



# Nuoret apua etsimässä

Saija Härkönen ja Mari Horsma  
Sosiaalityön käytäntötutkimus  
Sosiaalityö  
Helsingin yliopisto  
Tammikuu 2019

## TUTKIMUKSEN KONTEKSTI

Käytäntötutkimuksemme aiheen on antanut Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan 2ME –hanke. 2ME –hanke on vuonna 2018 käynnistetty, nuorten syrjäytymistä ja alueellista eriarvoistumista ehkäisevä hanke (Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala & 2ME –hanke 2018). Teimme yhteistyötä hankkeen kanssa tutkimuksemme suunnittelussa sekä käytännön toteuttamisessa. Myös haastateltavamme löytyivät hankkeen kautta.

Käytäntötutkimuksemme tuloksia on lisäksi tarkoitus hyödyntää Helsingin nuorten sosiaalityön kehittämisessä, osana 2ME -hanketta. Tavoitteena on kehittää nuorten sosiaalityön palveluiden saavutettavuutta ja laatua sekä sähköistä tiedottamista palveluista. Olemme käytäntötutkimuksemme toteutuksessa tehneet jonkin verran yhteistyötä myös erään Helsingin kaupungin nuorten sosiaalityön tiimin kanssa.

## TUTKIMUKSEN TARKOITUS

Tutkimustehtävänä on selvittää nuorten kokemuksia ja ajatuksia avun hakemisesta tilanteissa, joissa heillä nousee huolia omaan elämäntilanteeseen liittyen. Tutkimuksessa pyritään kartoittamaan, mistä ja miten nuoret lähtevät hakemaan apua näissä tilanteissa. Tähän liittyen tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita myös siitä, miten nuoret kokevat avun hakemisen ja tiedon etsimisen nuorten sosiaalityöstä. Tutkimuksessa selvitetään myös, mitkä asiat ovat nuorelle merkityksellisiä asiakassuhteessa asiakkuuden alkuvaiheessa.

Tutkimuskysymyksemme ovat:

1. Mistä ja miten nuoret hakevat apua, kun heillä nousee huolia liittyen omaan elämäntilanteeseen?
2. Minkälaisia ajatuksia nuorilla on avun hakemisesta ja tiedon etsimisestä Helsingin nuorten sosiaalityöstä?
3. Mitkä asiat ovat nuorille tärkeitä asiakassuhteessa, erityisesti asiakkuuden alkuvaiheessa?

## AINEISTO JA ANALYYSI

Alkuperäisenä tavoitteenamme oli saada aineistoksemme vähintään kolmen nuorten sosiaalityön asiakasnuoren yksilohaastattelut, mutta valitettavasti emme onnistuneet tavoittamaan heitä haastateltaviksemme. Siten päädyimme vaihtoehdoisen tutkimussuunnitelman mukaisesti haastattelemaan 2ME -hankkeen kokemusasiantuntijanuoria. Saimme toteutettua kahden kokemusasiantuntijanuoren fokusryhmähaastattelun. Tukena haastattelussa meillä oli haastattelurunko. Haastattelu oli luonteeltaan hyvin keskusteleva, ja haastattelurunkoa käytimme lähinnä apuna keskustelun ohjaamisessa sekä keskusteluaiheesta toiseen siirtymisessä.

Olemme analysoineet aineistoamme aineistolähtöistä sisällönanalyysia käyttäen. Aluksi teimme alustavaa sisällönanalyysia tahoillamme, muodostaen alustavia teemoja, joiden katsoimme vastaavan tutkimukselle asettamiimme tutkimuskysymyksiin, tai jotka muutoin nousivat selvästi esiin aineistosta. Itsenäisen työskentelyn jälkeen vertailimme ja yhdistimme alustavassa analyysissa muodostamamme teemat lopullisiksi teemoiksi.

## TULOKSET

### 1) Mistä ja miten nuoret hakevat apua, kun heillä nousee huolia liittyen omaan elämäntilanteeseen?

- *Osalla nuorista on läheisiä, joilta voi tietyissä ongelmissa pyytää apua; vanhemmat, sukulaiset, ystävät.*
- *Palvelut voivat olla kuitenkin luonteva – joillekin nuorille jopa ainoa – avun lähde.*
- *Kun nuori hakee apua palveluista itsenäisesti, on nuoren haettava ensin tietoa palveluista. Tiedon etsiminen voi olla haastavaa, sillä tiedotusta nuorille suunnatuista palveluista ei ole tarpeeksi.*

### 2) Minkälaisia tuntemuksia ja ajatuksia nuorilla on avun hakemisesta ja tiedon etsimisestä Helsingin nuorten sosiaalityöstä?

