyt se kantaa hedelmää ja nyt ollaan muutaman kanssa jo ihan tosi hyvässä tilanteessa, mikä on ollut suorastaan katastrofaalinen se lähtökohta. Et kyl semmoisella rinnalla kulkevalla avoimella asenteella ja sillä, että ei vaan anneta olla, vaan et soitellaan perään ja laitetaan viestiä perään, niin sil on ollut tosi suuri merkitys siinä. (Haastattelu 1)

Toimiston ulkopuolelle jalkautuminen

Jalkautuva työote on tärkeää haavoittuvassa asemassa olevien nuorten parissa työskennellessä, koska se edesauttaa heidän tavoittamistaan palveluiden piiriin (Hill & Laredo 2019; Lee & Charm 2002). Ammattilaisten mukaan nuorten aikuisten osallisuuden edistäminen palveluissa voi edellyttää jalkautumista oman toimiston ja työpisteen ulkopuolelle ja toimimista nuorten aikuisten luonnollisissa toimintaympäristöissä. Kodin lisäksi tällaisia ympäristöjä ovat esimerkiksi erilaiset yhteisöt, kuten oppilaitokset ja harrastustoiminta, mutta myös muut palvelut, joissa nuori aikuinen asioi. Ammattilaisten mukaan palveluihinkin voi integroida toiminnallisuutta.

Työntekijöiden haastatteluissa esiintyi piirteitä, jotka viittaavat nuorten aikuisten sosiaaliseen vetäytymiseen (*social withdrawal*). Sosiaalisella vetäytymisellä tarkoitetaan sellaisia tilanteita, joissa nuoret välttelevät sosiaalisia kontakteja erilaisten vastoinikäymisten seurauksena ja eristäytyvät koteihinsa. (Husu & Välimäki 2017; Wong 2012.) Siksi palvelut täytyy viedä nuoren kotiin, jos nuori ei pysty poistumaan kodistaan. Ammattilaisten mukaan kotiin vietävien palveluiden tarve on kasvanut. Jalkautumisella voidaan tarkoittaa myös sellaista työskentelyä, jonka tavoita on saada nuoria liikkumaan kotinsa ulkopuolella. Nuori aikuinen voi tarvita apua ja tukea päästäkseen esimerkiksi kauppaan tai asioimaan palveluissa. Ammattilaiset kertoivat, että he tukevat asiakkaitaan menemällä heidän mukaansa ja saattamalla heitä palveluihin. Ammattilaisten mukaan toimiston ulkopuolella toimiminen voi mahdollistaa nuoren aikuisen toimintakyvyn ja tarpeiden arvioimista todellisessa toimintaympäristössä:

Siis mehän saahaan siinä paljon enemmän tietoa nuoresta, kun me käyään, esimerkiksi se, et pystyyks se poistuun kotoa, kehtaaks se mennä meiän kans sinne paikan päälle, mikä sen toimintakyky on siellä. Se että me istutaan jossakin huoneessa ja keskustellaan niistä asioista, kun sillä ei vielä edes luottamuksellista kontaktia meihin, niin sehän valehtelee meille. Että mikä pointti on kerätä sitä tietoa johonkin arviolomakkeelle ja kysyä kysymyksiä, keskustella, kun ne ei vielä luota, niin se, että me alussa pystytään

sitä kautta näkemään, et okei, se lähtee mein kans ja pystyy tekemään, se jaksaa ton verran, sen jälkeen, jotenkin minust se kertoo paljon enemmän siitä tilanteesta. (Haastattelu 1)

Eräs ammattilaisista kuvasi, että toimiston ulkopuolelle jalkautuminen voi myös edistää voimavaralähtöisempää tapaa työskennellä nuoren kanssa, kun huomio ei ole pelkästään asiakkaan ongelmissa. Kyse voi olla esimerkiksi erilaisten harraste-toiminnan ja vapaa-ajan aktiviteettien mahdollistamisesta nuorille (Pöysä & Tuuva-Hongisto 2017, 230; Häikiö & Kallinen 2017; Spiegel ym. 2015). Eräs haastatelluista työntekijöistä kuvasi tätä seuraavasti:

Mennään pelaamaan sulkkista tai käydään pizzalla tai jotakin semmosta, että se työskentely ei oo vaan sitä asian äärellä ja niitten vaikeuksien ja niitten haasteitten kanssa työskentelyä, koska silloinhan on hirveän vaikee löytää nuoresta voimavaroja ja positiivisia asioita, jos aina ollaan vaan niitten asioiden äärellä, mitkä sinussa on niin sanotusti vikana. (Haastattelu 1)

