

Ohjaamoiden asiakasraadit nuorten osallisuuden
väylänä
– Työntekijöiden näkökulmia

Helsingin yliopisto
Valtiotieteellinen tiedekunta
Käytäntötutkimus II
Sirpa Rovaniemi
Tanja Viilo
SOSM-ST601, 5op.
Kevät 2021

Sisällys

| | |
|--|----|
| 1 Johdanto | 1 |
| 2 Tutkimuksen toimintaympäristö | 3 |
| 3 Teoreettiset taustat | 5 |
| 4 Tutkimuksen toteutus..... | 9 |
| 4.1 Tutkimusaineisto ja analyysi..... | 11 |
| 4.2 Tutkimusetiikka | 12 |
| 5 Ohjaamoiden työntekijöiden kokemuksia asiakasraadeista | 13 |
| 5.1 Asiakasraatien toiminta..... | 14 |
| 5.2 Raatitoiminnan hyödyt nuorille | 15 |
| 5.3 Raatitoiminnan hyödyt työyhteisölle | 17 |
| 5.4 Haasteet asiakasraatien toiminnassa | 19 |
| 6 Ohjaamoiden asiakasraadit nuorten osallisuuden väylänä..... | 20 |
| 6.1 Nuorten osallisuuden haasteet asiakasraatitoiminnassa ja työntekijöiden rooli..... | 25 |
| 7 Pohdinta ja raatitoiminnan kehittämissuhteet | 27 |
| 7.1. Kehittämissuhteet..... | 29 |
| 8 Lähteet | 33 |
| 9 Liitteet..... | 35 |

1 Johdanto

Julkisessa keskustelussa ja hyvinvointiohjelmien tavoitteiden asettelussa on tapahtunut muutos 2010-luvulla, syrjäytymisen torjunta on vaihtunut osallisuuden edistämiseen (Raivio & Karjalainen, 2013). Käytäntötutkimuksemme kiinnittyy tähän jatkumoon. Käytäntötutkimuksessa tutkimme Ohjaamoiden asiakasraateja. Ohjaamoiden toiminnan tarkoituksena on tarjota palveluita nuorille, joiden elämää saattaa luonnehtia osattomuus esimerkiksi opinnoista tai työelämästä tai joiden elämään on kasautunut erilaisia hyvinvointia heikentäviä tekijöitä. Asiakasraatitoiminnan ytimessä on ajatus asiakaslähtöisyydestä: nuorille palveluiden käyttäjille halutaan tarjota mahdollisuus vaikuttaa käyttämiensä palveluiden sisältöön ja toteutukseen Ohjaamoissa.

Käytäntötutkimus toteutettiin Ohjaamoiden tukirakenteeksi perustetun Onni-hankkeen työntekijöiden esittämien tutkimusaiheiden pohjalta. Tutkimuksessa kartoitetaan asiakasraatitoimintaa Ohjaamoissa. Kiinnostus käytäntötutkimuksessa kohdistuu nimenomaan Ohjaamoiden työntekijöiden kokemuksiin asiakasraatien toiminnasta. Tällöin asiakasraatitoimintaa ja nuorten osallisuutta tarkastellaan työntekijöiden näkökulmasta. Tutkimusnäkökulma on sikäli perusteltu, että aikuisilla tai ammattilaisilla voidaan katsoa olevan keskeinen rooli nuorten osallisuuden mahdollistamisessa. Ohjaamoiden asiakasraatien toimintaa voisikin aiheellisesti luonnehtia toiminnaksi, jolla mahdollistetaan osallisuutta palveluiden yhteydessä niille nuorille, jotka saattavat muutoin jäädä eri elämän osa-alueilla osattomiksi.

Lasten ja nuorten osallisuuden turvaaminen palveluissa ei ole ainoastaan suositus tai hyvä käytäntö, vaan lakisääteistä toimintaa. Osallisuuden minimitason voidaan katsoa tulevan määritellyksi Yhdistyneiden Kansakuntien Lasten oikeuksien sopimuksessa (LOS 60/1991). Sopimuksen mukaan nuorilla on oikeus tulla kuulluiksi ja osallistua ikä- ja kehitystason mukaisesti heitä koskevista asioista päätettäessä, heillä on oikeus ilmaista näkemyksiään sekä oikeus saada tietoa liittyen sellaisiin asioihin, jotka ovat tärkeitä heidän kehitykselle ja hyvinvoinnille (LOS 60/1991 art. 12, art. 13 & art. 17). Myös Suomen perustuslaissa (731/1999, 6 §, 3 mom.) turvataan lasten ja nuorten oikeutta vaikuttaa itseä koskevissa asioissa ikä- ja kehitystaso huomioiden.

Yleisesti Ohjaamoiden toimintaa ohjaa nuorisolakiin (1285/2016, 9 §) kirjattu paikallisia viranomaisia koskeva velvoite järjestää monialaisessa yhteistyössä ohjaus- ja palveluverkosto

kunnan nuorille (Valtakari ym., 2020, s. 33). Tarkemmin suoraan Ohjaamoiden toimintaa ohjaavaa ja nuorten osallisuutta Ohjaamoiden palveluissa turvaavaa lainsäädäntöä on vaikea osoittaa, sillä Ohjaamoiden toiminnan tarkoituksena on tukea nuoria työllisyyteen, koulutukseen sekä nuoriso- ja sosiaalipalveluiden alaan liittyvissä elämän pulmakohdissa, ns. yhden luukun periaatteella. Tällöin voidaan ajatella, että taustalla vaikuttavat sosiaalihuoltolain (1301/2014) keskeiset lähtökohdat: palveluiden asiakaslähtöisyys ja osallisuuden turvaaminen (ks. Raivio, 2018, 27). Paikallisena lähtökohtana voidaan pitää kuntalakiä (410/2015, 22 §), jonka mukaan palveluiden käyttäjillä tulee olla mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan, esimerkiksi järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia, selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa ja suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palveluiden käyttäjien kanssa. Lisäksi nuorisolain (1285/2016, 24 §) mukaan kunnan ja valtion viranomaisten tulee järjestää nuorille mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa paikallista, alueellista ja valtakunnallista nuorisotyötä sekä -politiikkaa koskevissa asioissa.

Nuorten osallisuudella on vahva lakisäätöinen asema eri palveluiden yhteydessä. Käytäntötutkimuksessa kartoitamme työntekijöiden kokemuksia Ohjaamoiden asiakasraatitoiminnasta. Tarkoituksena on tavoittaa sitä, miten nuorten osallisuus ilmenee työntekijöiden kokemuksissa ja näkemyksissä. Kiinnostuksemme kohdistuu nuorten osallisuuden luonteeseen ja vaikuttavuuteen. Siihen, näyttäytyvätkö asiakasraadit Ohjaamoiden työntekijöille rakenteellisen sosiaalityön toteuttamisena, mahdollisuutena rakentaa asiakasnuorten kanssa yhdessä parempia palveluita ja jakaa päätäntävaltaa, vai jääkö raatitoiminta asiakasnuorten konsultoinniksi.

Käytäntötutkimuksen raportti etenee seuraavasti. Raportin toisessa luvussa kuvataan tutkimuksen toimintaympäristöä. Kolmannessa luvussa esitellään tutkimuksen teoreettisia taustoja. Teorian jälkeen raportissa avataan tutkimuksen toteutuksen vaiheita, kuvataan aineistoa ja analyysia sekä käydään läpi keskeisiä tutkimuseettisiä periaatteita. Seuraavissa luvuissa syvennyttään tutkimuksen tuloksiin, sekä raportin lopuksi pohditaan tuloksia ja esitetään raatitoiminnan kehittämisehdotuksia.

2 Tutkimuksen toimintaympäristö

Vuoden 2013 alusta tuli voimaan nuorisotakuu, jonka tavoitteena oli vähentää syrjäytyneiden ja syrjäytymisriskissä olevien nuorten määrää. Nuorisotakuun ajateltiin toteutuvan koulutustakuun, osaamisohjelman, työvoima- ja elinkeinopalvelujen ja kuntoutuspalvelujen kautta. Nuorisotakuun mukaan jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle tuli tarjota työ-, harjoittelu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi joutumisesta. (TEM, 2015; Blomgren ym., 2020, s. 5.)

Juha Sipilän hallitusohjelmassa (Ratkaisujen Suomi 2015) yhtenä tavoitteena oli edelleen vähentää koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevien nuorten määrää. Hallitusohjelman kärkihankkeessa ”Nuorisotakuuta yhteisötakuun suuntaan” (OKM052:00/2017) tavoitteena oli syventää julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin välistä yhteistyötä nuorten tukemisessa sekä tukea nuorten elämänhallintaa ja työllistymistä vahvistamalla sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuutta osana nuorisotakuuta. Ohjaamotoiminnan kehittäminen alkoi osana nuorisotakuuta jo vuonna 2014. Ohjaamot ovat pyrkineet lisäämään sektorien välistä yhteistyötä ja vastaamaan nuorten tarpeisiin. Ohjaamoja on Suomessa yhteensä noin 70. Ohjaamo on alle 30-vuotiaille tarkoitettu matalan kynnyksen monialainen palvelupiste. Se tarjoaa maksutonta tukea ja ohjausta työllistymiseen, koulutukseen, elämänhallintaan ja hyvinvointiin. Toimintaa ohjaa ajatus, ettei nuoren tarvitse itse tietää oikeaa tahoja asiansa hoitamiseen, vaan Ohjaamon ammattilaiset auttavat häntä eteenpäin. Kehittämisen peruslähtökohta oli nuorten monialaisen palvelukokonaisuuden keskittäminen yhteen osoitteeseen. Periaatteena on koota yhteen eri hallinnonalojen peruspalvelut ja laaja yhteistyöverkosto. Ohjaamotoimintaa tukee ESR-rahoitteinen Kohtaamo-hanke. Kohtaamon vuoden 2019 asiakaspalaute Ohjaamotoiminnasta oli kautta linjan myönteistä. Yleisin syy asiointiin oli työhön ja yrittäjyyteen liittyvät asiat. (Blomgren ym., 2020, s. 5; Kohtaamo-verkkosivut.)

Ohjaamojen psykososiaalisen tuen kehittämiseen keskittyvä Onni-hankkeen tavoitteena on vahvistaa psykososiaalista tukea Ohjaamoissa ja kehittää matalan kynnyksen psykososiaalisia palveluja, parantaa nuorten aikuisten toimintakykyä ja auttaa heitä kohti koulutusta ja työelämää sekä tehostaa moniammatillista yhteistyötä ja luoda yhteistyön uusia muotoja.

Tavoitteena on myös lisätä nuorten osallisuutta ja edistää koulutukseen ja työelämään kiinnittymistä. (Blomgren ym., 2020, s. 5.)

Onni-hankkeessa on käynnistetty nuorten asiakasraatitoimintaa, jonka tarkoituksena on koota säännöllisesti yhteen nuoria, jotka ovat halukkaita kehittämään Ohjaamon toimintaa ja nuorten palveluja. Onni-hankkeen arvioinnin (Blomgren ym., 2020, s. 17) mukaan joillain paikkakunnilla on ollut helppo löytää riittävästi nuoria asiakasraatiin, kun taas toisilla paikkakunnilla tässä on ollut vaikeuksia. Tämän vuoksi suunnitellut ryhmät eivät aina ole toteutuneet. Tyypillisiksi haasteiksi osallistumiselle mainittiin heikko psyykkinen terveys, sosiaalisten tilanteiden pelko ja vaikeus sitoutua säännölliseen toimintaan. Usein nuoret tarvitsevat henkilökohtaista kannustamista tullakseen mukaan ryhmätoimintoihin. Osa kehittämiskoordinaattoreista on joutunut tekemään paljon töitä tehdäkseen ryhmiä tutuiksi verkostoille siten, että nämä osaisivat ohjata niihin sopivia nuoria. Nuoria on ohjattu ryhmätoimintoihin sekä Ohjaamosta että verkostotoimijoiden piiristä (esimerkiksi TE-toimistosta, psykiatrisesta sairaanhoidosta, terveyskeskuksen psykologeilta, työpajoista ja järjestöistä). (Blomgren ym., 2020, s. 17.)

Onni-hankkeen arvioinnin (Blomgren ym., 2020, s. 3) mukaan nuorten psykososiaalisen tuen palveluille on merkittävä tarve, ja sitä on Ohjaamoissa tarjolla vaihtelevasti. Arviointiraportissa suositellaan nuorten ryhmätoiminnan jatkamista yhtenä tukimuotona, ja ryhmien järjestämistä yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Arviointiraportissa suositellaan myös, että nuoret tulee ottaa mukaan kaikkien palvelujensa kehittämiseen esimerkiksi nuorten asiakasraatien kautta, ja todetaan, että nuorten mukaan ottamisesta on hyviä kokemuksia Onni-hankkeessa. (Blomgren ym., 2020, s. 4.)

Arvioinnin johtopäätöksissä todetaan, että nuoret kaipaisivat enemmän ryhmätoimintaa kuin Ohjaamoilla on mahdollista järjestää (Blomgren ym., 2020, s. 23). Arvioinnissa suositellaan, että “nuorten näkökulman tulee säilyä osana palvelua. Nuorten osallisuustyön tulisi olla automaattista, systemaattista ja osa rakennetta. Nuorten mukaan ottamiseen toivotaan panostusta erityisesti jatkossa”. (Blomgren ym., 2020, s. 20.)

3 Teoreettiset taustat

Käytäntötutkimuksessa keskitymme Ohjaamoiden asiakkaiden osallisuuteen työntekijöiden näkökulmasta, jolloin on luontevaa suunnata huomiota teoreettisessa tarkastelussa nuorten sekä palveluiden käyttäjien osallisuuteen ja aikuisten sekä työntekijöiden rooliin nuorten osallisuuden toteuttamisessa. Ohjaamoiden asiakasraatitoiminnan tarkoituksena on tarjota nuorille mahdollisuus vaikuttaa Ohjaamoiden palveluihin eli turvata asiakkaiden osallisuutta. Osallisuus yleisellä tasolla viittaa ihmisten kokemukseen kuulumisesta ja paikantumisesta yhteisöihin ja yhteiskuntaan, sekä omien toimintamahdollisuuksien tunnistamisesta ja mahdollisuudesta vaikuttaa lähiyhteisöissä ja laajemmin yhteiskunnassa. Osallisuuteen sisältyy siten yksilöllisiä ja kokemuksellisia sekä yhteisöllisiä ja valtasuhteisiin liittyviä elementtejä. (Kiilakoski ym., 2012, s. 15–16; Isola ym., 2017.)

