

NÄKYMÄTÖN TIETO NÄKYVÄKSI

Näyttöön perustuva toimintatapa ja rakenteellinen vaikuttavuus
etsivässä nuorisotyössä



Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon portfolio-opinnäytetyö

Sosiaalialan kehittäminen ja johtaminen (YAMK)

2018

Ira Selkälä

Sosiaalialan kehittäminen ja johtaminen
Visamäen kampus

Tekijä	Ira Selkälä	Vuosi 2018
Työn nimi	Näkymätön tieto näkyväksi – Näyttöön perustuva toimintatapa ja rakenteellinen vaikuttavuus etsivässä nuorisotyössä	
Ohjaaja	Merja Salminen	

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyö on ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon portfolio, jossa kehitettiin työvälineitä tietojohdamiseen ja vaikuttamistyöhön etsivässä nuorisotyössä. Työn tilaaja oli Hämeenlinnan kaupungin nuoriso- ja lastenkulttuuripalvelut ja sen toteutti etsivän nuorisotyön tiimin lähiesimies. Tavoitteena oli vahvistaa kohderyhmän tarpeisiin pohjautuvaa johtamista ja rakenteellisen tason vaikuttavuutta etsivässä nuorisotyössä.

Portfolion ensimmäisenä teemana on tieto strategian pohjana. Siinä perehdytään näyttöön perustuvaan toimintatapaan etsivän työn johtamisessa ja kuvataan toimintaympäristön analyysin toteutusta. Toinen teema on tiedon tuottaminen etsivässä nuorisotyössä. Osiossa peilataan tiedonmuodostuksen näkökulmaa rakenteelliseen sosiaalityöhön sekä kuvataan yksikössä kehitettyä dokumentointijärjestelmää johtamisen ja vaikuttamistyön välineenä. Kolmas teema on tiedon viestiminen. Siihen sisältyvät näytöt viestinnällisistä julkaisuista sekä nuorten ohjaus- ja palveluverkoston toiminnan valmistelusta vaikuttamistyön kanavaksi. Koko työtä yhteen kokoava näyttö on *No mitä te sitten teette* – julkaisu.

Kehitetyt työvälineet loivat työn tilaajalle pysyviä työtapoja, jotka vahvistivat nuorten osallisuutta ja näyttöön perustuvaa toimintatapaa. Tuloksena syntyneet työvälineet koettiin johtamisen näkökulmasta hyödyllisiksi, sillä niiden ansiosta työn kehittäminen, päätöksenteko ja arviointi perustuvat nuorilta nousevaan tietoon. Kehittämistyön tuloksena syntyi myös kanavia tuoda nuorten ääntä kuuluville palveluissa ja päätöksenteossa, mikä vahvistaa etsivän nuorisotyön vaikuttavuutta rakenteellisella tasolla.

Avainsanat etsivä nuorisotyö, tietojohdaminen, vaikuttamistyö, toimintaympäristön analyysi, sosiaalinen tiedonmuodostus

Sivut 66 sivua, joista liitteitä 1 sivua

Social and health care development and management
Visamäki

Author	Ira Selkälä	Year 2018
Subject	Seeing the invisible –Intelligence-based management and advocacy work in outreach and detached youth work	
Supervisor	Merja Salminen	

ABSTRACT

This master's thesis is a portfolio in which the author developed ways to use knowledge management, evidence-based practice and advocacy work in outreach youth work. The author works as a supervisor in the outreach youth work unit of Hämeenlinna, which is where the work was conducted.

The first theme of the portfolio is how to use knowledge in strategical management. This theme describes how the principle of evidence-based practice impacts outreach youth work and gives an example of how to use community profiling as a base of detached youth work. The second theme is knowledge creation. In this theme the author examines the similarities of structural social work and outreach youth work and introduces a new way to document knowledge and use it in management and advocacy work. The third theme is about communicating. It includes examples of publications that were used to spread the knowledge created in outreach youth work and describes how it can be used in local youth policy. All developed models are described in "*So what is it that you do?*" -guidebook.

The methods developed in the thesis became permanent tools of advocacy work in outreach youth work of Hämeenlinna. They affirmed youth participation and evidence-based methods. Developed methods were useful for outreach youth work management because they enable decision-making and evaluation based on knowledge risen from the young people. New ways and channels to do advocacy work and develop the service system on behalf of young people were found, which has made outreach youth work more efficient on structural level.

Keywords outreach youth work, detached youth work, intelligence-based management, advocacy work, community profiling

Pages 66 pages including appendices 1 pages

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	NÄKÖKULMIA ETSIVÄN NUORISOTYÖN MÄÄRITTELYYN JA VAIKUTTAVUUTEEN	5
2.1	Etsivän nuorisotyön käsitteet.....	5
2.1.1	Mikä tavoite työtä ohjaa? Etsivän nuorisotyön määrittelyjä meillä ja maailmalla	8
2.1.2	Opinnäytetyön tilaajasta ja tekijästä.....	11
2.2	Vaikuttamistyö – vaikuttamista vai vaikuttavuuden osoittamista?	13
2.3	Etsivän nuorisotyön kehittämistarpeita meillä ja maailmalla.....	17
3	TIETO STRATEGIAN POHJANA	21
3.1	Tietojohtamisen käsitteet	22
3.2	Etsivän nuorisotyön paikallinen määrittely.....	24
3.3	Toimintaympäristön analyysi strategian pohjana	26
3.4	Alueellinen toimintaympäristön analyysi.....	29
3.5	Case: Toimintaympäristön analyysi kenttätyön käynnistämisessä	33
4	TIEDON TUOTTAMINEN ETSIVÄSSÄ NUORISOTYÖSSÄ.....	36
4.1	Tieto nuorten elinolojen edistäjänä.....	36
4.2	Etsivän nuorisotyön yhtäläisyyksiä rakenteelliseen sosiaalityöhön	37
4.3	Case: Lomakkeisto tiedon tuottamisen välineenä	41
4.3.1	Kohtaamislomakkeen ja kenttälomakkeen sisältö.....	42
4.3.2	Millaista tietoa lomakkeilla tuotettiin ja mihin sitä käytettiin?	45
5	VIESTINTÄ VAIKUTTAMISTYÖN VÄLINEENÄ.....	48
5.1	Viestinnän tavoitteet etsivässä nuorisotyössä.....	48
5.2	Case: Julkaisut ja tiedotteet viestinnän välineenä	50
5.3	Nuorten ohjaus- ja palveluverkosto nuorisopolitiikan välineenä	52
5.4	Case: Nuorten ohjaus- ja palveluverkoston toiminnan valmistelu	54
6	KEHITTÄMISTYÖN ARVIOINTIA JOHTAMISEN NÄKÖKULMASTA.....	56
7	LOPUKSI ETSIVÄN TYÖN JOHTAMISESTA JA VAIKUTTAVUUDESTA.....	59
8	LÄHTEET	62

Liitteet

Liite 1	Opinnäytetyössä kehitettyjen julkaisujen ja tiedotteiden verkko-osoitteet
---------	---

1 JOHDANTO

Etsivä työ on menetelmä, jonka avulla tavoitetaan avun tarpeessa olevia ihmisryhmiä, jotka eivät itse syystä tai toisesta hakeudu palveluiden piiriin ja joita ei tavoiteta tavanomaisin palvelumenetelmin (Juvonen 2010, 69). Menetelmää voidaan käyttää erilaisten kohderyhmien, kuten huumeidenkäyttäjien tai syrjäytymisvaarassa olevien nuorten parissa työskentelyyn. Etsivä työ menee kohderyhmänsä luo mahdollistaen palveluiden saavuttamisen ilman, että henkilön tarvitsee itse hakeutua niiden piiriin. (Mikkonen, Kauppinen, Huovinen & Aalto 2007, 21–27.)

Työtä tehdään lähellä ihmisten arkea ja elämysympäristöä, ja se perustuu kohdattujen ihmisten itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen ja luottamuksellisuuteen. Työntekijöille muodostuu hyvä käsitys kohtaamiensa ihmisten elinoloista, tarpeista, heidän kohtaamistaan vaikeuksista ja asenteista sekä palvelujärjestelmän toimivuudesta. (Mikkonen ym. 2007, 18.) Yksilöiden auttamisen lisäksi etsivään työhön kuuluu kohdattujen ihmisten elämisen mahdollisuuksien parantaminen myös laajemmin tuomalla tätä näkymätöntä tietoa näkyväksi päätöksentekoon ja yleiseen keskusteluun (Juvonen 2010, 67).

Etsivän työn vaikuttavuus kohdistuu siis yksilöiden ja ryhmien parissa tehtävään työhön, mutta vaikutus heijastuu myös takaisin palvelujärjestelmään ja yhteiskuntaan etsivän työn kentältä tuottaman tiedon välityksellä (Mikkonen ym. 2007, 26). Tätä rakenteellisen vaikuttavuuden tasoa kutsun opinnäytetyössäni vaikuttamistyöksi.

Etsivä nuorisotyö lisättiin nuorisolakiin Suomessa vuonna 2011 (Laki nuorisolain muuttamisesta 693/2010). Lakimuutoksen ja valtionavustusten myötä työmuoto on levinnyt nopeasti kattamaan lähes kaikki Suomen kunnat.

Etsivä nuorisotyö on kehittynyt vahvasti asiakastyö edellä. Painopiste on ollut nuorisolain määrittelemien nuorten tavoittelemisessa perinteisenä pidetyn katutyön jäädessä vähäisempään osaan. Vaikuttamistyön valtakunnallinen painopiste on ollut työn yksilötason vaikuttavuuden todentamisessa tilastoinnin ja mittareiden avulla. Vaikuttamistyö näyttääkin alan keskusteluissa monin paikoin muodostuneen synonyymiksi vaikuttavuuden osoittamiselle.

Rakenteellisen tason vaikuttavuus ja työntekijöille kertyvän tiedon ja asiantuntemuksen hyödyntäminen on siis toistaiseksi jäänyt melko vähäiselle huomiolle valtakunnallisessa kehittämisessä. Etsivän nuorisotyön kehittämissä onkin nähtävissä yhtäläisyyksiä sosiaalityön historiaan, jossa ruuhkautunut asiakastyö on vienyt tilaa rakenteelliselta sosiaalityöltä ja

vaikuttamistyön käsite on alkanut muuttua synonyymiksi työn vaikuttavuuden todistamiselle asiakkaiden elinoloihin vaikuttamisen sijaan (Pohjola 2014, 17).

Etsivän nuorisotyön valtakunnallisia kehittämistarpeita kartoitettaessa on havaittu, että kunnat eivät riittävästi hyödynnä etsivälle nuorisotyölle kertyvää tietoa (Espoon kaupunki n.d., 39–42). Näin ollen etsivän nuorisotyön potentiaali yhteisöjen ja palvelujärjestelmän kehittäjänä ei vielä tule parhaalla mahdollisella tavalla hyödynnettyksi, ja työntekijät jäävät yksin heille kertyvän hiljaisen tiedon kanssa.

Opinnäytetyössäni mallinnan ja etsin käytännön työvälineitä vaikuttamistyöhön rakenteellisen tason vaikuttavuutta unohtamatta. Näkökulma on vahvasti tiedon johtamisessa ja tiedolla johtamisessa.

Tiedon tuottaminen työssä nähdystä, kuulluista ja opituista asioista on olennainen osa etsivän nuorisotyön vaikuttamistyötä. Etsivässä työssä tarvitaan tiedon johtamista eli kykyä ja välineitä käsitellä työssä syntyvää tietoa, tuoda hiljaista tietoa näkyväksi, hallita tietojärjestelmiä ja erottaa mikä tieto on oleellista. Rakenteellisen vaikuttavuuden varmistamiseksi etsivän työn organisaation tulee toimia tiedonsiirron kanavana ja yhteiskunnallisen vaikuttavuuden tuottajana (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 53).

Etsivää työtä myös johdetaan ja suunnitellaan kentältä nousevan tiedon pohjalta, mikä edellyttää kykyä ja välineitä tunnistaa, todentaa ja dokumentoida kohdattujen ihmisten tarpeita. Opinnäytetyössäni tutkin, miten etsivää nuorisotyötä voidaan suunnitella ja määritellä nuorten tarpeista käsin eli tiedolla johtaen.

Eurooppalaisesta etsivästä työstä löytyy paljon esimerkkejä tavoista todentaa asiakkaiden tarpeita, johtaa työtä niiden pohjalta sekä viestiä niitä eteenpäin asiakkaiden elinolojen parantamiseksi. Opinnäytetyössä on sovellettu näitä malleja ja rakenteellisen sosiaalityön, sosiaalisen tiedonmuodostuksen ja strategisen johtamisen oppeja etsivän nuorisotyön johtamiseen.

Opinnäytetyön tilaaja on Hämeenlinnan kaupungin nuoriso- ja lastenkulttuuripalveluiden alaisuuteen kuuluva etsivän nuorisotyön yksikkö, jonka lähiesimiehenä työskentelen. Opinnäytetyön kehittämiskohteet ovat valikoituneet yksikköni omista tarpeista käsin, mutta vastaavia kehittämistarpeita on havaittu myös etsivän nuorisotyön valtakunnallisessa kentässä. Näin ollen uskon työn tulosten olevan hyödynnettävissä muuallakin.

Opinnäytetyö on portfolio, joka koostuu useista käytännön kehittämistöistä teoriataustoineen. Portfolion teemat ovat tieto strategisen johtamisen pohjana, tiedon tuottaminen etsivässä nuorisotyössä sekä tiedon viestittäminen ja käyttäminen vaikuttamistyössä.

Ensimmäisessä teemassa selvitin asiantuntijahaastattelulla ja kansainvälisen kirjallisuuden avulla, mitä näyttöön perustuvalla toimintatavalla etsivässä työssä tarkoitetaan ja peilasin näitä näkemyksiä yleisiin strategisen johtamisen periaatteisiin. Työyksikköni kokeili käytännössä tiedon tuottamista ja kartoitusta strategian luomisen pohjana vuonna 2017, kun pohdimme uudelleen resurssiemme suuntaamista ja kohderyhmämme määrittelyä. Käynnistimme uutena työmuotona kenttätyön, jonka suunnittelun pohjana käytimme alueellista toimintaympäristön analyysia. Tätä kehittämistyötä on kuvattu teoriaan peilaten luvussa kolme.

Portfolion toinen teema on tiedon tuottaminen etsivässä nuorisotyössä. Etsiville nuorisotyöntekijöille kertyy valtavasti hiljaista tietoa työn sisällöistä, kohdattujen nuorten elämästä ja palvelujen toimivuudesta. Työuralani olen huomannut, että jos tiedon eteenpäin viemiseksi ei ole olemassa kanavia, työntekijät turhautuvat havaitessaan epäkohtia, joihin he eivät voi vaikuttaa. Työntekijät saattavat jopa päätyä itse paikkaamaan palvelujärjestelmän puutteita, jolloin etsivän nuorisotyön perustehtävä, palveluiden ulkopuolella olevien nuorten löytäminen, on vaarassa hämärtyä.

Etsivässä nuorisotyössä on käytössä valtakunnallisesti PAREnt - tilastojärjestelmä, joka kerää määrällistä tietoa etsivän nuorisotyön yksilöasiakkuuksista, joilla on selkeä alku ja loppu. Määrällisen tiedon tuottamisen lisäksi etsivän nuorisotyön tulisi jatkuvasti havainnoida paikallisten ja valtakunnallisten ilmiöiden vaikutuksia nuorten elämään. Etsivällä nuorisotyöllä on keskeinen rooli nuorten äänen kuuluville tuomisessa päättäjien ja palveluiden tuottajien suuntaan. (OKM 2018, 44–45.)

PAREnt-järjestelmää ei ole kehitetty tällaisen vaikuttamistyön tai ilmiötason tiedon näkökulmasta, joten laadullisen tiedon tuottamiseen ja kenttätyön tarpeisiin se soveltuu heikosti. Osana opinnäytetyöprosessia yksikköni kehitti yksilöasiakkuuksien tilastoinnin rinnalle dokumentointijärjestelmän, johon voidaan tallettaa myös laadullista ja yksittäiseen nuoreen henkilöitymätöntä tietoa esimerkiksi kentän ilmiöistä, työn sisällöistä, nuorilta nousseesta palautteesta ja kommenteista sekä työntekijöiden havainnoista.

Kehittämistyön painopiste oli työntekijöille kertyvän hiljaisen tiedon sanallistaminen anonyymisti ja ilmiöitä tutkivalla tasolla. Se eroaa näin yksilöihin kohdistuvasta asiakaskirjaamisesta ja vaikuttavuuden mittaamisesta. Opinnäytetyössäni olen kuvannut tämän Webropol – pohjaisen järjestelmän kehittämistä sekä arvioinut millaista tietoa dokumentointi tuotti ja mikä merkitys sillä oli johtamisen näkökulmasta.

Jotta tiedolla olisi vaikuttavuutta, tarvitaan kanavia sen eteenpäin viemiseksi. Portfolion viimeinen teema on tuotetun tiedon viestiminen organisaatiosta ulospäin ja sen käyttäminen vaikuttamistyön välineenä. Etsivän nuorisotyön johtajan tärkeä tehtävä on lisätä työmuodon ammatillista asemaa ja oikeutusta palvelujärjestelmässä, varmistaa resursseja ja turvata

työntekijöiden työrauhaa lisäämällä muiden toimijoiden ymmärrystä etsivän työn menetelmää kohtaan (Mikkonen ym. 2007, 37). Myös nuorten asioita edistävän tiedon viemiseksi päätöksentekoon ja yhteiskunnalliseen keskusteluun tarvitaan kanavia.

Laadimme yksikössäni vuosille 2017–2019 viestintä- ja tiedotussuunnitelman, jossa huomioidaan nämä erilaiset viestinnälliset tavoitteet ja kohde-ryhmät. Sidosryhmien ymmärryksen lisäämiseksi suunnittelimme ja julkaisimme *No mitä te sitten teette* – julkaisun, joka on kuvaus Hämeenlinnan etsivän nuorisotyön mallista ja toimintaperiaatteista. Julkaisu sisältää myös kuvauksen etsivän nuorisotyön kokonaisprosessista ja vaikuttamistyöstä opinnäytetyössä kehitetyn mallin mukaisesti. Näin ollen se toimii koko opinnäytetyöprosessia kuvaavana näyttönä.

Työn tuloksia, nuorten kuulumisia ja muita ajankohtaisia asioita varten kehitimme 3–4 kertaa vuodessa ilmestyvät uutiskirjeen, joka sai nimekseen *Kenttäpulloposti*. Sen sisällössä hyödynnettiin kehittämämme dokumentointijärjestelmän tuottamaa tietoa, ja vuoden lopussa tiedon pohjalta julkaistiin myös toimintakertomus. Opinnäytetyön liitteenä on verkko-osoitteet, joiden kautta tuotettu materiaali on luettavissa ja ladattavissa.

Nuorten asioita ja palveluita edistävän tiedon viralliseksi kanavaksi valikoitui nuorten ohjaus- ja palveluverkosto. Se on kunnan lakisääteinen toimija, jonka tehtävänä on muun muassa koota tietoa nuorten elinoloista ja palveluiden toimivuudesta kokonaisuutena (Nuorisolaki 1285/2016 8§). Valmistelin verkoston toimintaa ja tiedon tuottamista etsivän nuorisotyön näkökulmasta sekä pidin aiheesta alustuksen verkoston ensimmäisessä kokouksessa vuoden 2018 alussa.

Pääsääntöisesti kokeilut tuottivat johtamisen näkökulmasta hyödyllisiä välineitä ja työtapoja, jotka jäävät yksikössäni pysyvään käyttöön ja jatkokehittelyyn. Kehitettyjen mallien ansiosta työn johtaminen, suunnittelu ja päätöksenteko pohjautuu aiempaa enemmän paikalliseen kokonaiskuvaan, nuorten tarpeisiin ja heiltä nousevaan tietoon. Uudet toimintatavat ovat laajentaneet vaikuttamistyön näkökulmaa yksilötason vaikuttavuudesta rakenteelliselle tasolle ja parantaneet työntekijöiden mahdollisuuksia tuoda heidän kohtaamiensa nuorten ääntä kuuluville paikallisessa päätöksenteossa.

Suurin kiitos kaikesta opinnäytetyöhön liittyvästä kehittämistyöstä kuuluu tiimilleni, joka on osallistunut innostuneesti ideointiin ja tehnyt kehittämiseen liittyvän todellisen työn ja kokeilemisen kentällä. Kiitos kuuluu myös eri puolille Suomea etsivän työn kollegoilleni, jotka ovat jakaneet hiljaista tietoaan ja hyviä käytäntöjään osaksi omaa ammattitaitoani.

2 NÄKÖKULMIA ETSIVÄN NUORISOTYÖN MÄÄRITTELYYN JA VAIKUTTAVUUTEEN

Ensimmäisessä luvussa on avattu lyhyesti etsivän nuorisotyön käsitteitä työn määrittelyn, tavoitteiden asettelun ja vaikuttavuuden näkökulmista. Luvussa kuvataan opinnäytetyön taustaa esittelemällä sen tilaaja ja tekijä sekä peilataan tilaajan havaitsemia kehittämistarpeita valtakunnallisiin kehittämistarpeisiin ja eurooppalaiseen näkökulmaan.

Opinnäytetyön taustateorioita olivat myös tietojohdaminen, strateginen johtaminen, toimintaympäristön analyysi, rakenteellinen sosiaalityö, sosiaalinen tiedonmuodostus ja nuorisopolitiikka. Näitä teorioita on avattu myöhemmissä luvuissa teemoittain.

Opinnäytetyö oli osa yksikköni vaikuttamistyön mallintamista. Vaikuttamistyöllä tarkoitan sekä työn vaikuttavuuden osoittamista, että ennen kaikkea nuorten elinolojen parantamiseen keskittyvää rakenteellista vaikuttamista.

2.1 Etsivän nuorisotyön käsitteet

Etsivää työtä tehdään yleisimmin yhteiskunnan marginaalissa elävien ihmisten, kuten huumeidenkäyttäjien, asunnottomien, seksityöläisten tai syrjäytymisvaarassa olevien nuorten parissa (Mikkonen, Kauppinen, Huovinen & Aalto 2007, 25). Etsivän nuorisotyön kohderyhmää ovat nuoret ja Suomessa työmuotoa säätelee nuorisolaki (1285/2016). Käytän opinnäytetyössäni molempia termejä. Etsivällä työllä viitataan työmenetelmään yleisesti, etsivällä nuorisotyöllä tarkoitan pääsääntöisesti suomalaista nuorisolain säätelemää työmuotoa.

Etsivän työn lähtökohtana on tieto siitä, että kaikkia sosiaali- ja terveystalveluiden tarpeessa olevia ihmisiä ei tavoiteta tavanomaisin palvelujärjestelmän työmenetelmin. Etsivä työ mahdollistaa avun tarjoamisen ilman, että henkilöiden tarvitsee itse hakeutua avun piiriin. Etsivä työ siis täydentää palvelujärjestelmää luomalla kontaktin vaikeasti tavoitettaviin asiakasryhmiin. (Juvonen 2010, 67.)

Etsivän nuorisotyön perustehtävänä on vahvistaa asiakkaidensa elinoloja ja elämän mahdollisuuksia. Tehtävän toteutumiseksi etsivän työn kuuluu myös rakenteellisella tasolla valottaa nuorten arkeen ja syrjäytymisen osatekijöihin liittyviä asioita päättäjien ja palvelujärjestelmän suuntaan. Asiakastyön rakenteellisella ulottuvuudella tarkoitetaan työskentelyä, jossa pyritään vaikuttamaan yksilön kanssa tehtävää asiakastyötä laajemmin yhteiskunnan rakenteisiin sekä aktivoimaan asiakasryhmiä itse ajamaan etujaan. (Juvonen 2010, 67.) Etsivällä työllä on siis vaikuttavuutta yksilöllisellä, yhteisöllisellä ja yhteiskunnallisella tasolla.

Etsivän nuorisotyön juuret ovat Amerikassa ja Euroopassa tehtävässä katu- ja jengityössä (Juvonen 2010, 67–68). Sen historialliseen taustaan liittyy myös sosiaalialan tutkijoiden halu haastatella ja ymmärtää kadulla olevien nuorten elämää sellaisenaan, puuttumatta heidän tilanteeseensa (Tiffany 2007, 5). Etsivä työ yhdistetäänkin mielikuvissa usein katutyöhön, mutta kaikki kadulla tehtävä työ ei ole ammatillista etsivää työtä.

Etsivä nuorisotyö ottaa kontaktia nuoriin heidän omassa ympäristössään menemällä sinne, missä nuoret kokoontuvat. Tällaisia alueita voivat olla esimerkiksi bussipysäkit, suojaisat paikat joihin mennä turvaan sateelta, parkkihallit ja hylätyt rakennukset, kadun kulmat, alueet joissa odotellaan johonkin menoa kuten koulujen pihat ja odotushuoneet, sekä muut vapaa-ajanviettopaikat kuten skeittiparkit. Menemällä nuorten luo työntekijä voi saada suoraa kokemusta siitä, millaiseen kontekstiin nuorten elämä sijoittuu. Etsivästä nuorisotyöntekijästä tulee ”vierailija” nuorten keskuuteen. (Sapin 2012, 33–34.)

Etsivä nuorisotyön kohderyhmänä ovat usein nuoret, jotka eivät osallistu muuhun nuorisotyön järjestämään toimintaan. Työntekijän tulee tiedostaa, että valtasuhde on tällöin erilainen kuin niissä tiloissa, joissa aikuiset ovat enemmän kontrollissa. Nuoret itse määrittävät kanssakäymistään työntekijän kanssa ja voivat valita, ovatko kontaktissa etsivän työntekijän kanssa vai eivät. (Sapin 2013, 33–34.)

Suomalainen etsivä työ on ottanut vaikutteita erityisesti norjalaisesta mallista, jossa etsivän työn menetelmää on käytetty nuoriin suunnatun sosiaalisen välityksen välineenä (Vilen 2018, 5). Nuorten parissa tehtävä ammatillinen etsivä työ käynnistyi Suomessa kokeiluhankkeena Tampereella vuonna 1991. Tampereen pilottihankkeen tavoitteena oli kehittää suunnitelmallisesti vaiheistettua ja moniammatillista kenttätyötä Norjan mallin mukaisesti. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 17.)

Vuonna 2011 etsivä nuorisotyö lisättiin Suomessa nuorisolakiin, minkä jälkeen työmuoto on laajentunut kattamaan lähes koko maan. Valtio on ohjannut etsivän nuorisotyön kehittymistä Suomessa myös taloudellisesti vuosittain haettavalla valtionavustuksella, jonka myöntämistä ja käyttöä koordinoivat tällä hetkellä Aluehallintovirastot (Aluehallintovirasto 2018).

Nuorisolain mukaan etsivän nuorisotyön tavoitteena on tavoittaa tuen tarpeessa oleva alle 29-vuotias nuori ja auttaa hänet sellaisten palveluiden ja tuen piiriin, jotka edistävät hänen kasvuaan, itsenäistymistään, osallisuuttaan yhteiskuntaan sekä pääsyään koulutukseen ja työmarkkinoille. (Nuorisolaki 1285/2016, 10§)

Lain mukaan etsivän nuorisotyön perustehtävä on kaksivaiheinen: tavoitteena on ensin saada kontakti nuoreen ja sen jälkeen pyrkiä löytämään nuorelle tarvittavaa apua. Etsivä nuorisotyö ei siis itse järjestä tukipalve-

luita, vaan pyrkii yhdessä nuoren kanssa löytämään hänen elämänsä tukevan reitin muihin palveluihin ja toimii nuoren avustajana niihin pääsemisessä. Etsivän nuorisotyön aktiivinen etsintä kohdistuu erityisesti niihin nuoriin, joilla on vaikeuksia oma-aloitteisesti saavuttaa tai sitoutua julkisen sektorin palveluihin. (HE 1/2010 7b§)

Etsivä nuorisotyö perustuu nuoren vapaaehtoisuuteen ja nuoren kanssa tehtävään yhteistyöhön. Työskentely käynnistetään ensisijaisesti nuoren itsensä antamien tietojen pohjalta, mutta tavoittelu voidaan aloittaa myös viranomaisten luovuttamien tietojen perusteella. Työn lähtökohtana on nuoren oma arvio hänen tuen tarpeestaan. (Nuorisolaki 1285/2016, 10§) Nuorella ei ole velvollisuutta ottaa vastaan etsivän nuorisotyön tarjoamaa tukea, eikä myöskään etsivän nuorisotyön ohjauksessa suunniteltuja tai tarjottuja muita palveluita (HE 1/2010).