Yhdessä työskentely

Nuorten aikuisten osallisuuden edistäminen palveluissa ja asiakkuudessa vaatii ammattilaisen ja nuoren yhteistä työskentelyä. Yhdessä työskentelyyn ammattilaiset liittivät myös verkostot ja vertaisryhmät. Osallisuutta edistetään työskentelemällä yhdessä nuoren aikuisen kanssa niin, että hän on aidosti osallinen omassa asiakasprosessissaan sekä työskentelemällä yhdessä muiden ammattilaisten ja toimijoiden kanssa. Tämä voidaan nähdä vastapainona järjestelmälähtöisille palveluille, jotka vaikeuttavat nuorten palveluihin pääsyä ja niihin kiinnittymistä (Lilja ym. 2021). Järjestelmälähtöisyys ei tue nuorten omaehtoista aktiivisuutta, koska se tekee nuorten palveluista joustamattomia (Närhi ym. 2013; Närhi ym. 2014; Alanen 2015), byrokraattisia ja vaikeasti saavutettavia. Lisäksi palveluiden järjestelmälähtöisyys voi lisätä nuorten parissa työskentelevien työntekijöiden painetta täyttää erilaisia hallinnollisia ja organisatorisia tavoitteita sen sijaan, että työskentelyn keskiössä on nuori ja hänen tarpeensa. (Lilja ym. 2021.)

Työntekijöiden mukaan myös vertaisryhmät ja muu ryhmämuotoinen toiminta edistävät asiakkaiden osallisuutta. Ryhmämuotoinen toiminta voi mahdollistaa osallisuuden palveluissa, mutta toisaalta myös edistää nuoren aikuisen pääsyn osaksi itselle merkityksellisiä yhteisöjä. Oleellista on, että nuori aikuinen pääsee osalliseksi omaa asiakasprosessiaan sen kaikissa eri vaiheissa ja hän voi olla mukana työskentelyssä itselleen sopivalla tavalla, oli kyse sitten yksilö- tai ryhmämuotoisesta työskentelystä.

Ryhmätoimintojen mielekkyyden näkökulmasta on tärkeää, että nuoret voivat itse osallistua niiden suunnittelemiseen ja toteuttamiseen (Dekelver ym. 2011, 63).

Samalla nuorten palveluihin osallistuminen voi muuntua nuoria ulkopuolelta aktivoivasta osallistamisesta kohti aitoa osallistumista (ks. Siisiäinen 2010, 14), jonka lähtökohtana ovat nuorten omat tarpeet ja tavoitteet. Se on myös osallisuuden toteutumisen keskeinen ehto.

Osallisuuden edistämisen näkökulmasta merkitykselliseksi nousevat keinot, joilla ammattilainen voi mahdollistaa nuoren aikuisen aidon mukanaolon omassa asiakasprosessissaan. Osallisuuden edistäminen nuoren aikuisen kanssa alkaa ammattilaisten mukaan siitä, että selvitetään yhdessä nuoren kanssa hänen tarpeitaan ja pohditaan nuorelle sopivia palveluita ja tukitoimia. Konkreettisena menetelmänä voidaan ammattilaisten mukaan hyödyntää esimerkiksi osallistavaa kirjaamista. Eräs työntekijöistä kertoi seuraavaa:

No kyllähän se lähtökohtaisesti on, että se osallisuus, että se ihminen saa itse olla mukana, se otetaan mukaan siihen päätöksentekoon, se saa itse tuoda omat mielipiteensä esille ja vaikuttaa siihen. Juurikin, että jos suunnitellaan palveluita, että se hänen ääni siinä kuuluu. (Haastattelu 2)

Vaikka lähtökohtaisesti ammattilaiset pitivät yhdessä tekemistä keskeisenä osallisuuden edistämässä, he myös tunnistivat tilanteita, joissa osallisuuden edistäminen edellyttää, että ammattilainen tekee tilapäisesti asioita nuoren puolesta. Eräs haastatelluista työntekijöistä totesi:

Ja silloin kun kykenee itsenäisesti hoitamaan asioita, niin mun mielestä ajattelisin näin, että sitten pitää myöskin vähän tökkiä tekemään itse, eikä siinäkään kohtaa tehdä puolesta liikaa, vaan nimenomaan se nuoren etu, että sitte oppii niitä asioita hoitamaan itsenäisesti. Mut et mä aattelen osana sitä tietyllä tapaa sitä oppimisen ja osallisuuden kehittymisen prosessia, että monesti siinä alkuvaiheessa huomaa sen, että jotta me saadaan sitä prosessia eteenpäin, niin siinä joutuu myös ajoittain näitten nuorten puolesta tekemään niitä asioita. Mut toki allekirjoitan tän ihan saman, että yritetään toki siihen, että et ei tehtäis puolesta, vaan sit nimenomaantoinmittais yhdessä. (Haastattelu 3)

Ammattilaiset tunnistivat nuorten aikuisten tilanteissa myös kohtia, joissa osallisuuden edistäminen palveluissa ja asiakkuudessa edellyttää ammattilaisten yhteistä työskentelyä. Näissä tilanteissa korostui nuoren aikuisen tilanteen kannalta oleellisen verkoston yhteen kokoaminen. Ammattilaiset pitivät tärkeänä, että nuorella aikuisella on määrittelyvaltaa sen suhteen, keitä ammattilaisia, toimijoita ja merkityksellisiä ihmisiä hänen verkostoonsa kuuluu.

Ammattilaisten toimintaympäristö vaikutti siihen, millä tavoin yhteistyötä muiden ammattilaisten kanssa voidaan tehdä. Toisin sanoen, vaatiiko yhteistyö organisaatioiden tai sektoreiden rajaylityksiä ja kuinka ketterästi näitä rajoja ammattilaiset pystyvät nuoren aikuisen asioissa ylittämään. Osa ammattilaisista työskenteli nuo-

riin aikuisiin erikoistuneissa moniammatillisissa tiimeissä, joissa lähtökohtaisesti työskenneltiin tiiviissä yhteistyössä tai systeemisesti nuoren aikuisen asioiden äärellä. Nuorten palvelut edellyttävät usein monialaista yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden, sivistystoimen sekä järjestöjen kanssa (Yliruka ym. 2020, 13), ja jos paikkakunnalla oli nuorille aikuisille tarkoitettu oma tiimi, oli moniammatillisen verkoston kokoaminen yleensä helpompaa. Osa ammattilaisista kuitenkin työskenteli yksiköissä, joissa työtä ei ollut organisoitu moniammatillisesti tai yksiköissä, jotka eivät olleet erikoistuneet juuri nuoriin tai nuoriin aikuisiin.

Et näitten nuorten kohalla, joilla on hirveästi eri palvelualoille ulottuvia ongelmia, että on yks paikka, mistä voidaan jo vastata vaikka yhteen, kahteen, kolmeen niihin haasteeseen tai ongelmaan, ettei se nuoren tarvi mennä kolmeen tai neljään eri paikkaan, niin kyllähän se heti madaltaa sitä kynnystä ja antaa sille työskentelylle ihan erilaisen lähtökohdan, ku sä voit saada sillä yhdellä kerralla, kun sä menet johonkin, saada sosiaaliryönteikijän ja psykiatrisen sairaanhoitajan, työparin heti. (Haastattelu 1)

Järjestelmän tulkkina ja navigaattorina toimiminen

Nuoret aikuiset ja heidän kanssaan työskentelevät ammattilaiset operoivat varsin monimutkaisessa ja valtakunnallisesti heterogeenisessä palvelujärjestelmässä. Tässä suhteessa keskeinen nuorten osallisuuden toteutumisen este on se, että nuoret eivät ole kovinkaan hyvin tietoisia heille tarjolla olevista hyvinvointipalveluista (Myllyniemi 2015, 49; Lee 2003; Närhi ym. 2013; Robards ym. 2018, 376; Zuchowski ym. 2022). Lisäksi nuorten palvelujärjestelmä on varsin pirstaleinen (Määttä & Keskitalo 2014, 197) ja ammattilaisten käyttämä sanasto voi olla nuorille hankalaa ymmärtää (Ylistö ym. tässä teoksessa).