Asiakaslähtöisyyttä korostavan näkemyksen mukaisesti palveluiden käyttäjien osallisuutta halutaan turvata kutsumalla asiakkaat mukaan palveluiden suunnittelemiseen ja kehittämiseen. Palvelunkäyttäjien aktiivisen roolin ja osallisuuden korostamisen taustalla vaikuttavat kahtalaiset keskenään jännitteiset käsitykset palveluiden käyttäjien asemasta. Kansalaisyhteiskunnan ja järjestötoiminnan piirissä virinneessä ajattelussa palvelunkäyttäjien osallisuus liitetään asiakkaiden toimijuutta ja valtaistamista vahvistaviin käytäntöihin. Palveluiden tulee turvata perustarpeiden lisäksi käyttäjilleen elämisen laatua. Toimivien palveluiden taustalla vaikuttaa ajatus asiakkaista oman elämänsä asiantuntijoina, jolloin palveluita tulisi suunnitella heidän kokemuksiaan huomioiden. Osallisuus palveluiden suunnittelussa on yhteydessä kansalaisyhteiskunnan täyttymiseen ja asiakkaiden vallankäytön turvaamiseen. (Beresford, 2012, s. 24–25.) Kysymys on nähdäksemme uuteen julkiseen hallintaan kietoutuvasta näkemyksestä, jossa yksilön osallisuutta vahvistetaan voimavarakeskeisesti, marginalisoivien ”riskiryhmille” suunnattujen palveluiden sijaan (ks. Isola ym., 2017, s. 20–21).

Käytännössä enemmän painoarvoa julkisia palveluja ohjaavana periaatteena asiakkaiden osallisuuden yhteydessä on saanut uusi julkinen johtaminen (ks. Beresford, 2012, s. 25–26; Isola ym., 2017, s. 21). Palveluiden suunnittelua ohjaa vaatimus tehokkuudesta. Asiakkaiden osallisuus palveluissa liittyy hyvinvointipalveluiden markkinoistumiseen sekä muutokseen asiakkaan asemassa. Hyvinvointipalveluiden markkinoilla itseohjautuva palvelunkäyttäjä punnitsee eri vaihtoehtojen välillä ja valitsee itselleen parhaiten sopivat palvelut. Asiakkailla on vapaus valita itselleen ja elämäntilanteeseensa sopivia palveluita samaan tapaan kuin kuluttajat valitsevat vapailta markkinoilta itselleen sopivia vaihtoehtoja. Asiakkaiden

osallisuuden kannalta edellä kuvattu konsumeristinen kansalaiskäsitys johtaa osallisuuden kapeutumiseen. Asiakkaiden osallisuus palveluiden suunnittelemisessa ja kehittämisessä tyypistyy usein esimerkiksi asiakkaiden konsultaatioksi tai markkinatutkimuksen kaltaiseksi palveluiden arvottamiseksi. Markkinoilta omaksuttujen periaatteiden soveltuvuus myös hyvinvointipalveluita ohjaaviksi periaatteiksi on kyseenalaista. Perinteisessä merkityksessä hyvinvointipalveluiden tehtävänä on ollut osin tasoittaa markkinatalouden aiheuttamaa eriarvoisuutta, markkinaehtoisissa palveluissa asiakkaiden mahdollisuus vaikuttaa palveluiden sisältöön ja järjestämiseen voi jäädä näennäiseksi. (Beresford, 2012, s. 25–26.)

Käytännössä asiakaslähtöisyyttä palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä on toteutettu esimerkiksi sosiaalisen kuntoutuksen valtakunnallisen kehittämishankkeen (SOSKU, 2015–2018) yhteydessä. Sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaat sekä kuntien ammattilaiset osallistuivat kehittämistyöhön yhdessä ammattilais- ja kokemusasiantuntija- työnparitoiminnan, kehittäjäasiakastoiminnan sekä asiakasraatien välityksellä (Raivio, 2018, s. 9). Asiakasraatien toiminta on liitetty rakenteellisen sosiaalityön toteuttamiseen. Asiakasraadeista saadaan tietoa asiakkaiden yksilöllisistä ja yhteisöllisistä palveluntarpeista sekä asiakkaiden kokemuksia palveluiden toimivuudesta. Tietoa johdonmukaisesti hyödyntämällä vaikutetaan asiakaslähtöisen palvelujärjestelmän kehittämiseen. (Mts., 27.)

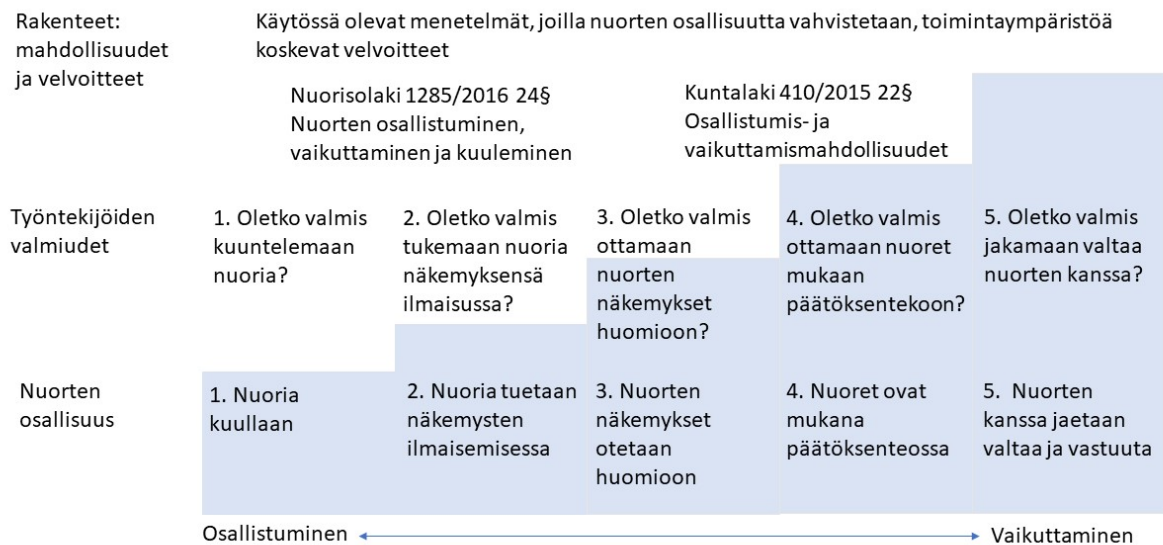
Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishankkeen ja kuntouttavan työtoiminnan kehittämisprojektin asiakasraateja tarkastelleissa selvityksissä on havaittu toimintaan osallistuneiden hyötyvän mahdollisuudesta osallistua ja vaikuttaa palveluiden kehittämiseen. SOSKU-hankkeessa asiakasraatien kehittämistyöhön osallistuminen on liitetty myönteisiin muutoksiin asiakkaan toimijuudessa ja voimavarojen tavoittamisessa (Raivio, 2018, s. 27–28). Osallisuutta asiakkuuteen kuntouttavassa työtoiminnassa-projektissa (OSKU, 2011–2013) käynnistettyjen asiakasraatien katsottiin hyödyttävän sekä kuntia että raateihin osallistuneita kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita. Kuntien katsottiin tavoittavan raatien kautta asiakkaiden kokemustietoa sekä mahdollisuuden hyödyntää kokemustietoa palveluiden kehittämisessä. Asiakkaille raatitoiminnan arvioitiin mahdollistavan toimintaan osallistumisen sekä kokemusten jakamisen. Raatiin osallistuneet itse ovat kuvailleet toimintaa esimerkiksi merkityksellisenä: ”vaikuttaminen on tärkeää”. (Koskimies, 2013, s. 136.) Tarve vaikuttaa ja kokea oma toimintansa merkitykselliseksi ovatkin hyvin inhimillisiä (Isola ym., 2017, s. 30–31).

Osallisuus on siis yhteydessä autonomian kokemukseen, mahdollisuuden hallita ja tunnistaa oman toiminnan merkittävyyttä ja vaikutuksia (ks. Isola ym., 2017, s. 25–26, 29). Osallisuutta käsittelevissä tutkimuksissa onkin tyypillisesti tarkasteltu osallistumisen syvenemistä vaikuttamiseksi. Osallisuustutkimuksen klassikkona voidaan pitää Sherry Arnsteinin (1969) tikapuutypologiaa, jossa hän kuvaa kansalaisten ja julkisten organisaatioiden välisiä valtasuhteita kansalaisten osallistumismahdollisuuksien perusteella. Arnstein jäsentää kansalaisten osallistumismahdollisuuksia hierarkkisesti sen mukaan, kuinka suorasta vallankäytöstä on kysymys. Tikapuiden ylimmillä askelmilla kansalaiset käyttävät suoraa valtaa, heillä on esimerkiksi äänenemmistö asioista päättävässä toimielimessä. Tikapuiden alimmilla askelmilla ovat tilanteet, joissa kansalaisilla ei ole tosiasiallisia vaikutusmahdollisuuksia, heidän osallisuutensa voi jäädä näennäiseksi esimerkiksi sen vuoksi, että he ovat vain tiedottamisen kohderyhmä.

Arnsteinin asteikkoa on käytetty osallisuuden tarkastelun yhteydessä usein inspiraation lähteenä, kun on pyritty osoittamaan tai tunnistamaan erilaisia osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksiin vaikuttavia tekijöitä. Palveluiden käyttäjien ja nuorten osallisuutta tarkasteltaessa keskeiseen rooliin nousevat mahdollistavat rakenteet: nuorten kanssa työskentelevillä aikuisilla on merkittävä rooli sen suhteen, millaisia mahdollisuuksia osallisuuteen nuorilla on. Lasten ja nuorten osallisuuden erityispiirteitä ovat jäsentäneet esimerkiksi Roger Hart (1992) Arnsteinia mukaillen, tarkastellen lasten ja nuorten osallisuutta ikään kuin nuorten ja heidän kanssaan työskentelevien aikuisten välillä rakentuvana kumppanuutena. Nuorten osallistumismahdollisuudet realisoituvat tällöin suhteessa siihen, millaisia vaikuttamismahdollisuuksia nuorten ja aikuisten yhteistyössä syntyy. Aikuisten keskeistä roolia suhteessa lasten ja nuorten osallisuuteen on tarkastellut myös Harry Shier (2001), joka liittyy osallisuusmallissaan nuorten osallisuuden toteuttamiseen vaikuttamisen asteen lisäksi myös aikuisten tai nuorten kanssa työskentelevien valmiudet sekä organisaatioiden mahdollisuudet ja niitä koskevat velvoitteet nuorten osallisuuden toteuttamisessa.

Kuva 1 Osallisuuden portaat

Osallisuuden portaat (Shier, 2001)



Hyödynnämme kuvan 1 osallisuuden portaita, jotka olemme laatineet mukailien Harry Shierin (2001, s. 111) osallisuusmallia arvioidessamme Ohjaamoiden työntekijöiden kokemusten ja näkemysten pohjalta nuorten osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia asiakasraatitoiminnassa. Erilaisten lasten ja nuorten osallisuuteen liittyvien teorioiden ja mallien keskeinen anti on huomion suuntaaminen siihen, miten mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa ulotetaan myös marginalisoiduille ihmisryhmille. Toisekseen mallit havainnollistavat sitä, millaisissa käytänteissä nuorten osallistuminen syvenee vaikuttamiseksi, aidoksi osallisuudeksi.

Tutkimuksissa on suunnattu huomiota siihen, että nuorten osallisuuden toteutumisen kannalta keskeistä ei ole ainoastaan toiminnan vaikuttavuuden aste tai suoran vallankäytön mahdollisuus, vaan myös vaihtoehtoiset osallistumismuodot. Myös aikuisten tai työntekijöiden rooli saattaa vaihdella, esimerkiksi kohderyhmän iän, kehitystason tai toimintakyvyn mukaan. Toiset nuoret tarvitsevat enemmän ohjausta ja aikuisvetoista toimintaa, toisille sopii omaehtoisempi toiminta. Aikuisten ja työntekijöiden tehtävänä on mahdollistaa nuorille sopivia, ”nuorten näköisiä” mahdollisuuksia osallistumiseen. (Botchwey ym., 2019, s. 268.) Olennaista olisikin osallistaa nuoria mahdollisuuksien mukaan toiminnan kaikissa vaiheissa: suunnitteluun, päätöksentekoprosesseihin ja toteuttamiseen sekä pohtia nuorille sopivia tapoja osallistua. Nuorten kokemusten, erityisesti tavalla tai toisella haavoittuvassa asemassa olevien, hyödyntäminen palveluiden suunnittelussa on ensiarvoisen tärkeää paremmin nuorten

tarpeisiin vastaavien palveluiden kehittämiseksi. Kysymys onkin nuorten oman elämän asiantuntijuuden tunnistamisesta. (Brady ym., 2012, s. 238–240.)

4 Tutkimuksen toteutus

Käytäntötutkimuksen aihe on valittu Ohjaamoiden tukirakenteeksi perustetun Onni-hankkeen työntekijöiden esittämien tiedon tarpeiden pohjalta. Ohjaamoihin perustettujen asiakasraatien tarkoituksena on ollut mahdollistaa Ohjaamon asiakasryhmään kuuluvien nuorten osallistumista palveluiden ja toiminnan kehittämiseen. Ohjaamoiden asiakasraatien toimintaa ei vielä ole tutkittu, eikä Onni-hankkeen työyhteisöllä ollut tiedossa, kuinka yleistä raatitoimintaa on, tai minkälaista toimintaa raadeilla on. Ohjaamojen vaikuttavuutta nuorten työllistymistä edistävissä palveluissa kartoittaneessa selvityksessä (Valtakari ym., 2020, s. 46) huomautettiin, että Ohjaamojen yhteisen tieto- ja seurantajärjestelmän puute on keskeisin yhteistyötä, sekä tulosten ja vaikutusten seurantaan vaikeuttava tekijä. Koska käytäntötutkimuksen tavoitteena on sosiaalipalvelujen ja käytäntöjen kehittäminen (Satka ym., 2016, s. 98), päädyimme siihen, että kokonaisuutta laajemmin kartoittava lomakekysely olisi kaikkein hyödyllisin lähestymistapa työyhteisön kannalta.