- *Avun hakemiselle nuorten sosiaalityöstä voi olla korkea kynnys. Tähän vaikuttaa muun muassa käsitys avun hakemisen vaivalloisuudesta ja hitaudesta. Lisäksi työntekijän mahdollinen ennakkoluuloinen asenne voi mietittyttää nuorta, jolla on taustalla vaikkapa lastensuojelun asiakkuus.*
- *Avun hakemista nuorten sosiaalityöstä helpottaisi kattava tiedotus monipuolisesti eri kanavia käyttäen; tietopankkina toimivat internetsivut ja mainostusta YouTubeissa. Nuorten tavoittaminen sosiaalisessa mediassa ei ole itsestään selvää.*
- *Lisäksi palvelu eri kanavissa madaltaisi kynnystä avun hakemiselle nuorten sosiaalityöstä; chatissa, neuvontapuhelimessa sekä fyysisissä neuvontapisteissä.*
- *Täysi-ikäisellekin nuorelle avun hakeminen voi olla kuitenkin todella haastavaa. Nuoret aikuisetkin voivat tarvita huolehtimista.*

### 3) Mitkä asiat ovat nuorelle tärkeitä asiakassuhteessa, asiakkuuden alkuvaiheessa?

- *Työntekijän ominaisuuksissa arvostetaan huolehtivaisuutta, kannustavuutta, ratkaisuhenkisyyttä ja avoimuutta.*
- *Työskentelyn toivotaan perustuvan yhteistyöhön. Työntekijä voi tarvittaessa kuitenkin ottaa nuoren asioita hoidettavakseen tämän puolesta, esimerkiksi toisessa viranomaisessa tai palvelussa. Lisäksi nuoren toiveiden huomioiminen esimerkiksi tapaamispaikkojen suhteen voi tehdä työskentelystä nuorelle mieluisampaa. Myös*

*nuoren oikeuksista kertominen on tärkeää.*

- *Työntekijän helppo tavoitettavuus on nuorille merkittävää.*

## IDEAT KEHITTÄMISEEN

- *Lisää kattavaa tiedotusta nuorille tarkoitetuista palveluista, jotta nuoret löytäisivät ne. Tiedotuksella voidaan myös hälventää mahdollisia negatiivisia mielikuvia, joita esimerkiksi nuorten sosiaalityöhön voi liittyä.*
- *Nuorten sosiaalityön tiedotusta monipuolisesti eri kanaviin:*
  - Internetsivuihin visuaalista selkeyttämistä ja lisää informatiivisuutta
  - YouTube voi olla erilaisia sosiaalisen median kanavia tehokkaampi tiedotuksessa nuorille; mainoksia videoihin tai yhteistyötä tubettajien kanssa
- *Nuorille palvelua eri kanaviin avun hakemisen helpottamiseksi nuorten sosiaalityöstä;*
  - Chat –palvelu on nuorille erityisen luonteva asiointikanava
  - Maksuton neuvontapuhelin, mutta ilta-aikaan painottuvilla soittoajoilla, palvelisi nuoria parhaiten
  - Fyysiset neuvontapisteet hyvien kulkuyhteyksien varrella tarjoavat nuorille mahdollisuuden saada apua ja vastauksia ilman odottamista
- *Huolenpitoa myös nuorille aikuisille nuorten sosiaalityöstä*
  - Ohjeistusta siihen, miten voi auttaa kotiin vetäytynyttä kaveria
  - Vaihtoehtoja tarjottaviin palveluihin
- *Nuorten sosiaalityön työntekijöiden tulisi aidosti välittää nuoresta ja kannustaa tätä. Työskentelyn tulisi perustua yhdessä tekemiseen, nuoren omat toiveet huomioiden.*
- *Nuorten sosiaalityön työntekijän tavoitettavuuden edistäminen:*
  - Työntekijöiden kohtuullisista asiakasmääristä huolehtiminen
  - Nuorille luontevien viestintäkanavien, kuten WhatsApp –sovelluksen käyttäminen

## LÄHTEET

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala & 2ME -hanke (2018) Projektisuunnitelma. 2ME -hanke. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala.