

# Kokemuksia nuorten Suunta-ohjauksesta verkossa

”Yläfemmasulle, kun autoit eteenpäin!  
Tässähän ihan tuntee itsensä kuin toiseksi ihmiseksi!”

19.3.2014

Nuorisotutkimusseura ry  
Nuorisotutkimusverkosto  
Anu Gretschel  
Pirjo Junntila-Vitikka

# Sisällysluettelo

<b>Esipuhe</b>	<b>3</b>
<b>Tiivistelmä</b>	<b>4</b>
<b>Summary</b>	<b>5</b>
<b>1 Suunta-palvelu: nuorten ohjausta verkossa</b>	<b>7</b>
1.1 Suunta-palvelun tutkiminen: tavoitteet, menetelmät ja aineistot	10
1.2 Hankkeessa noudatetut tutkimuseettiset käytännöt	14
<b>2 Suunta-nuoret ja urapolulla etenemisen haasteet</b>	<b>17</b>
2.1 Peruskoulussa ja lukiossa opiskelevat nuoret	20
2.2 Perusopinnot suorittaneet, ilman opiskelu- tai työpaikkaa olevat nuoret	22
2.3 Tutkintoa suorittavat nuoret	25
2.4 Koulutuksen keskeyttäneet nuoret	27
2.5 Ammatillisen tutkinnon suorittaneet työttömät nuoret	30
2.6 Ammatillisen tutkinnon suorittaneet työssä käyvät nuoret	32
<b>3 Ohjaaminen ja kohtaaminen Suunta-palvelussa</b>	<b>35</b>
<b>4 Eri tahojen arvioita palvelun tarpeellisuudesta, toimivuudesta, vaikuttavuudesta ja merkityksestä</b>	<b>40</b>
4.1 Suunta-palvelua käyttäneiden nuorten arvioita palvelun laadusta	40
4.2 Suunta-ohjaajien arviot palvelun laadusta	41
4.3 Kasvokkain nuoria ohjaavien näkemys Suunta-ohjauksen laadusta	42
4.4 Suunta-palvelun ohjausryhmän arvioita palvelun laadusta	45
4.5 Kooste eri tahojen laatuarvioinneista	47
<b>5 Suunta-ohjauksen merkitys nuorisotakuun ja palvelurakennemuutostusten keskellä</b>	<b>49</b>
<b>Lähteet</b>	<b>55</b>
<b>Liite 1. Haastatteluissa ja ryhmäkeskusteluissa käytetyt tutkimuskysymykset</b>	<b>59</b>
<b>Suunta-hankkeen ohjausryhmä</b>	<b>61</b>
<b>Kirjoittajat</b>	<b>62</b>

Reportin otsikossa lainataan yhtä niistä nuorista, jotka käyttivät Suunta-palvelua syksyllä 2013. Alkuperäisessä ohjaajalle lähettämässään sähköpostiviestissä nuori totesi sanataarkasti näin: *”Heippa ja kiitos paljon sun avusta ja siitä, että sain kirjetella noin mukavalle ihmiselle. Tässähän ihan tuntee itsensä kuin toiseksi ihmiseksi, positiivisempi (nuori mainitsee oman nimensä) tai jotain sinne päin.. yläfemmas siitä kuuluu sulle, että autoit eteenpäin. Huippua! =)”* (Tapaus 35.)

## Esipuhe

Sitra käynnisti vuoden 2013 alussa Nuoren tilannekuva -kokonaisuuden, jonka tavoitteena on tietoa avaamalla, yhdistämällä ja analysoimalla luoda uusia ratkaisuja syrjäytymisvaarassa olevien nuorten tunnistamiseen ja tukemiseen. Lisäksi tavoitteena on yhdessä eri yhteistyökumppaneiden kanssa selvittää kattavan nuorten palvelukonseptin rakentamismahdollisuuksia Suomeen. Konseptissa olennaisia ovat yhden luukun -periaate ja matalan kynnyksen valtakunnalliset palvelut sekä ympäri-vuorokautinen tavoitettavuus.