Käytäntötutkimus on toteutettu yhteistyössä Onni-hankkeen työntekijöiden kanssa. Tutkimuksen suunnittelu on aloitettu teams-palaverissa lokakuussa 2020 työyhteisön kanssa. Onni-hankkeen työntekijöihin on pidetty syksyn 2020 aikana sähköpostitse yhteyttä ja esimerkiksi kyselylomakkeen kysymyksiä on hiottu sähköpostitse työyhteisön kanssa. Onni-hankkeen työntekijät lupautuivat levittämään kyselylomaketta, sillä arvioimme, että Ohjaamoiden työntekijät vastaavat todennäköisemmin, mikäli kutsu osallistua tutkimukseen tulee hankkeen edustajilta tai esimiehiltä kuin opiskelijoilta. Käytäntötutkimuksen tuloksia on käyty läpi Onni-hankkeen kehittämiskoordinaattoreiden kanssa sekä kehittämis ehdotuksia pohdittu yhdessä. Käytäntötutkimuksen raportti jää työyhteisön käyttöön ja tuloksia esitellään Onni-hankkeen työntekijöille laajemmin.

Käytäntötutkimuksen aineiston kerääminen on toteutettu kyselylomakkeella. Lomake on laadittu Helsingin yliopiston e-lomake palvelussa. Lomakkeen kysymykset on jaettu kahteen osioon: Ensimmäisen osion suljetuissa kysymyksissä selvitetään vastaajien taustatietoja eli esimerkiksi sitä, minkä paikkakunnan Ohjaamossa he työskentelevät ja onko heillä käytössä asiakasraati. Yhteensä erilaisia taustakysymyksiä lomakkeella on kuusi. Lomakkeen toinen

osio koostuu viidestä avoimesta kysymyksestä, joilla kartoitettiin vastaajien kokemuksia ja näkemyksiä asiakasraadeista. Lomakkeen lopussa oli avoin kenttä mahdollisten kommenttien jättämistä varten. Kyselylomakkeen kysymykset kokonaisuudessa löytyvät raportin lopusta liitteistä.

Käytäntötutkimuksen tavoitteeksi asetimme selvittää Ohjaamojen työntekijöiden kokemuksia asiakasraadeista, erityisesti nuorten osallisuuden näkökulmasta. Käytäntötutkimus on lähtökohdiltaan kuvaileva; pyrimme kuvaamaan asiakasraatien toimintaa sekä tavoittamaan työntekijöiden näkemyksistä raatitoiminnan keskeisiä ja kiinnostavia piirteitä. Tutkimustehtävää ohjaamaan asetimme tutkimuskysymyksen:

Millaisia kokemuksia ja näkemyksiä Ohjaamoiden työntekijöillä on asiakasraatitoiminnasta nuorten osallisuuden näkökulmasta?

Päädyimme käyttämään kyselyssä sekä tutkimuksessa rinnakkain termejä kokemukset ja näkemykset, sillä tavoittelimme vastaajia sekä niistä Ohjaamoista, joissa asiakasraadit ovat käytössä sekä niistä, joissa raatitoimintaa ei vielä ole käynnistetty. Tarkoituksena oli, että laatimaamme kyselyyn voi vastata omakohtaisten kokemusten tai näkemysten perusteella. Pyrkimyksenä oli tavoittaa mahdollisimman monenlaisia käsityksiä raatitoiminnasta sekä mahdollisia syitä esimerkiksi sille, miksi toimintaa ei ole.

Lomakekyselyyn vastattiin linkin välityksellä. Kyselytutkimuksella oli tarkoitus tavoittaa mahdollisimman monen Ohjaamon työntekijöitä vastaamaan valtakunnallisesta 70 Ohjaamo käsittävästä verkostosta. Kyselylinkki lähetettiin Ohjaamoille 16.11 alkaen, kyselyä levitettiin Ohjaamoheimo facebook-kanavalla sekä sähköpostilistalla. Aineiston keruun ajaksi oli suunniteltu marraskuuta 2020, yhteensä vastauksia oli kertynyt marraskuun loppuun mennessä 12 kappaletta. Kyselyn jakamista päätettiin jatkaa yhdessä Onni-hankkeen työntekijöiden kanssa vielä kahdella viikolla. Vastauksia kyselyyn tuli yhteensä 15 eri Ohjaamosta, 16 vastausta, sillä yhdestä Ohjaamosta vastasi kyselyyn kaksi työntekijää. Vastausprosentti kyselyyn on siis noin 20 prosenttia. Vastausaktiivisuuteen on todennäköisesti vaikuttanut koronaviruksen leviämisestä seuranneet poikkeusolot, joihin liittyy resursseja kuluttavia arjen ja töiden uudelleenjärjestelyitä.

4.1 Tutkimusaineisto ja analyysi

Käytäntötutkimuksen aineistoa kerättiin aikavälillä 16.11–17.12 2020 Helsingin yliopiston e-lomake palvelussa. Kyselyyn vastaajien vastaukset tallentuivat palveluun ja vastaukset on suojattu siten, että lomakkeen tietojen käsittely edellyttää sisäänkirjautumista ja vain käytäntötutkimuksen tekijöillä on ollut lomakkeen käyttöoikeus. Vastaukset on otettu excel-raporttina ulos palvelusta ja kaikki tekstimuotoiset vastaukset on tallennettu word-tiedostoksi aineiston jatkokäsittelyä ja analyysia varten. Yhteensä tekstiaineistoa on noin 9,5 sivua, rivivälillä 1,5, fontti times new roman, vastaukset on eroteltu omiksi kappaleiksi. Vastausten pituus vaihtelee muutamista sanoista useisiin lauseisiin, osassa vastauksissa siis käsitellään aihetta laajemmin, osa on esimerkiksi listauksia. Vastauksia voi luonnehtia tiiviiksi ilmaisultaan ja sisällöltään asiapitoisiksi.

Aineistoa on lähestytty laadullisena sisällönanalyysina. Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, jossa pyritään tavoittamaan tekstin sisältämiä merkityksiä (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 88). Aineistoa on analysoitu aineistolähtöisenä sisällönanalyysina. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa edetään aineiston ehdoilla, eli analyysia eivät ohjaa aiemmat teoreettiset mallit, vaan analyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn. Tarkoituksena on tavoittaa tutkittavasta ilmiöstä, tässä tapauksessa Ohjaamoiden työntekijöiden kokemuksista, käsitteellisempää näkemystä asiakasraatien toiminnasta ja nuorten osallisuudesta raatitoiminnan yhteydessä sekä kuvata raportin lukijalle näitä käsityksiä. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 95.)

Tutkimusaineistoa on pelkistetty tunnistamalla ja erittelemällä työntekijöiden vastauksista tutkimustehtävän kannalta oleellisia havaintoja ja näkemyksiä raatitoiminnasta. Havaintoyksiköt vaihtelevat yksittäisistä sanoista ja ilmauksista, jotka sisältävät tulkintamme mukaan merkityksiä, kuten esimerkiksi termit yhteisöllisyys tai vaikuttaminen, useisiin lauseisiin. (Ks. Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 93.) Päädyimme liittämään vastauksiin vastaajille tunnisteet eli numeroimaan vastaukset vastaajien mukaan. Vastaajien numerointi tutkimuksellisenä valintana palvelee useaa tavoitetta. Vastausten numeroinnin tarkoituksena on systematisoida tarkastelua sekä lisätä tutkimuksen luotettavuutta ja läpinäkyvyyttä. Numerointi nähdäksemme mahdollistaa myös lukijalle sen seuraamisen, miten tutkimuksen tulokset on muodostettu. Lisäksi käytäntötutkimusta ja analyysia on työstetty parityönä, numerointi on helpottanut yhteisanalyysia, toisen ajattelun ja tulosten muodostumisen seuraamista.

Aineiston käsittelyn seuraavassa vaiheessa pelkistettyjä havaintoja on ryhmitelty. Pyrimme tunnistamaan yhdistäviä tekijöitä ja samankaltaisuuksia, ja koska käytäntötutkimus on luonteeltaan kuvailevaa tutkimusta, tavoittamaan myös merkityksellisiä tai keskeisiä näkökohtia tai tietoa, joka eivät välttämättä asetu ryhmiteltäviksi alaluokiksi tai joille ei löydy yhdistävää tekijää. Vastauksia on ryhmitelty samankaltaisuuksien perusteella alaluokiksi, havaintoja yhdistävän tai kuvaavan ilmauksen alle. Raportissa lukijalla on mahdollisuus tunnistaa alaluokat tai tulkintamme mukaan merkitykselliset seikat, sillä ne on lihavoitu leipätekstissä. Koska nuorten osallisuus on asetettu tutkimustehtävän kannalta keskeiseksi näkökulmaksi aineistoon, on raportin toisessa tulosluvussa muodostettu koko aineistosta nuorten osallisuuden kannalta keskeiset alaluokat vielä uudemman kerran ja jaoteltu alaluokat kahteen tulkintamme mukaan keskeiseen yläkategoriaan, jotka on jälleen merkitty tekstissä lihavoinnilla. (Ks. Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 93–94.) Analyysia on varsinaisen sisällönanalysoinnin ohella myös eritelty havainnekuvan (kuva 2) muodostamista varten (mts., 89). Ryhmittelyä ja merkityksellisiä vastauksia on raportin kirjoitusvaiheessa havainnollistettu aineistolainauksin. Analyysissa on pyritty tavoittamaan tutkimustehtävän kannalta oleellinen tieto Ohjaamoiden työntekijöiden kokemuksista ja näkemyksistä asiakasraadeista sekä nuorten osallisuudesta toiminnassa.

4.2 Tutkimusetiikka

Noudatamme käytäntötutkimuksessa tieteellisen tutkimuksen yleisiä eettisiä periaatteita Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019, s. 7) ohjeistuksen mukaisesti. Käytäntötutkimusta on suunniteltu yhteistyössä Onni-hankkeen työntekijöiden kanssa ja heidän näkemyksensä mukaan aineistonkeruu ei edellyttänyt erillistä tutkimuslupaa, sillä kyselylomakkeeseen vastaamisesta päätti jokainen työntekijä itse ja vastaaminen oli vapaaehtoista. Tällöin aineiston keräämisen ja tutkimuksen toteuttamisen kannalta keskeinen eettinen periaate on tietoon perustuva suostumus tutkimukseen osallistumisesta (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, s. 8). Kyselyyn vastaajien tietoon perustuvaa suostumusta turvattiin laatimalla lomakkeen yhteyteen käytäntötutkimuksesta kertova saatekirje (raportin lopussa liite 2).

Tutkimuksen saatekirjeessä kerrottiin, että kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja vastaaminen on anonymia. Ainoa lomakkeella kerättävä tunnistetieto on työntekijän Ohjaamon paikkakunta. Lisäksi saatekirjeessä avattiin tutkimuksen tarkoitusta sekä kuvattiin

aineiston käsittelyä ja säilytystä sekä ilmoitettiin tutkimuksen tekijöiden yhteystiedot (ks. Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, s. 8–9). Kyselylomakkeelle laadittiin kaksi vastaajien suostumusta käsittelevää kohtaa, lomakkeeseen vastaaminen on edellyttänyt vastaajan suostumusta sille, että hänen vastauksiaan voidaan hyödyntää tässä käytäntötutkimuksessa, lisäksi vastaaja on voinut antaa suostumuksensa siihen, että hänen vastauksensa voidaan luovuttaa Onni-hankkeelle jatkoselvityksiä varten, sillä hankkeen työntekijät esittivät toiveen, että mikäli käytäntötutkimuksessa ei ole mahdollisuus käsitellä koko aineistoa, heillä olisi mahdollisuus hyödyntää sitä jatkossa. Tarkoituksena on, että vastaajilla on ollut mahdollisuus määritellä haluavatko vastauksensa vain käytäntötutkimuksen tekijöiden tietoon vai säilytettävän myös mahdollisia jatkoselvityksiä varten.

Koska meillä ei ole tiedossa, kuinka paljon eri paikkakuntien Ohjaamoissa on työntekijöitä, olemme päätyneet vastaajien anonymiteettia suojataksemme tutkimuksen tulosten yhteydessä poistamaan aineistolainauksista sekä kuvailuista kaikki mahdollisesti tunnistettavissa olevat tiedot eli poistamaan maininnat paikkakunnista tai tunnistettavat paikkakuntakohtaiset erityispiirteet. Tutkimuksen raportissa työntekijöiden vastauksia on ryhmitelty ja esitetty numeroin, jotka eivät ole palautettavissa ilman alkuperäistä tutkimusaineistoa vastaajan kotiohjaamoon eli vastaajan työskentelypaikkakuntaan.