Nuorten parissa työskentelevät ammattilaiset kertoivat, että he toimivat palvelujärjestelmän tulkkina sekä nuorten navigaattorina. Jotta nuori aikuinen voi esimerkiksi pohtia omaan tilanteeseen sopivia palveluita ja tukitoimia, tarvitsee hän niistä riittävästi tietoa sellaisella kielellä, jota hän ymmärtää. Tulkkina toimiminen tarkoittaa siis sitä, että ammattilainen avaa asiakkaalle palveluiden ja tukitoimien sisältöjä ja tarkoitusta. Lisäksi ammattilainen voi joutua tulkkamaan nuorelle aikuiselle muiden ammattilaisten käyttämiä termejä ja ammattisanastoa, kuten eräs ammattilainen kuvasi:

hei ei, että tässä yritetään ratkaista tätä asiaa ja tässä tarkoitetaan nyt sitä ja ymmärräks sä nyt mistä täs puhutaan ja varmistaits sen, et se nuori tulis kuulluks ja kokis, et hän on osallinen itseensä liittyviin asioihin. (Haastattelu 1)

Nuoret aikuiset voivat tarvita myös navigointiapua palvelu- ja tukijärjestelmässä, joka saattaa ammattilaisillekin olla hankalasti hahmotettava. Ammattilaisen tehtäväksi tulee silloin nuoren aikuisen tarpeisiin sopivien palveluiden ja tukitoimien haarukoiminen. Toisinaan nuori aikuinen tarvitsee tukea, jotta hän pääsee tarvitsemiinsa palveluihin tai saa etuutta ja palvelua, johon hän on tilanteessaan oikeutettu, mutta hänet on ehkä syystä tai toisesta poiskäännytetty. Tällöin osallisuutta palveluissa voidaan edistää puolustamalla nuoren aikuisen oikeutta hänen tarvitsemaansa palveluun. ”Et me toki ollaan myöskin nuorten puolestapuhujia ja yritetään avata niitä ovia” (Haastattelu 3), kuten eräs haastateltava kuvasi toimintaa palvelujärjestelmässä, jossa toisinaan asiakkaalta vaaditaan varsin paljon sinnikkyyttä ja osaamistakin palveluiden saamiseksi.

Johtopäätökset

Tarkastelimme tässä luvussa nuorten aikuisten osallisuuden edistämistä sosiaalipalveluissa ja asiakkuudessa heidän kanssaan työskentelevien sosiaalialan ammattilaisten näkökulmasta. Yksittäisten menetelmien sijasta tunnistimme ryhmähaastatteluista erilaisia toimintatapoja ja keinoja, joilla nuorten aikuisten kanssa ammattilaiset pyrkivät tukemaan ja edistämään asiakkaitensa osallisuutta.

Haastattelujen perusteella sosiaalialan ammattilaiset pyrkivät edistämään nuorten aikuisten osallisuutta asiakkuuden eri vaiheissa. Ammattilaisten mainitsemia toimintamalleja nuorten aikuisten osallisuuden edistämiseksi olivat: 1) saavutettava työskentely, 2) muutokseen houkuttelu ja tukeminen, 3) kohtaava ja suhdeperustainen työskentely, 4) toimiston ulkopuolelle jalkautuminen, 5) yhdessä työskentely ja 6) järjestelmän tulkkina ja navigaattorina toimiminen.

Valtaosa nuorten osallisuuden edistämiseen liittyvistä toimintamalleista tähtäsi nuorten osallisuuden edistämiseen sosiaalisissa suhteissa tai kohtaamisen instituutioissa. Sen sijaan yhteiskunnallisen osallisuuden edistämisen keinot, kuten työllistymiseen liittyvät tavoitteet, jäivät sosiaalialan ammattilaisten haastattelupuheessa vähemmälle huomiolle. Tämä johtuu todennäköisesti siitä, että sosiaalipalveluissa asioivien nuorten aikuisten parissa työskentely keskittyy enimmäkseen arkisten asioiden hoitamiseen ja elämänhallintaan.

Kun nuoret aikuiset pääsevät osaksi palvelujärjestelmää, he voivat sen kautta päästä osalliseksi myös itselleen tärkeisiin yhteisöihin ja yhteiskuntaan – siis myös muihin osallisuuden kehiin (Salminen ym. 2021). Kuitenkin ammattilaisten mahdollisuudet nuorten aikuisten osallisuuden edistämiseen palveluissa ja asiakkuudesta kytkeytyivät työn tekemisen organisatorisiin ehtoihin. Erityisesti nuorille helposti saavutettavat työmuodot olivat mahdollisia vain osalle haastatelluista työntekijöistä, koska asiakastyön ajanvarauskäytännöt vaikeuttivat nopea reagoimista nuoren tilanteeseen. Siitä huolimatta he pyrkivät kehittämään keinoja kynnyksen madaltamiseen virka-ajan, toimistopainotteisemman työn ja täysien kalenterien

piteissä. Osalle myös jalkautuminen nuorten aikuisten arkisiin ympäristöihin oli helpompaa kuin toisille työn erilaisista resursseista johtuen.

Kohtaava vuorovaikutus ja luottamuksellinen asiakassuhde näyttävät olevan osallisuuden edistämisen keskiössä nuoren aikuisen kanssa tehtävässä työssä. Niiden avulla nuorten aikuisten palvelutarpeet, toiveet ja näkemykset tulevat paremmin esille. Vuorovaikutusta ja kuulluksi tulemistä on pidetty myös aiemmassa tutkimuksissa tärkeinä osallisuutta mahdollistavina tekijöinä (Lantela ym. 2020). Toteutuakseen osallisuus edellyttää luottamusta, vuorovaikutusta, avoimuutta ja kokemusta kuulluksi tulemisesta (Laitinen & Niskala 2013).

Rinnalla kulkevasta ja kiinnipitävästä ammattilaisesta voi myös tulla nuorelle merkityksellinen ihminen – joku, joka ei luovuta, on kiinnostunut ja välittää sekä auttaa navigoimaan monimutkaisessa järjestelmässä pitäen tarvittaessa myös nuoren aikuisen puolta. Osallisuutta edistetäänkin yhdessä toimimalla, jolloin nuori pääsee osaksi omaa asiakasprosessiaan ja on mukana rakentamassa itselleen merkityksellisiä verkostoja. Samalla nuoren osallisuus sosiaalisissa suhteissa lisääntyy.

Kaikki nuoret aikuiset eivät ohjaudu palveluihin oma-aloitteisesti tai omasta halustaan, mikä tuottaa jännitteitä osallisuuden edistämistehtävään (ks. Siisiäinen 2014). Tältä osin raja osallistamisen ja nuoren aikuisen omaehtoinen osallistumisen välillä voi olla häilyvä. Ammattilaiset pyrkivät edistämään nuorten aikuisten osallisuutta palveluissa muutokseen houkuttelemalla. Parhaimmillaan tällainen osallistamiseksi ymmärrettävä toiminta voi työskentelyn myötä muuttua nuoren aikuisen oma-aloitteiseksi osallistumiseksi sekä osallisuuden kokemuksiksi. Tällä tavoin nuorten osallisuus kohtaamisen instituutioissa voi vähitellen vahvistua. Tosin, jos osallistumisesta tulee pakko, johon velvoitetaan esimerkiksi sanktioin, voi osallisuuden kokemusten sijasta lopputuloksena olla näytelmä, jossa asiakas kielteisten seurausten pelossa näennäisesti sitoutuu hänelle tarjottuihin palveluihin (Matthies 2017).

Tutkimuksemme osoittaa, että ammattilaiset voivat edistää nuorten aikuisten osallisuutta erityisesti kohtaamisen instituutiossa ja sosiaalisissa suhteissa, vaikka työntekijöiden toimintaympäristö asettaa sille rajoitteita. Jokaisessa asiakaskohtauksessa on mahdollista edistää asiakkaiden osallisuutta. Nuorten aikuisten kanssa yhdessä toimimalla sosiaalialan ammattilaisten on mahdollista tukea nuorten aikuisten osallisuuden kokemuksia. Parhaimmillaan myönteisistä osallisuutta tukevista kokemuksista voi syntyä jatkumo, joka voi auttaa nuoria aikuisia ylittämään jatkuvien vastoinkäymisten aiheuttamat osattomuuden kokemukset.

Rahoitus

STM - yliopistotasaisen sosiaalityön tutkimusrahoitus, 2022–2024 (päätös 27.6.2022, nro VN/14999/2022). Tutkimushanke: Kohti tutkimusperustaista osallisuuden edistämistä nuorten aikuisten sosiaalityössä (NuoriSO). Toteuttajat: Lapin yliopisto, Jyväskylän yliopisto, Jyväskylän ammattikorkeakoulu ja Tampereen yliopisto.

Kiitokset

Artikkeli on osatutkimus Kohti tutkimusperustaista osallisuuden edistämistä nuorten aikuisten sosiaalityössä (NuoriSO) -tutkimushankkeesta. Hanketta on rahoittanut Sosiaali- ja terveysministeriö vtr-rahoituksella. Kiitämme lämpimästi hankkeelle saadusta rahoituksesta. Haluamme osoittaa kiitoksemme myös koko NuoriSO-hankkeen tutkijatiimille ja erityisesti hankkeen vastuulliselle johtajalle Henna Pirskaselle. Lämmin kiitos myös kaikille tutkimukseen osallistuneille nuorille ja sosiaalialan ammattilaisille.