Sitra ja Pelastakaa Lapset ry toteuttivat nuorille suunnatun valtakunnallisen Suunta-ohjaus- ja neuvontapalvelun syksyllä 2013 osana Ylen Nuorille. Nyt! -kampanjaa. Suunta-palvelun kohderyhmänä olivat erityisesti 15–25-vuotiaat peruskoulun tai muiden opintojen nivelvaiheessa olevat nuoret, jotka tarvitsevat tukea työhaussa ja askeleissa kohti työtä sekä koulutusta mutta jotka eivät tiedä, miten heidän tulisi edetä tai mihin ottaa yhteyttä.

Uutta palvelua käytti elo-joulukuussa noin 500 nuorta. Nuoren kannalta merkityksellistä on ollut erityisesti palvelun saaminen virastotyöajan ulkopuolella, toteutunut takuu yhteydenotosta 24 tunnin kuluessa sekä ohjaus nuoren asuin- tai kotikunnasta, olinpaikasta tai koulutus- ja työhaaveista riippumatta. Nuoret ovat osoittaneet välitöntä asiakastyytyväisyyttä saamastaan avusta, joka huomioi nuorten haastavat elämän- ja perhetilanteet, aikaa vaativat palvelutarpeet, nuoren oman tavan asioida sähköisillä välineillä ja läsnäolon nuorten omista yhteisöissä.

Uuden palvelun toteutuksen kannalta merkityksellistä on ollut koulutettu henkilökunta, osaava ja innostunut nuorten aikuisten vapaaehtoisten joukko sekä ohjausprosessia varten rakennetut työkalut. Palvelu on kokeilun aikana toiminut moitteettomasti niin teknologian kuin prosessinkin kannalta. Palvelun mobiilikäyttö sekä moniammatilliset yhteistyöverkostot erityisesti kunta- ja järjestösektorin kanssa ovat jatkossa kehityskohteita.

Tämä Nuorisotutkimusseuran toteuttama arviointitutkimus tuo vahvasti esiin neuvoa ja tukea etsivän nuoren äänen. Tulokset tukevat myös näkemystä siitä, että syrjäytymisen ehkäisyyn tarvitaan tuoreita lähestymistapoja ja että Suomessa on tilausta kattavalle valtakunnalliselle nuorten palvelukonseptille.

Haluan lämpimästi kiittää kaikkia kumppaneita suuntaa näyttävästä ja tuloksellisesta yhteistyöstä. Erityiset kiitokset haluan osoittaa Suunta-ohjaajille, jotka kohtaamisiltaan ovat pystyneet auttamaan merkittävää määrää nuoria eteenpäin elämässä.

Ketään ei jätetä!

Helsingissä maaliskuussa 2014

**Kimmo Haahkola**  
johtava asiantuntija

## Tiivistelmä

Tässä selvityksessä arvioidaan tieteellisin menetelmin nuorille verkossa tarjotun Suunta-ohjauksen toimivuutta ja tarpeellisuutta syksyllä 2013 toteutetun kokeiluvaiheen perusteella. Suunta-ohjauksessa oli tarkoituksena tukea 15–25-vuotiaita nuoria tulevaisuuden suunnittelussa ja ohjata heitä koulutukseen, työuralle sekä niitä tukeviin palveluihin. Palvelun käytännön toteuttamisesta vastasi Pelastakaa Lapset ry ja arvioinnista Nuorisotutkimusseura ry. Nuorille tarkoitettu Suunta ohjaus- ja neuvontapalvelu liittyi Ylen syksyllä 2013 toteuttamaan Nuorille. Nyt! -kampanjaan. Kokeiluhanke toteutettiin osana Sitran Nuoren tilannekuva -kokonaisuutta. Pelastakaa Lapset ry ylläpitää palvelua edelleen.

Tutkimusta varten neljänkymmenen nuoren ohjaustilanne tallennettiin nuorten luvalla. Suunta-ohjaajat ja hankkeen ohjausryhmä arvioivat palvelun laatua omien kokemustensa ja tutkijoiden koostamien näytteiden avulla. Lisäksi tutkimukseen haastateltiin Ammattistartin opiskelijoita sekä nuoria kasvokkain ohjaavia tahoja. Haastattelut koskivat nuorten ohjauksen tarpeita yleensä. Lisäksi nuoria kasvokkain ohjaavilta tahoilta kysyttiin verkko-ohjauksen eroavaisuuksista kasvokkain ohjaamiseen.

Kokeilujakson aikana palvelua käytti lähes 500 nuorta chatin, sähköpostin ja Skypen välityksellä. Nuoria ohjasi viitisenkymmentä palkattua tai vapaaehtoista ohjaajaa, joista melkein kaikki olivat nuorisolain mukaisesti nuoria eli alle 29-vuotiaita. Ohjauksessa käsiteltyjä teemoja ei rajattu liikaa, vaan nuorille tarjottiin tukea kunkin nuoren henkilökohtaisia tarpeita kunnioittaen. Ohjaustilanteet olivat pitkiä: chatissa niiden kesto oli useampia tunteja ja sähköpostitse jopa kuukauden sisältäen lähes parikymmentä viestiä. Palvelutilanteissa kohtaamisten laatu oli hyvää. Osa nuorista kiitteli ohjauksen tasoa. Ohjaajat olivat ammattitaitoisia, heillä oli tukena jatkuvasti päivittyvä linkkitietokanta, ja he saivat tukea myös muulta työyhteisöltä. Palvelusta hyötyivät erityisesti nuoret, jotka olivat kiinnittyneinä usealle paikkakunnalle tai asuivat etäällä palveluista. Lisäksi siitä oli erityistä hyötyä nuorille, jotka eivät olleet tietoisia heille sopivista palveluista tai jotka eivät mielestään tulleet kuulluiksi esimerkiksi oppilaanohjauksessa, TE-toimistossa tai terveystalveissa. Suunta-palvelun anonyymius ja asema viranomaispalvelujen ulkopuolisena toimijana näytti madaltavan nuorten kynnystä kertoa asioista, joista he eivät olleet kertoneet muille.

Verkkomuotoinen, anonyymi, kaikille nuorille avoin, ammattitaitoinen ja valtakunnallinen matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalvelu osoitti kokeilun myötä tarpeellisuutensa. Palvelulla oli merkitystä niin pistemäisenä, laadukkaana ohjaus-hetkenä kuin myös mahdollisena siltana muiden palveluiden piiriin. Jatkossa on syytä kehittää Suunta-palvelun yhteistyöpintaa muiden nuoria ohjaavien tahojen kanssa. Tällöin ohjauksessa käytettävät tiedot ajantasaistuvat. Lisäksi tietyn nuoren tukitarpeista on nuoren luvalla mahdollista tiedottaa esimerkiksi nuoren lähellä olevaa etsivää nuorisotyöntekijää, jos nuoren omat voimat eivät riitä hakeutumaan tarvittavien jatkopalvelujen piiriin. Palvelua käyttävien nuorten näkemyksiä voidaan jatkossa hyödyntää entistä enemmän myös silloin, kun palvelun yksityiskohtia kehitetään. Näin palvelu voi entistä enemmän tavoittaa niitä marginaalissa olevia nuoria, joita ei monin nykypalveluin vielä osata tavoittaa.

## Summary

This is a report on the scientific evaluation of the functionality of and need for Suunta (New direction) web-based youth guidance services on the basis of a pilot project carried out in autumn 2013. The purpose of the Suunta-guidance was to offer support to young people aged 15 to 25 in planning their future, and to show them a path to education or starting a career, and the related support services. Pelastakaa Lapset - Save the Children Finland was in charge of the practical implementation of the guidance services. The evaluation body was the Finnish Youth Research Society. The Suunta guidance and counselling service for young people were provided as part of the Nuorille. Nyt! (For young people now!) campaign of autumn 2013, launched by the Finnish Broadcasting Company (YLE). The pilot project was implemented under Sitra's Focus on Youth programme. Save the Children Finland continues to offer the services.

For the purposes of the evaluation, 40 young people's experiences with Suunta guidance were documented with their permission. Suunta guidance workers and the project steering group assessed the service on the basis of personal experiences and samples of the documentations compiled by the project researchers. The research material also included interviews with students participating in the Ammattistartti vocational education project and with providers of face-to-face guidance services. The interviewees were asked about youth guidance needs in general. In addition, providers of face-to-face guidance services were asked about the differences between face-to-face and web-based guidance.

The pilot period saw nearly 500 young people use the guidance service via chat, e-mail and Skype. Guidance was provided by some 50 paid or volunteer guidance workers, nearly all of whom were under 29 years old, as provided by the Finnish Youth Act. The guidance themes were not overly restricted; support was provided with each young person's individual needs and personal interests in mind. The guidance was not provided in haste: chat sessions would take several hours and email messages (nearly twenty) were sent back and forth for up to a month. The quality of the service sessions was deemed high. Some young people thanked the quality level of the guidance they received. The guidance workers had the necessary skills, could rely on a frequently updated database of links and received support from others within their work community. The service was most beneficial to young people with connections to several localities or living a long way from services. It was also particularly beneficial to young people who were not aware of services that would meet their needs or, in their own opinion, were not getting heard by their student counsellor, TE Office (Employment and Economic Development Offices) staff or health care providers. The anonymity of the Suunta service and its role as a non-governmental service provider seemed to lower young people's threshold for asking questions about issues they had not talked about with anyone else.

The pilot showed that there is genuine demand for a professionally organised national guidance and counselling service to all young people that is web-based, anonymous and easily accessible. The service was useful in providing both high-quality single-point guidance sessions or a bridge to other services. Further development of the Suunta service platform with other bodies working with young

---

people is recommended. This will help keep the guidance service's information up to date. It will also allow disseminating information on a specific young person's support needs, with his or her permission, for example, to outreach youth workers nearest to the young person if the young person's own capacities are not sufficient for seeking the necessary follow-up services. In the future, the opinions of young people who use the service can be exploited even more also in improving the service details. This way, the service will have a better success rate in reaching those marginalised young people who cannot be reached using many of the existing services.

---



# 1 Suunta-palvelu: nuorten ohjausta verkossa

Tässä tutkimuksessa arvioitava Suunta-palvelu on nuorille Internetin eli netin<sup>1</sup> kautta tarjoutuva ohjauspalvelu. Palvelu kehitettiin tukemaan nuoria erityisesti koulutus- ja ammattialavalintaan sekä työnhakuun liittyvissä kysymyksissä. Tutkimme palvelun toimivuutta vuoden 2013 syksystä saman vuoden joulukuun, jona aikana sitä käytti lähes 500 nuorta. Palvelun toteutti Pelastakaa Lapset ry, ja sen käyttöönotto ajoittui Ylen Nuorille. Nyt! -kampanjan aikaan.

Nuorten ohjauksen välineenä käytettiin pääosin chattia (englanniksi chat), joka on Wikipedian mukaan yleiskäsite sellaisille netin palveluille, joiden avulla voi keskustella ihmisten kanssa reaaliaikaisesti<sup>2</sup>. Chatin lisäksi Suunta-palveluun pystyi ottamaan yhteyttä myös sähköpostitse, tekstiviestillä sekä täyttämällä netin kautta tarjoutuvan yhteydenottolomakkeen. Näin ollen ohjaaja saattoi olla yhteydessä nuoreen hänen toivomansa välineen kautta. Myös Skype<sup>3</sup> kautta keskusteleminen oli mahdollista, mutta sitä nuoret halusivat hyödyntää harvoin.

## Suunta-palvelu käynnistyi osana Nuorille. Nyt! -kampanjaa

Suunta-palvelu on kehitetty Suomen lasten ja nuorten säätiön, Sitran, Ylen ja Pelastakaa Lapset ry:n yhteistyönä. Palvelu kehitettiin tukemaan nuoria erityisesti koulutus- ja ammattialavalintaan sekä työnhakuun liittyvissä kysymyksissä. Palvelukokeilu käynnistettiin 28.8.2013 osana Ylen Nuorille. Nyt! -kampanjaa, jonka jälkeen palvelu on jatkunut osana Pelastakaa Lapset ry:n nuorille suunnattua verkkotoimintaa. Suunta-ohjaajat kohtaavat nuoria kahdenkeskisessä chatissa arkisin ja sunnuntaisin kello 17.00–22.00. Yhteydenottopyynnön voi jättää milloin tahansa, ja keskustelua jatketaan joko sähköpostilla tai puhelimitse. Lisätietoja: <http://www.suuntapalvelu.fi>