5 Ohjaamoiden työntekijöiden kokemuksia asiakasraadeista

Käytäntötutkimuksen tarkoituksena on selvittää Ohjaamoiden työntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä asiakasraatien toiminnasta. Tutkimuksen tuloksia käsittelevän luvun alkuun on liitetty taulukko (taulukko 1) kyselyyn vastanneista Ohjaamoista. Tekstivastausten perusteella avoimiin kysymyksiin ovat erityisesti vastanneet niiden Ohjaamoiden työntekijät, joilla on jo käytössä asiakasraati. Vastausaktiivisuudella voi myös olla yhteys Onni-hankkeeseen, vastauksissa ovat hyvin edustettuina ne Ohjaamot, joissa on Onni-hankkeen kehittämiskoordinaattori (Onni-hankkeen esittely, 2018–2019). Kyselyn vastausten perusteella ei voi tehdä yleistyksiä tai arvioita sen suhteen, kuinka monessa Ohjaamossa Suomessa on jo raatitoimintaa.

| | |
|---|---|
| Taulukko 1. Kyselyyn vastanneet Ohjaamot, yhteensä 15 | |
| Paikkakunnat, joissa on asiakasraati | Paikkakunnat, joissa ei ole asiakasraatia |
| Helsinki | Kuopio |
| Imatra | Oulu |
| Joensuu | Pyhtää |
| Jyväskylä | Savonlinna |
| Kerava | Vaasa |
| Kouvola | Vantaa |
| Tampere | Varkaus |
| Turku | |
| Yhteensä 8 | Yhteensä 7 |

Raportin tuloksia kuvaavat luvut etenevät siten, että ensimmäisessä tulosluvussa (luku 5) esitellään tuloksia yleisellä tasolla, osin kyselylomakkeen rakennetta mukailten. Koska tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa tietoa käytäntöä varten, avaamme kyselyn vastauksia mahdollisimman laajasti, jotta työyhteisölle muodostuisi kuvaa raatitoiminnasta yleisellä tasolla. Raportin toisessa tulosluvussa (luku 6) syvennetään analyysia ja tarkastellaan erityisesti nuorten osallisuutta raatitoiminnan yhteydessä, sekä kuvataan sitä, millaista osallisuutta raatitoiminta Ohjaamoiden työntekijöiden näkemysten mukaan nuorille mahdollistaa. Analyysin ja tulkinnan yhteydessä on pyritty ymmärtämään, mitä asiat vastaajille merkitsevät (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 95).

5.1 Asiakasraatien toiminta

Ohjaamon työntekijät (10, 11, 12) kuvaavat, kuinka asiakasraadeissa nuoret voivat antaa palautetta ja olla mukana kehittämässä Ohjaamon toimintaa niin, että se vastaisi paremmin nuorten tarpeisiin. Raadeissa voi myös testata sitä, miten palveluja tunnetaan ja löydetään. Ohjaamon työntekijä (2) kuvaa, kuinka asiakasraadissa käydään läpi Ohjaamon ajankohtaisia asioita, suunnitellaan tapahtumia ja esimerkiksi tiloja, lomakkeita ja markkinointia. “Uudet ideat ja ajatukset viedään raatilaisten kommentoitavaksi ja muokattavaksi. Varsinaisten raatien

välissä heiltä voidaan myös pyytää mielipidettä. Raadissa on aina myös yhteisöllinen elementti ja kuulumiset vaihdetaan joka raadin aluksi”.

Nuoria on **pyydetty mukaan** asiakasraateihin kyselemällä suoraan asiakkailta. Yhdessä Ohjaamossa (12) asiakkaat vaihtuvat raadeissa, minkä he kokivat toiminnan kannalta hyvänä asiana. Monet raadit ovat avoimia uusille jäsenille, ja osa Ohjaamoista tarjoaa nuorille vaikuttamistodistusta ryhmään osallistumisesta ansioluetteloonsa. Joillain Ohjaamoilla oli vaikeuksia saada nuoria rekrytoitua raatiin.

Suurimmassa osassa Ohjaamoita asiakasraadit kokoontuvat **noin kuukauden välein**. **Korona**-aika on luonnollisesti vaikuttanut raatien toimintaan. Monet raadit eivät ole kokoontuneet, mutta osa on tavannut etäyhteyksin.

Osassa Ohjaamoita (7) **ei ollut asiakasraateja käytössä**. Syitä tähän mainittiin, että Ohjaamon toiminta pitää ensin saada paremmin käynnistettyä ennen raatitoiminnan aloittamista (1, 7, 10, 13). Lisäksi tilanteeseen on vaikuttanut vallitseva koronatilanne.

Monet työntekijät kuvaavat sitä, kuinka asiakasraatien toiminta on **ohjaajavetoista**. Ohjaajat kyselevät nuorten mielipiteitä ja ajatuksia käsiteltävistä teemoista ja nuoria mietityttävistä asioista. Monet kuvaavat, kuinka nuoret ovat ryhmässä melko hiljaisia, mikä vaatii ohjaajalta paljon lämmittelyä. Vastaja 4 pohti, että "olisi hienoa, jos nuoret olisivat rohkeasti aktiivisempia ja toisivat omia ajatuksiaan ja kehittämisen paikkoja esiin".

Ohjaamoissa on **vaihtelevia käytäntöjä** asiakasraatien suhteen. Yhdessä (6) Ohjaamossa raatia kutsutaan Ohjaamon kehittäjiksi. Toisessa (16) Ohjaamossa raatia kutsutaan kehittäjänuoriksi. Kehittäjänuoret toimivat monialaisen Ohjaamon alaisuudessa, ja Ohjaamon ohjausryhmässä on myös nuorten edustus. Nuoret antavat myös lausuntonsa kaupungin vuosittain jaettavasta nuorisotakuuavustuksesta.

5.2 Raatitoiminnan hyödyt nuorille

Ohjaamoiden työntekijät näkevät nuorten hyötyvän raatitoiminnasta monin tavoin. Keskeisin hyöty vastaajien mukaan ovat nuorten mahdollisuudet **vaikuttamiseen** sekä omien vaikutusmahdollisuuksien tunnistamiseen (1, 2, 4, 5, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 16). Vastaajien mukaan raatitoimintaan osallistumalla nuorilla on mahdollisuus vaikuttaa nuorten asioihin ja edistää nuorten asioita (2, 9, 11, 15) sekä saada äänensä ja mielipiteensä kuuluviin (5, 8).

Asiakasraatitoimintaan osallistuvat nuoret kuuluvat Ohjaamoiden asiakasryhmään. Raatitoimintaan osallistuminen on nuorille, kuten eräs vastaaja (12) muotoilee mahdollisuus “konkreettisesti vaikuttaa ohjaamon palveluiden saatavuuteen ja laatuun”.

Nuorten vaikuttaminen ilmenee Ohjaamoiden työntekijöiden vastauksissa ennen kaikkea mahdollisuutena osallistua ja vaikuttaa **palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen** (1, 2, 5, 12, 15). Nuorten osallistuminen palveluiden suunnitteluun edistää vastaajien mukaan nuorten asioihin liittyvien paikkakuntakohtaisten erityispiirteiden tunnistamista (1, 15) sekä tarjoaa nuorille kanavan kehittämiseen, ideointiin sekä mahdollisuuden vaikuttaa omiin palveluihin (2, 5, 12, 15). Nuorten osallistuminen palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen edistää konkreettisesti nuorille suunnattujen palveluiden asiakaslähtöisyyttä, nuorten näkemysten ja heille tärkeiden asioiden huomioimista palveluita suunniteltaessa.

Raatitoiminnan nuorille tarjoamiin hyötyihin liittyy muitakin kuin nuorten vaikutusmahdollisuuksiin palaavia aspekteja. Erään vastaajan (16) mukaan “nuori pääsee mukaan toimintaan, jossa kokee merkityksellisyyttä ja vaikutusmahdollisuuksia. Hän voi kokea, että tulee kuulluksi. Hän voi sivutuotteena saada vertaisten tukea ja ystävyyttä muiden nuorten kanssa.” Asiakasraatien **yhteisöllisyys** ja toiminnan sosiaalinen luonne ovat keskeisesti esillä Ohjaamoiden työntekijöiden vastauksissa (2, 3, 4, 5, 8, 9, 10, 11, 16). Raadeissa nuorilla on mahdollisuus tutustua uusiin ihmisiin, saada sosiaalisia kontakteja sekä ystävyyttä uusien ja erilaisten nuorten kanssa (4, 8, 10, 11, 16). Raatitoimintaan osallistuminen voi mahdollistaa nuorille yhteisöllisyyden tai kuulumisen tunteen kokemuksia (2, 3, 5, 8, 9). Yhteisöllisyyden tai yhteyden kokemuksen lisäksi vastaajat liittävät sosiaalisiin suhteisiin myös psykososiaaliseen tukeen yhteydessä olevia merkityksiä. Raatitoiminnan katsotaan mahdollistavan nuorille myös vertaisten kohtaamista, kokemusten jakamista ja vertaistukea (4, 8, 16). Raatitoiminta on luonteeltaan sosiaalista toimintaa ja tarjoaa erilaisille nuorille kohtaamispaikan. Yhteisöllisyyden kokemus voi vahvistaa kokemusta paikantumisesta ja oman paikan löytämisestä.

Raatitoimintaan osallistuminen voi tarjota nuorille mahdollisuuden merkitykselliseen tekemiseen ja erilaisten taitojen kehittämiseen eli mahdollisuuden osallistua **käytännön toimintaan** (2, 3, 4, 5, 8, 11, 16). Keskeinen hyöty toiminnassa mukanaolosta on kokemus merkityksellisestä tekemisestä, turvallisessa ilmapiirissä (2, 4, 5, 8, 16). Nuoret voivat hyötyä toimintaan osallistumisesta varsinkin konkreettisesti, esimerkiksi vastaajat (2, 5) kertovat, että nuoret voivat saada osallistumistodistuksen ansioluettelon liitteeksi, pääsevät edustamaan

Ohjaamon asiakasryhmää erilaisissa tilaisuuksissa tai tekemään avustavia työtehtäviä tapahtumissa. Kysymys onkin myös erilaisten (myös opinnoissa ja työelämässä) tarvittavien taitojen ja valmiuksien vahvistumisesta, kuten eräs vastaaja (3) määrittelee raatitoimintaa osallistumisen hyödyiksi: “Osallisuuden, yhteisöllisyyden ja merkityksen kokemuksia. Samalla nuorilla voi vahvistua erilaiset taidot, mutta sen ei tule mielestäni olla raadin päätarkoitus (yksittäiselle nuorelle se toki voi olla osallistumista motivoiva tekijä!)”. Raatitoiminnassa yhdistyvät siten myös kuntoutuksellisiin näkökohtiin palaavia tekijöitä: Nuorilla on mahdollisuus sosiaaliseen vuorovaikutukseen, vertaistukeen ja sosiaalisten sekä elämäntaitoihin liittyvien valmiuksien kehittämiseen.

Kaikki edellä esitetty on tulkittavissa liittyvän vastaajien esille nostamaan keskeiseen raatitoiminnan hyötyyn. Vastaajat (1, 3, 4, 5, 8, 9, 10) katsovat raatitoimintaan osallistumisen mahdollistavan nuorille **osallisuutta** tai osallisuuden kokemusta. Vastauksissa osallisuuden merkitystä ei avata enempää, mutta osallisuus on useissa vastauksissa mainittu hyödyksi. Osallisuutta voidaan pitää eräänlaisena kattokäsitteenä kaikelle edellä esitetylle: Nuorten osallisuus sisältää sekä mahdollisuuden osallistua käytännön toimintaan, mahdollisuuden vaikuttaa ja tunnistaa oman toimintansa merkityksellisyys sekä yhteisöllisyyden ja yhteisöön kuulumisen kokemuksen.

5.3 Raatitoiminnan hyödyt työyhteisölle

Asiakasraatitoiminta ei tuota hyötyä vain siihen osallistuville nuorille. Ohjaamoiden työntekijät kertoivat vastauksissaan työyhteisöiden hyötyvän raatitoiminnasta monin tavoin. Esimerkiksi vastaajat (1, 2) kertoivat raatitoiminnan lisäävän **palveluiden tunnettavuutta** nuorten keskuudessa sekä mahdollistavan **palveluiden markkinoinnissa** nuorten oman näkökulman ja mielipiteiden hyödyntämisen. Raatitoiminta voi tarjota työntekijöille myös mahdollisuuden markkinoida palveluita, jolloin palveluiden tunnettavuus kasvaa.

Raatitoiminta mahdollistaa vastaajien (1, 2, 4, 5, 9, 10, 11, 15) mukaan **nuorten näkökulmien ja mielipiteiden kuulemisen** vapaammassa ilmapiirissä. Työyhteisöillä on mahdollisuus, kuten eräs vastaaja (4) kuvailee, “saada oikeasti nuorten näkökulmaa ja ääntä kuuluviin. Tuoreita ajatuksia ja laajempaa näkökulmaa”. Nuorten näkökulmaa ja mielipiteitä viedään myös eteenpäin tiedoksi, esimerkiksi vastaaja (5) kertoo välittävänsä “nuorten viestejä kaikille ohjaamotomijollemme osana muita kokouksia”.

Nuorten mielipiteiden tavoittaminen ei jää vastauksissa pelkän kuulemisen tasolle. Vastaajat (1, 10, 12, 15, 16) kertovat hyödyntävänsä nuorten näkökulmaa **asiakaslähtöisessä palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä**. Asiakaslähtöinen palveluiden kehittäminen raatitoiminnan yhteydessä mahdollistaa vastaajien (1, 10, 15, 16) mukaan palveluiden käyttäjien tarpeiden tunnistamisen, alueellisten erityispiirteiden huomioimisen ja toiminnan arvioinnin eli toimivien ratkaisuiden tunnistamisen nuorten omakohtainen kokemus huomioiden. Erään vastaajan (8) mukaan onkin “todella tärkeää, että meillä on foorumi, jossa nuoret ovat selkeästi ja säännöllisesti mukana toiminnan suunnittelemisessa ja kehittämisessä, pitää työyhteisön "hereillä", turha keski-ikäisten on suunnitella keskenään, tietenkin nuorten palvelua pitää tehdä nuorten kanssa.”

Edellä kuvattu lainaus kuvaa osassa vastauksissa (3, 8, 16) ilmenneitä raatitoiminnan mahdollisuuksia, palveluiden asiakaslähtöistä kehittämisen syventymistä **yhteiskehittämiseksi**. Yhteiskehittämiselle on ominaista valtasuhteiden liudentuminen asiakassuhteissa, työntekijöistä ja nuorista tulee pikemminkin kehittäjäkumppaneita, tai kuten vastaaja (16) määrittelee, “asiakkaiden ja työntekijöiden välinen asiakassuhde voi muuttua niin, että ollaan lähempänä tilannetta, jossa oikeasti asiakkaasta tulee oman elämän päättäjä ja työntekijästä tavoitteiden mahdollistaja”. Palveluiden yhteiskehittäminen edistää asiakassuhteiden lisäksi palveluiden kehittämistä paremmin asiakkaiden tarpeisiin ja tavoitteisiin vastaaviksi (3).