Lähteet

- Alanen, O. (2015). Nuoret osallisiksi. Teoksessa Mirja Määttä & Anne Määttä (toim.) *Parempia ratkaisuja koulutuksen ja työn ulkopuolella olevien nuorten tukemiseen*. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia, 77–89. Viitattu 13.4.2025. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-197-8>
- Almqvist, A.-L., & Lassinantti, K. (2018). Social work practices for young people with complex needs: An integrative review. *Child & Adolescent Social Work Journal* 35(3), 207–219. <https://doi.org/10.1007/s10560-017-0522-4>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology* 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>
- Braun, V., & Clarke, V. (2019). Reflecting on reflexive thematic analysis. *Qualitative Research in Sport, Exercise and Health* 11(4), 589–597. <https://doi.org/10.1080/2159676X.2019.1628806>
- Braun, V., & Clarke, V. (2021). One size fits all? What counts as quality practice in (reflexive) thematic analysis? *Qualitative research in psychology* 18(3), 328–352. <https://doi.org/10.1080/14780887.2020.1769238>
- Dekelver, J., Van der Bosch, W., & Engelen, E. (2011). Supporting social inclusion of youth at risk using social software: impact, sustainability and evaluation, one year after pilot testing. *Housing, Care and Support* 14(2), 61–66. <https://doi.org/10.1108/14608791111187410>

- Finn, J., & Checkoway, B. (1998). Young People as Competent Community Builders: A Challenge to Social Work. *Social Work* 43(4), 335–345. <https://doi.org/10.1093/sw/43.4.335>
- Husu, H-M. & Välimäki, V. (2017). Staying inside: social withdrawal of the young, Finnish 'Hikikomori'. *Journal of Youth Studies* 20(5), 605–621. <https://doi.org/10.1080/13676261.2016.1254167>
- Hänninen, S. & Karjalainen, J. (2007). Tarve harkinnassa. Teoksessa Sakari Hänninen, Jouko Karjalainen & Kirsi-Maria Lehtelä (toim.) *Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva*. Helsinki: Stakes, 157–191.
- Högnabba, S. (2008). Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. Helsinki: Stakes. Viitattu 13.4.2025. <https://www.julkari.fi/handle/10024/75525>
- Hill, D. & Laredo, E. (2019). First and last and always: streetwork as a methodology for radical community social work practice. *Critical and Radical Social Work* 7(1), 25–39. <https://doi.org/10.1332/204986019X15491042559682>
- Häikiö, L. & Kallinen, Y. (2018). Nuorten aikuisten tarpeet ja asiantuntijoiden mahdollisuudet palveluiden suunnittelussa. Teoksessa Sanna Aaltonen & Antti Kivijärvi (toim.) *Nuoret aikuiset hyvinvointipalveluiden käyttäjinä ja kohteina*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 103–126. Viitattu 13.4.2025. <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/116498>
- Isola, A., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokio, A. (2017). Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Helsinki: THL. Viitattu 13.4.2025. <https://www.julkari.fi/handle/10024/135356>
- Karjalainen, S. (2015). Ovesta sisään vai ulos? Kuvaileva tutkimus nuorista aikuisasiakkaista ja sosiaalityöstä. Lisensiaatin tutkimus. Rovaniemi: Lapin yliopisto. Viitattu 13.4.2025. <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=6819458b-9e53-450c-91e1-fe0dbc28fc79>
- Kautto, T., Korpilauri, M., Pudas, P. & Savonmäki, P. (2017). Ohjaamojen synty ja kehittämishaasteet. Teoksessa Mirja Määttä (toim.) *Uutta auringon alla. Ohjaamot 2014–2017*. Jyväskylä: Keski-Suomen ELY-keskus, 14–20. Viitattu 13.4.2025. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-314-613-6>
- Laitinen, M. & Niskala, A. (2013). Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Teoksessa A. Niskala & M. Laitinen (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 9–16.
- Lantela, L., Nurmi, H., Nikupeteri, A., Kallinen, K., Laitinen, M., Leinonen, J. & Vasari, P. (2020). Perheen ja ammattilaisten merkitys nuorten osallisuuden tukemisessa. *Nuorisotutkimus* 38 (3), 23–39.
- Lee, F. (2003). Promoting Client Participation: A Study of Youth Probationers in Hong Kong. *Journal of Offender Rehabilitation*. 37(1), 81–101. https://doi.org/10.1300/J076v37n01_06
- Lee, F. & Charm, M-Y. (2002). The Possibility of Promoting User Participation in Working with High-Risk Youth. *British Journal of Social Work* 32(1), 71–92. <https://doi.org/10.1093/bjsw/32.1.71>
- Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. (2016). Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. *Yhteiskuntapolitiikka* 81(5), 586–594. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2016102725606>

- Lilja, T., Pukkila, P. & Helander, J. (2021). Nuorten asiakasosallisuus monialaisessa ohjaus- ja neuvontapalvelussa. Havainnointitutkimus ohjaustilanteista Ohjaamoissa. *Nuorisotutkimus* 39(1), 21–36.
- Matthies, A-L. (2017). Osallistumisen lupaus ja petos hyvinvointipalveluissa. *Sosiologia* 54(2), 150–166. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-202304262727>
- Mattila-Holappa, P. (2021). Nuorten aikuisten mielenterveysperusteisen työkyvyttömyyden tausta ja muuttuva työelämä. *Työpoliittinen aikakauskirja* 64(1), 51–55.
- Martinez, L., Richards-Schuster, K., Texeira, S. & Augsburg, A. (2018). The Power of Prevention and Youth Voice: A Strategy for Social Work to Ensure Youths' Healthy Development. *Social Work* 63(2) 135–143. <https://doi.org/10.1093/sw/swx059>
- Myllyniemi, S. (2014). Tilasto-osio. Teoksessa Sami Myllyniemi (toim.) *Nuorisobarometri 2013*. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö, 9–100. Viitattu 13.4.2025. https://tietoa.nuorista.fi/wp-content/uploads/2014/02/Nuorisobarometri_2013_lowres1.pdf
- Määttä, A. (2012). Perusturva ja poiskäännyttäminen. Väitöskirja. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A Tutkimuksia 36. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Määttä, A. & Keskitalo, E. (2014). Ulkoringiltä sisärinkiin. Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. *Yhteiskuntapolitiikka* 79(2), 197–207. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2014061729300>
- Nieminen, J. (2017). Ohjaamot ja nuorten osallisuus. Teoksessa Mirja Määttä (toim.) *Uutta auringon alla. Ohjaamot 2014–2017*. Jyväskylä: Keski-Suomen ELY-keskus, 42–46. Viitattu 13.4.2025. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-314-613-6>
- Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies, A-L. (2013). Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reuna-ehdot sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 113–145.
- Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies, A-L. (2014). Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. *Janus* 22(3), 227–244.
- Pease, B. (2002). Rethinking empowerment: A postmodern reappraisal for emancipatory practice. *British Journal of Social Work* 32(2), 135–147. <https://doi.org/10.1093/bjsw/32.2.135>
- Pöysä, V. & Tuuva-Hongisto, S. (2017). Onks käyntii ja onks kyyti? Nuorille merkitykselliset palvelut syrjäseuduilla. Teoksessa Sanna Aaltonen & Antti Kivijärvi (toim.) *Nuoret aikuiset hyvinvointipalveluiden käyttäjinä ja kohteina*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 221–236.
- Ranta, M., Silinskas, G. & Wilska, T.-A. (2020). Young adults' personal concerns during the COVID-19 pandemic in Finland: an issue for social concern. *International Journal of Sociology and Social Policy* 40(9/10), 1201–1219. <https://doi.org/10.1108/IJSSP-07-2020-0267>
- Robards, F., Kang, M., Usherwood, T. & Sanci, L. (2018). How Marginalized Young People Access, Engage With, and Navigate Health-Care Systems in the Digital Age: Systematic Review. *Journal of Adolescent Health* 62(4), 365–381. <https://doi.org/10.1016/j.jadohealth.2017.10.018>