Nuorisolaki on muuttanut etsivän nuorisotyön painopistettä perinteisestä katu- ja kenttätyöstä, sillä nuorisolaki mahdollistaa nuorten suoran tavoittelun yhteystietojen avulla. Suomalaisessa etsivän nuorisotyön kentässä nuoren luo menemisellä ei tarkoiteta vain julkisilla paikoilla tapahtuvaa työtä, vaan nuoriin otetaan kontaktia myös esimerkiksi verkossa, kodeissa ja puhelimitse.

Nuorisolain (1285/2016 11§) mukaan nuoren yksilöinti- ja yhteystiedot on salassapidon estämättä ilmoitettava nuoren kotikunnan etsivään nuorisotyöhön seuraavissa tilanteissa:

- 1) Opetuksen järjestäjän on ilmoitettava tiedot nuoresta, joka ei perusopetuksen päättämisen jälkeen sijoitu jatko-opintoihin;
- 2) Koulutuksen järjestäjän on ilmoitettava tiedot nuoresta, joka keskeyttää ammatillisen koulutuksen tai lukiokoulutuksen; sekä
- 3) Puolustusvoimien ja siviilipalveluskeskuksen on ilmoitettava tiedot nuoresta, joka vapautetaan varusmies- tai siviilipalveluksesta palveluskelpoisuuden puuttumisen vuoksi tai joka keskeyttää palveluksen.

Myös muut kuin edellä mainitut viranomaiset, kuten Kansaneläkelaitos, voivat ilmoittaa nuoren yhteystiedot etsivään nuorisotyöhön, mikäli ne arvioivat nuoren tarvitsevan viipymättä tukea päästäkseen palveluiden piiriin. Tietojen luovuttamiseen ei edellä mainituissa tilanteissa tarvita nuoren suostumusta, mutta etsivän nuorisotyön tarjoaman tuen vastaanottaminen on kuitenkin nuorelle vapaaehtoista. Tiedot voidaan jättää ilmoittamatta, mikäli edellä mainitut tahot arvioivat kokonaisharkinnan perusteella, että nuori ei ole tuen tarpeessa. (Nuorisolaki 1285/2016 11§.)

Nuorisolaissa (1285/2016 11§) viitataan myös lastensuojelulakiin sekä sosiaalihuoltolakiin, joissa säädetään lastensuojeluilmoituksesta, ennakkollisesta lastensuojeluilmoituksesta ja yhteydenotosta sosiaalihuoltoon tuen

tarpeen arvioimiseksi. Jos näiden lakien mukaisesti on otettu yhteyttä sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen, ei samojen tietojen perusteella tarvitse tehdä ilmoitusta etsivälle nuorisotyölle.

Nuorisolaki on vaikuttanut vahvasti suomalaisen etsivän nuorisotyön käytämiin tavoittelemisen keinoihin, ja valtakunnallisesti perinteinen katutyö on vähäisemmin käytetty menetelmä kuin suorat yhteydenotot ja yksilötyö ilmoitettujen nuorten parissa. Lakia säädettäessä ajatuksena on kuitenkin ollut, että etsivä nuorisotyö pitää yhteyttä nuoriin ja tapaa heitä heidän omissa ajanviettopaikoissaan, kuten kauppakeskuksissa, kaduilla, kodeissa internetissä, ja tätä kautta saa ajankohtaista tietoa nuorten elämäntilanteista (HE 1/2010 7b§). Tiedon tuottamisen ja nuorten elinolojen ymmärtämisen näkökulma on näin ollen ollut läsnä lain valmistelussa.

2.1.1 Mikä tavoite työtä ohjaa? Etsivän nuorisotyön määrittelyjä meillä ja maailmalla

Euroopassa etsivän nuorisotyön eri muodoista käytetään erilaisia termejä: englannin kielessä esimerkiksi *detached youth work*, *outreach work* ja (*social*) *street work*; ruotsissa ja norjassa *fältarbete/feltarbeid* ja *upp sökande ungdomsarbete*. (Puuronen 2014, 14.) Suomessa vastaavaa käsitteistöä ei ole, vaikka etsivää nuorisotyötä toteutetaan eri yksiköissä erilaisin menetelmin ja painopistein.

Graeme A. Tiffany on koonnut laatusuosituksia etsivälle nuorisotyölle artikkelissa *Reconnecting Detached Youth Work—Guidelines and Standards for Excellence* (Tiffany 2007). Ne on julkaissut britannialainen etsivää nuorisotyötä kehittävä keskusjärjestö Federation for Detached Youth Work.

Tiffanyn (2007, 6–9.) mukaan etsivän työn *outreach*- ja *detached* -muodoille yhteistä on se, että molemmissa tavoitellaan ihmisryhmiä, jotka eivät itse hakeudu palveluiden piiriin, menemällä heidän luokseen.

Tiffanyn (2007, 6–9.) mukaan *outreach work* – käsitteellä viitataan työhön, jonka tavoitteena on viedä palveluita vaikeasti tavoitettavien ihmisryhmien luo tai ohjata tavoitettuja ihmisiä palveluihin. Tavoitteena voi myös olla vastata tiettyyn havaittuun ongelmaan, esimerkiksi tavoittaa nuoria huumeiden käyttäjiä ja ohjata heidät heille suunnattuun palveluun, jossa työskentely voi jatkua suunnitelmallisemmin.

Detached youth work – käsite taas kuvaa nuorisotyötä, jossa työskennellään nuorten kanssa heidän omassa ympäristössään ja yhteisössään, mutta työlle ei ole määritelty ennalta tarkkoja tavoitteita kuten palveluiden tarjoamista. Tällaisen etsivän nuorisotyön tavoitteena on tarjota kokonaisvaltaista sosiaalista kasvatusta, jonka lopputulosta ei ole tarkkaan määritelty ennalta, vaan työtavat ja asiat joiden parissa työskennellään määrittävät dialogissa nuoren ja työntekijän välillä. (Tiffany 2007, 6–9.)

Myös eurooppalaisia matalan kynnyksen palvelumuotoja kuten etsivää työtä kehittävän Correlation networkin tuottaman julkaisun mukaan termien ero on tiivistetysti se, että *outreach work* työmuotoa toteutetaan yleensä ennalta määritellyn tavoitteen mukaisesti, kun taas *detached work* työmuodossa tavoitteet määritellään kentällä kontaktissa kohderyhmän kanssa. Molemmissa työmuodoissa hyödynnetään palveluverkostoa ja jatko-ohjausta tarvittavan avun piiriin (Sand 2011, 42.), mutta *detached youth work* -muodossa työn tavoite on avoimempi ja enemmän kasvatuksellinen ja yhteisöllinen kuin palveluohjauksellinen tai ongelmakeskeinen (Tiffany 2007, 6–9.)

Burgess & Burgessin (2006, 74–75.) mukaan etsivän nuorisotyön (*detached youth work*) tavoitteena on olla nuorten tavoitettavissa heidän omissa ympäristöissään ja luoda heihin merkityksellinen, luottamuksellinen ja nuoria ymmärtävä suhde. Tavoitteena on tukea nuorten itsenäistymistä siten, että he voivat tehdä elämäänsä koskevia valintoja, löytää uusia mahdollisuuksia ja haastaa ennakkoluulojaan. Keskeistä on myös tunnistaa nuorten tarpeita sekä yksilöinä että yhteisöinä ja suunnitella työtä tämän tiedon mukaisesti.

Tiffany kuvaa artikkelissaan (2007, 6–9) etsivän nuorisotyön (*detached youth work*) yhtäläisyyksiä ja eroja suhteessa perusnuorisotyöhön. Etsivän nuorisotyön arvot vastaavat nuorisotyön arvoja: nuoren kunnioittamista, nuori- ja nuorisolähtöisyyttä, vapaaehtoisuutta ja dialogisuutta. Etsivä nuorisotyö eroaa kuitenkin perinteisestä nuorisotilaan tai muuhun aikuisien määrittämään tilaan sidotusta nuorisotyöstä tavoittamalla myös niitä nuoria, jotka eivät oma-aloitteisesti osallistu nuorisotyön toimintaan. Syynä voi olla esimerkiksi se, että kaikki nuoret eivät voi sitoutua nuorisotilan sääntöihin.

Nuorisotyöhön verrattuna etsivässä nuorisotyössä työntekijän ja nuoren välinen valtasuhde on korostetun matala. Etsivä nuorisotyö menee nuoren reviirille, missä työntekijöillä ei ole minkäänlaista valtaa tai kontrollia nuoriin. Nuoret itse määrittävät, haluavatko olla kontaktissa työntekijöiden kanssa. Koska työtä tehdään nuorten omissa yhteisöissä ja ympäristöissä, työ kohdistuu perinteistä nuorisotyötä laajemmin koko yhteisöön. Työmuodolla voidaan tuottaa syvällistä tietoa nuorten elinympäristöstä ja tarpeista, joten työn tavoitteena on myös rakenteellisella ja poliittisella tasolla tuoda nuorten ääntä kuuluviin nuorten elinympäristöön liittyvässä suunnittelussa ja päätöksenteossa. (Tiffany 2007, 6-9.)

Suomalainen tutkija Anne Puuronen (2014, 14–15.) on vertaillut Euroopassa käytettyjä etsivään nuorisotyöhön liittyviä termejä tutkimuksessaan Etsivän katse ja päätynt määrittelemään ja luokittelemään käsitteitä niiden fyysisen toteutusympäristön mukaan. Hän suomentaa termin *outreach work* tarkoittamaan etsivää nuorisotyötä, joka tukee palveluiden löytämistä ja niihin saattamista, ja jota toteutetaan nuoren kotiympäris-

töissä tai erilaisissa instituutioissa. *Detached youth work* tarkoittaa Puurosen (mt) mukaan etsivää katutyötä tai jalkautuvaa etsivää nuorisotyötä, jonka senkin tavoitteena on tukea nuoren palveluihin kiinnittymistä ja sitoutumista, mutta jota toteutetaan nuorten omissa ympäristöissä ja julkisilla paikoilla.

Vaikka *detached work* on yleensä kaduilla ja julkisilla paikoilla tapahtuvaa työtä, nähdään viittaamissani britannialaisissa lähteissä fyysistä ympäristöä oleellisempänä työmuotojen välisenä erona toiminnan tavoitteiden painopiste. Tiffanyn (2007, 6–9) mukaan *detached youth work* on nuorisotyötä ja kasvatusta, jonka tavoitteet määritellään puhtaasti dialogissa nuorten kanssa, kun taas *outreach work* pyrkii vastaamaan tiettyyn ongelmaan tai viemään palveluita kentälle. Myös Burgess & Burgessin luettelemat etsivän nuorisotyön (*detached youth work*) tavoitteet ovat selvästi nuorisotyöllisiä ja kasvatuksellisia.

Kaikkien lähteiden määrittelyissä yhteistä on se, että *outreach work* nähdään laajempänä käsitteenä, joka tarkoittaa erilaisia tapoja ”kurottaa ulos” organisaation toimipisteestä asiakasryhmää kohti, ja viedä palveluita sinne missä ihmiset ovat – kaduille, koteihin ja muihin ajanviettopaikkoihin.

Suomen kielessä ei ole vastaavasti useita termejä erilaisille etsivän nuorisotyön muodoille. Etsivä nuorisotyö voikin pitää sisällään hyvin erilaisia toteutustapoja, tavoitteita ja kohderyhmiä kunnasta riippuen. Nuorisolaki (2016/1285 10§) määrittelee etsivän nuorisotyön tehtäväksi tavoittaa tuen tarpeessa oleva alle 29-vuotias nuori, ja auttaa hänet sellaisten palveluiden ja tuen piiriin, jotka edistävät hänen itsenäistymistään, osallisuuttaan yhteiskunnassa, elämänhallintaansa sekä pääsyä koulutukseen ja työmarkkinoille. Etsivä nuorisotyö on nuorelle vapaaehtoista ja perustuu ensisijaisesti nuoren itsensä antamiin tietoihin ja omaan arvioon tuen tarpeesta. (Nuorisolaki 2016/1285 10§)

Suomalainen etsivä nuorisotyö on mielestäni eräänlainen sekoitus *detached*- ja *outreach* – työmuotoja, sillä työssä on vahva periaate siitä, että kohdattu nuori itse määrittää, mihin toivoo etsivän tukea, mutta toisaalta lainsäätäjä on ennalta määrittänyt työlle palveluohjauksellisen tavoitteen. Tämä heijastuu etsivälle nuorisotyölle kehittyneissä vaikuttavuuden mittareissa, joissa painottuvat yksilötyön, palveluohjauksen ja työllistymisen edistämisen tavoitteet. Etsivässä nuorisotyössä palveluohjaukselliset tavoitteet yhdistyvät nuorisotyöllisiin tavoitteisiin ja itsenäistymisen tukemiseen.

Riippumatta siitä, kohdataanko nuori kotona, sosiaalisessa mediassa tai kadulla, tulisi työn pohjautua nuoren omiin näkemyksiin ja tarpeisiin ja yhteiseen pohdintaan, jossa nuori saa löytää itselleen sopivia ratkaisuja ja polkuja palvelujärjestelmää hyödyntäen. Etsivässä työssä on vahvasti läsnä

itseäänämisosoikeuden kunnioittaminen ja ihmisten tukeminen löytämään omia unelmiaan ja ajatuksiaan. Näin ollen työtä ohjaa aina ajatus kasvamisesta, vaikka tavoite ei olisi suoranaisesti kasvatuksellinen.

Etsivän nuorisotyön määrittelyssä fyysisiä toimintaympäristöjä ja työvälineitä oleellisempaa on mielestäni pohtia, millä perusteilla ja kenen toimesta työn tavoitteita ja toimintatapoja määritellään ja valitaan. Mikä on se ydin, joka tekee työstä etsivää työtä toteutustapojen moninaisuudesta huolimatta? Valintoja tulisi määrittää työmuodon perustehtävä ja kohderyhmä: etsivän työn tavoitteena on päästä kontaktiin vaikeasti tavoitettavien ihmisryhmien kanssa ja parantaa heidän elämisen mahdollisuuksiaan yhteiskunnassa.

Tämä tehtävä sanelee, millaisia toimintatapoja työssä voidaan käyttää. Etsivä työ ei voi käyttää samoja keinoja, jotka karkottavat tavoiteltavaa kohderyhmää palveluiden ulkopuolelle. Etsivän nuorisotyön perustehtävässä onnistuminen vaatii maailman katsomista kohderyhmän silmin: on ymmärrettävä millaiset tekijät estävät heidän osallistumistaan ja vältettävä omassa toiminnassa samojen esteiden toistamista (Tiffany 2012, 128).

Toisille asiakkaille hyväksi todetut palvelumenetelmät ja toimintatavat saattavat etsivän työn kohtaamille ihmisille olla toimimattomia, minkä vuoksi etsivä nuorisotyö täydentää palvelujärjestelmää kontaktoimalla heitä omalla ammatillisella metodillaan.

Työnsä pohjaksi etsivä nuorisotyö tarvitsee paikallista tietoa kohderyhmänsä tarpeista. Työn määrittelyssä oleellinen kysymys ei olekaan mitä tai missä tehdään, vaan mihin tietoon ja ymmärrykseen perustuen valinta työn sisällöistä ja kentistä on tehty. Valintojen ja päätösten tekemistä kohderyhmän elämää koskevan tiedon ja ymmärryksen pohjalta kutsutaan näyttöön perustuvaksi toimintatavaksi, josta kirjoitan tarkemmin luvussa kolme.

2.1.2 Opinnäytetyön tilaajasta ja tekijästä

Opinnäytetyön tilaaja on Hämeenlinnan kaupungin nuoriso- ja lastenkulttuuripalveluihin kuuluva etsivän nuorisotyön yksikkö, jonka lähiesimiehenä työskentelen. Hämeenlinna on noin 67 700 asukkaan kaupunki, jonka pinta-ala kasvoi kymmenkertaiseksi vuoden 2009 kuntaliitoksessa (Hämeenlinnan kaupunki 2018). Kaupungin alueiden erilaiset tarpeet ovat leimanneet myös etsivän nuorisotyön kehittymistä Hämeenlinnassa. Esimerkiksi pitäjissä haasteensa luovat pitkät välimatkat, minkä vuoksi kotikäynnit ovat näillä alueilla tärkeä työmuoto. Keskustan alueella taas nuoria tavoitetaan muun muassa kauppakeskuksessa tehtävän kenttätöiden kautta.

Etsivä nuorisotyö käynnistettiin Hämeenlinnassa projektina vuonna 2010 ja vuonna 2013 se vakinaistettiin osaksi kaupungin palvelutuotantoa. Toiminnan resurssit ovat kasvaneet tarpeen myötä vuosien varrella, ja nykyään etsivän nuorisotyön tiimissä työskentelee viisi työntekijää: lähiesimies ja kaksi työparia.

Aloitin urani etsivässä nuorisotyössä vuonna 2010, jolloin minun ja työparini tehtävänä oli käynnistää, kehittää ja mallintaa etsivän nuorisotyön toimintaa Hämeenlinnassa sekä tuottaa uudenlaista tietoa koulutuksen, työn ja palveluiden ulkopuolella olevista nuorista. Projektityön rinnalla teimme kaiken aikaa käytännön asiakastyötä nuorten parissa nuorisolain mukaisesti. Työkokemukseni ja ammatti-identiteettini ovat näin ollen esimiestyön lisäksi vahvasti etsivän nuorisotyön käytännön kentässä nuorten ja palvelujärjestelmän parissa. Asiakastyö ja kenttätö kuuluvat edelleen arkityöhöni.

Käytännön työkokemuksen lisäksi asiantuntemukseni pohjaa alan ammatikirkkaisuuteen, suorittamaani etsivän nuorisotyön täydennyskoulutukseen ja verkostoitumiseen muiden etsivää työtä tekevien kanssa. Verkostoituminen ja mentoroinnit ovat mahdollistaneet hiljaisena tietona kulkevan ammattitaidon ja ymmärryksen siirtymistä myös sellaisista työn osaluista, joista ei ole ollut olemassa suomalaista koulutusmateriaalia. Mentorointi, mestari–kisälli -malli ja itseohjautuva käytännön työssä oppiminen ovatkin etsivän työn menetelmässä tyypillisiä koulutautumisen tapoja (Mikkonen ym. 2007, 47).

Vuonna 2018 etsivää nuorisotyötä koskevaa materiaalia on ilokseni saatavilla jo huomattavasti enemmän kuin työurani alkuvuosina. Tuorein julkaisu on etsivän nuorisotyön valtakunnallinen perehdytyskäsikirja, joka ilmestyi opinnäytetyöprosessini loppuvaiheilla.

Hämeenlinnan etsivän nuorisotyön tarinaan on kuulunut monenlaisia kehitysvaiheita ja myös ongelmakohtia, joiden tunnistan olevan ajankohtaisia valtakunnallisessa kentässä. Ulkopuolisten odotusten aiheuttamat paineet, asiakastyön ruuhkautuminen, perustehtävän hämärtyminen ja työntekijöiden uupuminen ovat olleet arkipäivää myös meidän yksikössämme. Nämä ilmiöt ovat etsivässä työssä tyypillisiä haasteita, kuten seuraavassa alaluvussa kuvaan. Yksikössäni moniin haasteisiin on löydetty vuosien varrella myös ratkaisuja, minkä vuoksi uskon meille kertyneen hiljaisen tiedon jakamisen olevan tärkeää.

Hämeenlinnan etsivän nuorisotyön nykyinen malli on yhdistelmä perinteisenä pidettyä kenttätilyä (*detached youth work*), nuorisolain mukaista pudokastyötä ja rakenteisiin kohdistuvaa vaikuttamistyötä. Mallia on kuvattu tarkemmin opinnäytetyöhön kuuluvassa *No mitä te sitten teette* – julkaisussa.

2.2 Vaikuttamistyö – vaikuttamista vai vaikuttavuuden osoittamista?

Etsivän nuorisotyön vaikuttavuus kohdentuu suoraan niihin ihmisiin, joita työn puitteissa kohdataan. Työllä vaikutetaan osallisuuden ulkopuolelle jääneiden ihmisten elämään viemällä palveluita sinne, missä ne eivät muuten ole saatavilla. Etsivän työn vaikuttavuus heijastuu myös kohderyhmän parissa tehdystä työstä takaisin palvelujärjestelmään ja yhteiskuntaan, sillä työ paljastaa yhteiskunnallisten asioiden ja asenteiden vaikutuksia etsivässä työssä kohdattuihin ihmisiin. Etsivässä työssä teoksessa (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 93–94.) kuvataan etsivän työn vaikuttavuuden tasoja jakamalla ne primääriin eli asiakkaaseen kohdistuvaan vaikuttavuuteen, ja sekundääriin eli organisaatioon ja yhteiskuntaan kohdistuvaan vaikuttavuuteen.

Yksilötason vaikutuksia nuoreen voivat olla esimerkiksi toivon herääminen, omien voimavarojen arvioiminen ja löytäminen, voimavaraistuminen ja toimijuuden vahvistuminen sekä eteenpäin siirtyminen elämässä. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 95.) Etsivä nuorisotyö voi tarjota myös konkreettista tukea tarvittavien palveluiden ja jatkopolkujen löytämiseen ja niissä pysymiseen.

Juvosen (2010, 67.) mukaan etsivän nuorisotyön rakenteellisella ulottuvuudella tarkoitetaan työskentelyä, jossa pyritään vaikuttamaan yksilön kanssa tehtävää asiakastyötä laajemmin yhteiskunnan rakenteisiin sekä aktivoimaan asiakasryhmiä itse ajamaan etujaan. Burgess & Burgessin (2006, 74–75.) mukaan etsivän nuorisotyön tavoitteena on muun muassa luoda siltoja nuorten ja heidän yhteisöjensä välille, poistaa väärinymmärryksiä ja ennakkoluuloja sekä tuoda esille nuorten elämään vaikuttavia asioita ja edistää yhdessä nuorten kanssa heidän asioitaan yhteiskunnassa.

Rakenteellisen työn merkitys on perusteltavissa sekä etsivän työn menetelmän että nuorisotyön tehtävien kautta. Etsivän työn tehtävänä on tavoitella inhimillisempää yhteiskuntaa ja jokaisen yksilön hyvinvoinnin lisäämistä (Mikkonen ym. 2007, 19). Nuorisotyön tehtävänä on muun muassa parantaa nuorten kasvu- ja elinoloja, edistää nuorten yhdenvertaisuutta ja oikeuksien toteutumista sekä edistää nuorten osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia yhteiskunnassa (Nuorisolaki 1285/2016 2§).

Etsivän työn vaikuttavuus kohdistuu siis

- 1) suoraan kohdattuihin ihmisiin viemällä apua ja palveluita palvelujärjestelmästä heille (primääri taso) sekä
- 2) takaisin palvelujärjestelmään ja yhteiskuntaan tuomalla tietoa kentältä takaisin palvelujärjestelmään (sekundääri taso).

Etsivän työn vaikuttavuus



Opinnäytetyöni painopiste on sekundäärinen vaikuttavuuden taso eli rakenteellisen tason vaikuttavuus, jota työntekijät saavat välillisesti aikaan tuomalla kentän ääntä kuuluville päätöksenteossa. Kutsun tätä osaa etsivästä nuorisotyöstä lyhyesti vaikuttamistyöksi.

Sekundääritason vaikuttavuus ja vaikuttamistyö on tunnistettu myös suomalaisessa etsivän nuorisotyön kirjallisuudessa ja julkaisuissa kuten valtakunnallisessa perehdytyskäsikirjassa (OKM 2018, 44). Vaikuttamistyön käytännön kehittäminen on kuitenkin toistaiseksi keskittynyt tiedon tuottamiseen yksilöasiakkaisiin kohdistuvasta eli primääritason vaikuttavuudesta. Etsivän nuorisotyön perehdytyskäsikirja mainitsee vaikuttamistyön menetelmiksi PAREnt-tilastojärjestelmän ja Sovari-mittarin, joilla tuotetaan tietoa etsivän nuorisotyön asiakkaista ja vaikuttavuudesta yksilöllisissä asiakasprosesseissa (OKM 2018, 23).

Etsivän nuorisotyön valtakunnallinen PAREnt – tilastojärjestelmä kerää tietoa nuorten sijoittumisesta eteenpäin muihin palveluihin asiakkuuden päätyttyä. Koska kaikki etsivän nuorisotyön vaikutukset eivät ole näin konkreettisesti todennettavissa, on PAREnt – järjestelmän rinnalle kehitetty Sovari-mittari, joka kerää itsearviointin avulla tietoa etsivän nuorisotyön asiakkaiden sosiaalisesta vahvistumisesta. Koottu tilastotieto koetaan vuosittain kaikkien käytettäväksi osoitteeseen www.nuorisotilastot.fi. (OKM 2018, 44.)

Vaikuttavuuden ja vaikuttamisen käsitteiden rinnastuminen toisiinsa etsivässä nuorisotyössä heijastelee sosiaalialan yleisiä kehityskulkuja. Myös sosiaalityön vaikuttamista koskevissa tutkimuksissa on havaittu, että vaikuttamisesta puhuttaessa usein sekoittuu hallinnon vaatima sosiaalityön

vaikuttavuuden osoittaminen ja vaikuttaminen eli rakenteellinen sosiaalityö. Vaikuttamisen painopiste näyttää siirtyneen yhteiskunnan tasolta yksilöön. (Satka, Pohjola & Rajavaara 2005, 21.)

Puurosen (2014, 17–19) tutkimuksen mukaan suomalaisessa etsivän nuorisotyön kentässä vallitsee yksimielisyys siitä, että yksilöohjaus muodostaa etsivän nuorisotyön ydinalueen. Tutkimuksen mukaan jalkautuvalle etsivälle nuorisotyölle ei ole jäänyt aikaa, sillä instituutiotasolta ohjautuneiden etsittävien nuorten määrä on kasvanut jatkuvasti.

Puurosen (mt.) tutkimustulos vastaa omaa kokemustani siitä, että etsivä nuorisotyö on monin paikoin lähtenyt kehittymään nuorisolain mukaisen asiakastyön kautta. Vähemmälle huomiolle on jäänyt etsivän työn menettelmään kuuluva kohderyhmän elinoloihin vaikuttaminen yhteisöllisellä ja rakenteellisella tasolla.

Etsivän nuorisotyön kehityskaaressa on näin ollen havaittavissa yhtäläisyyksiä rakenteellisen sosiaalityön historiaan Suomessa. Myös sosiaalityö on muutokseen tähtäävää työtä, jonka kehityskaaressa on alettu painottaa yksilötyötä eli muutosta asiakkaan henkilökohtaisessa tilanteessa. Samaan aikaan nopeatempoiset yhteiskunnalliset muutostekijät tuottavat ihmisten elämään yhä enemmän ja monimuotoisemmin ongelmia, jotka tuottavat sosiaalityölle lisää asiakaspainetta. Asiakastyön ruuhkautuminen on vienyt tilaa palvelujärjestelmän rakenteellisen tason kehittämiseltä. (Pohjola 2014, 17.) Näin on siitä huolimatta, että rakenteellinen sosiaalityö on kirjattu sosiaalihuoltolaissa sosiaalityön tehtäväksi.

Yhteiskunnan syrjivät rakenteet ja nuorten vaikeudet päästä tai pysyä palveluissa tuottavat myös etsivälle nuorisotyölle lisää asiakaspainetta. Tiffany (2012, 129.) kuvaa tämän kehän vaikuttavan etsivään nuorisotyöhön siten, että palvelujärjestelmä kohdistaa etsivään nuorisotyöhön paineen ratkoa ongelmia, joita järjestelmä itse tuottaa

Eikö siis olisi järkevää pyrkiä vaikuttamaan työllä myös putoamista ja osattomuutta tuottaviin rakenteisiin ja ongelmien alkulähteisiin sen sijaan, että pyritään palauttamaan asiakkaita järjestelmään, joka ei vastaa heidän tarpeitaan?

Työntekijöiden hiljaisella tiedolla ja vaikuttamistyön rakenteilla on merkitystä myös työntekijöiden jaksamisen kannalta. Puuronen (2014, 75–76.) nostaa tutkimuksessaan esiin etsivän nuorisotyöntekijän auttamishaluun liittyvät sudenkuopat. Ilman reflektointia työntekijä saattaa asettua pelastajan rooliin, ja Puurosen (mt.) mukaan auttamishalu ja auttaminen tulisiikin etsivässä nuorisotyössä ammatillistaa.

Etsivä nuorisotyö saavuttaa asiakkaisiinsa läheisen suhteen ja auttaessaan nuorta palveluiden piiriin työntekijöille kertyy paljon tietoa nuorten elämään vaikuttavista asioista, esimerkiksi palvelujärjestelmän epäkohdista.

Tilannetta kuvaa hyvin se, että työntekijälle ei välttämättä ole kuormittavaa tulla toimeen asiakkaiden kanssa, vaan toimia palvelujärjestelmän kanssa. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 100.)

Yksittäisellä työntekijällä ei aina ole käytössään kanavia, joita pitkin viedä eteenpäin palvelujärjestelmään kohdistuvaa palautetta ilman, että se henkilöityy häneen. Työntekijän välittämä asiakkailta nouseva palaute palvelujärjestelmästä saatetaan kokea arvosteluna ja sen antaminen suoraan on vaikeaa ja vaatii diplomaattisuutta. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 100.)

Mikäli palvelujärjestelmä ei vastaa nuoren tarpeita eikä etsivällä nuorisotyöllä ole käytössään riittäviä palveluita, joihin ohjata nuoria, päätyy etsivä nuorisotyö herkästi itse kannattelemaan ja tukemaan nuorta. Sidosryhmät saattavat tällöin mieltää etsivän nuorisotyön paikaksi, johon ohjata nuoria saamaan esimerkiksi tukihenkilöpalvelua.

Etsivän nuorisotyön ei kuitenkaan ole tarkoitus itse tuottaa tukea ja palveluita, vaan ohjata nuoria niiden piiriin (Nuorisolaki 1285/2016). Nuorten ohjaus- ja palveluverkoston tehtävänä on arvioida ovatko paikalliset palvelut nuorille riittäviä siinäkin tapauksessa, että etsivä nuorisotyö lisää niiden kysyntää (HE 1/2010) 7b§).

Rakenteellisen vaikuttamistyön ottaminen osaksi etsivän nuorisotyön palvelua on mielestäni yksi tapa suojella etsivää nuorisotyötä ruuhkautumiselta ja uupumiselta. Työntekijät tarvitsevat kanavia viedä eteenpäin tietoa havaitsemistaan ilmiöistä ja epäkohdista, jolloin auttamishalu voidaan kanavoida pitkäjänteisten ratkaisujen etsimiseen sen sijaan, että työntekijät pyrkivät itse tarjoamaan vastauksen kaikkiin nuorten tarpeisiin.

Kaartinen-Koutaniemen (2012, 100–101.) mukaan palvelujärjestelmään kohdistuvassa vaikuttavuudessa tarvitaan suunnitelmallista toimintaa organisaatiolta ja johdolta, joiden vastuulla on työn tulosten muuttaminen palvelujärjestelmään kohdistuvaksi vaikuttavuudeksi. Myös etsivän nuorisotyön tuoreessa perehdytyskirjassa (OKM 2018, 23.) työssä tuotetun tiedon hyödyntäminen organisaatiossa ja kunnassa nimetään esimiehen vastuualueeksi.

Opinnäytetyöni näkökulmaa ohjaa omassa yksikössäni koettu tarve tuoda työhön mukaan yhteiskunnallisen ja rakenteellisen tason vaikuttavuus. Tästä työmuodosta käytämme käsitettä vaikuttamistyö. Vaikuttamistyöhön kuuluu etsivän nuorisotyön vaikuttavuuden osoittaminen resurssien turvaamiseksi, mutta ensisijaisesti tarkoitamme sillä kohtaamiemme nuorten elinoloihin ja palveluihin vaikuttamista rakenteellisella ja pitkäjänteisellä tasolla. Vaikuttavuutta arvioimme yksilöohjauksen lisäksi yhteisöllisellä ja yhteiskunnallisella tasolla. Vaikuttavuuteen liittyy myös työn laatu, jota arvioimme ensisijaisesti etsivän työn menetelmän ja nuorisotyön näkökulmista.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuoda nuorten asioihin keskittyvä vaikuttamistyö aidoksi osaksi etsivän nuorisotyön toimintaa luomalla konkreettisia malleja ja työvälineitä sen toteuttamiseen.

2.3 Etsivän nuorisotyön kehittämistarpeita meillä ja maailmalla

Etsivä nuorisotyö on Suomessa suhteellisen nuori ja kehittyvä työmuoto, jonka juuret ovat Euroopassa, missä etsivää nuorisotyötä on tehty jo pitkään. Alan kentässä näyttävät eurooppalaisen kirjallisuuden perusteella toistuvan samankaltaiset kehityskaaret ja haasteet sekä Suomessa että muualla Euroopassa. Niitä ovat muun muassa yksilöllisten asiakasprosessien korostuminen, työhön kohdistuvat ulkopuoliset odotukset ja tarve määritellä etsivän nuorisotyön perustehtävää. Nämä kysymykset olivat esillä suurimmassa osassa opinnäytetyössäni käyttämistä lähteistä.

Perustehtävän määrittelyssä on esimerkiksi pohdittu, painottuuko työ nuorisotyöllisesti dialogiin ja nuorten itsenäisyyden ja osallisuuden vahvistamiseen, vai organisaatioiden nuoriin kohdistamiin toimenpiteisiin (mm. Tiffany 2007 & 2012). Opinnäytetyöprosessin aikana havaitsin edellä mainittuja ilmiöitä suomalaisissa etsivää nuorisotyötä koskevissa keskusteluissa ja julkaisuissa, sekä kansainvälisissä artikkeleissa jotka kuvasivat etsivää nuorisotyötä Iso-Britanniassa ja Ranskassa tällä vuosikymmenellä (Tiffany 2012, 125).

Kate Sapin (2013, 14–15.) kuvaa teoksessa *Essential Skills in Youth Work Practice* mielestäni hyvin myös suomalaista etsivän nuorisotyön kehityskaarta, jossa alan ammatti-identiteetti ja tavoitteet ovat lähteneet määrittymään yksilöihin kohdistuvien muutostavoitteiden ja mittareiden kautta. Sapin (mt.) kuvaa tilannetta rooliristiriitojen kautta, joita ulkopuoliset odotukset saattavat aiheuttaa nuorisotyöntekijälle. Hänen mukaansa nuorisotyöhön saattaa esimerkiksi kohdistua odotuksia tehdä yksilötyötä ja interventioita tiettyjen nuorten tai asiakkaiden kanssa. Organisaatiot voivat määritellä, että tietyt asiakkaat tarvitsevat väliintuloja, jotka edistävät heidän koulutukseen tai työhön osallistumistaan. Nuorisotyöntekijät päätyvät tällöin toimimaan heille ohjattujen nuorten mentoreina tai henkilökohtaisina neuvonantajina. Työn tuloksia mitataan yleensä sillä, ovatko asiakasnuoret palanneet työn tai koulutuksen piiriin sen sijaan, että arvioitaisiin työn vaikutuksia yhteisöihin, nuoren henkilökohtaiseen kehitykseen tai sosiaalisiin suhteisiin.

Tämä on yksi esimerkki siitä, kuinka aikuiset toteuttavat huolenpitoa, suojelua ja kontrollia nuoria kohtaan samalla kun nuoret etenevät lapsuuden suojelun ja huolenpidon tarpeista aikuisuuden vastuunkantoon. Nuorisotyöntekijöiden tulisikin tukea nuoria tekemään harkittuja ja tietoon perustuvia päätöksiä auttamalla heitä paremmin ymmärtämään tilanteita ja toimintansa seurauksia. Mikäli työntekijät ottavat suojelevan roolin enemmän kuin vastavuoroisen roolin nuoren kanssa, he ajautuvat rooliristiriitaan. (Sapin, 2013. 14–15.)

Etsivän nuorisotyön asiantuntija Graeme A. Tiffany (2012, 125.) vertaa Ranskan ja Iso-Britannian etsivän nuorisotyön tilannetta todeten molemmissa maissa etsivien nuorisotyöntekijöiden olevan turhautuneita ulkopuolisten odotusten vuoksi. Poliitikot ja päättäjät näkevät etsivän nuorisotyön ”yleismies Jantusena”, joka voi korjata ongelman kuin ongelman.

Tiffanyn (2012, 125.) mukaan etsivä nuorisotyö on Iso-Britanniassa alettu ottaa enenevässä määrin keinoksi erilaisiin sosiaalipoliittisiin ohjelmiin ja tavoitteisiin pohtimatta, onko se perustellusti paras työmenetelmä ja vastaus tarpeeseen.

Kuten Sapin (2013, 14–15.), myös Tiffany (2012, 125–126.) nostaa esille rooliristiriidan joka syntyy, kun etsivän nuorisotyön painopiste siirtyy nuorisolähtöisestä kasvatuksellisesta perinteestään ongelmakeskeiseen suuntaan, jonka tavoitteita määrittelee joku muu kuin nuori itse.

Tiffanyn (2012, 125–126.) mukaan etsivän nuorisotyön menetelmään on toki aina kuulunut myös nuorten auttaminen heidän elämässään ilmenevissä ongelmissa. Nykypäivän tilanne on kuitenkin se, että ongelmat määritetään politiikan ja organisaatioiden toimesta kiinnittämättä huomiota nuorten omiin näkemyksiin. Tiffany (mt.) on huolissaan siitä, että etsivän nuorisotyön muuttuessa yhä ongelmakeskeisemmäksi työn näkökulma köyhtyy. Samalla menetetään työn kasvatuksellinen ja dialoginen luonne, jossa nuori oppii, kasvaa ja määrittelee tavoitteitaan keskustellessaan työntekijän kanssa.

Samaan tulokseen on tultu Correlation-verkoston julkaisemassa etsivää työtä koskevassa artikkelissa (Sand 2011 42.), jossa todetaan molempien etsivän työn muotojen (*detached* ja *outreach*) huolestuttavaksi kehitysuunnaksi sen, että etsivän työn menetelmät nähdään yhä enemmän väliinään toteuttaa sosiaalista kontrollia tai valvontaa. Tällöin etsivän työn arvojen ja periaatteiden yhdistäminen ulkopuolelta tuleviin odotuksiin on vaikeaa.

Myös työlle asetetut mittarit ja tavoitteet saattavat ohjata työtä tiettyjä ennalta asetettuja tuloksia kohti. ”Sitä saat mitä mittaat” näyttää pitävän paikkansa myös etsivässä nuorisotyössä. Tiffanyn (2007, 30.) esimerkki etsivien nuorisotyöntekijöiden haastatteluista kuvaa, miten ennalta määrätty tulokset saattavat muuttua työssä itseisarvoksi: haastatellut kuvaavat työn tavoitteena olevan kontaktien saaminen määrällisten tavoitteiden täyttämiseksi, ei pitkäjänteinen nuorisotyö.

Nuorisolain (1285/2016 10§) mukaan nuori itse määrittää, mihin asioihin toivoo etsivän nuorisotyöntekijän apua ja nuorisotyötä ohjaavatkin vahvasti nuori- ja nuorisolähtöiset arvot. Vaikka työn tulisi olla nuoren tarpeista lähtevää, siihen kohdistuu kokemukseni mukaan myös paljon sidosryhmiltä tulevia erilaisia odotuksia.

Sapinin (2013) ja Tiffanyn (2012) kirjoitukset kuvaavat mielestäni hyvin myös suomalaisen etsivän nuorisotyön kohtaamia tulosodotuksia, joissa yksilöllisen vaikuttavuuden ja eteenpäin ohjaamisen näkökulmat ovat korostuneet yhteisöllisten, rakenteellisten ja kasvatuksellisten näkökulmien edelle. Kuvatut ulkopuoliset odotukset ja niiden aiheuttamat haasteet etsivän työn toteuttamiselle ovat tuttuja omassa työyksikössäni ja suomalaisessa etsivän nuorisotyön kentässä. Kansainvälisten lähteiden yhdenmukaisuus niin ikään kielii ilmiön yleismaailmallisuudesta alalla.

Jotta etsivä nuorisotyö voisi jatkossakin olla nuorten tarpeista nousevaa, tulee työntekijöiden tuottaa tietoa kohtaamiensa nuorten maailmasta ja myös niistä työn tuloksista, jotka eivät ole mitattavissa tai jotka eivät vastaa muiden ammattialojen asettamia tavoitteita. Johtajien tehtävä on tämän tiedon avulla puolustaa etsivän nuorisotyön ammatillista oikeutusta toimia kohtaamiensa nuorten määrittelemien tarpeiden pohjalta.

Tiffanyn (2012) artikkeli, johon viitataan tässä luvussa käsittelee etsivän nuorisotyön *detached work* muotoa, jossa erityisesti korostuu työn tavoitteiden avoimuus verrattuna *outreach work* – muotoon, jossa työn tavoitteena voi olla palveluiden vieminen kentällä kohdattujen nuorten luo. Esille nostetut kysymykset ovat kuitenkin mielestäni ajankohtaisia kaikkien etsivän nuorisotyön toteutusmuotojen näkökulmasta: millä välineillä ja periaatteilla etsivää nuorisotyötä voidaan määritellä ja mikä on sen ammatti-identiteetin ydin?

Kysymys on oleellinen myös tiedon tuottamisen ja vaikuttavuuden näkökulmasta. Kuka määrittää, mitä mitataan ja mistä tuloksista tietoa tuotetaan? Nouseeko tieto ja työn tavoitteiden asettelu nuorilta, vai ohjaako työtä organisaation tai politiikan asettamat tavoitteet? Kuten Kate Sapin (2013, 14–15.) kuvasi, etsivälle nuorisotyölle asetettu tavoite tukea nuoren itsenäistymistä osallistuvaksi yhteiskunnan jäseneksi voi olla ristiriidassa työlle asetettujen holhoavien tavoitteiden kanssa. Etsivän nuorisotyön suuri kansainvälinen kehittämistarve on siis työn identiteetin, perustehtävän ja kohderyhmän määrittely sekä sidosryhmien ymmärryksen lisääminen ammattialaa kohtaan. Kuten todettua, oleellista ei ole määritellä *mitä* etsivä nuorisotyö tekee, vaan *miten ja millä välineillä* johtajat voivat varmistaa, että työtä määritellään aidosti nuorten paikallisista tarpeista käsin.

Espoon kaupunki toteutti selvityksen etsivän nuorisotyön nykytilasta ja kehittämistarpeista Suomessa osana etsivän nuorisotyön osaamiskeskuksen valmistelua. Lähteenä käyttämäni alkuperäistä selvitystä ei ole enää saatavilla verkossa, mutta lähdeluettelossa on käyttämäni lähdetiedon lisäksi linkki uudempaan versioon julkaisusta.

Selvitystä varten haastateltiin 42 etsivän nuorisotyön asiantuntijaa valtionhallinnosta, etsivän nuorisotyön kentältä, järjestöistä ja tutkimus- ja koulutusorganisaatioista. Etsivän nuorisotyön kenttää kartoitettiin etsivän

nuorisotyön ammatillisen profiilin, osaamisen, arvioinnin ja viestimisen sekä yhteiskunnallisen vaikuttamisen näkökulmista. (Espoon kaupunki n.d.)

Selvityksen haastattelujen mukaan etsivän työn toimintaa tulisi kunnassa määritellä sen mukaan, millaiset nuoret vaikuttaisivat alueella jäävän palveluiden ulkopuolelle sekä millaisia ilmiöitä on havaittavissa. Nuorisolaki määrittää etsivän nuorisotyön kohderyhmää, mutta aluehallintoviraston edustaja Erik Häggman totesi haastattelussa, että kohderyhmä ei saisi olla liian kapeasti määritelty, sillä etsivän työn tehtävänä on löytää palveluiden piiriin myös uusia kohderyhmiä. (Espoon kaupunki n.d., 17–23.)

Kunnissa ei välttämättä ole riittävästi tietoa ulkopuolelle jääneistä nuorista eikä kokonaiskuvaa hahmoteta. Selvityksessä nostettiin kehittämiskohdaksi etsivän nuorisotyön kohderyhmän määrittelyyn ja tunnistamiseen liittyvä osaaminen. Tarpeet vaihtelevat paikallisesti ja etsivän nuorisotyön on pystyttävä reagoimaan ja ennakoimaan nopeasti muuttuvia tilanteita, joten lakiin tai yleisiin ohjeisiin kirjatut kohderyhmän määrittelyt eivät ole riittäviä. (Espoon kaupunki n.d., 17–23.)

Ammatillisen etsivän työn järjestön Amet Ry:n edustaja Jaana Kauppinen nosti nykytilaa koskevissa haastatteluissa kehittämiskohdaksi etsivän työn historiaan liittyvän osaamisen sekä toimintaympäristön arviointiin liittyvän menetelmäosaamisen. Etsivän työn tilastointia on kehitetty ja yhdenmukaistettu Suomessa, mutta määrällisen tiedon kerääminen ei anna riittävää kuvaa etsivän nuorisotyön kentästä, vaan sen rinnalle tarvitaan laadullista tietoa. On olennaista analysoida toimintaympäristöä, esimerkiksi arvioida palveluiden laatua ja saatavuutta. (Espoon kaupunki n.d., 26–39.)

Haastatellut nostivat kehittämiskohdaksi myös etsivään nuorisotyöhön kertyvän tiedon hyödyntämisen kunnassa, esimerkiksi nuorten ohjaus- ja palveluverkostossa. Tiedon tulisi olla esillä rakenteissa, jotka keskustelevat nuorten hyvinvoinnista ja elinoloista sekä nuorten palveluista ja niiden aukkokohtista. Selvityksessä nostettiin kehittämiskohdaksi se, että kunnat eivät systemaattisesti hyödynnä etsivään nuorisotyöhön kertyvää tietoa ja nuorten ohjaus- ja palveluverkostojen toiminta on vaihtelevaa. (Espoon kaupunki n.d., 39–42.)

Kohderyhmän määrittelyyn ja tiedon hyödyntämiseen liittyvät kehittämistarpeet tulivat esille myös valtakunnallisessa kyselyssä, jonka Etsivän nuorisotyön kehittämisen tuki – hanke teetti sähköisesti etsiville nuorisotyöntekijöille. Kyselytulokset julkaistiin alueittain jaoteltuna vuonna 2017. Etelä-Suomessa alueellisiksi kehittämiskohdiksi nousivat muun muassa etsivän nuorisotyön roolin selkiyttäminen ja tunnetuksi tekeminen palveluverkostossa, työmuodon tunnustaminen omaksi alakseen sekä laadullisen tiedon tuottaminen ja erilaisten tietojen hyödyntäminen työn vaikuttavuuden esille tuomisessa. (Espoon kaupunki 2017, 44–45.)

Esimiehiltä toivottiin tukea työn ja kohderyhmän rajaamisessa ja tavoitteiden määrittelyssä, vaikuttamistyössä, asiakasohjausten selkiyttämisessä ja työn puolustamisessa suhteessa sidosryhmiin sekä työssäjaksamisessa. Esimiesten koulutustarpeiksi nimettiin etsivän nuorisotyön perustehtävä, arvot ja tavoitteet sekä niihin liittyen työn luonne erityispiirteineen, vaikuttamistyö ja työn sisältöjen, merkityksen ja roolin ymmärtäminen. (Espoon kaupunki 2017, 56.)

Samankaltaiset toiveet ja tarpeet toistuivat Suomen muiden alueiden kyselytuloksissa (Espoon kaupunki 2017). Työntekijöiden vastauksista nousseet kehittämistarpeet olivat mielestäni linjassa nykytilaa koskevan selvityksen asiantuntijahaastatteluiden ja työyksiköni omien kokemusten kanssa.

Tietoa tulisi siis kunnissa hyödyntää paremmin sekä etsivän nuorisotyön suunnittelun, että nuoren elinoloihin kohdistuvan vaikuttamistyön näkökulmista. Jos etsivän nuorisotyön havaitsemalle tiedolle palveluiden aukkokohdista ei ole kanavaa, etsivä nuorisotyö saattaa ajautua itse paikkailemaan palveluiden puutteita, esimerkiksi tukihenkilöiden tai kotiin vietävien palveluiden heikkoa saatavuutta. Tällöin etsivän nuorisotyön perustehtävä ei toteudu eikä rakenteellinen ongelma korjaudu.

Etsivän nuorisotyön organisaation tulisi olla rakennettu niin, että työssä syntyvä tieto palvelujärjestelmästä ja nuorten elinoloista kulkeutuu eteenpäin päätöksentekoon (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 53). Tällöin etsivä nuorisotyö voi vaikuttaa nuorten tilanteeseen rakenteellisella tasolla sen sijaan, että se yrittää itse reagoida kaikkiin ongelmakohtiin.

Edellä kuvattujen kehittämistarpeiden pohjalta opinnäytetyöni näkökulmaksi valikoitui tiedon johtaminen ja tiedolla johtaminen etsivässä nuorisotyössä. Tieto on väline etsivän nuorisotyön suunnitteluun ja resurssien suuntaamiseen ja myös työn rakenteelliseen vaikuttavuuteen nuorten elinolojen parantamiseksi.

Etsivä nuorisotyö tarvitsee työvälineitä voidakseen uskottavasti määritellä itse omaa toimintaansa nuorilta ja kentältä nousevasta tiedosta ja tarpeista käsin. Etsivän nuorisotyön on myös voitava tuoda tietoa takaisin nuorilta palvelujärjestelmään ja päätöksentekoon, jotta toiminta olisi vaikuttavaa kaikilla tasoilla.

3 TIETO STRATEGIAN POHJANA

Etsivää työtä ohjaa objektiivinen ja näyttöön perustuva työtapo (Mikkonen ym. 2007, 19). Se tarkoittaa, että työtä johdetaan kohderyhmältä nousevan tiedon kautta. Näin ollen etsivän työn organisaatiot tarvitsevat tiedon johtamisen ja tiedolla johtamisen välineitä ja osaamista. Tässä luvussa on

avattu tietojohdamisen käsitteitä sekä pohdittu tiedon merkitystä etsivän nuorisotyön paikallisessa määrittelyssä ja strategian asettelussa. Luvussa esitetään yhdeksi tietojohdamisen välineeksi toimintaympäristön analyysia ja kuvataan käytännön esimerkki sen toteutuksesta etsivässä nuorisotyössä.

3.1 Tietojohdamisen käsitteet

Nykypäivänä tietoa pidetään yhtenä organisaation menetystekijöistä. Tietojohdamisesta on olemassa useita erilaisia määritelmiä, joissa kaikissa yhteisiä elementtejä ovat tiedon löytäminen, varastointi, jakaminen ja käyttäminen. (Virtainlahti 2009, 70.)

Tiedolla johtaminen tarkoittaa olemassa olevan tiedon hyödyntämistä organisaation toiminnan kehittämässä ja päätöksenteossa luuloilla tai tunteilla johtamisen sijaan. Tiedolla johtamista edeltää tiedon johtaminen eli oleellisten tietoresurssien tunnistaminen ja hyödyntäminen tehokkaasti. (Laihonen & Lönnqvist 2013.)

Tiedon johtaminen on prosessi, jossa luodaan, hankitaan, varastoidaan, jaetaan ja sovelletaan tietoa (Sydänmaanlakka 2012, 175–193). Tunnetuimpia tietojohdamiseen liittyviä teorioita on japanilaisten Ikujiro Nonakan ja Hirotaka Takeuchin ”knowledge management” –oppi vuodelta 1995, joka suomennetaan usein tietämyksen johtamiseksi. Nonakan ja Takeuchin mukaan tiedonmuodostus on jatkuva prosessi, jossa käsitteellinen ja hiljainen tieto muuttuvat sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. (Hussi 2005, 97.) Olen kuvannut heidän nelivaiheista tiedonmuodostusprosessin malliaan tarkemmin luvussa neljä sosiaalisen tiedonmuodostuksen yhteydessä.

Tiedon johtaminen ja tiedolla johtaminen ovat siis kaksi toisiinsa liittyvää erilaista käsitettä. Tiedon johtamisessa tärkeää on tunnistaa, mikä tieto on organisaation tavoitteiden kannalta oleellista, sekä hankkia ja käsitellä sitä esimerkiksi tietojärjestelmien avulla. Tiedolla johtaminen taas tarkoittaa tämän tuotetun tiedon hyödyntämistä päätöksenteossa. (Laihonen & Lönnqvist 2013.)

Etsivässä nuorisotyössä tiedon johtamista tarvitaan oman toiminnan johtamisessa ja nuorten asioita edistävässä vaikuttamistyössä. Tietoa voi pitää myös etsivän nuorisotyön kilpailuetuna, sillä etsivään nuorisotyöhön kertyy paljon sellaista tietoa, jota muut organisaatiot eivät pysty tuottamaan.

Salminen (2013, 168–169.) viittaa tiedon johtamiseen informaatiovirtojen johtamisen käsitteellä. Hänen mukaansa tiedon johtaminen kuuluu tiiminjohtajan vastuisiin, sillä hänellä on aktiivinen rooli työryhmän hankkiman, kehittämän ja välittämän tiedon laadun ja määrän johtamisessa. Avainkysymykset tiedon johtamisessa ovat mitä, milloin, kuka ja kenelle.

Resursseja ei kannata haaskata tarpeettoman tilastotiedon käsittelyyn, vaan on tunnistettava, mikä tieto on organisaation kannalta tärkeää. (Laihonen & Lönnqvist 2013). Pentti Sydänmaanlakan (2012, 176.) mukaan tiedon johtamisen prosessi lähtee luonnollisesti liikkeelle organisaation strategiasta, joka määrittää, millainen tieto on organisaatiossa merkityksellistä.

Etsivässä nuorisotyössä oleellisena voidaan pitää ainakin työn vaikuttavuuteen ja kohderyhmän elinoloihin ja palvelutarpeisiin liittyvää tietoa. Tiedon tuottamisessa voidaan keskittyä ajankohtaisiin ja paikallisesti merkittäviin ilmiöihin, joita halutaan tutkia.

Etsivässä työssä näkökulma tiedon tuottamiseen ja jakamiseen on toisaalta myös käännteinen: kenttä määrittää, mitä tietoa tuotetaan ylöspäin organisaatioille. Etsivässä työssä ei voida täysin ennalta määrittää, millaisia ilmiöitä ja tarpeita kentällä havaitaan. Tietoa tuotetaan niistä asioista, jotka kentällä ovat ajankohtaisia ja jotka siellä kohdattu kohderyhmä kokee tärkeiksi. Useimmiten organisaatiot keräävät tietoa omista tavoitteistaan käsin esimerkiksi seuraamalla asiakastyön tilastoja ja muita indikaattoreita. Etsivä työ täydentää organisaatioiden ja päätöksenteon keräämää tietoa tuottamalla tietoa myös niistä ilmiöistä, joista ei ole osattu edes esittää kysymyksiä. Tavoitteena on tuoda esiin näkymättömiä ilmiöitä ja palvelutarpeita sekä ennakoida tulevaisuutta.

Tietojen käsittelystä puhuttaessa käytetään useimmiten termejä data, informaatio ja knowledge eli tietämys. Data on raakatietoa, informaatio ja lostettua tietoa ja tietämys sovellettua tai omaksuttua tietoa. Informaatiota ja tietoa käytetään arkikielessä usein synonyymeinä, mutta voidaan sanoa, että informaatiosta tulee tietoa vasta sitten, kun yksilö on käsitellyt ja ymmärtänyt sen omakohtaisesti. (Saranto & Kuusisto-Niemi 2015, 217–218.)

Tiffany (2012, 130.) käyttää etsivän nuorisotyön johtamisesta ja tiedosta kirjoittaessaan termiä 'intelligence' informaation käsitteen sijaan. Vapaasti suomentaen ja tulkiten tämä on tietoa, joka tekee etsivän nuorisotyön johdon viisaammaksi tekemään työtä koskevia päätöksiä. Näin ollen tieto ei ole pelkkää dataa, vaan myös ymmärrystä. Etsivässä nuorisotyössä tiedon tulee kulkea kentältä ja nuorilta ylöspäin, ja työn johtamisen tulee perustua nuorten kokemuksiin ja näkemyksiin. Johdon tehtävänä on varmistaa, että työntekijät saavuttavat tällaista tietoa.

Tiedon käsite on siis monimutkainen, mutta lyhyesti sen voi määritellä tarkoittavan kokemusten, arvojen, informaation ja oivallusten sekoitusta, joiden luoman viitekehysten kautta voidaan arvioida uusia kokemuksia ja informaatiota. Tieto voidaan jakaa piilevään ja havaittavaan tietoon. Havaittava tieto on muodollista ja sitä on helppo siirtää ihmiseltä toiselle. Piilevää tietoa taas ei ole dokumentoitu ja sitä on siksi vaikea siirtää muille. (Sydänmaanlakka 2012, 175–193.)

Piilevän tai hiljaisen tiedon käsitteellä kuvataan sanatonta, vaikeasti määriteltävää ja ilmaistavaa tietoa. Hiljainen tieto on henkilökohtaista, mutta sitä voidaan jakaa kollektiivisesti. Hiljainen tieto kertyy yleensä kokemuksen kautta. Käsitettä käytetään usein ammattitaidon, osaamisen ja tietotaidon synonyyminä. (Virtainlahti 2009, 46–48.) Henkilöstön osaaminen ja palveluprosessit ovatkin olennaisia tietolähteitä tiedon johtamisessa (Laihonen & Lönnqvist 2013).

Hiljaista tietämystä voidaan jakaa ja muokata näkyvään muotoon. Hiljaisen tietämyksen jakamista tukevia yhteistyömuotoja ovat esimerkiksi tiimit ja työryhmät, mentorointi, verkostoituminen ja reflektio. Hiljaisen tietämyksen jakamista tukevia työn kehittämisen muotoja ovat muun muassa työkierto, benchmarking ja mallinnettu tietämys. (Virtainlahti 2009, 118–135.)

Etsivän työn menetelmään liittyvää osaamista voi mielestäni vielä pitää hiljaisena tietona, sillä pitkän linjan työkokemus on Suomessa melko pienen ammattilaisjoukon hallussa. Olen havainnut työurani aikana henkilöstön vaihtuvuuden olevan etsivässä nuorisotyössä valtakunnallisesti suurta, jolloin osaamista ei pääse kertymään organisaatioihin.

Menetelmäosaamisen lisäksi etsivään nuorisotyöhön kertyy myös paljon hiljaista tietoa nuorten elinoloista, palvelukokemuksista, tarpeista ja ilmiöistä.

Etsivän nuorisotyön tilastointia on viime vuosina kehitetty valtakunnallisesti. Myös sosiaalisen vahvistumisen arviointiin on kehitetty mittareita. Muun laadullisen tiedon tuottamiseen ei ole tietoni mukaan luotu yhteisiä rakenteita. Etsivän nuorisotyön nykytilaa koskevan selvityksen mukaan kunnat eivät riittävästi hyödynnä etsivään nuorisotyöhön kertyvää tietoa (Espoon kaupunki n.d., 39–42).

Opinnäytetyössäni olen etsinyt käytännön ratkaisuja tiedon johtamiseen eli työssä kertyvän tiedon näkyväksi tekemiseen, tallentamiseen ja jakamiseen sekä tiedolla johtamiseen eli tuotetun tiedon hyödyntämiseen toiminnan suunnittelussa ja nuorten elinoloihin kohdistuvassa vaikuttamistyössä.

3.2 Etsivän nuorisotyön paikallinen määrittely

Etsivän työn periaatteisiin kuuluu näyttöön perustuva työtapa (Mikkonen, Kauppinen, Huovinen & Aalto 2007, 19). Tulkintani mukaan näyttöön perustuva toimintatapa tarkoittaa etsivässä työssä tiedolla johtamista, jossa toiminnan strateginen suunnittelu ja kohderyhmän määrittely perustuu kentältä ja siellä kohdatuilta ihmisiltä tuotettuun näyttöön.

Suomalaisessa etsivän nuorisotyön lähdemateriaalissa toimintaympäristön analyysia ja näyttöön perustuvaa työtapaa ei ole toistaiseksi juuri käsitelty, joten hankin aiheesta lisätietoa tutustumalla kansainväliseen kirjallisuuteen ja haastatteleamalla etsivän työn tekijää Piia Huhtajärveä, joka on työskennellyt etsivän työn parissa 25 vuotta ja kouluttanut aiheesta muun muassa Humanistisen ammattikorkeakoulun järjestämässä etsivän nuorisotyön täydennyskoulutuksessa.

Piia Huhtajärvi piti työtiimilleni etsivän työn suunnittelua, raportointia ja toimintaympäristön analyysia käsittelevän mentoroinnin keväällä 2017, ja olen käyttänyt tilaisuutta opinnäytetyöni lähteenä. Toimintaympäristöstä ja kentästä kirjottaessani tarkoitan laajasti koko kenttää, jolla etsivä nuorisotyö nuorten parissa toimii: kaduilla, kodeissa, verkossa ja palvelujärjestelmässä. Toimintaympäristön analyysilla ei siis tarkoiteta vain fyysisen ympäristön kartoittamista, vaan laajasti oleellisen tiedon hankkimista työhön ja nuoriin vaikuttavista asioista. Menetelmät ja näkökulmat ovat näin ollen sovellettavissa kaikkiin etsivän nuorisotyön muotoihin.

Nuorisolaki antaa raamit etsivälle nuorisotyölle, mutta paikallinen määrittely etsivän nuorisotyön resurssien suuntaamisesta tulisi tehdä kunnassa sen pohjalta, millaisia ilmiöitä alueella on ja millaiset nuoret näyttävät jäävän palveluiden ulkopuolelle. Tietoa tarvitaan kohderyhmän määrittelyyn ja tunnistamiseen, sillä etsivän nuorisotyön tulee löytää palveluiden piiriin myös uusia kohderyhmiä ja pystyä reagoimaan muuttuviin tilanteisiin ja paikallisiin tarpeisiin. (Espoon kaupunki n.d., 17–23.)

Aluehallintoviraston edustaja Erik Häggman toteaa etsivän nuorisotyön nykytilaa koskevassa selvityksessä, että kunnissa ei välttämättä ole riittävän kokonaisvaltaista tietoa ulkopuolelle jääneistä nuorista. Jos kohderyhmän määrittely jää yksittäisten työntekijöiden vastuulle tai se on rajattu liian kapeaksi, on vaara, että ulkopuolella olevat nuoret jäävät edelleen löytämättä. (Espoon kaupunki n.d., 17–23.) Myös ammatillisen etsivän työn järjestön Amet Ry:n edustaja Jaana Kauppinen mainitsee samassa selvityksessä kehittämiskohdaksi toimintaympäristön arviointiin liittyvän menetelmäosaamisen. (Mt. 26.)

Tiffanyn (2012, 129.) mukaan etsivän nuorisotyön suuntaamista pohdittaessa tarvitaan näyttöä siitä, että tarve etsivälle nuorisotyölle on olemassa myös nuorten omasta näkökulmasta, ja että etsivä nuorisotyö todella on toimiva ja tarkoituksenmukainen vastaus havaittuun tarpeeseen.

Etsivän nuorisotyön ei siis tulisi olla automaattinen ratkaisu kaikkiin palvelujärjestelmän havaitsemiin tarpeisiin, vaan työn kohdentamista harkitaan näyttöön perustuen ja tärkein kriteeri on kentältä ja nuorilta itseltään nouseva tarve.

Jotta etsivä nuorisotyö voi vastata nuorten tarpeisiin, on tiedon nuorten kokemuksista ja mielipiteistä liikuttava kentältä ylöspäin organisaatioon. Muiden näkemysten ei tulisi ohittaa nuorilta nousevaa tietoa. Työssä tehdyt valinnat ja tavoitteet pohjautuvat siis kentältä ja nuorilta nousevaan näyttöön ja ymmärrykseen nuorten tilanteesta. Johdon tehtävänä on varmistaa, että tällainen tieto on saavutettavissa. Etsivät nuorisotyöntekijät ovat tärkein linkki nuorilta saatavaan tietoon, joka kulkeutuu kentältä ylöspäin organisaatioihin vaikuttaen siellä tehtäviin suunnitelmiin. (Tiffany 2012, 130–132.)

Myös yksilöiden parissa tehtävä työ pohjautuu aina nuorelta nouseviin tarpeisiin. Työssä tarvitaan taitoa tunnistaa kohderyhmän tarpeita dialogissa heidän kanssaan, reflektoida ovatko havaitut tarpeet todella kohderyhmän eivätkä organisaation tarpeita, ja valita tarpeita vastaavat jatkotoimet ja menetelmät.

Selkeä tehtäväkuva ja kohderyhmä vähentävät kuormitusta, joka etsivälle nuorisotyöntekijälle voi syntyä eri toimijoiden tekemistä linjauksista, sekä antaa työntekijöille paremman mandaatin toimia. (Espoon kaupunki n.d., 17.) Liian laajat ja epäselvät työnkuvat ja ulkopuolisten odotusten luomat paineet ovat nähdäkseni yksi yleinen syy etsivien nuorisotyöntekijöiden uupumukseen ja henkilöstön suureen vaihtuvuuteen.

Työntekijät tarvitsevat esimiesten tukea pitkäjänteisten tavoitteiden asetteluun, työn rajaamiseen ja ulkopuolisilta odotuksilta suojautumiseen. Esimiehet tarvitsevat päätöksentekonsa tueksi ymmärrystä työn erityispiirteistä, kohderyhmästä ja kentästä jolla työtä toteutetaan.

3.3 Toimintaympäristön analyysi strategian pohjana

Ympäristöllä ja sen analysoimisella on keskeinen rooli strategisessa johtamisessa. Yrityksen tai toimijan on kyettävä valitsemaan ympäristönsä, sopeutumaan siihen ja vaikuttamaan siihen. Onnistumisen edellytys on ympäristön ja sen muutosten tunteminen ja ymmärtäminen. Tulevaisuuden ennakointi ja oivallukset tulevaisuuden ympäristöstä saattavat auttaa löytämään uusia tarvealueita, joilla ei vielä ole kilpailua. Hyvä ympäristötuntemus voi siis olla yritykselle merkittävä kilpailuetu. (Kamensky 2012, 131.)

Näkemyks on sovellettavissa myös etsivään nuorisotyöhön. Etsivä nuorisotyö toimii lähellä asiakkaidensa arkea ja saattaa tuntea näiden arkitodellisuuden paremmin kuin muut toimijat sekä pystyä ennakoimaan asioita, jotka eivät vielä ole nousseet muilla foorumeilla näkyviin. Näin ollen laadukkaan asiakastyön lisäksi ympäristön tuntemus ja tiedon tuottaminen on etsivälle nuorisotyölle eräänlainen kilpailuvaltti, joka voi tuoda kunnalle hyötyä, jota muut toimijat eivät tuota. Tiedon avulla etsivä nuorisotyö pys-

tyy vastaamaan sellaisten asiakasryhmien tarpeisiin, joita muut toimijat eivät vielä tavoita sekä kehittää palvelujärjestelmää vastaamaan paremmin kentällä tapahtuviin muutoksiin.

Piia Huhtajärven (2017) mukaan toimintaympäristöllä tarkoitetaan laajasti ajatellen kaikkea, mikä voi vaikuttaa etsivän työn yksikön työhön ja toimintaan. Toimintaympäristöön vaikuttaa organisaation taso eli esimerkiksi valtakunnalliset linjaukset ja politiikka sekä paikallinen taso sidosryhmiin. Esimerkiksi poliittiset painopisteet tai muihin palveluihin kohdistuvat säästöt saattavat vaikuttaa myös etsivän nuorisotyön asiakastyöhön.

Kamenskyn (2012, 132.) mukaan toimintaympäristöön vaikuttavia asioita ovat esimerkiksi poliittiset, ekonomiset, sosiaaliset, teknologiset ja ekologiset tekijät. Lähiesimiehen tulee erilaisissa palavereissa ja foorumeilla olla tarkkana signaaleista, jotka saattavat vaikuttaa etsivän nuorisotyön toimintakenttään ja pyrkiä ennakoimaan niitä (Huhtajärvi 2017).

Näyttöön perustuva toimintatapa tarkoittaa Piia Huhtajärven (2017) mukaan sitä, että etsivän työn yksikkö kartoittaa, analysoi, tutkii ja todentaa itse asioita, minkä pohjalta harkitaan omia toimintaratkaisuja. Etsivä nuorisotyö ei esimerkiksi lähde toimimaan nuorten häiriökäyttämistä koskevien huhupuheiden pohjalta ennen kuin on itse todentanut ilmiön ja tutkinut sitä. Tämän jälkeen harkitaan, onko tarvetta reagoida asiaan tekemällä jonkinlainen väliintulo itse, tai viemällä tietoa eteenpäin muille toimijoille. Toimintaympäristön arviointi ja tulevaisuuden ennakointi on hyvä pitää osana etsivän työn kehittämispäiviä.

Toimintaympäristön analyysi on jatkuvaa, sillä toimintaympäristön muutokset saattavat aiheuttaa sen, että valitut toimintatavat eivät enää ole toimivia ja toimintaa on muutettava. Etsivässä työssä arvioidaan ja raportoidaan säännöllisesti ovatko valitut toimintatavat toimintaympäristöön sopivia. Tällöin kysytään esimerkiksi, tavoitetaanko niillä haluttua kohderyhmää tai löydetäänkö uusia asiakasryhmiä. Etsivän työn yksikkö ei kuitenkaan reagoi välittömästi kaikkiin signaaleihin ja odotuksiin, vaan suunnitelmat laaditaan pitkäjänteisesti ja strategiasta poikkeamista harkitaan tarkasti. (Huhtajärvi 2017.) Pitkäjänteisyys ja suunnitelmallisuus tukevat työntekijöiden jaksamista ja helpottavat ulkopuolisten odotusten sietämistä.

Tehdyt valinnat ja strategiat ovat siis perusteltuja ja ne pohjautuvat toimintaympäristön analyysiin, yksikön arvoihin ja missioon. Työntekijöille kehittyy kokemuksen kautta ammatillista lukutaitoa, jonka myötä he oppivat peilaamaan kentällä havaittuja asioita laajempiin yhteiskunnallisiin ilmiöihin ja keskusteluihin. Esimerkiksi yleinen tieto uudesta muuntohuumeesta saattaa yhdistyä kentän asiakastyössä havaittuihin asioihin. (Huhtajärvi 2017.)

Hämeenlinnan etsivän nuorisotyön yksikössä esimerkiksi havaittiin, että toimeentulotuen siirtyminen Kansaneläkelaitokseen ja sosiaalityöntekijöiden samanaikainen puhelinaikojen lakkauttaminen aiheutti suuren raha-asioihin liittyvän yhteydenottojen määrän kasvun etsivässä nuorisotyössä. Vastaavasti Ohjaamon perustaminen ja nuorten palveluiden yhteentoimivuuden paraneminen ovat nopeuttaneet etsivän nuorisotyön asiakasprosesseja ja vähentäneet tarvetta saada tukea palveluissa asioimiseen. Tätä tietoa pyritään todentamaan ja käyttämään Ohjaamon tarpeellisuuden perustelussa paikallisesti.

Piia Huhtajärven (2017) kuvaama toimintaympäristön analyysin ja strategian valitsemisen malli vastaa Lindroosin ja Lohiveden (2010, 29–30.) kuvausta strategiaprosessista. Heidän mukaansa strategiaprosessin keskeiset työpajat ovat yleensä 1) strategisten tietojen keruu ja analysointi, 2) strategian määrittely, 3) strategisten projektien suunnittelu, 4) strategian toteutus ja 5) strategian seuranta, arviointi ja päivitys.

Strategian luomisen lähtökohtana on arvioida, millaiseksi toimintaympäristö on muuttumassa, minkä jälkeen valitaan visio, päämäärät ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Lopuksi valitaan, millaisilla kehityshankkeilla toteutusta tuetaan ja mitä resursseja tarvitaan. (Lindroos & Lohivesi 2010, 29–30.)

Tietojen keruun ja analysoinnin vaiheessa arvioidaan oman toimialan kannalta oleellisena pidettyjä toimintaympäristössä ja sidosryhmissä tapahtuvia muutoksia, sisäisen toiminnan tilaa ja markkinoiden ja kilpailun kehittymistä. Pohdittaessa erilaisia tulevaisuuden vaihtoehtoja, trendejä ja heikkoja signaaleja tulee arvioida, mitkä tekijät ovat oman toimialan kannalta oleellisia ja miksi. Muutosten rekisteröintiä jatketaan pitkin vuotta, ja havaintoja on hyvä kirjata siten, että ne ovat koko henkilöstön luettavissa ja kommentoitavissa. Näin koottuja tietoja voidaan hyödyntää uuden strategiaprosessin käynnistämiseksi. (Lindroos & Lohivesi 2010, 30–31.)

Jatkuvaa tietojen keräämistä ja hyödyntämistä varten yksikössäni kehitettiin dokumentointijärjestelmä, jonka tuottamia tietoja analysoitiin kehittämispäivässä toimintasuunnitelmien pohjaksi. Kehittämistyö on osa opinnäyttelyä ja sitä on kuvattu tarkemmin luvussa neljä.

Etsivän nuorisotyön strategiaa ja suunnitelmaa laadittaessa ensisijaista on nuorilta ja kentältä nouseva tieto. Johdon tehtävänä on varmistaa, että työntekijät pystyvät saamaan tietoa nuorten näkökulmista ja kokemuksista. (Tiffany 2012, 130.)

Etsivän nuorisotyön strategiaa laadittaessa toimintaympäristön analyysia voidaan syventää kartoittamalla tarkemmin jotakin oleellisena pidettyä aluetta, esimerkiksi tiettyä kohderyhmää, yhteisöä tai maantieteellistä aluetta. Seuraavissa kappaleissa kuvaan tällaista alueellista kartoitustyötä ja

siihen liittyvää näyttöä, jossa toteutettiin ennalta määritellyn alueen toimintaympäristön analyysi ja sen pohjalta tarkennettu toimintasuunnitelma.

3.4 Alueellinen toimintaympäristön analyysi

Alueellista toimintaympäristön analyysia vastaa mielestäni hyvin ”community profiling” -käsite ja menetelmä. ”Community profile” on kokonaisvaltainen ja kattava kuvaus alueen tai yhteisön tarpeista ja käytössä olevista resursseista. Yhteisön jäsenet osallistuvat aktiivisesti kuvauksen luomiseen. Tavoitteena on luoda toimintasuunnitelma yhteisössä työskentelyn pohjaksi tai muutoin parantaa elämänlaatua yhteisössä. (Hawtin & Percy-Smith 2007, 5.)

Yhteisön käsitteellä voidaan väljästi ajatellen tarkoittaa ihmisjoukkoa, jota sitoo yhteen jokin yhteinen tekijä. Usein yhdistävä tekijä liittyy asuinalueeseen tai paikkaan, kuten naapurustoon tai kaupunginosaan. Yhteisöllisyyden kokemus voi liittyä myös ihmisten ominaisuuksiin kuten kansallisuuteen tai uskontokuntaan, yhteiseen ongelmaan tai samaan työyhteisöön tai muuhun organisaatioon kuulumiseen. (Mt. 39.)

Käytän tekstissäni ”community profiling” -käsitteestä vapaata suomenosta toimintaympäristön analyysi kuvaamaan alueella tai yhteisössä tehtyä kartoitusta, havainnointia ja muuta tiedon keruuta. ”Community profile” -käsitteestä käytän termiä profiili, raportti tai kuvaus tarkoittaen tämän prosessin lopputuloksena syntyvää kuvausta työkentästä. Yhteisön käsitteen rinnalla käytän alueen tai työkentän käsitteitä kuvaamaan toimintaympäristön kohteena olevaa aluetta. Kohteena oleva kenttä voi olla maantieteellisesti rajattu alue tai jokin tietty ihmisryhmä kuten nuoret.

Toimintaympäristön kuvaukseen pohjautuvan työn tavoitteena on edistää sosiaalista muutosta ja oikeudenmukaisuutta selvittämällä yhteisöjen tarpeita, toiveita, vastuita ja resursseja, minkä jälkeen suunnitellaan ja toteutetaan tarkoituksenmukaista toimintaa ja arvioidaan sen vaikuttavuutta. Kaiken toiminnan alla vaikuttavia arvoja ovat yhteiskunnallisen tasa-arvoisuuden edistäminen, osallisuus, yhteisöjen voimaantuminen ja reflektiivisyys. (Hawtin & Percy-Smith 2007, 42.)

Kuvauksessa tulisi pyrkiä kokonaisvaltaisuuteen siten, että yhteisön elämään liittyvät eri näkökulmat on otettu huomioon. Ihmisten arkielämän ongelmia ei yleensä voida yksiselitteisesti määritellä johonkin tiettyyn kategoriaan tai organisaatioon kuuluviksi, vaan kokonaisuuden hahmottaminen on usein yksittäisiä tekijöitä merkittävämpää. Tästä huolimatta palveluita suunnitellaan usein jonkin sektorin tai organisaation näkökulmasta. (Mt. 6.)

Strategiaa laadittaessa on hyvä huomioida sidosryhmissä ja niiden odotuksissa tapahtuvat muutokset. Sidosryhmiä kannattaa tarkastella laajasti

useina erilaisina joukkoina tai ryhminä, joita ovat perinteisesti esimerkiksi rahoittajat, yhteistyöverkostot ja viranomaiset. Sidosryhmäanalyysin laatimisen välineitä ovat muun muassa kyselytutkimukset ja haastattelut. (Lindroos & Lohivesi 2010, 39.)

Myös alueellisessa toimintaympäristön kuvauksessa oleellisiin sidosryhmiin kuuluu useimmiten muitakin henkilöitä kuin alueen asukkaat tai yhteisön jäsenet. Tällaisia henkilöitä voivat olla aluetta tuntevat poliitikot, alueella työssäkäyvät ihmiset kuten opettajat ja palveluammattien edustajat, järjestöjen toimijat, yritysten edustajat sekä alueeseen erikoistuneet työntekijät kuten alueen omat sosiaalityöntekijät. (Hawtin & Percy-Smith 2007, 39–40.)

Etsivän nuorisotyön tulee toimintaympäristön analyysia laatiessaan kartoittaa kenttää kokonaisuutena, joka vaikuttaa nuorten elämään. Työ ei voi näin ollen kohdistua puhtaasti nuoriin, vaan on otettava huomioon myös alueen aikuiset ja toimijat monipuolisen tietopohjan luomiseksi. Työskentelemällä nuorisotyön otteella koko yhteisön kanssa voidaan esimerkiksi vähentää alueella oleilevien aikuisten päihteiden käyttäjien aiheuttamaa turvattomuuden tunnetta, edistää nuorten ja kauppakeskuksen henkilökunnan välisiä suhteita, ja niin edelleen. Etsivää nuorisotyötä ohjaa ensisijaisesti nuorten näkökulma ja tarpeet, mutta taustatiedon hankkiminen koko yhteisöltä esimerkiksi haastattelujen avulla antaa laajemman ymmärryksen yhteisön toimintakulttuuriin vaikuttavista tekijöistä ja voi näin antaa paremman pohjan toiminnan suunnitteluun.

Toimintaympäristön analyysin tekeminen kentällä haastaa byrokratiaan perustuvan toimintamallin heijastelemalla ihmisten todellista elämää sektorikeskeistä ajattelua realistisemmin. Aluetta tarkastellaan eri näkökulmista: asuinympäristönä, sosiaalisena yhteisönä, elinkeinoelämän yhteisönä, politiikan kohteena, ihmisten henkilökohtaisena tilana ja osana koko kaupunkia tai kuntaa. Profiilissa kartoitetaan alueen resurssit ja tarpeet. Resursseja ovat esimerkiksi alueen palvelut, työllistymismahdollisuudet ja vielä hyödyntämättä olevat resurssit kuten käyttämättömät tilat, sekä yhteisön jäseniin liittyvät resurssit kuten osaaminen ja sosiaalinen pääoma. (Hawtin & Percy-Smith 2007, 6–9.)

Jo kuvauksen laatimista suunniteltaessa tulisi pohtia, keitä varten kuvaus tehdään ja mihin se valmistuttuaan julkaistaan, jotta julkaisun muoto voidaan suunnitella kohderyhmälle sopivaksi. Hyvä kartoitus kerää, analysoi ja esittää tietoa kattavasti, mutta myös kartoituksen taustalla vaikuttavien arvojen tulisi heijastua prosessiin. Merkittävä arvo on kartoitettavan yhteisön kunnioitus, minkä tulisi näkyä siten, että yhteisön jäsenet saavat hyvän kokemuksen osallisuudestaan profiilin laadintaan eivätkä koe olevansa jonkin heihin kohdistuvan toimenpiteen kohteena. Tiedon keruussa tulee olla hienotunteinen ja luottamuksellisuudesta on huolehdittava. Analyysin

tulee huomioida kaikki yhteisön jäsenet tasapuolisesti korostamatta kenenkään näkökulmaa tai jättämättä ketään ulkopuolelle. (Hawtin & Percy-Smith 2007, 6–9.)

Toimintaympäristön analyysi on tapa toteuttaa näyttöön perustuvaa toimintatapaa paikallisella tasolla: se antaa monipuolisen näyttöpohjan, jonka perusteella voidaan suunnitella paikallisten palveluiden tulevaisuuden kehittämistä. Sen avulla voidaan lisätä arkielämän ja palveluiden käyttäjien näkökulmaa ja kokemuksia palveluiden suunnitteluun ja arviointiin täydentämään asiantuntijatietoa. (Hawtin & Percy-Smith 2007, 18–19.)

Nuorten elinympäristöä ovat yhteisöt ja siksi niiden tulisi olla myös nuorisotyön toimintakenttänä. Yhteinen ymmärrys nuorten ja työntekijöiden välillä lisääntyy, kun työntekijä tuntee yhteisön jossa nuori elää. Nuorten vanhemmat, naapurusto, alueen yritykset, toimijat ja sosiaaliset rakenteet vaikuttavat nuoriin, joten nuorisotyöntekijöiden on hyvä verkostoitua ja keskustella niiden kanssa. Nuorisotyöntekijä voi vaikuttaa alueen ja yhteisön toimintaan ja lisätä nuorten osallisuutta. (Sapin 2013, 9.)

Toimintaympäristön analyysiin liittyvä prosessi itsessään voi olla voimaannuttava siihen osallistuville yhteisön jäsenille, ja siksi on tärkeää saada mukaan mahdollisimman laaja edustus yhteisön jäsenistä. Yhteisön jäsenten osallistuminen lisää luottamusta heidän ja kuvauksen laatijoiden välillä. Osallistamalla yhteisön jäsenet profiiliin luomiseen voidaan tuottaa laadukkaampaa ja vankempaa tietoa, joka on todenmukaista ja paikallisesti oleellista. (Hawtin & Percy-Smith 2007, 38–39.)

Tietoa tarvitaan yhteisön sisäisistä sosiaalisista ryhmittymistä, jännitteistä, valtarakenteista, sidoksista ja yhteisön kulttuurista ja verkostoista. (Hawtin & Percy-Smith 2007, 51.) Joidenkin ihmisryhmien tavoittaminen tutkimuksen keinoin voi olla haastavampaa esimerkiksi kielimuurin, ryhmän kulttuurin tai elämäntilanteisiin liittyvien syiden vuoksi. Kartoitusta ja tiedonkeruumenetelmiä suunnitellessa tulee pohtia, sulkevatko valitut toimintatavat joitakin ihmisiä pois. (Mt. 64.)

Ennen uuden tiedon keräämistä kannattaa selvittää, millaista tietoa aiheesta tai alueesta on jo saatavilla. Lähteitä voivat olla esimerkiksi paikallislehdet, julkiset kokousmuistiot, raportit ja tilastot sekä luotettavat nettisivut. Tilastoja voi olla saatavilla esimerkiksi alueen asutuksesta ja väestöstä, tulotasosta, työttömyydestä, elinkeinoista, yrityksistä, koulujen oppilasmäärästä, onnettomuuksien ja rikosten määrästä ja sosiaalisista tekijöistä. Tätä taustatietoa kutsutaan toissijaiseksi dataksi. Tietotulvaa tutkiessa ja rajatessa on hyvä palata suunnitelmaan siitä, mihin kysymyksiin tai aiheisiin kartoituksessa halutaan saada vastauksia. (Hawtin & Percy-Smith 2007, 67–68.)

Tiedon luotettavuutta tulee pohtia kriittisesti ja huomioida myös, että yhteisöjä koskeva tieto voi vanhentua nopeasti (Mt. 74). Tiedon johtamisen

taitoja siis tarvitaan toimintaympäristön analyysin laatimisessa ja tulkitsemisessa, jotta hahmotetaan, mikä tieto on oman organisaation kannalta oleellista. Toimintasuunnitelmaa ei kannata laatia pelkän toissijaisen tiedon pohjalta, sillä se ei välttämättä ole ajantasaista tai vastaa alueen asukkaiden tai yhteisön jäsenten todellisia arkielämän kokemuksia ja näkemyksiä. Esimerkiksi nuoriin kohdistuu usein ennakkoluuloja ja aikuisten esittämiä huolenaiheita, jotka eivät välttämättä ole yhdenmukaisia nuorten omien tarpeiden kanssa. Siksi etsivässä nuorisotyössä läsnäolo nuorten omissa ympäristöissä ja kohderyhmän osallistaminen toimintasuunnitelman laatimiseen on ensisijaisen tärkeää, jotta työllä olisi vaikuttavuutta oikeisiin asioihin.

Yksi tiedon tuottamisen väline on havainnointi, joka on systemaattista katselua, kuuntelua ja tiedon tallentamista kentällä. Havainnoimalla voidaan saada tietoa alueen fyysisistä puitteista ja ihmisten toiminnasta ja käyttäytymisestä. Sen avulla voidaan havaita esimerkiksi kauanko ihmiset joutuvat odottamaan päästäkseen johonkin palveluun, kuinka tiettyjä ihmisiä kohdellaan palveluissa, millaista keskinäistä vuorovaikutusta ihmisillä on ja mitä huolen aiheita he ilmaisevat, sekä missä he viettävät aikaansa. (Hawtin & Percy-Smith 2007, 84–86.)

Havainnoinnilla voidaan tuottaa tietoa myös niistä ihmisryhmistä, joita on vaikea tavoittaa haastattelumenetelmien avulla. Havainnointi voi olla osallistuvaa tai etäältä tapahtuvaa. Havainnointiin sisältyy aina virhetulkintojen riski, joten tutkijan tulee pysytellä mahdollisimman objektiivisena. Havainnoijan läsnäolo saattaa myös vaikuttaa havainnoitavien henkilöiden toimintaan. (Hawtin & Percy-Smith 2007, 84–86.)

Havainnointi on jatkuva osa etsivää nuorisotyötä, ja se tukee näyttöön perustuvan toimintatavan toteutumista. Havainnoimalla kentällä näkyviä trendejä ja signaaleja varmistetaan, ettei kentälle vietä työntekijöiden tai organisaation omaa agendaa, vaan työ pohjautuu kentältä nousevaan tietoon asiakkaiden elämään liittyvistä ilmiöistä. Tämä tieto saadaan menemällä paikan päälle. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 86.)

Valokuvausta tai videokuvausta voidaan käyttää dokumentoinnin välineenä esimerkiksi haastattelujen taltiointiin tai tapahtumien ja tilanteiden kuvaamiseen. Kuvat rikastavat kartoituksen lopputuotosta ja voivat toimia keskustelun herättelyn välineenä esimerkiksi ryhmähaastatteluissa. Yhteisön jäsenet voivat osallistua kartoituksen laatimiseen myös kävelemällä alueella ja tuottamalla siitä tietoa keskustelemalla ja kirjoittamalla. Kävely voi olla hyvin informatiivinen, sillä siinä asiat nähdään oikeissa yhteyksissään ja uusia ideoita saattaa syntyä. (Hawtin & Percy-Smith 2007, 87.)

Yksikköni sovelsi edellä kuvattuja toimintaympäristön analyysin menetelmiä kenttätöiden käynnistämiseen uutena työmuotona. Tietoa alueelta tuotettiin kartoittamalla aluetta, haastatteleamalla alueen toimijoita ja yhteisön jäseniä, havainnoimalla kenttää ja kävelemällä alueella nuorten

kanssa. Tiedon hankintaa alueella tapahtui myös spontaanisti nuorten aloitteesta, kun he halusivat lähteä kenttätyöntekijöiden mukaan kierrokseksi ja esitellä samalla omia ajanviettopaikkojaan.

Kartoituksen pohjalta tehtiin päätös kenttätyön käynnistämisestä Hämeenlinnassa, ja laadittiin työmuodolle tarkennettu toimintasuunnitelma. Kokemuksemme toimintaympäristön analyysin toteuttamisesta on kuvattu seuraavassa kappaleessa, ja toteutusta on kuvattu myös opinnäytetyön liitteenä olevassa toimintakertomuksessa.

3.5 Case: Toimintaympäristön analyysi kenttätyön käynnistämässä

Vuoden 2016 keväällä Hämeenlinnan etsivässä nuorisotyössä pohdittiin uudelleen kohderyhmämme paikallista määrittelyä ja keinoja tavoittaa nuoria. Kaupungissa ei oltu aiemmin tehty katu- tai kenttätyötä, sillä kaduilla ei vaikuttanut oleilevan nuoria. Uusi kauppakeskus oli kuitenkin muuttanut tilannetta ja käynnistänyt uudenlaisen keskustassa hengailun kulttuurin. Kauppakeskuksen ikärajan nuorisotila näytti tavoittavan sellaisia nuoria, joita ei aiemmin oltu tavoitettu tilatoiminnan keinoin. Etsivillä nuorisotyöntekijöillä oli kuitenkin näkemys, että kaikki kauppakeskuksessa oleilevat nuoret eivät käyneet nuorisotilalla. Osa nuorista oli työntekijöille ennestään tuttuja kontakteja tai nuoria, joita he olivat tuloksetta yrittäneet tavoittaa.

Tiimini päätti tutkia, onko kenttätyölle tarvetta ja voidaanko sen kautta tavoittaa sellaisia kohderyhmäämme kuuluvia nuoria, joihin ei nykyisillä keinoilla saatu kontaktia. Tavoitteena oli myös selvittää, voitaisiinko kenttätyön kautta tavoittaa ennaltaehkäisevästi sellaisia nuoria, jotka myöhemmin päätyisivät etsivän nuorisotyön kohderyhmään esimerkiksi opintojen keskeyttämisen vuoksi. Samalla haluttiin tutkia ja tuottaa tietoa kauppakeskuksessa hengailusta, joka näytti olevan paikallisesti uusi mutta valtakunnallisesti yleistynyt nuorten vapaa-ajan vieton muoto.

Näyttöön perustuvan toimintatavan periaatteiden mukaisesti tiimi päätti kartoittaa keskustan tilanteen huolellisesti ennen mahdollista kontaktinottoa nuoriin ja lopullista päätöstä työmuodon käynnistämisestä. Toiminnan suunnittelun lisäksi halusimme tuottaa alueelta uudenlaista tietoa, sillä oletimme, että muut tahot eivät olleet vielä asiaa tutkineet, vaikka nuorten ajanvietto kauppakeskuksessa oli varmasti havaittu.

Kenttää määriteltäessä on huomioitava, että ympäristö jossa etsivät työskentelevät vaikuttaa siihen, keihin he saavat kontaktin (Tiffany 2007,23). Etsivän nuorisotyön kohderyhmää ovat nuoret, joita ei tavoiteta muiden nuorille suunnattujen palveluiden kautta, tai jotka eivät tule niissä riittävästi kohdatuiksi.

Suunnitellessa millaisille kentille etsivän nuorisotyön tulisi jalkautua on arvioitava, missä tämä kohderyhmä voisi olla tavoitettavissa. Koska kohderyhmänä ovat nuoret, jotka eivät hakeudu nuorisotyön järjestämisen toiminnan piiriin, on työntekijöiden itse jalkauduttava nuorten luo. Kenttä ei saa olla liian laaja, jotta työpari voi ottaa sen hyvin haltuun. Yleisenä periaatteena pidetään sitä, että kentän tulisi olla jalkaisin hallittavissa.

Kenttätyöparimme alueeksi määriteltiin kaupungin keskusta ja erityisesti siellä sijaitseva kauppakeskus. Työpari perehdytettiin kenttätyöhön kirjallisuuden ja mentoroinnin avulla. Heille ohjeistettiin, että nuoriin otetaan kontaktia vasta kartoitus- ja havainnointijakson jälkeen, ellei kontakteja synny nuorten aloitteesta jo aiemmin.

Kenttätyön vaiheet ovat kartoitus, havainnointi, kontaktin otto ja työskentely tavoitettujen nuorten parissa. Kartoituksen aikana työntekijät luovat kuvaa alueestaan ottamatta kontaktia nuoriin. Kartoituksen aikana tutustutaan alueeseen kävellen, haastatellaan sidosryhmien edustajia ja esittäytyään heille. Havainnointivaiheessa aluetta havainnoidaan systemaattisesti eri kellonaikoihin ja huomioidaan esimerkiksi missä ja millaisia ryhmiä alueella oleilee. (Kaufman 2001, 94.)

Kartoituksen ja havainnoinnin aikana työntekijät tutustuvat alueeseensa menemällä fyysisesti paikan päälle. Työntekijöille syntyy yleiskuva siitä, missä nuoret saattavat viettää aikaansa, mitä yrityksiä ja toimijoita alueella on ja millaista asutusta siellä on. Kokonaiskuvan luomiseksi on tärkeää havainnoida aluetta eri kellonaikoihin ja monipuolisissa paikoissa, jotta kaikki alueen asukkaat ja ryhmät voitaisiin tavoittaa. Osa nuorista saattaa esimerkiksi viettää aikaansa julkisissa tiloissa, osa etsiä vähemmän näkyvillä olevia kokoontumispaikkoja. Osa nuorista saattaa olla paikalla iltapäivällä, osa iltamyöhään. Myös muut alueen aikuiset liikkuvat alueella erilaisiin kellonaikoihin. Mahdollisimman laaja sidosryhmien kuuleminen ja esimerkiksi alueen tapahtumiin osallistuminen voi lumipalloefektin lailla laajentaa ymmärrystä alueesta ja antaa uusia ideoita tarvittavasta toiminnasta. (Sapin 2013, 40–42.)

Riittävän monipuolisen ja pitkäjänteisen kartoitustyön tavoitteena on ymmärtääkseni myös muuttaa oletuksiin perustuvaa tietoa todennetuksi tiedoksi. Työntekijöillä voi esimerkiksi olla aavistus, että jollakin alueella ei kokoonnu nuoria, mutta aluetta on havainnoitava riittävän pitkäjänteisesti, jotta oletus muuttuu faktatiedoksi.

Kenttätyöparimme aloitti työnsä kartoittamalla aluettaan etsimällä siitä tietoa, tutustumalla karttoihin, haastattelemalla yhteistyötahoja ja kartoittamalla aluetta jalkaisin. Haastatteluissa koottiin monipuolisesti tietoa esimerkiksi viranomaisilta, keskustan palveluiden työntekijöiltä, kauppakeskuksen vartijoilta, bussikuskeilta ja alueella oleilevilta ihmisiltä kuten eläkeläisiltä ja myöhemmin nuorilta itseltään. Jalkautuessaan kentälle työpari kiinnitti erityisesti huomiota paikkoihin, joissa nuoret saattaisivat viettää

aikaansa ja joissa näkyi merkkejä nuorten oleilusta. Raporttia elävöitettiin valokuvaamalla aluetta.

Kartoitusvaiheen jälkeen työpari alkoi syventää tietoaan alueesta tiiviillä havainnointijaksolla, joka kesti kolme kuukautta. Havainnointivaiheen aikana ei otettu aktiivisesti kontaktia nuoriin. Työpari oli läsnä alueella erilaisiin, mutta säännöllisiin aikoihin. Säännöllisyys tukee näyttöön perustuvaa toimintatapaa, sillä pelkillä pistokokeilla ei voida saada todennettua tietoa esimerkiksi siitä, oleilevatko nuoret tietyllä paikalla tiettyyn aikaan. Havainnointivaihetta dokumentoitiin kehittämimme kenttätöölomakkeiden avulla.

Kartoituksesta syntyvän raportin on hyvä sisältää esimerkiksi kuvausta alueen historiasta, palveluista, havainnoinnin tuloksista, sidosryhmien haastatteluista ja tiedon pohjalta laaditusta toimintaehdotuksista aikatauluineen (Kaufman 2001, 95). Havainnointijakson päätteeksi työparimme laati tällaisen raportin keräämästään tiedosta. Havainnoinnin perusteella esimerkiksi huomattiin, että kauppakeskuksen nuoret vaikuttivat jakautuvan kolmeen ryhmään: piipahtelijanuoriin, nuoriin jotka oleilevat sekä kauppakeskuksen käytävillä että nuorisotilassa, ja ”aukionuoriin”, jotka oleilivat ainoastaan kauppakeskuksen käytävillä. Hengailun periaate näytti olevan ”tule kauppakeskukseen, aina löytyy tuttuja” eli nuoret oleilivat vaihtelevissa pienissä ryhmissä, jotka myös sekoittuivat keskenään. Eri ikäiset nuoret ja tytöt ja pojat oleilivat sekaryhmissä viettäen kauppakeskuksessa pitkiä aikoja.

Toimintasuunnitelmassa päätettiin, että työpari työskentelee kaikkien alueellaan oleilevien nuorten parissa, mutta ensisijaista kohderyhmää ovat ”aukionuoret” eli ne, jotka viettävät kauppakeskuksessa paljon aikaa, mutta eivät syystä tai toisesta ole kiinnittyneet nuorisotilaan. Myöhemmin päätettiin syventää tuotettua tietoa kysymällä tavoitetuilta nuorilta, miksi he käyvät tai eivät käy nuorisotilassa. Kartoitus- ja havainnointijakson perusteella kenttätöön käynnistämistä keskustan ja kauppakeskuksen alueella pidettiin tarpeellisena, joten työpari laati tuottamansa tiedon pohjalta itselleen tulevan kauden toimintasuunnitelman.

Kontaktin otto nuoriin aloitettiin alkuvuodesta 2017. Pitkäjänteinen havainnointijakso ja kontaktinottokielto olivat aiheuttaneet työntekijöissä hieman turhautumista, mutta nyt pohjatyö alkoi tuottaa tulosta. Nuoret olivat huomanneet alueella oleilevan työparin ja suhtautuivat heihin positiivisen uteliaasti. Luottamussuhde syntyi joihinkin nuoriin nopeasti, minkä ansiosta päästiin syventämään toimintaympäristön analyysia nuorten omalla näkökulmalla. Eräs nuorista esimerkiksi tahtoi kierrättää työparia keskustassa myös aikuisilta salassa pidetyillä nuorten oleilupaikoilla, mikä oli suuri luottamuksen osoitus.

Havainnointi ja tiedon tuottaminen alueesta on pysyvä osa kenttätöitä, ja tietoa kirjataan jatkuvasti kenttätöylomakkeisiin. Niiden pohjalta arvioidaan kolmannesvuosittain työn tavoitteiden toteutumista ja potentiaalisia uusia kohderyhmiä ja tarpeita. Tiedon tuottamista ja käytössä olevan dokumentointijärjestelmän kehittämistä on kuvattu seuraavissa kappaleissa.

4 TIEDON TUOTTAMINEN ETSIVÄSSÄ NUORISOTYÖSSÄ

Tiedolla on keskeinen merkitys etsivässä nuorisotyössä toimintaa ohjaavana tekijänä, mutta myös nuoriin kohdistuvan työn vaikuttavuuden näkökulmasta. Kuten edellisessä luvussa kuvattiin, etsivän työn menetelmää toteutetaan näyttöön perustuvan toimintatavan mukaisesti ja kentältä nousevat tarpeet johtavat työn linjauksia.

Etsivässä nuorisotyössä tuotetaan kentältä ja sidosryhmistä jatkuvasti tietoa, jonka pohjalta arvioidaan toiminnan tulevia linjauksia. Tiedolla on kuitenkin toinenkin merkitys. Etsivän nuorisotyön vaikuttavuus ei perustu ainoastaan yksilöiden ja ryhmien parissa tehtävään työhön, vaan sillä tulisi myös pyrkiä yhteiskunnallisen ja rakenteellisen tason muutoksiin, jotka edistävät kohderyhmän asioita. Välineenä rakenteellisen tason vaikuttavuuteen toimii työssä syntyvä tieto, jonka tuottamista on käsitelty tässä luvussa.

4.1 Tieto nuorten elinolojen edistäjänä

Etsivän työn periaatteisiin kuuluu yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus ja jokaisen yksilön hyvinvoinnin lisääminen yhteiskunnassa. Etsivän työn organisaatioiden tulisi hyödyntää työssä opittuja, kuultuja ja nähtyjä asioita yhteiskunnallisessa keskustelussa ja toiminnassa. Työssä hankitun tiedon avulla tulisi edistää työssä kohdattujen ihmisten oikeuksien toteutumista paikallisella, kansallisella ja kansainvälisellä tasolla. (Mikkonen ym. 2007, 18–19.)

Toiminnassa on huomioitava tiedonkeruun ja raportoinnin merkitys. Etsivän työn sisältöjä ja tuloksia sekä kohderyhmän hyvinvointia heikentäviä yhteiskunnallisia olosuhteita tulee dokumentoida ja tuoda näkyväksi. Etsivän työn johtaja tarvitsee kykyä tallentaa ja analysoida tietoja sekä kykyä lobata ja ajaa asioita. Etsivän työn työntekijältä vaaditaan kykyä analysoida, raportoida, dokumentoida ja hyödyntää asiakkaisiin liittyvää tietoa asiakkaiden arvokkuutta kunnioittaen. (Mikkonen ym. 2007, 30–41.)

Etsivä työ saavuttaa asiakkaisiinsa läheisen kontaktin, joten työntekijöillä on hyvä mahdollisuus hankkia tietoa marginaalissa elävistä ihmisryhmistä. Onkin erityisen tärkeää, että etsivässä työssä systemaattisesti kerätään tie-

toa kohderyhmän elinolosuhteisiin ja elämäntilanteisiin liittyen. Tietoa tarvitaan palveluiden kehittämiseen, jotta ne vastaisivat paremmin kohderyhmän tarpeisiin. Tiedon tuottamisen tavoitteena on tuoda näkyväksi etsivän työn sisältöä ja tuloksia, ja kohdattujen ihmisryhmien elinoloja heikentäviä yhteiskunnallisia olosuhteita. (Mikkonen ym. 2007, 41.)

Lähellä asiakkaiden arkea on myös mahdollista ennakoida tulevia palvelutarpeita muita toimijoita nopeammin huomaamalla heikkoja signaaleja ja merkkejä ilmiöistä. Heikoilla signaaleilla tarkoitetaan alkuvaiheessa olevia ilmiöitä ja merkkejä, joiden tapahtumistodennäköisyys saattaa olla alhainen, mutta joiden vaikutus toteutuessaan on merkittävä (Kamensky 2012, 169).

Etsivän nuorisotyöntekijän ja nuoren välinen suhde perustuu luottamukselle, joka on rakennettu nuoren ehdoilla. Työntekijöiden pystyvät täten paremmin tunnistamaan nuorten tarpeita, sillä nuoret todennäköisemmin jakavat asioita elämästään sellaisen henkilön kanssa, johon he luottavat. Etsivässä työssä työntekijällä on mahdollisuus ihmiskeskeiseen, kokonaisvaltaiseen työtapaan, jossa hänellä on ainutlaatuinen sisäpiirin näkemys kohtaamiensa nuorten tilanteesta ja tarpeista. (Burgess & Burgess 2006, 1.)

Palvelujärjestelmämme ongelmakohta on se, että siihen kuuluvat palvelut on usein rakennettu ylhäältä alaspäin asiantuntijoiden toimesta, ja lopputuloksena voi olla monimutkainen ja jäykkä järjestelmä (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 99). Kulkiessaan nuoren rinnalla palvelujärjestelmässä etsivät nuorisotyöntekijät näkevät palvelukokonaisuuden nuoren silmin. Työntekijöille kertyy arjessa jatkuvasti tietoa siitä, mikä voi estää nuorta ottamasta yhteyttä palveluun tai pääsemästä sen piiriin, miten hyvin palvelut toimivat yhteen ja mitä nuoren elämässä tapahtuu palvelussa asiointin jälkeen viraston oven sulkeuduttua. Työntekijät saattavat turhautua havaitessaan epäkohtia ilman, että he voivat vaikuttaa niihin. Etsivä nuorisotyö saattaa myös päätyä itse paikkailemaan palvelujärjestelmän puutteita esimerkiksi toimimalla nuorille ammatillisina tukihenkilöinä sen sijaan, että tukihenkilöresurssia lisättäisiin kunnassa.

4.2 Etsivän nuorisotyön yhtäläisyyksiä rakenteelliseen sosiaalityöhön

Etsivän työn yhteiskunnallisen vaikuttamisen ja raportoinnin tehtävät vastaavat mielestäni rakenteelliselle sosiaalityölle määriteltyjä tehtäviä. Sosiaalihuoltolain mukaan rakenteellisen sosiaalityön tavoitteena on huolehtia siitä, että sosiaalisia ongelmia koskevaa tietoa ja sosiaalihuollon asiantuntemusta hyödynnetään hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. Rakenteellisen sosiaalityön tehtävänä on tuottaa tietoa sosiaalihuollon asiakkaiden tarpeista sekä sosiaalipalveluiden vaikutuksista, tehdä toimenpideehdotuksia sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä

tuoda sosiaalihuollon asiantuntemus osaksi kunnan palveluiden suunnittelua. (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301 7§.)

Nuorisotyön tehtäväksi on nuorisolaissa määritelty muun muassa nuorten elinolojen parantaminen ja yhteiskunnallisen osallisuuden lisääminen (Nuorisolaki 1285/2016 2§), mutta rakenteellisen tason tehtäviä ei ole säädetty laissa yhtä selkeästi kuin sosiaalihuoltolaissa. Etsivää nuorisotyötä koskevan nuorisolain muutoksen valmistelussa on kuitenkin todettu, että kohdatessaan nuoria heidän omissa ympäristöissään etsivä nuorisotyö saa ajankohtaista tietoa nuorten elämäntilanteista. Hallituksen esityksessä nuorisolaiksi on myös ennakoitu, että etsivä nuorisotyö saattaa lisätä nuorten palveluiden kysyntää ohjattaessaan nuoria tarvittavan avun piiriin, ja tällöin palveluiden riittävyteen tulisi kiinnittää huomiota paikallisella tasolla nuorten ohjaus- ja palveluverkostossa. (HE 1/2010 7b§.) Lakia säädettäessä on tästä päätellen otettu huomioon, että etsivä nuorisotyö saattaa saada selville sellaisten nuorten tarpeita, jotka aiemmin ovat olleet palveluiden ulkopuolella.

Rakenteellinen sosiaalityö perustuu ajatukseen siitä, että sosiaalityöntekijät voivat tehdä havaintoja asiakkaidensa elämismaailmasta ja näiden pohjalta analysoida yksilöllisten ongelmien yhteyksiä yhteiskunnan epäkohtiin. Näitä epäkohtia tulisi tuoda myös laajemman yleisön ja päättäjien tietoisuuteen. Tällaisella vaikuttamistyöllä ei tarkoiteta vain perinteistä poliittista vaikuttamista, vaan rakenteet joihin pyritään vaikuttamaan voivat olla myös asiakkaiden ihmissuhdeverkostoja, asuinalueiden fyysisiä puitteita tai asiakkaiden ja palvelujärjestelmän välistä kommunikaatiota, jota pyritään kehittämään. (Närhi 2005, 58–60.)

Rakenteellisen sosiaalityön taustateoria on valtaistumisessa eli ”empowermentissa”. Siinä työn tavoitteeksi nähdään asiakaskansalaisten asioiden ajaminen ja heidän oikeuksistaan huolehtiminen. Toinen teoreettinen lähtökohta on ”advocacy ja empowerment –mallissa” eli kansalaiskeskeisessä sosiaalityössä, joka nojaa vahvasti Paolo Freiren ajatteluun. Empowerment –työ on muutostyötä, jossa tavoitteena on alistetussa asemassa olevien ihmisten nouseminen oman elämänsä subjekteiksi, ja samalla koko valta-asetelma asetetaan muutokselle alttiiksi. (Heinonen 2014, 52–53.)

Systeemiteoreettisen näkökulman mukaan sosiaalityöntekijöiden tulisi työskennellä sekä yksilön että ympäristön asettamien toimintaehtojen kanssa. Sosiaalityöntekijät tekevät havaintoja asiakkaiden elämismaailmasta ja niitä työstämällä he voivat analysoida ongelmia yhteiskunnallisesta ja yhteisöllisestä näkökulmasta. Ilman laajempia muutoksia ja epäkohtien poistamista ei voida saavuttaa pitkäjänteistä muutosta yksilötasolakaan. (Matthies & Närhi 2014, 89.)

Rakenteellisessa sosiaalityössä keskeistä on tiedon kokoaminen asiakkaiden moninaisista ongelmista ja tarpeista. Voidaankin sanoa, että tieto on valtaa. Tietoa tarvitaan palveluiden vaikuttavuuden, tuloksellisuuden ja

laadun arviointiin. Rakenteellinen sosiaalityö voi menestyä, jos se pystyy tarjoamaan ratkaisuja ajankohtaisiin sosiaalisiin kysymyksiin ja ottamaan askeleita kohti tulevaa. (Heinonen 2014, 59.) Vastaavasti etsivä nuorisotyö voi menestyä, jos se pystyy tuottamaan tietoa ja ottamaan kantaan nuorten asioihin tavalla, joka tuottaa nuorten tarpeita vastaavia ja vaikuttavuutta lisääviä ratkaisuja nuorten palveluihin.

Tiedolla on keskeinen merkitys sosiaalityössä. Työhön sisältyy kirjaamista, lausuntoja, verkostotyötä, osallistumista strategioiden laatimiseen ja tiedon välittämistä erilaisiin tarkoituksiin. Työntekijöille kertyy valtavasti hillaista tietoa, jonka julkisaattaminen on yhteiskunnallinen etu. Monipuolinen viestintäosaaminen ja viestinnän rakenteet ovat tarpeellisia. (Hämäläinen 2014, 77.)

Myös etsivän työn tekijältä vaaditaan kykyä dokumentoida, analysoida ja raportoida, ja erityisesti johtajalta vaaditaan kykyä tallentaa ja analysoida tietoa sekä osallistua poliittiseen keskusteluun (Mikkonen ym. 2007, 30–40). Etsivät nuorisotyöntekijät ovat oleellisin linkki nuorilta ja kentältä nousevaan tietoon, joka voi johdon tuella kulkeutua laajempaan tietoisuuteen ja päätöksentekoon. Työntekijät tarvitsevat johdon tukea, ohjausta, koulutusta ja rohkaisua tehtävässään kirjata, analysoida ja raportoida nuorilta oppimiaan asioita. Tämä on yksi osa lähiesimiestyötä reflektion, työn rajuamisen ja osaamisen johtamisen rinnalla. (Tiffany 2012, 132.)