Usealle vastaajalle (2, 3, 11, 16) raatitoiminta on mielekästä tekemistä ja tarjoaa uutta näkökulmaa omaan työhön ja tekemiseen. Erään vastaajan (11) mukaan raatitoiminta mahdollistaa asiakasnuorten kohtaamisen vapaammassa ilmapiirissä. Toinen vastaaja kuvaa, kuinka “raati raikastaa väsyneitä aivoja ja tuo energiaa toimintaan”. Työyhteisöille raatitoiminnasta koituvat hyödyt ovat osin palautettavissa **työhyvinvointiin** liittyviin näkökohtiin, vastaajan (3) mukaan “Asiakkaan mukana olo kehittämisessä voi tuoda työhön uutta merkitystä ja mielekkyyttä. Työn monimutkaiset ongelmat ja haasteet voivat saada raadista uutta näkökulmaa”. Työyhteisöille raatitoiminta näyttäytyy vastauksissa mahdollisuutena lisätä palveluiden tunnettavuutta, kuunnella ja kohdata nuoria, kehittää asiakaslähtöisempiä palveluita tai kehittää palveluita yhdessä asiakkaiden kanssa. Työntekijöille raatitoimintaan osallistuminen voi tarjota mahdollisuuden tunnistaa työnsä merkityksellisyys tai löytää uusia näkökulmia ja ratkaisuita monimutkaisiin haasteisiin.

5.4 Haasteet asiakasraatien toiminnassa

Työntekijät kuvailevat myös monia haasteita asiakasraatien toiminnassa. Työntekijöiden kokemia haasteita asiakasraatien toimintaan liittyen olivat: raadin koostumus ja edustavuus, nuorten osallistaminen ja osallistuminen raateihin, epäselvyys raadin tavoitteista, raadin ajatusten hyödyntäminen ja eteenpäin vieminen, ja koronaviruksen aiheuttaman poikkeustilan vaikutukset.

Monet työntekijät (8, 10, 16) pohtivat **asiakasraatien koostumusta ja edustavuutta**. Vastaajan 8 mielestä se, että raati pidetään avoimena niin, että siihen on helppo liittyä, taas voi aiheuttaa sen, että ryhmä ei hitsaudu niin hyvin yhteen. Tähän vastaaja 10 näki auttavan, jos nuoret saavat kokemuksen siitä, että raatitoiminta hyödyttää myös häntä. Ohjaamossa (12), jossa yksi raati tapasi vain 2-3 kertaa ja sitten vaihtui, asiakkaiden osallistuminen ja sitoutuminen oli erityinen haaste. Parhaana keinona tähän nähtiin tarjoilut, jotka nyt olivat olleet katkolla kun asiakasraati oli tavannut virtuaalisesti.

Joissakin Ohjaamoissa raadit ovat melko pieniä (2, 8). Yksi vastaaja (2) pohtikin raadin edustavuutta, ja totesi, ettei “pienen porukan mielipide välttämättä edusta laajemmin nuorten näkemyksiä, joten muitakin palaute- ja kehittämiskanavia tulee olla käytössä”. Hän kaipasi raatiin erilaisia näkökulmia, esimerkiksi opiskelijan ja toisen kulttuurin keskellä elävän tai maahanmuuttajanuoren näkökulmaa.

Monet työntekijät kuvasivat haasteita **nuorten osallistamiseen ja osallistumiseen** liittyen. Työntekijöillä oli vaikeuksia saada uusia nuoria houkuteltua mukaan ja kiinnittymään asiakasraadin toimintaan (5, 8, 9, 16). Yksi vastaaja totesi, että “nuorten ohjaaminen ryhmään palvelun sisältä on haaste, koska työntekijät, jotka eivät itse ole mukana ryhmässä, helposti unohtavat markkinoida sitä omille asiakkailleen.

Myös elämäntilanteiden muuttuessa nuoret saattavat jäädä pois raadista, ja raadin vaihtuvuus voi olla suurta. Nuorten aktiivisuus asiakasraadissa aiheutti joillekin työntekijöille (4, 5, 8) haasteita, ja ryhmän vetäjien vastuulle jäi aktivoida nuoria ja saada hiljaisempienkin nuorten ääntä kuuluviin.

Yhdelle vastaajalle (4) **raadin tarkoitus oli hieman epäselvä**, hän mietti mitä sillä halutaan saavuttaa. Hän toivoi, että ryhmällä olisi “yhteinen, auki puhuttu tavoite, jota kohti edetä toiminnassa”. Myös toinen työntekijä (8) pohti raadin tavoitteita: “nuorilla itsellään voi olla

hyvin erilaisia odotuksia ryhmän tavoitteista, joku haluaa parantaa isosti maailmaa ja joku vain hengata mukana, jolloin osa voi turhautua”.

Vastaaja 8 mietti myös **raadın ajatusten ja ideoiden hyödyntämistä ja viemistä eteenpäin**, “ettei luoda vain näennäisosallisuutta, vaan nuoret voivat aidosti vaikuttaa”. Hänen mielestään olisi tärkeää miettiä raadin käsittelemät aiheet, niin että ne ovat asioita, joihin on mahdollista vaikuttaa, ja miettiä myös, miten niitä viedään eteenpäin. Vastaaja 4 pohti myös, että vaikka heidän nuorten kehittäjäryhmänsä toimii osin Ohjaamon kehittäjäryhmänä, niin tietoa muillekin Ohjaamon työntekijöille tulisi jakaa laajemmin siten, että nuorten ideat saataisiin konkreettisesti käyttöön, eivätkä ne jäisi vain vetäjien tietoon ja puheen tasolle.

Yksi vastaaja (3) kuvasi heidän Ohjaamonsa kehittämispäivää, jossa raadilta sai kysellä kysymyksiä. Hän koki tilanteen, jossa nuoret olivat esillä lavalla ja ammattilaiset toisella puolella salia, asiakkaita "esitteleväksi ja objektivoivaksi”. Hän olisikin kaivannut ennemminkin nuorten ja ammattilaisten yhteiskehittämistä asiakkaiden ja muiden tahojen kanssa. Vastaaja 16 pohti, että “pitkäjänteinen asiakasraatityö vaatii suunnitelmallisuutta ja organisaation todellista sitoutumista”. Hän oli myös huolestunut siitä, ettei raatitoiminta jäisi “vain maininnaksi paperilla”.

Monille vastaajille (2, 11) **korona-aika** oli tuonut lisähaasteita, jolloin myös asiakasraatien käynnistäminen tai toiminta oli vaikeutunut. “Teams/Skype/zoom -ähky vaivaa nuoria, eikä työ/koulupäivän jälkeen enää haluta jäädä istumaan koneelle. Kevään jälkeen ryhmästämme jäi monta nuorta pois ja uusien löytäminen tilalle on ollut vaikeaa, kun toimintoja supistettu koronatilanteen takia”.

6 Ohjaamoiden asiakasraadit nuorten osallisuuden väylänä

Käytäntötutkimuksen tutkimustehtäväksi on asetettu Ohjaamoiden työntekijöiden näkemysten ja kokemusten kartoittaminen nuorten osallisuuden näkökulmasta. Edellisessä luvussa on esitelty yleisellä tasolla kuvausta aineistosta, aineistokeruussa käytetyn lomakkeen rakennetta mukailleen. Toisessa käytäntötutkimuksen tuloksia esittelevässä luvussa tarkastelua on tarkoitettu syventää aineistoa yhteen kokoavaksi, tuoda esiin enemmän tulkintaa ja kuvata, millaista osallisuutta raatitoiminta Ohjaamoiden työntekijöiden näkemysten mukaan nuorille mahdollistaa sekä työntekijöiden roolia suhteessa nuorten osallisuuteen.

Raporttia lukiessa on keskeistä pitää mielessä, että kysymys on *asiakasraadeista*, jolloin kyse on palveluiden käyttäjien osallisuudesta. Vastausten perusteella suurin osa työntekijöistä näkee nuoret oman elämänsä ja ikävaiheensa asiantuntijoina. Vähemmistössä ovat näkemykset nuorista vain tiedon tuottajina tai konsultoitivina. Yleisellä tasolla voidaan sanoa, että nuorten osallisuus on aineiston läpäisevä teema. Todennäköisenä on pidettävä, että vastauksissa näkyy vastaajien omakohtainen kokemus raatitoiminnan vetämisestä sekä sitä kautta suuntautuminen ja perehtyneisyys nuorten osallisuuteen liittyviin kysymyksiin. Avoimiin kysymyksiin laajemmin vastanneista 12 vastaajasta vain kolmen (2, 10, 15) vastaajan kotiohjaamossa ei ollut vielä asiakasraatitoimintaa.

Kuva 2. Ohjaamoiden asiakasraatien osallisuuden ulottuvuudet



Kuvan 2 sanapilveen on koottu aineistosta tunnistetut nuorten osallisuuden ulottuvuudet. Nuorten osallisuuden ulottuvuudet tarkoittavat aineistossa toistuvia menetelmiä, käytäntöjä ja toimintaa sekä toiminnasta koituvia hyötyjä, joiden olemme tulkinneet olevan yhteydessä nuorten osallisuuteen. Osallisuuden ulottuvuuksia ja niiden merkityksellisyyttä vastauksissa on havainnollistettu pilvessä eri kokoisin sanoin, aineistosta lasketun yleisyyden (mainintojen määrä) perusteella. Osallisuuden erilaiset aspektit eivät esiinny aineistossa erillään toisistaan, ja usein samoissa vastauksissa on kuvattu erilaisia osallisuuden ulottuvuuksia. Esimerkiksi vastaajat ovat voineet kuvata, kuinka nuorten mielipiteitä kuullaan raatitoiminnassa ja kertoa myös, että nuoret osallistuvat palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Jatkossa tarkastellaan osallisuuden ulottuvuuksien merkityksiä. Käytäntötutkimuksen teoreettisena kehyksenä on käytetty sovellusta Harry Shierin (2001) osallisuuden mallista. Kaikki aineistosta

paikannettava nuoren osallisuus ei kuitenkaan asetu valmiin mallin yhteydessä tarkasteltavaksi tai ole palautettavissa suoraan vaikuttamiseen tai vallankäyttöön; muutoksen mahdollisuus näihin osallisuuden aspekteihin kuitenkin sisältyy. Muutos voi olla luonteeltaan subjektiivista, eli yksilöllistä ja kokemuksellista.

Ohjaamoiden työntekijöiden vastausten perusteella raatitoimintaa voidaan ryhmitellä kahteen yläkategoriaan: osallisuuden kokemusta tuottavaan **yhteisöllisyyteen** sekä vallankäytön ja konkreettisen (rakenteellisen) muutoksen mahdollistavaan **vaikuttamiseen**. Yhteisöllisyydellä viitataan kaikkeen yhdessä tekemiseen, osallisuuden kokemukselliseen ja yksilöön palaavaan luonteeseen. Työntekijöiden (4, 11, 12, 16) kokemusten mukaan asiakasraatitoiminnassa työntekijöillä ja nuorilla on mahdollisuus keskusteluun ja vuorovaikutukseen vapaammassa ilmapiirissä. Keskustelut voivat perustua ennalta sovittuihin aiheisiin tai teemoihin tai nousta ajankohtaisista kysymyksistä. Raatitoiminta onkin vastaajien (2, 3, 4, 5, 8, 9, 10, 11, 12, 16) kokemusten perusteella luonteeltaan sosiaalista toimintaa ja mahdollistaa siihen osallistuville nuorille sekä uudet tuttavuudet, erilaisten nuorten tapaamisen, ystäväystymisen että mahdollisen vertaistuen eli kohtalotoverien tapaamisen. Yhteisöllisyyteen sisältyy kuulumisen tai paikantumisen tunne.

Työntekijät (3, 5) liittävät raatitoimintaan myös nuorten mahdollisuuden kehittää uusia taitoja tai valmiuksia. Erilaisten taitojen ja valmiuksien kehittämistä ei kuitenkaan nähdä raatitoiminnan tarkoituksiksi vaan pikemminkin oheishyödyksi, joka saattaa motivoida yksittäisiä nuoria mukaan toimintaan. Raatitoiminta voikin vastausten perusteella olla luonteeltaan merkityksellistä tekemistä (2, 3, 8, 11, 16). Huomionarvoista on se, että raatitoimintaan osallistumisen katsotaan tuottavan merkityksellisyyden kokemuksia myös toimintaa vetäville tai toimintaan osallistuville ammattilaisille. Yhteisöllisyys, yhdessä tekeminen ja erilaisten taitojen harjoittelu sekä oman tekemisen merkityksellisyyden tunnistaminen onkin yhteydessä osallisuuteen ja osallisuuden kokemukseen (1, 3, 4, 5, 8, 9, 10, 16).

Yhdessä tekeminen, yhteisöllisyyden ja osallisuuden kokemus voivat mahdollistaa muutoksia yksilötasolla; nuoren suhteessa maailmaan ja asennoitumisessa palvelujärjestelmään tai siihen miten työntekijät kokevat työnsä ja työtehtävänsä. **Vaikuttamisesta** on kysymys, kun asiakasraatitoiminta johtaa muutoksiin käytännöissä eli esimerkiksi siihen, että nuorten mielipiteitä ja kokemuksia hyödynnetään tapahtumia, toimintaa tai palveluita suunniteltaessa ja järjestettäessä. Nuorten vaikuttaminen on keskeinen teema Ohjaamoiden työntekijöiden

vastauksissa (1, 2, 4, 5, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 16). Nuorilla on työntekijöiden mukaan mahdollisuus vaikuttaa yleisesti nuorten asioihin, palveluiden laatuun tai saatavuuteen sekä tuoda esille millaisia palveluita he kokevat tarpeellisiksi. Vaikuttaminen ja vaikutusmahdollisuudet ovatkin jatkossa käsiteltäviä sanapilvessä esiintyneitä osallisuuden ulottuvuuksia yhdistävä teema.