- Rouvinen-Wilenius, P. (2014). Kohti osallisuutta – mikä estää, mikä mahdollistaa. Teoksessa Arja Jämsén & Anne Pyykkönen (toim.) *Osallisuuden jäljillä*. Joensuu: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys, 51–68.
- Saario, S., Hall, C. & Lydahl, D. (2021). Engaging with Hard-To-Reach Clients: Towards the Last Resort Response by Welfare Workers. *Social Inclusion* 9(3), 265–275. <https://doi.org/10.17645/si.v9i3.4315>
- Saikkonen, P., Blomberg, S., Karjalainen, P. & Kivipelto, M. (2015). Palvelut kuntouttaviksi. Teoksessa Mirja Määttä & Anne Määttä (toim.) *Parempia ratkaisuja koulutuksen ja työn ulkopuolella olevien nuorten tukemiseen*. Helsinki: Valtioneuvosto, 37–56.
- Salminen, J., Lehtonen, P., Rikala, S., Kuusisto, A-K., Luoma-Halkola, H., Puumala, E., Sointu, L., Wallin, A. & Häikiö, L. (2021). Osallisuuden kehät: Näkökulmia hyvinvoinnin muotoutumiseen. *Focus localis* 49(3), 80–98. Viitattu 24.4.2025. <https://journal.fi/focuslocalis/issue/view/7929/1264>
- Siisiäinen, M. (2010). Osallistumisen ongelma. *Kansalaisyhteiskunta* 1(2010), 8–40. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:juu-201610284495>
- Siisiäinen, M. (2014). Four Faces of Participation. Teoksessa Aila-Leena Matthies & Lars Uggerhoej (toim.) *Participation, marginalisation and welfare services – concepts, politics and practices across European countries*. Surrey: Ashgate, 29–45.
- Spiegel, J., Breilh, M-C., Campana, A., Marcuse, J. & Yassi, A. (2015). Social circus and health equity: Exploring the national social circus program in Ecuador. *Arts & Health* 7(1), 65–74. <https://doi.org/10.1080/17533015.2014.932292>
- Talentia (2022). Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Helsinki: Talentia. Viitattu 24.4.2025. <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fbo8bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>
- Ukkonen, M. (2013). Nuoret toiminnan kehittäjinä nuortentalo Katutason toiminnassa. Teoksessa Taina Era (toim.) *Osallisuus – oikeutta vai pakkoa?* Jyväskylä: JAMK, 106–121. <http://www.urn.fi/URN:ISBN:978-951-830-280-6>
- Uusikangas, S. & Hiilamo, H. (2020). Nuorten aikuisten aktivointi, sanktiot ja poiskäännyttäminen TE-palveluista. Teoksessa Mirja Määttä & Anne-Mari Souto (toim.) *Tutkittu ja tulkittu Ohjaamo. Nuorten ohjaus ja palvelut integraatiopyörteessä*. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 120–145.
- Vuorinen, R. & Kettunen, J. (2020). Ohjaamot eurooppalaisessa elinikäisen ohjauksen kontekstissa. Teoksessa Mirja Määttä & Anne-Mari Souto (toim.) *Tutkittu ja tulkittu Ohjaamo. Nuorten ohjaus ja palvelut integraatiopyörteessä*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 146–156.
- Wilding, P. (1994). Maintaining Quality in Human Services. *Social Policy & Administration* 28(1), 57–72. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9515.1994.tb00408.x>
- Wong, V. (2022). Social withdrawal as invisible youth disengagement: Government inaction and NGO responses in Hong Kong. *International Journal of Sociology and Social Policy* 32(7/8), 415–30. <https://doi.org/10.1108/01443331211249057>
- Wrede-Jäntti, M. & Westerback, F. (2020). Haastavia tilanteita nuorten arvostamassa Ohjaamossa - Miten Ohjaamoon tyytymättömät nuoret perustelevat kritiikkinsä?

- Teoksessa Mirja Määttä & Anne-Mari Souto (toim.) *Tutkittu ja tulkittu Ohjaamo. Nuorten ohjaus ja palvelut integraatiopyönteessä*. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 46–69.
- Yliruka, L., Vartio, R., Pasanen, K. & Petrelius, P. (2018). *Monimutkaiset ja erityistä osaamista edellyttävät asiakastilanteet sosiaalityössä. Valtakunnallisen kyselyn tuloksia*. Helsinki: THL. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-117-1>
- Yliruka, L., Kantoluoto, A., Heino, T., Laine T. & Hipp, T. (2020). *Itsenäistymistä ja hyvinvointia tukeva jälkihuolto ja nuorten aikuisten sosiaalityön mallinnus*. Helsinki: THL. Viitattu 24.4.2025. <https://www.julkari.fi/handle/10024/140573>
- Ylistö, S. (2023) Työttömyys, nuoret ja aktivointi. Tutkimus pitkäaikaistyöttömien nuorten elämänhallinnallisista valinnoista työmarkkinoilla. Väitöskirja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-9822-6>
- Zuchowski, I., Braidwood, L., d’Emden, C., Gair, S., Heyeres, M., Nicholls, L., Savuro, N. & O’Reilly, S. (2022). The Voices of “At Risk” Young People About Services They Received: A Systematic Literature Review. *Australian Social Work* 75(1), 76–95. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2020.1776742>