Kuten etsivässä nuorisotyössä, myös sosiaalityön asiakaskohtaamisissa syntyy tietoa asiakkaiden elämästä ja palvelutarpeista, ilmiöistä ja palveluiden toimivuudesta. Työntekijät saattavat kokea, että keinoja epäkohden ratkaisemiseen tai eteenpäinviemiseen ei ole, ja tieto jää työyhteisön sisäiseksi keskusteluksi. Kuten etsivässä nuorisotyössä, myös sosiaalityössä on koettu tilastoihin perustuva raportointi puutteelliseksi, sillä pelkät tilastot eivät riittävästi avaa kokonaisuutta ja lukujen taustalla vaikuttavia asioita. On koettu, että yhteisiä foorumeita tiedon jakamiseen ja yhdistämiseen on vähän. (Hussi 2005, 98–104.)

Hussi (2005, 105–107.) käyttää termiä sosiaalinen raportointi kuvaamaan sitä, että asiakastyöstä käsin tuotetaan laadullista tietoa kunnallista päätöksentekoa ja muuta vaikuttamista ja kehittämistä varten. Menetelmään sisältyy tiedonkeruun, muokkaamisen ja raportoinnin vaiheet. Sosiaalisen raportoinnin vertikaaliraportoinnissa tiedonkulku tapahtuu asiakastyön ja päättäjien välillä, ja teemat liittyvät palveluiden resursointiin ja palvelujärjestelmän puutteisiin. Vertikaaliraportointi koskee yhteistyötahojen kanssa tehtävää palvelujen kehittämistä ja tarpeiden kartoittamista. Sosiaalisessa raportoinnissa aineistoa käsitellään työryhmässä ja täydenne-tään määrällistä tietoa laadullisella tiedolla.

Sosiaalisen raportoinnin käsite kuvaakin erityisen hyvin etsivän työn tiedon tuottamisen ja vaikuttamistyön tasoa, ja olen peilannut Hussin (2005) näkemyksiä sosiaalityön tietämyksen johtamisesta ja tiedonmuodostuksesta

etsivään nuorisotyöhön. Hussi (mt.) on soveltanut tunnettua Nonakan ja Takeuchin knowledge management – oppia ja sen nelivaiheista tiedonmuodostusprosessia rakenteelliseen sosiaalityöhön.

Tiedonmuodostusprosessin ensimmäinen vaihe on sosialisatio (socialisation), jossa omaksutaan havainnoinnin, yhteisen tekemisen ja jäljittelyn kautta uusia taitoja ja ymmärrystä. Näin hiljainen tieto voi siirtyä ihmisten välillä, esimerkiksi sosiaalityöntekijä voi asiakaskohtaamisessa oivaltaa, miten palvelujärjestelmän tuottamat ongelmat näkyvät yksilön elämäntilanteessa. (Hussi 2005, 99–100.)

Tiedonmuodostuksen toinen vaihe on ulkoistaminen (explication), jossa tätä hiljaista tietoa puetaan sanoiksi, jolloin yksittäisille työntekijöille kertyneen tiedon jakaminen laajemmin mahdollistuu. Esimerkkejä sanoittamisesta ja käsitteellistämisestä ovat esimerkiksi sosiaalityöntekijän tekemät asiakastyöhön liittyvät kirjaukset ja työnohjauksessa tai tiimipalaverissa käydyt asiakastyötä koskevat työntekijöiden väliset keskustelut. (Mt. 99–100.)

Kolmas tiedonmuodostuksen vaihe on yhdistäminen (combination), jossa uutta ymmärrystä saavutetaan yhdistämällä erilaista käsitteellistä tietoa. Tästä esimerkki voi olla sosiaalityöntekijän kokemustiedon yhdistyminen alan tutkimustietoon ja julkaisuihin. Neljäs tiedonmuodostuksen vaihe on sisäistyminen (internalisation), jossa uusi muodostettu tieto sisäistyy jälleen yksittäisen toimijan osaamiseksi ja hiljaiseksi tiedoksi. (Mt. 99–100.)

Hussin (2005, 101–102) mukaan tiedonmuodostukseen liittyy sosiaalityössä myös esteitä. Tieto ei kerry organisaatiolle itsestään, vaan sosiaalityöntekijän on järjestelmällisesti havainnoitava työtään sekä dokumentoitava ja analysoitava hänelle kertyvää tietoa. Hiljaiseen tietoon voi myös sisältyä virheellistä tietoa, tulkintoja tai yleistyksiä. Työntekijä tarvitseeekin reflektointi- ja itsearviointitaitoja tiedonmuodostuksessa. Myös tiedon jakamiseen tarvitaan organisaatiossa rakenteita, kuten palaverieita, koulutuksia ja työnohjauksia.

Samat tekijät olivat näkyvillä yksikössäni opinnäytetyöhöni liittyvän kehittämistyön aikana. Työntekijöille kertyy työssään paljon hiljaista tietoa, mutta tieto ei automaattisesti siirry todennettavissa olevaksi tiedoksi, vaan sen sanoittamiseen tarvitaan työvälineitä ja rakenteita. Työntekijät tarvitsevat ammatillista lukutaitoa hahmottaakseen, mikä tieto on oleellista kirjata. Tiedon jakamiselle on varattava aikaa, jotta yhteisiä toimintatapoja voi muodostua ja tietoa voidaan täydentää ja analysoida yhdessä. Kun tietoa viestitään ulospäin, on oltava tarkkana sen luotettavasta tulkinasta ja tiedostettava tietoon liittyvä vastuu. Opinnäytetyössäni yksiköni kehitettiin systemaattinen tapa tuoda näkyväksi työntekijöille kertyvää hiljaista tietoa. Kehittämistyötä on kuvattu seuraavassa alaluvussa.

4.3 Case: Lomakkeisto tiedon tuottamisen välineenä

Etsivän nuorisotyön valtakunnallinen tiedon tuottamisen työkalu on PARent – tilastojärjestelmä, joka on kehitetty työpajoille suunnitellun tilastointivälineen pohjalta. PARent on Excel – pohjainen tiedosto, johon kirjaetaan nuoren henkilötiedot, lähtötilanne ja palvelut tai toimenpiteet, joihin nuori on ohjattu. Aluehallintovirasto edellyttää etsivän nuorisotyön tilastotietojen raportointia vuosittain, mikä onnistuu helpoiten suoraan PARent – järjestelmästä.

Työpajojen ja etsivän nuorisotyön käyttöön on kehitetty myös Sovari –mittari, jonka käyttö on etsivän nuorisotyön yksiköille vapaaehtoista. Sovarin tavoitteena on tuottaa näyttöä työn vaikuttavuudesta rahoittajia ja toiminnan kehittämistä varten. Sovari on itsearviointiin perustuva kysely, jonka etsivän nuorisotyön asiakas täyttää anonyymisti työskentelyn aikana tai sen lopussa. Sovarin mittaamat viisi vaikuttavuuden osa-aluetta ovat itse-tuntemus, sosiaaliset taidot, arjen hallinta, opiskelu- ja työelämävalmiudet sekä elämänhallinta ja tavoitteellisuus. (Työpajayhdistys n.d.)

ParEnt ja Sovari mittaavat ja todentavat siis etsivän nuorisotyön yksilöllisten asiakkuusprosessin tuloksia. Etsivän nuorisotyön tehtävänä on kuitenkin edistää nuorten osallisuutta myös yhteisöllisellä ja rakenteellisella tasolla, joten tarvitsimme työvälineitä tämän tehtävän toteuttamiseen. Yksilöön kohdistuvaa vaikutusta mittaavat välineet keskittyvät määrällisiin tietoihin ja niissä mitattavat tavoitteet on määritelty ennalta. Nuori saattaa kuitenkin itse määrittellä tarpeensa ja etsivästä nuorisotyöstä saamansa hyödyn jollakin muulla tavalla, jolloin tarvitaan tilaa ennalta määräämättömän tiedon kirjaamiselle. Myös kenttätöiden tarpeisiin ja ilmiötason tiedon tuottamiseen yksilöllisiin prosesseihin perustuvat mittarit soveltuvat huonosti.

Etsivässä nuorisotyössä tarvitaan välineitä laadullisen tiedon kuten nuoren kokemusten ja palautteen, ilmiöiden, hiljaisten signaalien ja työntekijöiden havaintojen kirjaamiseen. Koimme nykyiset työkalut riittämättömiksi osoittamaan etsivän nuorisotyön sisältöjä ja vaikuttavuutta nuoren omien tavoitteiden ja tarpeiden näkökulmasta, ja että merkittävä osa työssämme saavutettua tietoa jäi näkymättömiin. Opinnäytetyössä kehitetty tiedonmuodostuksen malli on tarkoitettu työntekijöiden ja nuorten hiljaisen tiedon sanallistamiseen ja vaikuttamistyön välineeksi.

Aloitimme uuden dokumentointijärjestelmän suunnittelun pohtimalla, millaisia raportteja meiltä vaaditaan sidosryhmien toimesta, mitä tietoa itse haluamme nuorten kanssa tuottaa ja mitä kirjausjärjestelmiä meillä on jo olemassa. Järjestelmän tuli tuottaa kattavasti tietoa, mutta myös olla riittävän kevyt käyttää arjessa.

Päädyimme luomaan Webropol –pohjaiset kyselylomakkeet, joihin työntekijät kirjaavat tietoa kenttätyöstä ja nuorten kohtaamisten sisällöistä. Lomakkeen täyttö työparin kanssa toimii samalla asiakas kohtaamisen tai kenttävuoron purkamisen työvälineenä. Lomakkeita ideoitiin ja arvioitiin käyttäjän eli työntekijän näkökulmasta, ja koonnin ja raportoinnin eli esimiesten näkökulmasta. Lomakkeita syntyi kaksi kappaletta: kenttätyömake, joka täytetään jokaisen kenttävuoron päätteeksi, sekä kohtaamislomake, joka täytetään jokaisen nuoren tapaamisen tai muun kohtaamisen, kuten puhelun jälkeen. Kohtaamislomake ei siis muodosta tietoa yksittäisen nuoren asiakasprosessista, vaan se laskee tapaamisten ja muiden kontaktien määrää anonymisti sekä kerää niistä laadullista tietoa. Seuraavassa kappaleessa on kuvattu lomakkeiden sisältöjä ja perusteluja valituille kysymyksille.

Kokeilulomakkeet otettiin käyttöön alkuvuodesta 2017. Noin kuukauden käytön jälkeen työntekijöiden kanssa käytiin keskustelua käyttökokemuksista ja tarvittavista korjauksista. Työntekijöiden oli vaikea hahmottaa, minkä tason tietoa kirjataan avoimiin kysymyksiin ja miten kirjaaminen eroaa totutusta yksilöllisestä asiakaskirjaamisesta. Työntekijät myös kokivat, että dokumentointi vie paljon aikaa pois asiakastyöstä, vaikka sen tärkeys ymmärrettiinkin. Heistä työn sisältöjä oli helpompi avata keskustellen kuin kirjoittamalla.

Työntekijöiden kokemusten ja havaintojen pohjalta tehtiin lomakkeisiin parannuksia. Lomakkeisiin päätettiin luoda omat avoimet kysymykset asiakkaan ja työntekijöiden näkökulmille, jotta työntekijöiden pohdinnat ja tulkinnat pystytään erottamaan faktoista ja nuorten tarkoista kommentista. Avoimien kysymysten täyttämistä helpotettiin apukysymyksillä ja kirjaamiseen laaditulla ohjeistuksella. Tiimille järjestettiin aiheesta myös mentorointia huhtikuussa 2017, jolloin käsiteltiin tiedon tuottamista, strategian laatimista ja kirjaamista laajemmin sekä tutustuttiin Pro –tukipisteen kirjausjärjestelmiin. Tiimi huomasi, että luomamme lomakkeet muistuttavat pitkälti Pro –tukipisteen etsivän työn käyttämiä lomakkeita, mikä loi tiimille itseluottamusta siihen, että luotu järjestelmä on oikeilla jäljillä.

4.3.1 Kohtaamislomakkeen ja kenttälomakkeen sisältö

Kohtaamislomake on Webropol – pohjainen kysely, jonka työpari täyttää älypuhelimella tai tietokoneella jokaisen asiakastapaamisen tai muun asiakkaan kanssa käydyn yhteydenpidon jälkeen. Seuraavassa on esitelty kysymykset, joihin lomakkeessa vastataan sekä perusteltu, mitä tietoa kysymyksillä on pyritty tuottamaan.

Kohtaamislomakkeeseen kirjataan seuraavat tiedot:

- *Työmuoto:* Pudokastyö vai kenttätyö. Kysymyksen avulla pystytään suodattamaan ja vertailemaan yksilöohjaukseen perustuvan työn ja kenttätyön sisältöjä ja tuloksia sekä raportoimaan niistä erikseen.
- *Kohtaamisen muoto ja kesto:* Oliko kyseessä esimerkiksi tapaaminen, puhelu vai sosiaalisen median kautta tapahtunut yhteydenpito. Yhteydenpidon määrä kuvaa työn sisältöjä paremmin kuin asiakasmäärä, sillä etsivässä nuorisotyössä kohtaamisia voi olla hyvin intensiivisesti ja ne voivat olla kestoiltaan pitkiä, tai asiakkuus saattaa esimerkiksi tapahtua pelkästään verkossa. Kysymyksellä kartoitetaan myös, millaisilla välineillä nuoria tavoitetaan parhaiten.

- *Tapaamispaikka.* Etsivä nuorisotyö on nuoren luo menevää jalkautuvaa työtä, joten halusimme tutkia, kuinka suuri osa tapaamisista tapahtuu esimerkiksi kodeissa, kahviloissa tai muiden palveluiden toimitiloissa. Tiedon avulla voidaan myös seurata, toteutuuko työn jalkautuva luonne, vai toteutuvatko tapaamiset suuressa osin työntekijöiden toimistolla.
- *Uudet kontaktit:* Lomakkeeseen kirjataan, onko kyseessä vanha vai uusi asiakas ja mitä kautta nuori sai tiedon etsivästä nuorisotyöstä. Näin pystytään suodattamaan, montako eri nuorta kauden aikana kohdattiin. Henkilömäärä on omassa dokumentoinnissa suurempi kuin PARent-järjestelmän tuottama tavoitettujen nuorten määrä, sillä PARentiin pystytään kirjaamaan vain prosessiasiakkaat, jotka täyttävät PAR-järjestelmän kriteerit. Esimerkiksi kenttätyön kautta tavoitetuista nuorista suurta osaa ei pystytä kirjaamaan PAR-järjestelmään kontaktien merkityksellisyydestä huolimatta.

- *Nuoren sukupuoli ja arvioitu ikä.* Taustatiedoilla seurataan, millaisia nuoria on tavoitettu. Esimerkiksi tavoitetaanko sekä tyttöjä, poikia että muita sukupuoli-identiteettejä, vai onko jokin ryhmä jäänyt palvelun ulkopuolelle.
- *Aiheet, joista nuoren kanssa on keskusteltu (monivalinta).* Vaihtoehtoina on palveluohjauksellisten sisältöjen lisäksi muun muassa parisuhde, perhesuhteet, arvot ja asenteet, yhteiskunta, vapaa-aika ja nuoren olemassa oleva palveluverkosto. Aiheisiin on valittu itsenäistymisen kannalta oleellisia teemoja ja jätetty myös mahdollisuus kirjata nuorilta nousevia muita aiheita. Kysymyksen avulla pystyttiin esimerkiksi todentamaan, että kenttätyössä nuoria puhuttavat erityisesti päihteet ja yhteiskunnalliset asiat kuten politiikka ja arvot, kun taas pudokastyössä aiheet keskittyivät konkreettisempiin tarpeisiin kuten rahaan ja asumiseen. Nuoren palveluverkostoa kartoittamalla taas tutkitaan, kuinka moni nuori kokee tar-

vetta etsivälle nuorisotyölle siitä huolimatta, että heidän ympärillään on muitakin palveluita, ja kuinka järjestelmä toimii nuoren näkökulmasta.

- *Konkreettiset toimenpiteet.* Monivalintakysymysten avulla tilastoidaan, onko nuorta ohjattu keskustellen jonkin palvelun piiriin tai onko kohtaamisen aikana käyty paikan päällä muussa palvelussa, täytetty hakemuksia tai otettu yhteyttä muihin toimijoihin. Lomakkeella tilastoidaan myös viranomaiskontaktien määrä, sillä tietoa kysytään vuosittaisessa Aluehallintoviraston tilastokyselyssä, mutta sitä ei saada selville PAREnt – järjestelmästä.
- *Muu nuorelta noussut tieto.* Avoin kenttä, johon kirjataan muita nuorelta saatuja tietoja ja kommentteja kuten nuoren palautetta kohtaamisesta tai nuoren kokemuksia muissa palveluissa asiomisesta. Tiedot pyritään kirjaamaan mahdollisimman tarkasti sellaisena kuin nuori on ne ilmaissut, ja työntekijän omaa tulkintaa vältetään tiedon luotettavuuden varmistamiseksi. Anonymiteetistä huolehditaan kirjaamisessa.
- *Työntekijöiden havainnot.* Avoin kenttä, johon työpari voi kirjata omasta näkökulmastaan asioita, joita he pitävät oleellisina tai jotka esimerkiksi yllättivät tai herättivät tunteita. Näitä voivat olla esimerkiksi havainnot nuoresta, arviot muiden palveluiden ja yhteistyön toimivuudesta, havaitut ilmiöt tai hiljaiset signaalit sekä oman työn kehittämiseen nousseet ideat. Kysymys mahdollistaa hiljaisen tiedon sanoittamisen ja dokumentoimisen, ja toimii myös asiakas-kohtaamisen purkamisen ja reflektion välineenä.

Kenttälomake on Webropol – pohjainen lomake, jonka työpari täyttää älypuhelimella tai tietokoneella jokaisen kenttätyövuoron päätteeksi.

Kenttälomake tuottaa seuraavanlaista tietoa:

- *Kenttävuoron suunnitelma:* Lomake toimii tiedon tuottamisen lisäksi työvuoron suunnittelun ja purun välineenä, joten siihen kirjaetaan työvuoron tavoitteet. Lomake antaa näin myös esimiehelle arjessa tietoa siitä, mikä kentällä on ajankohtaista; esimerkiksi onko käynnissä havainnoinnin, uusien kontaktiyritysten tai prosessinomaisen asiakastyön vaihe.
- *Kenttävuoron ajankohta, paikat ja kesto:* Tieto tukee näyttöön perustuvaa toimintatapaa, sillä sen avulla voidaan esimerkiksi arvioida, missä ja millaisiin aikoihin kohderyhmään kuuluvia nuoria on havaittu eniten. Tiedon avulla voidaan myös seurata kentällä vietettyjen tuntien määrää suhteessa tavoitteeseen.

- *Kontaktiyritysten ja toteutuneiden kontaktien määrä.* Kontaktin määritelmä on se, että nuori kertoo jonkin itselleen merkityksellisen asian työntekijälle. Pelkkä tervehtiminen ei siis vielä ole kontakti.
- *Uusien kontaktien määrä.* Tiedon avulla voidaan esimerkiksi seurata, paljonko uusia nuoria kentällä on tavoitettu ja paljonko työ keskittyy entuudestaan tuttujen kontaktien kanssa työskentelyyn. Kentällä kohdattujen nuorten määrää ei saada tilastoitua muuta kautta, sillä kentällä kohdatut nuoret harvoin täyttävät PAREnt – järjestelmän kriteereitä siitä huolimatta, että kohtaamiset voivat olla nuorille hyvin merkittäviä.
- *Arvio kentällä kontaktoitujen nuorten iästä ja havaittujen nuorten kokonaismäärästä.* Kysymyksellä tuotetaan tietoa siitä, paljonko ja minkä ikäisiä nuoria keskustassa ja kauppakeskuksessa oleilee, minkä oletamme olevan myös sidosryhmiä kiinnostava tieto.
- *Keskustelunaiheet nuorten kanssa kentällä.* Monivalintakysymys, jossa on samat vaihtoehdot kuin kohtaamislomakkeessa.
- *Viranomaiskontaktit ja muut kontaktit.* Muita kontakteja voivat olla esimerkiksi kauppakeskuksen vartijat, työntekijät ja muut kentällä kohdatut aikuiset.
- *Yleistunnelmat ja havainnot kentältä.* Avoin kysymys, johon dokumentoidaan työntekijöiden kentältä tuottamaa tietoa. Esimerkiksi millaisia nuoria kentällä havaittiin ja millaista heidän kanssakäymisensä oli, syntyikö työntekijöille huolenaiheita tai millaisia tarpeita nuorilla havaittiin, mitä tietoa sidosryhmiltä saatiin.
- *Kokemukset työparityöstä.* Lomake toimii myös kenttävuoron purkamisen välineenä, joten kohtaan kirjataan esimerkiksi, millaisia rooleja työparityössä otettiin, mikä toimi ja mikä ei toiminut, millaisia tunteita ja oivalluksia syntyi, ja niin edelleen. Tieto auttaa esimiestä seuraamaan arjessa, mitä kenttätyöparille kuuluu.

4.3.2 Millaista tietoa lomakkeilla tuotettiin ja mihin sitä käytettiin?

Kokosin ja teemoittelin kevään 2017 aikana lomakkeisiin kertynyttä aineistoa kehittämispäiväämme varten tutkiakseni, minkä tyyppistä tietoa dokumentointijärjestelmä oli tähän mennessä tuottanut. Avoimien kysymysten vastaukset olivat kehittyneet huomattavasti sen jälkeen, kun nuoren ja työntekijän näkökulmalle oli laadittu omat kysymykset ja dokumentoinnin

ohjeistusta oli täsmennetty. Seuraavassa kuvaan esimerkein millaisia teemoja tuotetusta tiedosta oli erotettavissa ja miksi tieto oli mielestämme oleellista tai miten sitä tulkittiin ja käytettiin.

Työn sisältöön ja vaikuttavuuteen liittyvät asiat:

Mistä nuorten kanssa oli keskusteltu tai mihin he olivat toivoneet apua, millaisia kohderyhmiä oli tavoitettu, mitä muutosta oli saatu aikaan. Lomakkeet tuottivat työn sisällöistä paljon tietoa, joka ei tullut näkyväksi PA-Rent-järjestelmän kautta.

Konkreettisen avun ja palveluohjauksen lisäksi nuoret olivat esimerkiksi kokeneet tarvetta:

- Puhua päihteistä tulematta tuomitukseksi ja pohtia arjen valintojaan yhdessä työntekijöiden kanssa
- Keskustella seksuaali-identiteettiin liittyvistä asioista (tieto oli oleellinen, sillä seksuaalivähemmistöt ovat kouluterveyskyselyn mukaan suuremmassa vaarassa syrjäytyä)
- Pohtia itsenäistymiseen liittyviä asioita, esimerkiksi mitä pitää ottaa huomioon, kun muuttaa omaan asuntoon (ennaltaehkäisevä työ)
- Tulla kohdatuksi ajan kanssa ja kertoa asioita, joista eivät olleet koskaan puhuneet muille tahoille (näin ollen olimme onnistuneet tavoittamaan nuoria, jotka eivät ole riittävien palveluiden piirissä)
- Keskustella turvattomuuden tunteesta, joka syntyi Turun puukotustapausten jälkeen (erityisesti kenttätyössä seurattiin aktiivisesti asenneilmapiiriä nuorten keskuudessa)

Yksilöllisen ja yhteisötason vaikutuksia kuvasivat myös seuraavat esimerkit:

- Etsivät olivat nuoren mukana kyselemässä työkokeilupaikkaa, ja suunnitellun yhden paikan sijaan nuori innostuikin käymään kolmessa paikassa. Jokaisen käynnin jälkeen työntekijät ja nuori keskustelivat, miten käynti oli sujunut ja nuoren esiintyminen parani jokaisella kerralla. Kyseessä oli nuori, joka ei puhu mielellään vieraille ja jännittää esiintymistä. Muutos oli työntekijöille silmännähtävää, mutta ei tilastojärjestelmässä näkyvää.
- Kauppakeskuksen vartijat olivat kyselleet, milloin kenttätyöpari on taas paikalla. Heidän mukaansa nuorten käytös on rauhallisempaa, kun kenttätyöpari on läsnä kauppakeskuksessa. Palaute todensi yhteisöllisen tason vaikuttavuutta kenttätyössä.

Rakenteellisen tason vaikuttamistyössä hyödynnettävät asiat:

Nuorten kokemukset ja kommentit palveluista, työntekijöiden havainnot palvelujärjestelmän toimivuudesta.

- Työntekijät huomasivat, että nuoret kokevat luukutusta ja saavat väärää tietoa rahaan ja etuuksiin liittyvistä asioista, sillä viranomaiset eivät tunne toistensa palveluita riittävän hyvin. Tämä tuottaa inhimillistä kärsimystä nuorille ja kuluttaa etsivän nuorisotyön ja muiden palveluiden resursseja turhien käyntien muodossa. Vastauksena ongelmaan etsivä nuorisotyö ehdotti ohjaamotoimijoiden tapaamisen aiheeksi talouteen liittyvien palveluiden esittelyä siten, että toimijat tulevat paremmin tietoisiksi myös toistensa toiminnasta ja osaavat paremmin ohjata nuoria.
- Sekä nuoret että etsivät nuorisotyöntekijät kokivat ja havaitsivat, että nuorten mielenterveyteen liittyvää oireilua ei aina oteta palveluissa vakavasti tai osata tunnistaa, ja huonot kokemukset estävät nuoria hakemasta apua uudelleen. Sama havainto nousi myöhemmin esille sidosryhmille teetetyssä kehittämistarpeita kartoittavassa kyselyssä. Etsivä nuorisotyö on esittänyt, että aiheesta järjestettäisiin nuorten parissa työskenteleville koulutusta (esimerkiksi mielenterveyden ensiapu).

Etsivän nuorisotyön prosessiin ja kehitysvaiheisiin liittyvät tiedot:

Nuorten palaute, työntekijöiden kokemukset työparityöstä, työntekijöiden kehittämis ehdotukset.

- Kenttätyöpari oli pohtinut raportissaan, kuinka tyttöihin saataisiin jatkossa parempi kontakti sekä miten näkökulma voitaisiin ottaa huomioon yhdenvertaisuussuunnitelmaa laadittaessa.
- Nuori halusi lähteä kenttätyöparin mukaan kierrokselle ja esitteli paikkoja, joissa nuoret viettävät aikaansa.

Hiljaiset signaalit:

Työntekijöiden havaintoja poikkeuksellisista asioista tai ilmapiiristä nuorten keskuudessa.

- Kaikilla nuorilla ei ole älypuhelinta (tieto nähtiin oleelliseksi, sillä se voi ennakoita eriarvoistumista palveluiden muuttuessa yhä enemmän sähköisiksi)

Toimintaympäristöön liittyvä tieto:

Nuorten kertomat asiat ja muut haastattelutulokset kentältä.

- Kenttätyöpari tuotti tietoa nuorten oleilusta kentällä ja syvensi sitä kyselemällä nuorilta heidän ajatuksiaan nuorisotilasta. Tietoa vietiin eteenpäin nuorisotilasta vastaaville työntekijöille.

Kehittämispäivässä käytiin läpi alkuvuodesta kerättyjä tietoja ja analysoitiin niitä. Havaitsimme esimerkiksi, että yksilötyön ja kenttätyön asiakkuudet erosivat selkeästi toisistaan nuorten tarpeiden ja keskustelunaiheiden osalta. Määrällisten tietojen perusteella todettiin, että tyttöjä ja maahanmuuttajia oli tavoitettu kenttätyössä vähäisesti, ja kenttätyöpari otti tämän huomioon syksyn toimintasuunnitelmassaan.