Raatitoiminta näyttäytyy Ohjaamoiden työntekijöille (1, 2, 3, 5, 12, 13, 16) tilaisuutena markkinoida erilaisia Ohjaamon palveluita, lisätä palveluiden tunnettavuutta, testata erilaisia viestintä- ja markkinointistrategioita sekä osallistaa nuoria palveluiden markkinointiin ja markkinoinnin suunnitteluun mukaan. Markkinointiin ja viestintään osallistuminen voi jäädä näennäisosallisuuden käytännöksi, mikäli nuoria kohdellaan vain tiedottamisen kohderyhmänä. Toisaalta jos nuoret pääsevät itse osallistumaan markkinointikampanjoiden laatimiseen, kuten eräs vastaaja (5) kertoi nuorten tuottavan materiaalia ja mainosvideoita Ohjaamoiden toiminnasta, voi nuorten toimintaa luonnehtia omaehtoiseksi tai yhteiskehittämiseksi siten, että työntekijät ja organisaatio mahdollistavat puitteet toiminnalle ja yhdessä tekemiselle.

Nuorten yleisin vaikutusmahdollisuus asiakasraadeissa on tuoda esille mielipiteitään ja kokemuksiaan, eli saada nuorten näkökulmaa kuuluviin (1, 2, 3, 4, 5, 9, 10, 11, 15, 16). Useille vastaajille raatitoiminta näyttäytyi mahdollisuutena tavoittaa nuorten näkökulmaa asioihin, kuten edellä käsiteltyyn markkinointiin, palveluiden sisältöön, yleisesti nuorille tärkeisiin asioihin, siihen millaisia palveluita nuoret kokevat tarpeellisiksi sekä siihen mikä toimii ja mikä ei. Nuorten mielipiteiden ja kokemusten kuuleminen onkin yhteydessä toiseen keskeiseen osallisuuden ulottuvuuteen eli palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Raatitoiminnassa nuorten osallisuus voi jäädä kuulemisen tasolle, mikäli nuorten näkemyksiä tai heidän tuottamaansa tietoa ei hyödynnetä palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä. Esimerkiksi eräs vastaaja (8) pohti, että raatitoiminnassa tulisi keskittyä sellaisten aiheiden käsittelyyn, joihin nuorilla on aito mahdollisuus vaikuttaa. Hän oli sitä mieltä, että nuorten tuottamaa tietoa tulisi hyödyntää ja viedä eteenpäin, jotta raatitoiminta takaisi nuorille oikeita vaikutusmahdollisuuksia.

Palveluiden suunnittelun ja kehittämisen yhteydessä vastaajien (1, 2, 3, 5, 8, 9, 10, 12, 15) mukaan on tärkeää kuulla nuorten mielipiteitä ja kokemuksia palveluista sekä hyödyntää tätä tietoa, jotta palvelut vastaisivat paremmin nuorten tavoitteita ja tarpeita. Vastaajien mukaan nuorten palveluita ei tulisi suunnitella vain asiantuntijavetoisesti. Nuorten osallistuminen

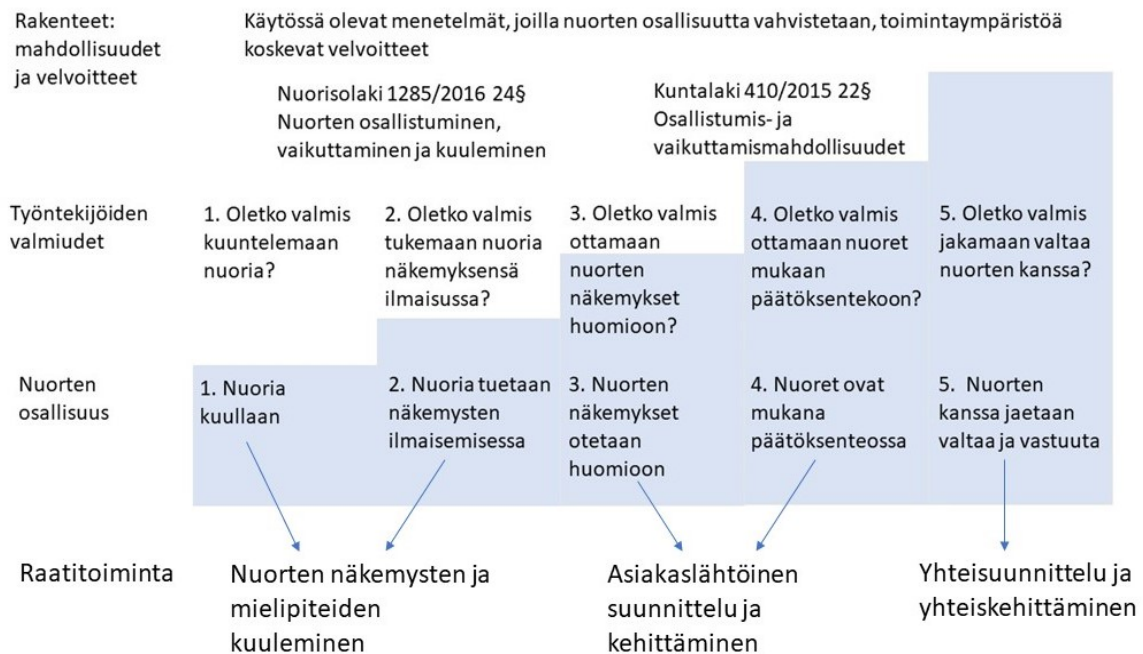
palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin mahdollistaa esimerkiksi paikkakuntakohtaisten erityispiirteiden tai tarpeiden tunnistamisen, jolloin palveluita voidaan kehittää ja suunnata vastaamaan tehokkaammin paikallisten nuorten tarpeisiin. Nuorten osallistuminen palveluiden kehittämiseen on vastaajien mukaan paremmin toimivien palveluiden edellytys. Mikäli nuorten tuottamaa tietoa hyödynnetään palveluiden kehittämisessä tai nuorilla on mahdollisuus osallistua suunnittelua koskevaan päätöksentekoprosessiin, nuorten vaikuttaminen voidaan arvioida osallistumiseksi asiakaslähtöiseen palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen.

Viimeinen nuorten vaikuttamiseen yhteydessä oleva osallisuuden ulottuvuus on yhteissuunnittelu ja yhteiskehittäminen (3, 5, 8, 9, 16). Yhteistyössä nuorten kanssa voidaan suunnitella esimerkiksi tiloihin liittyviä ratkaisuita, lomakkeita ja tapahtumia, sekä nuorten (itseohjautuvaakin) panosta ja tuotoksia voidaan hyödyntää kuten jo mainittu esimerkiksi Ohjaamoiden palveluiden markkinoinnissa. Hyvin toimivan asiakasraadin katsottiin edistävän aitoa yhteistyötä asiakkaiden kanssa sekä parantavan työyhteisön suhdetta asiakkaisiin. Yhteiskehittäminen nähtiin myös edellytyksenä paremmin toimiville aidosti asiakaslähtöisille palveluille, kuten eräs vastaaja (8) muotoili, että keski-ikäisten on turha suunnitella nuorille suunnattuja palveluita keskenään. Vastaaja (5) tuo esille, että aidon yhteiskehittämisen edellytys on se, että raatitoimintaan tai yhteistyöhön asiakasraatien kanssa osallistuisi laajemmin eri tahojen edustajia, sillä asiakkaiden keskinäinen kehittäminen ei ole aitoa yhteiskehittämistä.

Seuraavalle sivulle kuvaan 3 on sijoitettu osallisuuden portaille tekstissä käsitellyt nuorten **vaikuttamiseen** liittyvät osallisuuden ulottuvuudet, siten kun niiden on arvioitu siirtyvän ylemmäksi Harry Shierin (2001) mallia mukailevilla osallisuuden portaille. Tarkoituksena on havainnollistaa sitä, miten erilaiset nuorten raatitoiminnan osallistumismahdollisuudet syvenevät varsinaisiksi vaikutusmahdollisuuksiksi.

Kuva 3 Nuorten vaikutusmahdollisuudet asiakasraadeissa

Osallisuuden portaat (Shier, 2001)



6.1 Nuorten osallisuuden haasteet asiakasraatitoiminnassa ja työntekijöiden rooli

Vastaajista seitsemän kertoo olevansa mukana asiakasraatien toiminnassa, ja eräs vastaaja (10) kuvaa osallistuneensa aiemmin nuorten osallisuustoimintaan, johon kuului palveluiden kehittäminen yhdessä asiakkaiden kanssa. Suurimmalla osalla, varsinkin laajemmin avoimiin kysymyksiin vastanneista työntekijöistä, on siis omakohtaista kokemusta raatien vetämisestä. Yleisesti voidaan myös sanoa, että heidänkään, joilla ei ole omakohtaista kokemusta raatien vetämisestä tai kotiohjaamossa ole vielä asiakasraatia, vastaukset eivät poikkea merkittävästi näkemysten puolesta kokeneempien kollegoiden linjasta. Nuorten osallisuustematiikka on vastaajille tuttua ja tämä on nähtävissä vastauksista.

Kuvassa 3 on käsitelty nuorten vaikuttamisen ulottuvuuksia raatitoiminnassa Harry Shierin (2001) mallin yhteydessä. Shierin mallin käytännönläheisenä ansiona on pidetty sitä, että se tekee näkyviksi erilaisia työntekijöitä ja osallisuusympäristöjä ja organisaatioita koskevia mahdollisuuksia ja velvoitteita suhteessa nuorten osallisuuden toteuttamiseen. Shier (2001, s. 110) jäsentää työntekijöitä ja organisaatioita koskevat mahdollisuudet ja velvoitteet kolmeen

tasoon. Ensimmäisellä tasolla työntekijä on **avoim** nuorten osallisuuden suhteen, esimerkiksi kuulemaan nuoria tai huomioimaan heidän mielipiteensä, mutta hänellä ei ole välttämättä mahdollisuutta toimia aikomustensa mukaan. Toisella tasolla kysymys on työntekijöiden ja organisaatioiden **mahdollisuuksista** toteuttaa käytännössä esimerkiksi nuorten kuulemisia tai heidän mukaan ottamistaan palveluiden suunnitteluun. Työntekijöiden mahdollisuuteen toteuttaa nuorten osallisuutta liittyy esimerkiksi ajankäyttöön ja resursseihin palaavia tekijöitä tai tietoa, taitoja ja valmiuksia ryhmätoiminnan vetämisestä ja erilaisista osallisuusmenetelmistä. Kolmas taso eli **velvoite** edistää nuorten osallisuutta saavutetaan, kun nuorten osallisuuteen liittyy velvoittavia käytäntöjä kuten esimerkiksi poliittisia ohjelmia tai lainsäädäntöä, joka velvoittaa toteuttamaan nuorille tiettyjä osallistumismahdollisuuksia. Tällöin nuorten osallisuudesta ja osallisuuskäytännöistä tulee organisaatiotasolla ikään kuin sisäänrakennettuja, osa toiminnan rakenteita. (Mts., 110.)

Vastausten perusteella raatitoiminnan fokus on yhteydessä nuorten vaikuttamiseen, toisissa vastauksissa raatitoiminnan muut hyödyt, kuten erilaisten taitojen kehittyminen tai toiminnan kautta löydetty ystävyysuhteet, määritellään ikään kuin ”sivutuotteiksi”. Raatitoiminta itsessään mahdollistaa nuorille vähintään osallistumista, mutta nuorten osallisuuden realisoitumisen kannalta työntekijöillä on keskeinen rooli. Ohjaamoiden mahdollisesti suhteellisen heikossa asemassa olevien asiakasnuorten todelliset vaikutusmahdollisuudet punnitaan siinä, johtaako raatitoiminta muutoksiin käytännöissä, esimerkiksi palveluiden suunnittelussa ja toteuttamisessa. Vastajat (5, 9, 16) ovatkin tietoisia siitä, että työntekijöiden, työyhteisöiden ja palveluiden tuottajien tulee tehdä näkyväksi nuorten vaikuttamista sekä sitoutua raatitoiminnan tavoitteisiin, jotta nuorten osallisuus ei jää vain näennäiselle tiedontuottajan tasolle.

Raatitoimintaan sitoutuminen ei koske vain työntekijöitä, myös nuorilta toimintaan osallistuminen edellyttää jonkinasteista sitoutumista, vaikka toiminnan tulisikin olla vapaaehtoista ja sellaista, että siihen on helppo osallistua. Esimerkiksi hieman osallisuuden ideaalin omaiseksi hahmoteltu yhteiskehittäminen ja yhteissuunnittelu edellyttävät yhteistyötä ja yhdessä toimimista, luottamuksellista ilmapiiriä, johon ei edetä ihan hetkessä. Edellisessä luvussa on käsitelty vastaajien esille nostamia raatitoiminnan haasteita, jotka ovat yhteydessä myös nuorten osallisuuden turvaamiseen. Vastajat (3, 5, 6, 9) ovat kuvanneet, että osa Ohjaamoiden asiakkaista on huonokuntoisia, nuorten taidoissa ja valmiuksissa voi olla suuria eroja, nuoret voivat olla hiljaisia tai vetäytyviä tai paikkakunnan raati voivat koostua keskenään samankaltaisista nuorista. Vastajat esittävätkin kysymyksen, kuinka turvata erilaisille nuorille

osallisuusmahdollisuuksia, ja varmistaa, että raatitoiminta on tasavertaista ja kaikkien ääni tulee kuuluviin.

Raatitoiminta näyttäytyy työntekijöiden kokemusten perusteella herkkyyttä sekä (sosiaalisia) taitoja ja kykyjä vetäjiltä vaativana toimintana. Asiakasraatien toimintaa käynnistettäessä tai hiljaisempien nuorten kanssa toimittaessa raatitoiminta voi olla varsin ohjaajavetoista. Toisaalta nuorille tulisi tarjota myös foorumi toteuttaa enemmän heidän näköistään, toisinaan mahdollisesti itseohjautuvaakin toimintaa. Asiakasraadeissa nuorten osallisuuden toteuttaminen edellyttää työntekijöiltä tasapainoilua nuorten tukemisen, osallisuuden mahdollistamisen sekä jopa vastuuttamisen välillä. Raatien vetäminen kysyykin työntekijöiltä taitoja ryhmäyttää, osallistaa ja aktivoida erilaisia nuoria, kykyä yhdessä toimimiseen sekä toisinaan luottamusta vetovastuun luovuttamiseen nuorille.

7 Pohdinta ja raatitoiminnan kehittämissuhteet

Käytännötutkimuksen tavoitteeksi asetimme selvittää Ohjaamoiden työntekijöiden kokemuksia asiakasraadeista nuorten osallisuuden näkökulmasta. Kyselyyn vastasi yhteensä 15 eri Ohjaamoa, yhden Ohjaamon vastatessa kyselyyn kahteen otteeseen. Kaikkien 70 Ohjaamon asiakasraatitilanteesta ei voi muodostaa yleistystä kyselyn vastausten perusteella. Todennäköisenä on pidettävä sitä, että kyselyyn vastasivat aktiivisimmin ne Ohjaamot, joissa on raatitoimintaa. Kyselyyn vastanneista Ohjaamoista kahdeksassa oli raatitoimintaa, ja seitsemässä Ohjaamossa ei ollut vielä käynnistetty raatitoimintaa. Kuitenkin niiden Ohjaamoiden vastauksista, joissa ei vielä ole toimivaa asiakasraatia, sai käsityksen, että raatitoimintaa on mietitty tai sitä ollaan käynnistämässä, kunhan Ohjaamon perustoiminta vakiintuu tai korona-aika väistyy.

Tarkastelimme aineiston pohjalta ensin yleisellä tasolla raatien toimintaa, sekä työntekijöiden kuvaamia hyötyjä ja haasteita. Sitten tarkastelimme sitä, millaisia näkemyksiä vastaajilla on nuorten osallisuudesta, ja millaisia merkityksiä he nuorten osallisuuteen liittävät. Raatitoimintaa on lähestytty tässä tutkimuksessa työntekijöiden kuvaamana. Jatkossa olisikin kiinnostavaa tarkastella eroavatko raatitoimintaan osallistuneiden nuorten omat kokemukset osallisuudestaan työntekijöiden kokemuksista. Osallisuus on luonteeltaan suhteellista ja tilannesidonnaista, ja kuten olemme edellä esittäneet, myös yhteydessä raatitoiminnan

järjestämiseen eli työntekijöiden kykyihin ja valmiuksiin sekä työyhteisöiden ja palveluiden tuottajien sitoutumiseen nuorten osallisuuden toteuttamisessa.

Vastausten perusteella on tavoitettavissa se, että raatitoiminta on Ohjaamoissa eriasteisessa vaiheessa. Ensimmäinen asiakasraati on perustettu 2015 ja tuorein asiakasraati oli ehtinyt kokoontua vain kerran ennen poikkeusolojen ja koronasulkujen alkamista keväällä 2020. Vastauksissa näkyy toiminnan erivaiheisuus. Osalle vastaajista raatitoiminta on suhteellisen selkeää. Raadeissa nuoret pääsevät kertomaan kokemuksistaan Ohjaamon toiminnasta, palveluita voidaan kehittää paremmin nuorten tarpeita vastaaviksi kokemusten pohjalta, palveluiden tunnettavuutta voidaan testata sekä toimintaa suunnitella yhdessä nuorten kanssa. Toisaalta osa vastaajista määrittelee toiminnan haasteeksi sen, että toiminnalta puuttuu selkeä tavoite tai päämäärä ja kaipaa lisää tietoa toimivista käytännöistä ja konkreettisia esimerkkejä siitä, mitä raadeissa tehdään.

Ohjaamoiden työntekijät arvioivat raatitoiminnan hyödyttävän sekä niihin osallistuvia nuoria että työyhteisöitä moninaisesti. Työntekijöiden näkemyksissä raatitoiminta on nuorille väylä osallisuuteen. Asiakasraadit ovat nuorille vaikuttamisen areena: nuorilla on mahdollisuus kertoa kokemuksistaan, mielipiteistään ja tulla kuulluiksi sekä vaikuttaa yleisesti nuorten asioihin ja spesifimmin (Ohjaamoiden) palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Raatitoiminta on sosiaalista toimintaa, joka mahdollistaa nuorille yhteisöllisyyden kokemuksia, uusien ihmisten tapaamista, ystävyyksien muodostamisen ja vertaistukea. Ryhmätoiminta tarjoaa vaihtelua arkeen, yhdessä tekemistä ja ohessa nuorten erilaiset taidot tai valmiudet saattavat kehittyä. Työyhteisöiden katsotaan puolestaan hyötyvän osin samankaltaisten tekijöiden vuoksi: Työyhteisöillä on mahdollisuus markkinoida palveluita, tavoittaa nuorten mielipiteitä ja kokemuksia palveluista sekä kehittää palveluita asiakaslähtöiseen suuntaan, paremmin asiakasnuorten tarpeita vastaaviksi, kun nuoria kuullaan tai heillä on mahdollisuus osallistua palveluidensa kehittämiseen tai kehittää palveluita yhdessä työntekijöiden kanssa. Aivan vähäiseksi hyödyiksi ei voida määritellä myöskään työhyvinvointia tukevia vaikutuksia, esimerkiksi asiakassuhteiden paranemista tai uutta näkökulmaa haasteelliseen työhön.

Nuorten osallisuus on työntekijöiden vastausten perusteella keskeinen raatitoimintaa ohjaava periaate ja tavoite. Nuorten osallisuuden näkökulmasta tarkasteltuna asiakasraadit ovat ennen kaikkea vaikuttamiselin asiakasnuorille. Nuorten osallisuus on siis tulkittavissa ensisijaisesti asiakasosallisuudeksi tai palveluiden käyttäjien osallisuudeksi. Ohjaamoiden palveluita

käyttävät nuoret halutaan mukaan palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen, sillä palveluiden vaikuttavuus ja laatu ovat yhteydessä siihen, kuinka hyvin palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeisiin. Esimerkiksi nuorten erilaiset tarpeet ja paikkakuntakohtaiset erityispiirteet tulevat paremmin huomioituksi palveluissa, kun nuorilla on mahdollisuus vaikuttaa palveluiden suunnitteluun ja toteutukseen. Tutkimuksessa olemme tulkinneet nuorten vaikuttamisen olevan yhteydessä rakenteellisiin tekijöihin: muutoksiin palvelukäytännöissä. Asiakasraatitoiminta mahdollistaa nuorille myös enemmän yksilöön palaavia osallisuuden kokemuksia. Yhdessä tekeminen ja yhteisöllisyys voivat yksilötasolla vahvistaa kokemuksia kohdatuksi tulemisesta, kuulumisesta ja paikantumisesta.

Raportissa on käsitelty myös työntekijöiden kokemia haasteita asiakasraatitoimintaan liittyen. Työntekijöiden näkemysten mukaan raadin koostumus ja edustavuus, nuorten osallistaminen ja osallistumisen raatitoimintaan, epäselvyys raatien tavoitteista sekä raadin tuotosten hyödyntäminen ovat haasteita, joihin kaivattaisiin tukea. Lisäksi korona-aika on vaikeuttanut raatien toimintaa. Pohdinnan yhteydessä haluamme käytäntötutkimuksen hengessä suunnata huomion ratkaisuyrityksiin, ja työntekijöiden kuvaamien haasteiden ja kehitysehdotusten sekä tutkimuksen tulosten pohjalta esittelemmekin lopuksi joitakin ajatuksia ja kehitysehdotuksia asiakasraatien toiminnasta.

7.1. Kehittämissuositukset

Nuorten osallisuuden vahvistamiseksi olisi tärkeää tarjota työntekijöille erilaisia tukimuotoja, jotta nuorten osallisuutta saadaan juurrutettua ja syvennettyä Ohjaamoissa. Ohjaamon työntekijät toivoivat tukea raatien käynnistämiseen ja vetämiseen Onni-hankkeen kehittämisasiantuntijoilta, oman Ohjaamon työntekijöiltä, sekä koko työyhteisön ja organisaation sitoutumista asiakasraatitoiminnan toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työntekijät toivoivat myös, että he voisivat jollain foorumilla vaihtaa ajatuksia, kokemuksia, ideoita ja hyviä käytäntöjä asiakasraatien toiminnasta. Ajatusten ja kokemusten vaihtoa kaivattiin siitä, miten asiakasraadit toimivat muissa Ohjaamoissa, kuinka niitä hyödynnetään Ohjaamon toiminnassa, sekä käytännön esimerkeistä ja ideoista, onnistumisista ja epäonnistumisista. Suosittelemmekin yhteisen keskustelufoorumin perustamista asiakasraatitoiminnan tueksi.

Suosittellemme myös lisää keskustelua raatien tarkoituksesta ja tavoitteista. Nuorilla ja työntekijöillä voi olla erilaisia odotuksia ryhmän tavoitteista. Toisille on tärkeämpää vaikuttaa yhteiskunnallisiin epäkohtiin, kun taas toisille tärkeämpää on mukanaolo ja ryhmän sosiaalinen

funktio. Tällaiset nuorten erilaiset odotukset ja toiveet ryhmälle eivät ole tosiaan poissulkevia, vaan voivat olla myös toisiaan täydentäviä. Raadeilla voikin olla erilaisia funktioita eri toimijoille. Raadin toiminnan ja raatiin sitoutumisen kannalta on tärkeää, että nuoret kokevat työskentelyn mielekkääksi ja hyödylliseksi. Myös merkityksellinen tekeminen, yhteisöllisyys, sekä erilaisten taitojen ja valmiuksien kehittäminen voidaan nähdä raatien kuntoutuksellisina aspekteina. Sen sijaan että nämä kuntoutukselliset aspektit nähtäisiin vain sivutuotteena raatitoiminnassa, voidaan niitäkin pitää myös raatien tavoitteina. Esimerkiksi lastensuojelun kokemusasiantuntijanuorille toimiminen ryhmässä, vertaistuki ja yhdessä lastensuojelun pohtiminen ja kehittäminen on ollut hyvin voimauttavaa ja inspiroivaa, sekä johtanut laaja-alaiseen vaikuttamistyöhön lastensuojelun kehittämiseksi.

Työntekijät pohtivat raadeissa esiin nousseiden ajatusten ja ideoiden hyödyntämistä ja yhteiskunnallisen vaikuttamistoiminnan kehittämistä. Raatien toimintaa voisi syventää yhteiskehittämisen suuntaan, jossa työntekijät ja nuoret ideoivat, kehittävät ja suunnittelevat yhdessä, muuten raatitoiminta saattaa jäädä nuorten mielipiteiden ja kokemusten kuulemisen tasolle. Asiakasraadit ovat ennen kaikkea palveluiden käyttäjille mahdollisuus vaikuttaa käyttämiensä palveluiden sisältöön ja toteutukseen. Nuorten vaikutusmahdollisuuksien realisoituminen käytännössä edellyttää työyhteisöiden ja laajemmin palveluiden tuottajien sitoutumista raadeista nousevien kehitysehdotusten hyödyntämiseen ja toteuttamiseen. Taulukkoon 2 on koottu kehittämis ehdotukset tiivistetysti. Raportin lopusta liitteistä löytyy laajempi taulukko 3 kehittämis ehdotuksista.

| Taulukko 2. Kehittämis ehdotukset |
|---|
| 1. Nuorten osallisuuden vahvistaminen Ohjaamoissa |
| 2. Työntekijöille tukea raatitoimintaan |
| 3. Yhteisen keskustelufoorumin perustaminen |
| 4. Raatien tavoitteiden selkiyttäminen |
| 5. Raatien hyödyntäminen Ohjaamoissa ja yhteiskunnallisessa vaikuttamistyössä |

Tässä käytäntötutkimuksessa on tarkasteltu työntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä Ohjaamoiden asiakasraatitoiminnasta, erityisesti nuorten osallisuuden näkökulmasta. Tutkimuksen teon aikana on kehittämis ehdotusten ohella virinnyt ajatuksia

jatkoselvitysaiheista ja -tarpeista. Ohjaamoiden asiakasraatitoiminnan vaikuttavuudesta ei ole tietoa. Raatitoiminnan vaikuttavuutta voisi arvioida esimerkiksi tarkastelemalla millaisia muutoksia Ohjaamoiden palveluissa ja toiminnassa on seurannut raatitoiminnan johdosta. Enemmän käytäntötutkimukseen palaavia tutkimusaiheita olisivat esimerkiksi raatitoiminnassa käytettävien (sosiaalityön) menetelmien selvittäminen, tai hyviksi ja toimiviksi havaittujen konkreettisten käytäntöjen kokoaminen. Myöskään toiminnan ydinryhmää ei tulisi ohittaa tutkimuksissa. Työntekijöiden kokemusten lisäksi olisi tärkeää selvittää nuorten kokemuksia asiakasraatien toiminnasta.

Raportin johdannossa kerroimme, että kiinnostuksemme kohdistuu siihen, miten työntekijät kuvaavat nuorten osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia. Pohdimme, näyttäytyvätkö asiakasraadit rakenteellisen sosiaalityön toteuttamisena, mahdollisuutena rakentaa asiakasnuorten kanssa yhdessä parempia palveluita ja jakaa päätäntävaltaa, vai jääkö raatitoiminta asiakasnuorten konsultoinnin tasolle. Onni-hankkeen tuore arviointi suositteli, että nuoret tulisi ottaa mukaan kaikkien palveluiden kehittämiseen ja että nuorten osallisuustoiminnan tulisi olla ”automaattista, systemaattista, ja osa rakennetta”, varsinkin kun nuoret kaipaavat enemmän ryhmätoimintaa kuin Ohjaamoilla on mahdollisuus järjestää (Blomgren ym., 2020, s. 3, 20, 23).

Ohjaamoiden työntekijöiden kokemusten perusteella asiakasraatien toiminta on vaihtelevaa, eikä ole vielä vakiintunut osa rakenteita. Nuorten osallisuus sisältää siten vivahteita sekä tiedontuottajana toimimisesta, mahdollisuuksia osallistua palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen sekä parhaimmillaan kysymys on yhteiskehittämisestä. Tämän käytäntötutkimuksen tulokset tukevat sitä, että nuorten mukaan ottamisesta on hyviä kokemuksia. Kokemuksiaan ovat eniten avanneet ne työntekijät, jotka ovat itse olleet mukana raatitoiminnassa, ja heidän kokemuksensa ovat valtaosin positiivisia, toki he tunnistivat myös tuntu tarpeita ja kehittämiskohteita. Tärkeää on kuitenkin huomata, että työntekijöiden kokemuksissa nuorten osallisuustoiminta avautuu useaan suuntaan. Parhaimmillaan asiakasraadit tukevat nuoria myös yksilötasolla, mahdollistavat osallisuuden kokemuksia ja vaikutusmahdollisuuksia sekä hyödyttävät työntekijöitä ja työyhteisöjä, tehden yhteistyöstä asiakkaiden kanssa hedelmällisempää sekä palveluista vaikuttavampia ja tehokkaampia. Tutkimuksen päätämme erään vastaajan kokoavaan kuvaukseen siitä, mitä raatitoiminta voi mahdollistaa.

”Hyvin toimiessaan asiakasraati voi tuoda toimintaan aitoa yhteistyötä ja toiminnan aitoa yhdessä kehittämistä (ja yhteiskehittämistä) asiakkaiden tarpeita ja tavoitteita vastaavaksi. Asiakkaan mukana olo kehittämisessä voi tuoda työhön uutta merkitystä ja mielekkyyttä. Työn monimutkaiset ongelmat ja haasteet voivat saada raadista uutta näkökulmaa.”

8 Lähteet

Arnstein, S. (1969/2011). A Ladder of Citizen Participation. Teoksessa R. LeGates & F. Stout (toim.) *The City Reader*, 238–250. New York: Routledge.

Beresford, P. (2012). The Theory and Philosophy Behind User Involvement. Teoksessa S. Carr & P. Beresford (toim.) *Social Care, Service Users and User Involvement*, 21–36. London: Jessica Kingsley Publishers.

Blomgren, S., Ilmarinen, K., Hannikainen, K., Kestilä, L. (2020): *Ohjaamojen psykososiaalisen tuen kehittäminen*. Onni-hankkeen arviointiraportti. THL.

Brady, L-M., Shaw, C., Blades, R. & Davey, C. (2012). Involving Children and Young People in Research. Principles into Practice. Teoksessa S. Carr & P. Beresford (toim.) *Social Care, Service Users and User Involvement*, 226–242. London: Jessica Kingsley Publishers.

Botchwey, N., Johnson, N., O’Connell, K. & Kim A. (2019). Including Youth in the Ladder of Citizen Participation: Adding Rungs of Consent, Advocacy, and Incorporation. *Journal of the American Planning Association*, 85:3, 255–270.

Hart, R. (1992). *Children's participation: From tokenism to citizenship*. <https://www.unicef-irc.org/publications/100-childrens-participation-from-tokenism-to-citizenship.html>

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. (2017). *Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, työpapereita 33/2017.

Kiilakoski, T., Gretschel, A. & Nivala, E. (2012). Osallisuus, kansalaisuus, hyvinvointi. Teoksessa A. Gretschel & T. Kiilakoski (toim.) *Demokratiaoppitunti. Lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa*, 9–33. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto.

Koskimies, H. (2013). Kuntouttavan työtoiminnan raadit ja palveluiden kehittäminen. Teoksessa T. Era (toim.) *Osallisuus – oikeutta vai pakkoa?*, 122–140. Jyväskylä: Jyväskylän Ammattikorkeakoulun julkaisuja 156.

OKM 052:00/2017. Nuorisotakuu. Nuorisotakuuta yhteisötakuun suuntaan. <https://minedu.fi/hanke?tunnus=OKM052:00/2017>.

Onni-hankkeen esittely, powerpoint esitys (2018–2019). Julkaisematon.

Raivio, H. (2018). *Enemmän sosiaalista toimintakykyä, lisää osallisuutta! Yhteiskehittäen vaikuttavampaa sosiaalista kuntoutusta. Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishankkeen (SOSKU) 2015-2018 loppuraportti*. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos: Työpapereita 7/2018.

Raivio, H. & Karjalainen, J. (2013). Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Teoksessa T. Era (toim.) *Osallisuus – oikeutta vai pakkoa?*, 12–34. Jyväskylän Ammattikorkeakoulun julkaisuja 156.

Ratkaisujen Suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. Hallituksen julkaisusarja 10/2015.

https://vnk.fi/documents/10616/1095776/Ratkaisujen+Suomi_FI.pdf/5f59e1a3-bfe8-47cb-a42f-6e18ee6a53a7/Ratkaisujen+Suomi_FI.pdf?version=1.0.

Satka, M., Kääriäinen, A. & Yliruka, L. (2016). Teaching Social Work Practice Research to Enhance Research-Minded Expertise, *Journal of Teaching in Social Work*, 36:1, 84-101.

Shier, H. (2001). Pathways to participation: openings, opportunities and obligations. *Children and Society*, 15:2, 107–117.

TEM (2015). Nuorisotakuu-työryhmän loppuraportti ja suositukset jatkotoimiksi. 2015. TEM julkaisuja. Työ ja yrittäjyys. 19/2015.

TEM (2018). Ohjaamon perusteet. Ohjaamo Navigatorn. TEM esitteet 6/2018.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2019). Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. <https://vastuullinentiede.fi/fi/tutkimuksen-suunnittelu/eettinen-ennakoarviointi-suomessa>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Valtakari, M., Arnkil, R., Eskelinen, J., Mayer, M., Nyman, J., Sillanpää, K., Spangar, T., Ålander, T. & Yli-Koski, M. (2020). Ohjaamot - monialaista yhteistyötä, vaikuttavuutta ja uutta toimintakulttuuria Monialaisen yhteistyön vaikuttavuus nuorten työllistymistä edistävissä palveluissa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisuja 2020:13.

Lakilähteet

Kuntalaki 410/2015.

Nuorisolaki 1285/2016.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Suomen perustuslaki 731/1999.

Yleissopimus lapsen oikeuksista 60/1991.

9 Liitteet

Liite 1 E-lomakkeen kysymykset

1. Taustatiedot
 - Minkä paikkakunnan Ohjaamossa työskentelet?
 - Onko Onni-hankkeen tuottama raatiopas sinulle tuttu?
 - Onko Ohjaamossanne asiakasraati käytössä? (Jos vastasit ei, kerro lyhyesti miksi?)
 - Milloin asiakasraadit ovat alkaneet Ohjaamossanne?
 - Onko kaikilla nuorilla halutessaan mahdollisuus osallistua asiakasraatiin? (Jos vastasit ei, kerro lyhyesti miksi?)
 - Miten usein asiakasraadit kokoontuvat?

Avoimet kysymykset

1. Kuvaile omin sanoin asiakasraadin toimintaa. Mitä siihen kuuluu ja miten se käytännössä toimii?
2. Onko sinulla omakohtaista kokemusta asiakasraadeista? Millaista?
3. Mitä hyötyjä näet asiakasraadin tuovan siihen osallistuville nuorille?
4. Näetkö joitakin haasteita asiakasraatien toiminnassa? Millaisia?
5. Millaista tukea toivoisit raatitoiminnan käynnistämiseen tai vahvistamiseen?

Liite 2 Tutkimustiedote

16.11. 2020

Tutkimuksen nimi: Ohjaamojen työntekijöiden kokemuksia asiakasraadeista

Tutkimuksen tarkoitus

Teitä pyydetään osallistumaan tutkimukseen, jonka tarkoituksena on selvittää Ohjaamojen työntekijöiden kokemuksia asiakasraadeista, erityisesti nuorten osallisuuden näkökulmasta.

Tutkimuksen kulku

Käytäntötutkimukseen liittyvän aineiston keruu tapahtuu e-lomakkeella, jonka linkki lähetetään kaikille Ohjaamoille. Vastausaika lomakkeeseen on 16.11.-29.11.2020. Lomakkeeseen vastaaminen kestää noin 10 minuuttia.

Luottamuksellisuus, tietojen käsittely ja säilyttäminen

Tutkimus ei sisällä henkilötietojen keräämistä, eikä sitä tutkimuksen aikana muodostu. Ainoa lomakkeella kerättävä tunnistetieto on työntekijän Ohjaamon paikkakunta. Poistamme kaiken tutkimuksen teon aikana kerätyn aineiston, kun käytäntötutkimus on hyväksytty helmikuussa 2021. Koska lähetämme kyselyn laajalle vastaajajoukolle, on mahdollista, että emme voi hyödyntää kaikkea keräämäämme aineistoa käytäntötutkimuksessa. Onni-hankkeen työntekijät esittivät toiveen, että heillä olisi mahdollisuus saada aineisto käyttöönsä käytäntötutkimuksen tekemisen jälkeen. Voitte harkintanne mukaan antaa luvan vastausten käyttämiseen käytäntötutkimuksessa ja luovuttaa vastauksenne myös Onni-hankkeen käyttöön mahdollisia jatkoselvityksiä varten.

Vapaaehtoisuus

Osallistuminen tähän tutkimukseen on täysin vapaaehtoista. Voitte kieltäytyä osallistumasta tai peruuttaa suostumuksenne syytä ilmoittamatta milloin tahansa.

Tutkijoina toimivat:

Helsingin yliopiston sosiaalitieteiden opiskelijat

Sirpa Rovaniemi / sirpa.rovaniemi@helsinki.fi

Tanja Viilo / tanja.viilo@helsinki.fi

Tutkimuksen ohjaajana toimii

Eveliina Heino

Valtiotieteiden tohtori, yliopistonlehtori

eveliina.heino@helsinki.fi

Liite 3 Kehitysehdotukset pähkinänkuoressa

1. Nuorten osallisuuden vahvistaminen Ohjaamoissa

Onni-hankkeen tuore arviointi suositteli, että nuoret tulisi ottaa mukaan kaikkien palveluiden kehittämiseen ja että nuorten osallisuustoiminnan tulisi olla ”automaattista, systemaattista, ja osa rakennetta”, varsinkin kun nuoret kaipaavat enemmän ryhmätoimintaa kuin Ohjaamoilla on mahdollisuus järjestää (Blomgren ym., 2020, s. 3, 20, 23). Työntekijöille ja raadeille olisikin hyvä tarjota erilaisia tukimuotoja, jotta nuorten osallisuutta saadaan juurrutettua ja syvennettyä Ohjaamoissa.

2. Työntekijöille tukea raatitoimintaan

Ohjaamon työntekijät toivoivat tukea raatien käynnistämiseen ja vetämiseen Onni-hankkeen kehittämisasiantuntijoilta, oman Ohjaamon työntekijöiltä, sekä koko työyhteisön ja organisaation sitoutumista asiakasraatitoiminnan toteuttamiseen ja kehittämiseen. Raatitoiminnan koordinointiin ja kehittämiseen olisi myös tärkeää nimetä vastuuhenkilöt.

3. Yhteisen keskustelufoorumin perustaminen

Työntekijät toivoivat, että he voisivat jollain foorumilla vaihtaa ajatuksia, kokemuksia, ideoita ja hyviä käytäntöjä asiakasraatien toiminnasta. Ajatusten ja kokemusten vaihtoa kaivattiin siitä, miten asiakasraadit toimivat muissa Ohjaamoissa, kuinka niitä hyödynnetään Ohjaamon toiminnassa, sekä käytännön esimerkeistä ja ideoista, onnistumisista ja epäonnistumisista. Suosittelemmekin yhteisen keskustelufoorumin perustamista asiakasraatitoiminnan tueksi. Myös raadin nuorille voisi perustaa oman keskustelufoorumin, mikä taas voisi edesauttaa raatien hyödyntämistä (kehitysehdotus 5).

4. Raatien tavoitteiden selkiyttäminen

Suositlemme myös lisää keskustelua raatien tarkoituksesta ja tavoitteista. Tavoitteita voi olla sekä valtakunnallisia että paikallisia. Nuorilla ja työntekijöillä voi olla erilaisia odotuksia raatien tavoitteista. Toisille on tärkeämpää vaikuttaa yhteiskunnallisiin epäkohtiin, kun taas toisille tärkeämpää on mukanaolo ja ryhmän sosiaalinen funktio. Tällaiset nuorten erilaiset odotukset ja toiveet ryhmälle eivät ole tosiaan poissulkevia, vaan voivat olla myös toisiaan täydentäviä. Raadeilla voikin olla erilaisia funktioita eri toimijoille. Raadin toiminnan ja raatiin sitoutumisen kannalta on tärkeää, että nuoret kokevat työskentelyn mielekkääksi ja hyödylliseksi. Myös merkityksellinen tekeminen, yhteisöllisyys, sekä erilaisten taitojen ja valmiuksien kehittäminen voidaan nähdä raatien kuntoutuksellisina aspekteina. Sen sijaan että nämä kuntoutukselliset aspektit nähtäisiin vain sivutuotteena raatitoiminnassa, voidaan niitäkin pitää raatien tavoitteina.

5. Raatien hyödyntäminen Ohjaamoissa ja yhteiskunnallisessa vaikuttamistyössä

Työntekijät toivoivat raadeissa esiin nousseiden ajatusten ja ideoiden hyödyntämistä sekä Ohjaamoiden toiminnassa että yhteiskunnallisessa vaikuttamistyössä. Raatien toimintaa voisi syventää yhteiskehittämisen suuntaan, jossa työntekijät ja nuoret ideoivat, kehittävät ja suunnittelevat yhdessä, muuten raatitoiminta saattaa jäädä nuorten mielipiteiden ja kokemusten kuulemisen tasolle. Asiakasraadit ovat ennen kaikkea palveluiden käyttäjille mahdollisuus vaikuttaa käyttämiensä palveluiden sisältöön ja toteutukseen. Nuorten vaikutusmahdollisuuksien realisoituminen käytännössä edellyttää työyhteisöiden ja laajemmin palveluiden tuottajien sitoutumista raadeista nousevien kehitysehdotusten hyödyntämiseen ja toteuttamiseen.