Kirjaukset tuottivat yksikön käyttöön valtavan määrän vaikuttavuutta koskevaa tietoa, joka aiemmin oli jäänyt todentamatta. PARent-järjestelmän kautta saimme tietoa palveluista, joihin nuoria oli ohjattu, mutta laadulliset kirjaukset toivat näkyville myös nuoren tarpeen kiireettömälle kohtautumiselle, identiteettiin liittyvistä kysymyksistä keskustelemiselle, päihteiden käytön pohdinnalle ja niin edelleen. Monelle nuorelle etsivä nuorisotyöntekijä oli ensimmäinen taho, jolle hän oli uskaltanut puhua mieltään painavista asioista. Pidimme näitä tuloksia nuoren kannalta arvokkaina siinänsä, riippumatta siitä johtivatko ne konkreettisiin ohjaustoimenpiteisiin. Kirjaukset tuottivat myös suuren määrän tietoa nuorten kokemuksista, ajatuksista ja väärinymmärryksistä palvelujärjestelmään liittyen. Joihinkin pulmiin pystyttiin ehdottamaan ratkaisuja heti, esimerkiksi lisäämään palveluverkoston toimijoiden tietämystä toistensa palveluista.

Vuoden aikana työparit käyttivät tuottamaansa tietoa omien raporttien ja tarkennettujen toimintasuunnitelmien laatimiseen. Tuloksia viestittiin vuoden aikana yhteistyötahoille ja päättäjille suunnatussa uutiskirjeessä, jota on kuvattu tarkemmin seuraavassa luvussa. Vuoden lopussa kaikki tieto yhdistettiin, ja sen perusteella laadittiin toimintakertomus ja rahoittajalle suunnattu raportti toiminnasta. Uutiskirjeiden ja toimintakertomuksen verkko-osoitteet ovat opinnäytetyön liitteenä.

5 VIESTINTÄ VAIKUTTAMISTYÖN VÄLINEENÄ

Jotta etsivässä nuorisotyössä tuotettu tieto olisi vaikuttavaa, tarvitaan välineitä ja kanavia sen eteenpäin viemiseksi erilaisille kohderyhmille. Opinäytetyön viimeisessä luvussa pohditaan etsivän työn viestinnän tavoitteita ja tasoja. Case-esimerkeissä kuvataan millaisia välineitä ja kanavia yksikössäni luotiin tiedon eteenpäin viemiseksi. Näkökulma on vaikuttamistyössä, joten esimerkit kuvaavat sidosryhmille ja päättäjille suunnattua viestintää. Nuorille kohdennettu työn tunnettavuuteen pyrkivä viestintä on rajattu tämän työn ulkopuolelle, vaikka sitäkin kehitettiin yksikössäni muun viestinnän rinnalla.

5.1 Viestinnän tavoitteet etsivässä nuorisotyössä

Etsivän työn vaikuttavuus perustuu siihen, että muutosta pyritään saamaan aikaan neljällä tasolla: yksilöllisellä tasolla, vuorovaikutuksen tasolla, yhteisöllisellä tasolla sekä sosiaalipolitiikan tasolla. Sosiaalipolitiikan tasolla muutos perustuu kohderyhmään kohdistuvien asenteiden ja ilmapiirin muuttamiseen tiedon avulla, sekä päättäjiin ja palveluihin vaikuttamiseen. (Mikkonen ym. 2007, 26.)

Yhteiskunnallisen vaikuttavuuden taso tarkoittaa johtamisen näkökulmasta sitä, että etsivän työn tulisi olla ammatillisissa verkostoissaan tunnettua ja sillä tulisi olla vahva poliittinen asema. Toiminnassa on huomioitava tiedonkeruun ja raportoinnin merkitys. Etsivän työn sisältöjä ja tuloksia sekä kohderyhmän hyvinvointia heikentäviä yhteiskunnallisia olosuhteita tulee dokumentoida ja tuoda näkyväksi. (Mikkonen ym. 2007, 30–41.)

Vaikuttamistyö on siis muutakin kuin mittareita ja tuloksia. Siinä on kyse viestinnästä, mielikuvien luomisesta ja äänen antamisesta kohdatuille nuorille lukujen, tarinoiden, julkaisujen ja keskustelujen avulla.

Etsivässä nuorisotyössä viestinnän tehtävänä on tuoda päättäjien ja sidosryhmien tietoon työn tuloksia, nuorten kokemuksia ja havaittuja palveluvajeita, jotka muutoin saattaisivat jäädä näkymättömiin. Viestinnän tulee olla suunnitelmallista ja siinä kannattaa huomioida eri kohderyhmät ja tavoitteet. Nuorille, sidosryhmille ja päättäjille suunnatun viestinnän kanavat ja sisällöt eroavat toisistaan. (OKM 2018, 46–47.)

Viestintä on koko henkilöstön yhteinen tehtävä, mutta työmuodon aseman varmistaminen palvelujärjestelmässä on erityisesti etsivän työn johdon tehtävä. Johtajan tulee lisätä verkoston jäsenten ymmärrystä etsivän työn ideologiasta ja roolista palvelujärjestelmän täydentäjänä vääränlaisien odotusten vähentämiseksi.

Etsivä työ saattaa työtä tuntemattomien silmissä vaikuttaa päämäärättömältä hengailulta julkisilla paikoilla eivätkä kentällä saavutetut tulokset välttämättä näy ulospäin. Siksi työn tuloksista tiedottaminen ja työmuodon tunnetuksi tekeminen on merkittävää. Raportoinnilla on myös rakenteellisen vaikuttamisen ulottuvuus, sillä etsivä työ saattaa havaita nuorten parissa nousevia ilmiöitä ja hiljaisia signaaleja, joista päättäjät eivät muuta kautta voi saada tietoa. Työn läpinäkyvyys ja tulosten laaja esittely on tärkeää myös työn resursoinnin varmistamisen kannalta.

Tiffanyn (2012, 126.) mukaan etsivään nuorisotyöhön kohdistuvat vääränlaiset odotukset johtuvat siitä, että muut toimijat eivät ymmärrä, mihin etsivän nuorisotyön vaikuttavuus perustuu. Muut toimijat saattavat kohdistaa etsivään nuorisotyöhön odotuksia siitä, miten etsivien tulisi toimia niiden nuorten kanssa, joita ne eivät itse tavoita. Etsivä nuorisotyö ei kuitenkaan useinkaan ole oikea toimija toteuttamaan näitä odotuksia, sillä etsivän nuorisotyön vaikuttavuus perustuu nimenomaan siihen, että se ei toimi ennalta määrätyn toimeksiannon pohjalta vaan kuuntelee nuoren omia tarpeita. Muiden toimijoiden tekemien toimeksiantojen pohjalta työskentely estää etsivän nuorisotyön oman metodin toimivuutta.

Etsivän nuorisotyön johdon tulee turvata työntekijöiden työrauhaa ja jakamista vähentämällä ulkopuolisia odotuksia ja kyseenalaistusta lisäämällä muiden toimijoiden ymmärrystä työtä kohtaan. Ennen kaikkea esimiehillä

ja etsivillä nuorisotyöntekijöillä itsellään tulee olla vahva ymmärrys ja ammatti-identiteetti siitä, miksi etsivässä nuorisotyössä toimitaan niin kuin toimitaan ja mikä on työmuodon vahvuus ja rooli muun palvelujärjestelmän täydentäjänä. Muutoin etsivä nuorisotyö ei enää erotu muista toiminnoista ja sen potentiaali menetetään.

Etsivän työn johtaja tarvitsee kykyä tallentaa ja analysoida tietoja sekä kykyä lobata ja ajaa asioita. Johtaja tarvitsee tietoa myös toiminnan oikeutuksen ja resurssien varmistamiseen. Hänen tulee tehdä työtä tunnetuksi ammatillisissa verkostoissa, turvata toiminnan jatkuvuutta ja huolehtia toiminnan oikeuttamisesta yleisen mielipiteen valossa. (Mikkonen ym. 2007, 30–41.)

Etsivän työn organisaatioiden tulisi hyödyntää työssä opittuja, kuultuja ja nähtyjä asioita yhteiskunnallisessa keskustelussa ja toiminnassa. Työssä hankitun tiedon avulla tulisi edistää työssä kohdattujen ihmisten oikeuksien toteutumista paikallisella, kansallisella ja kansainvälisellä tasolla. (Mikkonen ym. 2007, 18–19)

Etsivän työn tuottama tieto on sisällöllisesti rakentavaa, kun etsivä työ tunnistaa syrjäytymisen mekanismeja. Etsivän työn tulee viedä kentältä noussevat viestit päätöksentekoon ja muille palveluntarjoajille, jotta palvelujen tasavertainen saavutettavuus mahdollistuu. Etsivän työn organisaation tulee olla rakennettu niin, että tämä periaate voi toteutua. (Mt. 45.)

Etsivä nuorisotyö tarvitsee tietoa toisaalta oman toiminnan vaikuttavuuden osoittamiseen ja työn tunnettavuuden lisäämiseen verkostoissa. Toisaalta tietoa käytetään vaikuttamistyössä, jolla pyritään edistämään tavoitettujen asiakasryhmien hyvinvointia. Etsivä nuorisotyö tarvitsee kanavia, joiden kautta tuotettu tieto kulkee yksiköstä eteenpäin verkostoille ja päätöksentekoon.

Etsivän työn viestinnän tärkeimmät tavoitteet ovat siis työmuodon tunnetuksi tekeminen ja siihen liittyvien epämääräisten käsitysten hälventäminen niin asiakkaiden kuin yhteistyötahojen silmissä, sekä rakenteellisen vaikuttamistyön näkökulmasta asiakkaiden paremman palveluiden saavuuden edistäminen. (Mikkonen ym. 2007, 3.)

Päätäjille tulee tuottaa tietoa nuorten elinoloista ja palvelujärjestelmän toiminnasta, ja etsivälle työlle tulee pyrkiä rakentamaan sellainen asema, että siinä tuotettua tietoa myös hyödynnetään päätöksenteossa. Tuomalla näkyväksi etsivän työn lisäarvoa palvelujärjestelmässä turvataan myös toiminnan rahoitusta ja jatkuvuutta.

5.2 Case: Julkaisut ja tiedotteet viestinnän välineenä

Yksikössäni oli havaittu jo pitkään tarve lisätä sidosryhmien ja yhteistyöverkostojen ymmärrystä etsivää nuorisotyötä kohtaan. Olimme joutuneet

kuluvina vuosina kirkastamaan perustehtäväämme ja sitä kautta myös rajaamaan työtämme, mikä aiheutti yhteistyötahoissa hämmennystä. Kun kerroimme, ettemme esimerkiksi ota vastaan muiden viranomaisten tekemiä lähetteitä tukihenkilön tarpeessa olevista nuorista, kuulimme usein kysymyksen ”No mitä te sitten oikein teette?”. Tästä syntyi ajatus päivittää toimintamme mallinnus helposti jaettavaan ja luettavaan muotoon, ja suunnittelimme ja tuotimme ”*No mitä te sitten teette?*” – julkaisun yhteistyössä ulkopuolisen graafikon kanssa.

Julkaisussa haluttiin avata yhteistyötahoille ja päättäjille, mikä on etsivän nuorisotyön kohderyhmä, mihin työn vaikuttavuus perustuu, millaisia menetelmiä käytämme ja mitkä ovat työme eettiset periaatteet. Julkaisussa käytettiin tekstin lisäksi sarjakuvia ja tehtäväkuvia, sillä halusimme pitää julkaisun keveänä, jotta se houkuttaisi kiireisenkin lukijan tutustumaan sisältöön. Tehtäväkuviin sisällytettiin nuorten maailmasta tuttuja ilmiöitä kuten byrokratiaan liittyviä havaintoja humoristisella tavalla. Näin julkaisu sisälsi myös vaikuttamistyön elementtejä.

Julkaisu herätti valtakunnallisesti etsivän nuorisotyön kentässä positiivista huomiota ja sitä käytettiin esimerkkinä muun muassa valtakunnallisen perehdytysoppaan kehittämisprosessissa. Julkaisu on yksi opinnäytetyöni näyttötöistä ja osoite sen sähköiseen versioon löytyy lähdeluettelosta ja liitteestä yksi.

Etsivän nuorisotyön tulee saada itse määritellä tavoitteensa ja toimintatansa kentältä ja nuorilta nousevien tarpeiden pohjalta, mutta on tärkeää viestiä sidosryhmille avoimesti mihin työ perustuu ja mitä on suunnitteilla. Kirjalliset suunnitelmat ja raportit ovat hyvä työväline tähän. (Tiffany 2012, 131.)

Huipputiimi osaa tehokkaasti viestiä toiminnastaan ja saavutuksistaan myös ulospäin. Säännöllisellä raportoinnilla voidaan tiedottaa johtoa ja muita organisaation toimijoita siitä, mitä tiimi on tehnyt ja saanut aikaiseksi. Raportointia tarvitaan tiimin sisäiseen käyttöön arvioinnin välineeksi, mutta arvioinnin välineitä kannattaa jakaa myös ulospäin säännöllisesti, esimerkiksi kolmannesvuosittain. Raportti voi sisältää esimerkiksi tärkeimpiä toteumia ja määrällisiä tuloksia, ajankohtaiset uutiset, työssä havaitut ilmiöt ja hiljaiset signaalit sekä tulevan toiminnan painopisteet. (Salminen 2013, 67–68.)

Laadimme yksikköömme vuosille 2017–2019 tiedotus- ja viestintäsuunnitelman, jolla pyrittiin vastaamaan edellä kuvattuihin tarpeisiin ja lisäämään toiminnan avoimuutta. Suunnitelmassa huomioitiin erilaiset viestinnälliset kohderyhmät: nuoret, kuntalaiset, yhteistyötahot ja päättäjät.

Työn tulosten, nuorten kannalta tärkeiden asioiden ja ajankohtaisten tiedotusten viestimiseen kehitimme 3–4 kertaa vuodessa ilmestyvän uutiskir-

jeen, joka sai nimen *Kenttäpulloposti*. Tiedote sisältää määrällistä ja laadullista tietoa työmme tuloksista, kentällä havaituista asioista ja nuorten maailman ilmiöistä sekä muista ajankohtaisista asioista. Tiedotteen sisällön tuottaa koko tiimi yhdessä ja siinä hyödynnetään kehittämämme dokumentointijärjestelmän tuottamaa tietoa.

Kenttäpullopostilla pyritään lisäämään yhteistyötahojen ja päättäjien tietoa ja ymmärrystä etsivän nuorisotyön toiminnasta ja tätä kautta helpotamaan moniammatillista yhteistyötä sekä turvaamaan työn resursseja.

Kenttäpullopostia käytetään myös vaikuttamistyön välineenä nuorten äänen kuuluville tuomisessa. Tulevaisuudessa pyrimme kasvattamaan nuorten tuottaman sisällön osuutta sekä toimimaan nuorten maailman asiantuntijoina ottaen kantaa ajankohtaisiin asioihin ja ilmiöihin. Kenttäpullopostissa asiasisältöjä on ilmaistu myös huumorin keinoin ja tiedotteesta on pyritty tekemään tiivis ja visuaalisesti houkutteleva lukea.

Ensimmäiset tiedotteet lähetettiin laajalle yhteistyöverkostolle ja päättäjille, ja ne saivat hyvää palautetta erottuvasta ilmaisutavastaan. Vuoden lopuksi työn tuloksia esiteltiin laajemmin toimintakertomuksessa, johon sisällytettiin Webropol – lomakkeidemme avulla tuotettuja nuorten kommentteja ja tarinoita. Kenttäpullopostin avausnumerot ja toimintakertomus on liitetty opinnäytetyöhön näytöiksi, ja linkit niihin löytyvät liitteestä yksi.

5.3 Nuorten ohjaus- ja palveluverkosto nuorisopolitiikan välineenä

Kunnan velvollisuus on edistää asukkaidensa hyvinvointia. Hyvinvointi on moniulotteinen käsite, jonka merkitys ihmisille on yksilöllinen. Nuorten hyvinvointiin vaikuttavat keskeisesti esimerkiksi asumiseen, terveyteen, koulutukseen, työhön, vapaa-aikaan, turvallisuuteen ja osallisuuteen liittyvät tekijät. Nuorisotyö on yksi väline nuorten hyvinvoinnin ja osallisuuden ylläpitoon ja edistämiseen. (Aaltonen 2009, 66.)

Nuorisolaki koskee kaikkia alle 29-vuotiaita, ja sen tavoitteena on muun muassa tukea nuorten kasvua ja itsenäisyyttä, edistää nuorten aktiivista kansalaisuutta ja parantaa nuorten kasvu- ja elinolosuhteita (1285/2016 2§-3§). Nuorisotyön ja nuorisopolitiikan kehittämisen laajemmasta kehyksestä vastaa Opetus- ja kulttuuriministeriö ja aluetasolla vastuu nuorisopolitiikan yhteensovittamisesta on aluehallintovirastolla (Veltor 2017, 19–20).

Kuntien nuorisopoliittista työtä ohjaa valtioneuvoston neljän vuoden välein asettama nuorisopolitiikan kehittämisohjelma. Sen toteutumista arvioi opetus- ja kulttuuriministeriön yhteydessä toimiva nuorisoasiain neuvottelukunta, joka myös tuottaa nuoria koskevaa tietoa ja tekee esityksiä nuoria koskevista ohjelmista ja toimenpiteistä. Nuorisotyö ja nuorisopoli-

tiikka kuuluvat kunnan vastuulle, ja nuorilla on oltava mahdollisuus osallistua niiden käsittelyyn ja nuoria on kuultava heitä koskeissa asioissa. (Velator 2017, 19–20.)

Monialaisen yhteistyön suunnittelua varten kunnassa on oltava nuorten ohjaus- ja palveluverkosto, jonka tehtävänä on koota nuoria koskevaa tietoa ja kehittää nuorten palveluiden saatavuutta, riittävyttä ja yhteentöimivuutta. Verkostossa tulee olla mukana nuorten kannalta keskeiset hallinnonalat kuten opetus-, terveys-, sosiaali-, työ- ja poliisihallinnon edustajat. Nuorisolaissa ei tarkemmin säädetä, minkä sektorin vastuulle verkoston kokoaminen ja koordinointi kuuluu, joten kunta voi omista tarpeistaan käsin organisoida verkoston toimintaa. (Mäensivu & Rasimus n.d. 4–5.)

Nuorisolain (1285/2016 9§) mukaan nuorten ohjaus- ja palveluverkoston tehtävänä on:

- 1) Koota tietoa nuorten kasvu- ja elinoloista sekä arvioida niiden pohjalta nuorten tilannetta paikallisten suunnitelmien ja päätöksenteon tueksi;
- 2) Edistää nuorille suunnattujen palvelujen yhteensovittamista, yhteisiä menettelytapoja nuoren palveluihin ohjaamisessa sekä tiedonvaihdon sujuvuutta; ja
- 3) Edistää yhteistyötä nuorisotoiminnan eli nuorten omaehtoisen toiminnan toteutumiseksi.

Nuorten ohjaus- ja palveluverkoston työn kohteena ovat kaikki kunnassa asuvat nuoret eikä se käsittele yksittäisten nuorten asioita. Verkoston tulee toimia yhteistyössä nuorten palveluita tuottavien yhteisöjen kanssa. (Hallituksen esitys nuorisolaiksi 111/2016.)

Nuorten ohjaus- ja palveluverkoston tavoitteena on koordinoita sitä, että eri viranomaiset suunnitellaan ja kehittäessään palveluja olisivat paremmin tietoisia nuorten tarpeista, kasvu- ja elinoloista sekä muiden toimijoiden tarjoamista palveluista. Eri tahojen järjestämien palveluiden tulisi muodostaa nuorten yksilöllisiä tarpeita vastaavia kokonaisuuksia, jotka toimivat saumattomasti yhteen. Koordinointi lisää poikkihallinnollisia ja asiakaslähtöisiä ratkaisuja ja kokonaistaloudellista ajattelua. Nuorten ohjaus- ja palveluverkoston tulisi myös ennakoida pitkän aikavälin tarpeita esimerkiksi väestörakenteen näkökulmasta. (Lybeck & Wallden 2011, 30–32.)

Nuorten ohjaus- ja palveluverkosto voi tehtävänsä toteuttaessaan hyödyntää eri toimijoiden olemassa olevaa tietoa esimerkiksi kokoamalla yleistä tietoa nuorten opiskelutilanteesta, työllisyydestä, asumisesta, harrastuksesta ja toimeentulotuen asiakkuuksista. Verkoston tulee myös karvoittaa toiminta-alueensa eri sektoreiden tuottamat palvelut ja arvioida, onko palveluissa katvealueita ja toteutuuko palveluiden vaikuttavuus, riittävyys, saavutettavuus, tavoitettavuus ja riittävyys kokonaisuutena. Verkosto voi myös edistää nuorten näkökulman tuomista esille paikallisessa suunnittelussa. (Lybeck & Wallden 2011, 33–35.)

Koska nuorten ohjaus- ja palveluverkoston lakisääteinen tehtävä on koota tietoa nuorten elinoloista ja palveluiden yhteensovittamisesta, on se luonnollinen kanava etsivän nuorisotyön tuottaman tiedon hyödyntämiseksi kunnassa. Säädökset nuorten ohjaus- ja palveluverkostosta lisättiin nuorisolakiin ensimmäistä kertaa samaan aikaan etsivää nuorisotyötä koskevien säädösten kanssa. Tuolloin lainsäätäjä ennakoi, että etsivän nuorisotyön tavoittamat nuoret saattavat lisätä nuorten palveluiden kysyntää, jolloin nuorten ohjaus- ja palveluverkoston tulisi reagoida tilanteeseen arvioimalla palveluiden riittävyyttä paikallisesti (HE 1/2010 7b§).

Etsivän nuorisotyön kautta voidaan tuottaa verkostolle tietoa palveluiden yhteentoimivuudesta ja saavutettavuudesta nuoren tarpeiden ja kokemusten näkökulmasta sekä saada selville niiden nuorten näkökulmaa, jotka eivät käytä palveluita tai muutoin osallistu aktiivisesti nuorisopolitiikkaan ja muuhun vaikuttamistoimintaan. Etsivän nuorisotyön toteuttamat toimintaympäristön analyysit ja kartoitukset voivat tuottaa nuorten ohjaus- ja palveluverkostolle arvokasta tietoa alueellisista tarpeista ja kokonaiskuvasta. Vastaavasti nuorten ohjaus- ja palveluverkosto voi suunnata etsivän nuorisotyön toimintaa muodostaessaan kokonaiskuvaa alueellisista tarpeista ja katvealueista.

Halusin kehittää etsivän nuorisotyön ja nuorten ohjaus- ja palveluverkoston yhteyttä tiiviimmäksi ja rakenteellisemmaksi, jotta verkosto voisi paremmin hyödyntää etsivän nuorisotyön tuottamaa tietoa ja etsivä nuorisotyö saisi verkostolta tukea työlleen. Tätä kehittämistyötä on kuvattu seuraavassa alaluvussa.

5.4 Case: Nuorten ohjaus- ja palveluverkoston toiminnan valmistelu

Hämeenlinnan kaupunki perusti nuorten ohjaus- ja palveluverkoston uudelleen organisaatiomuutosten yhteydessä vuonna 2017. Etsivä nuorisotyö ei ollut aiemmin jäsenenä verkostossa, mutta nykyisen nuorisolain suosituksen mukaisesti esitin, että etsivän nuorisotyön esimies olisi jäsenenä uudessa kokoonpanossa.

Sovelsin Mäensivun ja Rasimuksen nuorten ohjaus- ja palveluverkostoille tekemää opasta hahmotellakseni etsivän nuorisotyön ja muiden toimijoiden tuottaman tiedon keruuta verkostossa. Täydensin Mäensivun ja Rasimuksen ehdotusta nuorilta nousevan tiedon ja tulevaisuuden ennakoimisen näkökulmilla.

Laadin esimerkinomaisen taulukon erilaisista tiedon näkökulmista (julkaisematon liite). Käytimme taulukkoa keskustelun pohjana suunnitellemme tulevan verkoston toimintaa ja tiedon keruun painopisteitä nuoris- ja lastenkulttuuripäällikkö Noora Herrasen ja verkoston uuden pu-

heenjohtajan sivistys- ja hyvinvointijohtaja Päivi Raukon kanssa. Sain toimeksiannon valmistella verkoston ensimmäiseen kokoukseen orientoivan esityksen, jossa ehdotetaan tiedon keruun painopisteeksi itsenäistymisvaihtetta sekä sovitaan ryhmän jatkotyöskentelystä ja tiedon tuottamisen tavoista.

Verkoston ensimmäinen kokous pidettiin helmikuussa 2018 ja olen liittännyt opinnäytetyön näytöksi siellä pitämäni orientoivan esityksen (julkaisematon liite). Kerroin, millaisia tiedon tuottamisen välineitä etsivällä nuorisotyöllä on käytössä ja esitin, millaista tietoa etsivä nuorisotyö voi verkostolle jatkossa tuottaa:

- Työn, koulutuksen ja palveluiden ulkopuolella olevien tai olleiden nuorten näkökulma: miksi nuoret eivät pääse tai halua päästä toiminnan ja palveluiden piiriin?
- Palvelun käyttäjän näkökulma: miten palvelujärjestelmä toimii kokonaisuutena palvelun käyttäjän, esimerkiksi itsenäistymisvaiheessa olevan nuoren, näkökulmasta?
- Ilmiötason tieto: Kentällä ja nuorten parissa havaitut ilmiöt ja hiljaiset signaalit, esimerkiksi mikä nuoria puhututtaa tai millaisia trendejä on nousemassa nuorten keskuudessa.
- Nuorille tärkeiden asioiden esille nostaminen: asiat, joita aikuiset eivät ole keksineet kysyä ja kartoittaa.
- Toimintaympäristön analyysien tuottama tieto: kartoitukset, haastattelut ja kuvaukset alueista ja yhteisöistä.

Esitimme myös, että etsivä nuorisotyö voisi järjestää sidosryhmien kanssa työpajoja, jossa tuotettua ja analysoitua tietoa täydennetään muilta nuorten kentällä työskenteleviltä tahoilta nousevalla tiedolla sekä etsitään havaittuihin kehittämiskohtiin kokonaisvaltaisia ratkaisuehdotuksia. Nämä ehdotukset ja täydennetty tieto voitaisiin tuoda nuorten ohjaus- ja palveluverkostoon jatkokäsittelyyn ja edelleen päätöksentekoon.

Vastaava tietoa ja ratkaisuehdotuksia tuottava työpaja oli järjestetty etsivän nuorisotyön aloitteesta kerran aikaisemmin ja sieltä nousseet esitykset olivat muodostaneet pohjan aiemman nuorten ohjaus- ja palveluverkoston työskentelylle. Esitykset hyväksyttiin ja kokouksessa annettiin tulevan työpajan järjestämiseen toimeksiantoja aiheista, joista tietoa olisi hyvä tuottaa. Nuorten ohjaus- ja palveluverkoston jäsenyyden ja sovittujen tiedon tuottamisen ja analysoinnin käytäntöjen myötä löytyi selkeä kanava etsivän nuorisotyön tuottaman tiedon viemiseksi eteenpäin päätöksentekoon.

6 KEHITTÄMISTYÖN ARVIOINTIA JOHTAMISEN NÄKÖKULMASTA

Opinnäytetyöprosessin aikana kehitetyt ja kokeillut mallit ovat jääneet pysyviksi työvälaineiksi ja toimintatavoiksi yksikköni. Kirjaamisesta ja raportoinnista on tullut rutiininomainen osa arkityötä. Tiedon analysointi ja käyttäminen suunnittelun pohjana ovat pysyvä osa kehittämispäiviemme sisältöä. Ensimmäisten kokeiluversioiden kehittäminen toimivammiksi jatkuu. Luotuja lomakkeita päivitetään tuottamaan entistä syvällisempää tietoa välineeksi työn johtamiseen, vaikuttavuuden osoittamiseen ja nuorten äänen kuuluville tuomiseen.

Olemme käyneet tiimissäni keskusteluja siitä, mikä tieto on oleellista, millaisilla mittareilla voimme seurata toimintasuunnitelmamme toteutumista ja saammeko tarvittavan seurantatiedon nykyisistä tietojärjestelmistämme. Työntekijät ovat kokeneet, että heidän ammatillinen lukutaitonsa on kehittynyt ja heidän on helpompi hahmottaa, millaisia asioita lomakkeisiin kirjataan. Jatkuva asiasta keskustelu koetaan kuitenkin tärkeäksi, ja eri aikakausina saatetaan keskittyä painottamaan erilaista tietoa.

Vuoden 2018 painopisteiksi valikoitui yksikössäni nuorten tarpeiden, työn tavoitteiden ja vaikuttavuuden sanoittaminen, minkä vuoksi tiedon tuottamisessakin keskitytään saamaan näitä hiljaisen tiedon näkökulmia jaettavaan muotoon. Olemme käyneet paljon keskusteluja siitä, kuinka saisimme nuoret vielä aktiivisemmin mukaan vaikuttamistyöhön ja kuinka voisimme entistä enemmän tunnistaa nuorten tarpeita ja kuulla heitä työmme suunnittelussa.

Hussin (2005, 101–102.) mainitsemat tiedonmuodostuksen haasteet olivat tunnistettavissa opinnäytetyöprosessini aikana myös omassa yksikössäni. Tieto ei kerry organisaatiolle itsestään, vaan sitä on tuotettava systemaattisesti havainnoiden, dokumentoiden ja analysoiden. Hiljaiseen tietoon sisältyy aina virheellisten tietojen, tulkintojen ja yleistysten riski, minkä vuoksi työntekijät tarvitsevat itsearviointin ja reflektointin taitoja ja mahdollisuuksia. Tiedon jakamiselle on järjestettävä rakenteita.

Etsivän työn tekijä tarvitsee alusta asti kykyä analysoida, raportoida, dokumentoida ja kommunikoida asioita sekä ennen kaikkea ymmärtää kohdeyhmänsä arkea. Hänen tulee myös oppia arvioimaan, mitä tarpeita asiakkaalla on ja hyödyntää tätä tietoa asiakasta kunnioittaen. (Mikkonen ym. 2007, 30.) Myös johtajalta vaaditaan kykyä tallentaa ja analysoida tietoa sekä taitoa ja halukkuutta osallistua yhteiskunnalliseen keskusteluun ja lobata asioita. (Mt. 40.)

Opinnäytetyöprosessin perusteella voin todeta, että etsiviltä nuorisotyöntekijöiltä ja heidän johtajiltaan todella vaaditaan laajaa osaamista, ammatitaitoa ja asiantuntemusta. Koska työtä ei määritellä ylhäältä päin tulevilla ohjeistuksilla vaan kentän tarpeista käsin, on työntekijöiden osattava itse

tunnistaa nuorten tarpeita. Raportoinnissa on hahmotettava mikä tieto on oleellista ja tuotettava todellisuutta kuvaavaa tietoa, joka ei kuitenkaan vaaranna asiakastyön luottamuksellisuutta. Tämä osaaminen vahvistuu käytännön työn kautta oikealla tuella, joten mahdollisuudet oppia, reflektoida ja jakaa asiantuntemusta tulee huomioida työn organisoinnissa.

Tietojohdamisen ja vaikuttamistyön onnistumisen edellytys on, että henkilöstö ymmärtää niiden merkityksen työlle ja asiakkaille, sekä kokee tätä kautta mielekkääksi resurssien käyttämisen tiedon tuottamiseen, käsitteilyyn ja viestintään. Tämä kaikki vaatii osaamisen lisäksi aikaa ja työvälineitä.

Kehittämisen prosessin aikana tiimini nosti useasti esille kysymyksen siitä, mihin kaikki tuotettu tieto menee ja mikä sen merkitys on. Työntekijöiden on tärkeää saada tietää, mihin tieto heidän käsistään kulkeutuu, jotta tehty työ tuntuu tarkoituksenmukaiselta ja sen tavoite ymmärretään yhteisesti. Esimiehen on hyvä nostaa esiin viestityn tiedon vaikutuksia, sillä ne eivät välttämättä ole nähtävissä työn arjessa välittömästi raportoinnin jälkeen, vaan vaikutukset voivat olla epäsuoria. Ne voivat olla esimerkiksi nuorten palveluiden kehittymistä, moniammatillisen yhteistyön helpottamista tai uusien yhteistyötahojen löytymistä, työmuodon resurssien turvaamista tai kasvattamista työmuodon saadessa parempaa tunnettavuutta ja ammatillista oikeutusta.

Myös nuorille tulisi viestiä, mihin heiltä noussutta tietoa on viety ja millaisia vaikutuksia tiedolla on ollut. Esimerkiksi kun nuoria kuullaan jonkin palvelun kehittämisessä tulisi heille tiedottaa, miten heidän nostamansa asiat vaikuttivat palvelun kehittämiseen vai oliko niillä todellista merkitystä.

Nuorten osallisuuden lisääminen onkin tuleva kehittämistavoite yksikköni vaikuttamistyössä. Huomaan kuitenkin, että jo vaikuttamistyön ja tietojohdamisen käynnistäminen on tehnyt minut tietoisemmaksi osallisuudesta ja käynnistänyt ajatusprosessin aiheesta. Jutellessani nuorten kanssa huomaan ottavani avoimemmin puheeksi vaikuttamistyön näkökulman työsämme tehden näin nuorille näkyväksi, että kauttamme on mahdollista tuoda omaa ääntä kuuluviin. Olemme myös työmme kehittämistä koskevissa keskusteluissa alkaneet aiempaa enemmän pohtia, kuinka ottaa nuoret mukaan erilaisten toimintojen suunnitteluun.

Kehittämistyö antoi minulle paljon työkaluja lähiesimiehen työhön ja muodosti vuosikelloomme selkeät rakenteet. Koen, että tiedolla johtaminen helpottaa omia vastuitani, sillä pohtiessani tulevia linjauksia minun ei tarvitse tehdä päätöksiä oman kokemuksen ja tunteiden pohjalta, vaan vastaukset nousevat kentältä ja nuorilta tuotetusta tiedosta. Siten ne ovat uskottavammin perusteltavissa myös ulospäin.

Tiedon avulla suunnitelmien toteutumista voidaan seurata, eikä työn arviointi perustu ”mutu–tuntumaan”. Kehittämistyön sivutuotteena tulisi mallintaneeksi omaa työnkuvaani, johon kuuluu työn sisällöistä, suunnittelusta ja vaikuttamistyöstä vastaaminen. Valmistelen vuosikellomme mukaisesti kehittämispäivämme analysoimalla tietoa, jota tiimini on työssään tuottanut. Tiedon käsittelyä jatketaan kehittämispäivässä yhdessä. Sen pohjalta tehdään omia toimintasuunnitelmia, arvioidaan aiemman kauden tavoitteiden tuloksia ja viestitään työn sisällöistä ja nuorten asioista eteenpäin.

Työni vuosikelloon sisältyvät nyt myös nuorten ohjaus- ja palveluverkoston kokoukset ja yhteistyöverkoston työpajat, joiden avulla tietoa voidaan täydentää ja jatkojalostaa vaikuttamistyön tueksi yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

Tarve etsivän nuorisotyön näkyväksi tuomiselle ja tuotetun tiedon hyödyntämiselle on havaittu etsivän nuorisotyön kentässä valtakunnallisestikin. Työn vaikuttavuuden osoittamiseksi on kehitetty Sovari – mittari, jonka avulla mitataan etsivän nuorisotyön vaikuttavuutta yksilön sosiaalisen vahvistumisen näkökulmasta. Tavoitettujen nuorten lähtötilanteita ja ohjautumista eteenpäin etsivästä nuorisotyöstä tilastoidaan valtakunnallisella PARent – järjestelmällä. (OKM 2018, 44.)

Molemmat järjestelmät perustuvat ajatukseen asiakkuudesta, jolla on selkeä alku ja loppu. Niillä voidaan tuoda näkyväksi nuoren yksilöllisessä tilanteessa tapahtunutta muutosta, esimerkiksi pääsyä opiskelemaan tai työnhakutaitojen kohentumista. Ne eivät kuitenkaan juuri anna tilaa dokumentoida havaittuja ilmiöitä, nuoren kanssa tehtyjä syvällisiä keskusteluja oivalluksineen, muiden palveluiden toimivuutta tai muita laadullisia tietoja, jotka nuori itse nostaa tärkeiksi tai joita paikallisesti halutaan tutkia. Kehittämämme dokumentointijärjestelmä vastaa tähän tarpeeseen ja onkin herättänyt kiinnostusta myös muissa etsivän nuorisotyön yksiköissä.

Kehittämämme järjestelmän heikkous on se, että se ei toimi valtakunnallisten tietojärjestelmien yhteydessä vaan niistä erillään, ja tietojen yhteensovittamisessa on havaittu joitakin tulkinnallisia ongelmia. Useiden eri järjestelmien käyttäminen on myös työlästä ja vaatii selkeää ohjausta ja jatkuvaa tulkinnallista keskustelua henkilöstön kesken.

Osa kentältä nousevasta tiedosta tulisi viedä tiedoksi paikallista päätöksentekoa korkeammalle, mutta tällaisia yhtenäisiä kanavia ei vielä ole. Esimerkki tällaisesta tiedosta on koulutuspoliittisten linjausten vaikutukset nuorten arkielämään ja opintojen suorittamiseen. Vaikuttamistyön kanavissa tarvitaan siis edelleen myös valtakunnallista kehittämistä ja yhteistä ääntä.

Ratkaisun tiedonkulkuun kentältä hallintoon voisi tuoda aluekoordinaatiomalli, jota ollaan parhaillaan kehittämässä etsivän nuorisotyön osaamiskeskuksen ohjauksella. Aluekoordinaation tehtäviin voitaisiin sisällyttää valtakunnallisesti ja seudullisesti merkittävän tiedon kokoamisen alueilta ja sen viestimisen eteenpäin. Samaan tulokseen onkin päädytty tuoreessa etsivän nuorisotyön perehdytyskäsikirjassa, jossa esitetään, että alueellinen koordinaatioryhmä voi välittää tietoa etsiviltä nuorisotyöntekijöiltä ministeriöön ja aluehallintoon, ja toisinpäin (OKM 2018, 50).

Toimintaympäristön analyysista hankkimamme osaaminen on ollut hyödyksi toimintamme kehittämiseksi. Tällä hetkellä toteutamme Hämeenlinnassa laajempaa toimintaympäristön analyysia, jossa kartoitamme koko kaupungin alueella virallisia ja epävirallisia sidosryhmiä ja paikallisia toimijoita. Tavoitteenamme on löytää uusia tavoittamisen keinoja kohderyhmiin, joita emme vielä ole löytäneet sekä suunnitella tulevien vuosien strategiaa kaupungista muodostetun kokonaiskuvan pohjalta.

7 LOPUKSI ETSIVÄN TYÖN JOHTAMISESTA JA VAIKUTTAVUUDESTA

Etsivän nuorisotyön kehittämisen kentässä käydään paljon keskustelua siitä, mitä etsivä nuorisotyö on, kenen kanssa etsivät voivat tai eivät voi työskennellä, mitä kaikkea etsivien toimenkuvaan voi kuulua ja miten etsivän nuorisotyön vaikuttavuutta mitataan.

Etsivän nuorisotyön työnkuvan määrittelemättömyys näyttäisi johtaneen kentällä erilaisiin tapoihin toteuttaa työtä. Paikkakunnat ovat keskenään hyvin erilaisia, minkä vuoksi tarvitaankin erilaisia tapoja löytää kohderyhmään kuuluvia nuoria. (Puusniekka & Auruksenaho 2016, 14–16). Jotta etsivä nuorisotyö voi vastata paikallisesti nuorten tarpeisiin, se ei voi olla liian kapeasti määriteltyä. (Espoon kaupunki n.d., 17–23.) Alalla tarvitaankin menetelmäosaamista kohderyhmän tunnistamiseen ja työn määrittelyyn paikallista toimintaympäristöä analysoimalla. (Mt. 26–39.)

Sen sijaan, että yritetään määritellä mitä etsivä nuorisotyö konkreettisesti on tai ei ole, johtajat tarvitsevat mielestäni työvälineitä siihen, *miten* etsivän nuorisotyön työskentelyä voidaan paikallisesti määritellä. Etsivä työ on ammatillinen menetelmä, jossa on omat erityispiirteensä. Oleellista on oivaltaa, että etsivää työtä johdetaan aina kentän ja nuorten tarpeista käsin, ja työmenetelmät juontavat juurensa tästä lähtökohdasta.

Toinen lähtökohta löytyy nuorisotyöstä, jolla myös on oma ammatti-identiteettinsä ja arvopohjansa. Siihen kuuluu vapaaehtoisuuden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen sekä nuorilähtöisyys. Nuori määrittelee itse tarpeensa ja tavoitteensa elämälleen ja yhteistyölle etsivän nuorisotyön kanssa. (OKM 2018, 8.) Nuorisotyön tehtävänä on tukea nuorten kasvua, itsenäistymistä ja osallisuutta yhteiskunnassa (Nuorisolaki 1285/2016

3§). Nuorisotyö ei näin ollen ole holhoavaa, vaan itsenäisyyteen kasvattavaa toimintaa.

Johdon tehtävänä on varmistaa, että organisaatio pystyy saamaan toimintansa suunnittelun pohjaksi todennettua tietoa kohderyhmästään sekä viestimään sitä eteenpäin vaikuttaakseen kohdattujen ihmisten elinoloihin myös rakenteellisella tasolla. Etsivän nuorisotyön toimintatavat ja tavoittamisen keinot voivat periaatteessa olla mitä vain, jos valinnat nousevat todennetuista nuorten tarpeista ja kunnioittavat työn ammattietiikkaa. Tunnistaakseen nuoren tarpeita työntekijät tarvitsevat ammattitaitoa, menetelmäosaamista ja reflektointitaitoja.

Tiffany (2012, 133.) kehottaa etsivän nuorisotyön organisaatioita pohtimaan seuraavia kysymyksiä: Mikä tekee toiminnasta matalan kynnyksen palvelun kohderyhmälle ja miten etsivät nuorisotyöntekijät maksimoivat nuorten osallistumisen ja osallisuuden toiminnassa? Miten näyttöön perustuva toimintatapa toteutuu, kuinka tietoa kerätään ja miten se siirtyy ylöspäin kentältä organisaatioon? Mikä on etsivän nuorisotyön tulevaisuus ja miten tämän työmuodon erityispiirteitä voidaan parhaiten tukea ja johtaa?

Tiffanya (2012) mukaillen tiivistin opinnäytetyön tekemisen aikana syntyneet ajatukseni seuraavaan prosessiin ja tarkistuslistaan, joiden avulla työtä voidaan paikallisesti määritellä ja arvioida etsivän työn menetelmän mukaisesti ja nuorilähtöisesti.

Etsivän työn määrittelyssä ovat jatkuvasti mukana seuraavat vaiheet:

1. Tuotetaan tietoa toimintaympäristöstä, kohderyhmästä ja sen tarpeista. Mitkä kohderyhmät ovat mahdollisesti palveluiden ulkopuolella?
2. Arvioidaan, onko etsivä työ sopiva vastaus tarpeisiin, vai tulisiko tietoa viedä eteenpäin muiden toimialojen ratkaistavaksi.
3. Syvennetään tietoa ja tunnistetaan yksilöiden ja yhteisöjen tarpeita dialogissa heidän kanssaan – asiakkaat määrittelevät työn sisältöä.
4. Arvioidaan reflektoiden, onko kyseessä todella asiakkaan tarve, vai ohjaako työtä organisaation tai jonkin muun toimijan tarve.
5. Etsitään dialogissa kohderyhmän kanssa sopivia työskentelytapoja ja jatkopolkuja yhteistyössä muiden palveluiden kanssa.
6. Autetaan yksilöitä ja yhteisöjä eteenpäin tavoitteissaan muita palveluita hyödyntäen sekä viedään palvelujärjestelmään ja yhteiskunnalliseen keskusteluun tietoa ihmisten tarpeista.

Tarkistuslista, jolla etsivän (nuoriso)työn laatua voidaan arvioida:

- Onko etsivä työ leimautunut vain tietyn kohderyhmän palveluksi vai onko sen mahdollista löytää myös uusia kohderyhmiä?

- Kenen tarpeista käsin työtä johdetaan – nuoren, organisaation vai sidosryhmien? Miten saadaan todellista tietoa nuorten tarpeista?
- Millä välineillä työntekijät saavat tietoa nuorten tarpeista?
- Mitä keinoja työntekijöillä on työnsä dokumentointiin, myös hiljaisen tiedon ja nuorilta nousevien asioiden näkyväksi tuomiseen?
- Mitä kanavia pitkin viedään eteenpäin nuorilta ja työntekijöiltä nousevaa tietoa?
- Miten viestitään ulospäin kentältä nousevia asioita?
- Onko työllä vaikuttavuutta sekä yksilöllisellä, yhteisöllisellä että rakenteellisilla tasoilla?

Opinnäytetyöni alussa esitin kysymyksen, onko vaikuttamistyö vaikuttavuuden osoittamista vai vaikuttamista nuorten asioiden edistämiseksi. Opinnäytetyöprosessin aikana huomasin, että keskusteluissa ja alan julkaisuissa käsite vaikuttamistyö rinnastettiin pääsääntöisesti vaikuttavuuden osoittamiseen, kuten määrällisiin tilastoihin siitä, mihin etsivän nuorisotyön asiakkaita on ohjattu.

Vaikuttavuuden osoittamisessa yksilötaso korostuu yhteisöllisen ja yhteiskunnallisen tason jäädessä sivumaininnaksi, mikä näyttäisi olevan nykyä kuvastava sosiaalialan ilmiö. (Satka, Pohjola & Rajavaara 2005, 21.)

Vaikuttavuuden osoittaminen tiedon avulla on tärkeää ja etsivän nuorisotyön johtajan keskeisiin tehtäviin kuuluukin toiminnan resurssien turvaaminen ja työmuodon paikan juurruttaminen palvelukentässä. Johtajat tarvitsevat ymmärrystä ajankohtaisista trendeistä ja siitä, mitä poliitikot, päättäjät ja rahoittajat haluavat kuulla. (Mikkonen ym. 2007, 37.)

Etsivän nuorisotyön vaikuttavuus on kuitenkin paljon muutakin kuin palveluohjausta, ja työnsä pohjaksi johtaja tarvitsee tietoa etsivän nuorisotyön erilaisista tuloksista ja sisällöistä – yksilöihin, yhteisöihin ja yhteiskuntaan kohdistuvista muutoksista. Johtaja ja työntekijät tarvitsevat tietoa myös toiminnan suunnitteluun, sillä etsivän työn menetelmää ohjaa vahvasti kentän tarve ja näyttöön perustuva toimintatapa. Sillä varmistetaan, että menetelmä vastaa nuorten tarpeisiin paikallisesti ja tavoittaa oikeita kohderyhmiä.

Yksilöiden parissa tehtävän arvokkaan työn lisäksi etsivällä nuorisotyöllä on mahdollisuus vaikuttaa nuorten elämään myös rakenteellisella tasolla tuottamansa tiedon avulla. Etsivän työn tuottama tieto on pääomaa, jolla voidaan tuottaa kokonaistaloudellisempia, inhimillisempiä ja vaikuttavampia palveluita. Työntekijöitä ei tulisi jättää yksin ratkomaan palvelujärjestelmässä ja nuorten maailmassa havaitsemiaan asioita. Etsivän nuorisotyön johtajat tarvitsevat ymmärrystä työmuodon erityispiirteistä ja laajaa vaikuttavuutta kohtaan. Siten ne voivat ottaa työmuodon koko potentiaalinsa käyttöön hyödyntämällä sitä linkkiä ja syvää ymmärrystä, jonka etsivät nuorisotyöntekijät muodostavat kohtaamiinsa ihmisiin ja ilmiöihin.

8 LÄHTEET

Aaltonen, K. (2009). Kuntien nuorisotyö ja politiikka. Teoksessa K. Aaltonen (toim.) *Nuorisolakiopas*. Helsinki: Tietosanoma. 64–67.

Aluehallintovirasto (2018). Etsivä nuorisotyö. Haettu 19.5.2018 osoitteesta <https://www.avi.fi/web/avi/etsiva-nuorisotyö>.

Burgess M. & Burgess I. (2006). *Don't Shoot! I'm a Detached Youth Worker*. Russel House Publishing.

Espoon kaupunki (n.d.) *Suunnitelma etsivän nuorisotyön osaamiskeskusk-selle*.

Haettu 21.2.2017 osoitteesta http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Nuoriso/nuorisotyoen_kohteet_ ja_ rahoitus/etsiva_nuorisoty o/liitteet/etsivan_nuorisotyön_osaamiskeskussuunnitelma.pdf

Julkaistu uutena versiona vuonna 2016,

Haettu 19.5.2018 osoitteesta <https://julkaisut.valtioneu-vosto.fi/bitstream/handle/10024/75411/okm27.pdf?sequence=1&isAllo-wed=y>.

Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi nuorisolain sekä opiskelijavalintare-kisteristä ja ylioppilastutkintorekisteristä annetun lain 5§ muuttamisesta 1/2010. Haettu 6.11.2016 osoitteesta <http://www.finlex.fi/fi/esityk-set/he/2010/20100001>.

Hawtin, M. & Percy-Smith, J. (2007). *Community profiling – A Practical Guide*. Berkshire: Open University Press.

Heinonen, J. (2014). Rakenteellinen sosiaalityö muutoksessa ja muuttajana teoksessa A. Pohjola, M. & M., Laitinen & M., Seppänen (toim.) *Rakenteel-linen sosiaalityö*. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014, 37–61.

Huhtajärvi, P. (2017). Mentorointi toimintaympäristön analyysistä Hä-meenninnan kaupungin etsivän nuorisotyön yksikölle 10.5.2017.

Hussi, T. (2005). Sosiaalinen raportointi moniäänisen tiedonmuodostuksen välineenä teoksessa T., Kopomaa & T., Meltti (toim.) *Kaupunkisosaalityötä paikantamassa*. Helsinki: Yliopistopaino. 97–112.

Hämeenlinnan kaupunki. Kaupunki-info/Historia. Haettu 18.5.2018 osoit-teesta <http://www.hameenlinna.fi/Kaupunki-info/Historia/>.

Hämäläinen, J. (2014). Tiedontuotanto sosiaalityön rakenteellisena kysymyksenä teoksessa A. Pohjola, M. & M., Laitinen & M., Seppänen (toim.) *Rakenteellinen sosiaalityö*. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014, 64–84.

Juvonen, T. (2010). Etsivä työ nuorten tukimuotona teoksessa T., Laine, S., Hyväri & P., Vuokila-Oikonen (toim.) *Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Tammi. 67–85.

Kaartinen-Koutaniemi, J. (2012). *Etsivässä työssä*. Helsinki: LK-kirjat.

Kamensky, M. *Strateginen johtaminen – Menestyksen timantti*. (2012). Helsinki: Talentum.

Kaufman, S. (2001). Detached Youth Work teoksessa V., Chauhan, F., Factor & J., Pitts (toim.) *The Russell House companion to working with young people*. Lyme Regis: Russell House. 94–101.

Laihonen H. & Lönnqvist A. (2013). Tiedolla johtaminen tarkoittaa tiedon hyödyntämistä. *Tietoasiantuntija* 4/2013. Haettu 12.3.2018 osoitteesta <https://tietovirta.wordpress.com/2013/11/06/tiedolla-johtaminen-tarκοittaa-tiedon-hyodyntamista/>.

Laki nuorisolain muuttamisesta 693/2010. Haettu 19.5.2018 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100693#Pidp452227888>.

Lindroos, J. & Lohivesi, K. (2010). *Onnistu strategiassa*. Helsinki: WSOYpro Oy.

Lybeck, T. & Wallden, J. (2011). Nuorisolain muutokset – monialainen yhteistyö ja etsivä nuorisotyö teoksessa Aaltonen K. (toim.) *Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö*. Helsinki: Tietosanoma Oy. 25–41.

Matthies A. & Närhi, K. (2014). Ekososiaalinen lähestymistapa rakenteellisen sosiaalityön viitekehyksenä teoksessa A. Pohjola, M. & M., Laitinen & M., Seppänen (toim.) *Rakenteellinen sosiaalityö*. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014, 87–112.

Mikkonen, M., Kauppinen J., Huovinen M., Aalto E. (2007). *Etsivä työ Euroopan syrjäytyneiden väestönosien parissa*. A –klinikasäätien raporttisarja nro 58.

Mäensivu, K., Rasimus, U. (n.d.) *Opas nuorten ohjaus- ja palveluverkoille*. Opit käyttöön – hanke.

Nuorisolaki 1285/2016. Haettu 12.3.2018 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285>

Närhi, K. (2005). Sosiaalityöntekijät paikallisen tason vaikuttajina. Teoksessa Satka M., Pohjola A. & Rajavaara M. (toim.) *Sosiaalityö ja vaikuttaminen*. Jyväskylä: Minerva Kustannus Oy. (57–83)

OKM (2018). *Etsivän nuorisotyön käsikirja*. Anna Vilen, Etsivän nuorisotyön kehittämisen tukiprojekti. Espoon nuorisopalvelut 2018. Nuori Espoo. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Haettu 20.5.2018 osoitteesta <https://www.espoo.fi/download/noname/%7B3610D5A9-9123-40BA-94BB-2B25387ED53A%7D/101146>

Pohjola, A. (2014). Rakenteellisen sosiaalityön paikannuksia. Teoksessa A. Pohjola, M. & M., Laitinen & M., Seppänen (toim.) *Rakenteellinen sosiaalityö*. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014, 16–33.

Puusniekka R. & Auruksenaho A. (2016). *Suunnitelma etsivän nuorisotyön osaamiskeskukseksi*. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja. Haettu 17.5.2018 osoitteesta <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75411/okm27.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salminen, J. (2013). *Taitava tiimivalmentaja*. Helsinki: J-Impact.

Sand, A. (2011). *Working with Young People at Risk – A Practical Manual*. Amsterdam: The Correlation network.

Sapin, K. (2013). *Essential Skills for Youth Work Practice*. London: Sage Publications.

Saranto, K. & Kuusisto-Niemi, S. (2015). Tiedon hallinta johtamisessa. Teoksessa S., Rissanen & J., Lammintakanen (toim.) *Sosiaali- ja terveystyö*. Helsinki: Sanoma Pro Oy, 215–235.

Selkälä, I., Rytönen R., Liukkonen E., Makkonen E. (2017) *No mitä te sitten teette – Etsivä nuorisotyö Hämeenlinnassa*. Haettu 13.3.2018 osoitteesta <http://www.hameenlinna.fi/pages/508391/No%20mitä%20te%20sitte%20teette.pdf>.

Sosiaalihuoltolaki 2014/1301. Haettu 12.3.2018 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>.

Sydänmaanlakka, P. *Älykäs organisaatio*. (2012). Helsinki: Talentum.

Tiffany, G. (2007). *Reconnecting Detached Youth Work – Guidelines and Standards for Excellence*. Chichester: The Federation for Detached Youth Work.

Tiffany, G. (2012). Towards an 'intelligence-based approach' to detached youth work management. Teoksessa Ord, J. (ed.) *Critical Issues in Youth Work Management*. Oxon: Routledge. 125–134.

Työpajayhdistys, n.d. Sovari (vaikuttavuusmittari). Haettu 27.3. osoitteesta <https://www.tpy.fi/kehittaminen/laadullinen-mittaristo/>.

Veltor (2017). *Uusi nuorisolakikirja*. Veltor Oy.

OPINNÄYTETYÖSSÄ KEHITETTYJEN JULKAISUJEN JA TIEDOTTEIDEN SAATAVUUSTIEDOT

No mitä te sitten teette? – julkaisu on ladattavissa osoitteessa:

<http://www.hameenlinna.fi/pages/508391/No%20mitä%20te%20sit-ten%20teette.pdf>.

Kenttäpullopostit ja toimintakertomus vuodesta 2017 ovat ladattavissa osoitteessa:

<http://www.hameenlinna.fi/Palvelut/Nuoriso-ja-lastenkulttuuripalvelut/Nuoret/Apua/ENO-Etsiva-nuorisotyö>