Nuorille. Nyt! -kampanjalla Yle kutsui suomalaiset tekoihin nuorten syrjäytymistä vastaan. Kampanja toteutettiin Ylen kaikilla kanavilla televisiossa, radiossa ja verkossa kymmenen viikon ajan 28.8.–3.11.2013. Kampanjalla tavoiteltiin nuorille uusia työllistymismahdollisuuksia ja aikuisia tukihenkilöitä sekä innostettiin nuoria hakeutumaan elämässä eteenpäin Suunta-palvelun kautta. Nuorille kohdennettu Suunta-palvelu oli osa Nuorille. Nyt! -kampanjaa, ja Yle markkinoi sitä erityisesti YleX-kanavalla ja verkossa, myös nuorten käyttämässä sosiaalisessa mediassa. Lisätietoja: <http://nuorillenytle.fi/nuorille-nyt/>

<sup>1</sup> Internet on maailmanlaajuinen tietoverkko, joka yhdistää paikallisia tietoverkkoja toisiinsa. Internet ei siis ole yksi lukuisista tietoverkoista, vaan nimitys tarkoittaa kaikkien yhteen liitettyjen tietoverkkojen kokonaisuutta. Internet on avoinna kaikille, jotka haluavat liittyä siihen noudattamalla sen teknisiä viestintäsääntöjä. (Ks. <http://fi.wikipedia.org/wiki/Internet.>) (Viitattu 18.1.2014)


<sup>2</sup> Ks. <http://fi.wikipedia.org/wiki/Chatti.> (Viitattu 18.1.2014)

<sup>3</sup> Skype-ohjelma mahdollistaa yhteydenpidon keskustelukumppaniin kuvan, äänen ja chat-viestien avulla. Kuvaavin ilmaisu Skypelle on 'kuvapuhelin'.

## "KUKA MUA AUTTAA?"

Kenenkään ei kannata jäädä ongelmiansa kanssa yksin, sillä aina on tarjolla apua. Tässä chatissa sinua auttavat **Pelastakaa Lasten** koulutetut vapaaehtoiset 28.8.2013 alkaen. He haluavat, että Sinulla on parempi tulevaisuus tai pelkästään parempi mieli. Vapaaehtoiset toimivat aina **luottamuksellisesti!**

MITEN SE TOIMII?



Chat on avoinna arkin ja sunnuntaisin klo 17 - 22.

**Voit myös halutessasi lähettää yhteystietosi lomakkeella tai tekstiviestillä 13131 SUUNTA, jolloin sinulle vastataan 24 h kuluessa.**

Nimi

Syntymävuosi  
Valitse yksi ▼

Paikkakunta  
Valitse yksi ▼

Haluan, että minuun otetaan yhteyttä:

- Sähköpostilla
- Skypellä
- Puhelimella

Haluan Suunta-ohjaajalta neuvoa seuraavaan asiaan (esimerkiksi koulutus- tai työpaikan hakemisesta):

LÄHETÄ

**Kuva 1.** Kuva Suunta-palvelun aloitussivusta 19.02.2014 osoitteessa <http://nuorillenytle.fi/suunta/>. Ohjaustilanne käynnistyi, kun nuori oli tehnyt seuraavat toimenpiteet: a) avannut nettiyhteyden tietokoneelta tai älypuhelimesta, b) avannut Suunta-palvelun nettisivun Ylen tai Pelastakaa lapset ry:n nettisivujen kautta ja d) klikannut chatin auki, jolloin joku päivystysvuorossa olleista ohjaajista aktivoitui keskustelemaan nuoren kanssa.

Seuraavassa on näkymä käynnissä olevasta chatin ohjauskeskustelusta sellaisena kuin se nuorelle ja ohjaajalle ruudulla ilmeni. Vasemmalla on reaalin kellonaika, ja seuraavana näkyy puhuja sekä hänen esittämänsä puheenvuoro<sup>4</sup>. Ensimmäinen Suunta-ohjaajan tervehdys ilmestyi näytölle automaattisesti, kun nuori oli klikannut itsensä sisään chat-palveluun. Esimerkissä on ohjaustilanne, jossa nuori (tapaus 2<sup>5</sup>) kertoi, ettei ollut löytänyt työpaikkaa, vaikka oli etsinyt sitä monen paikkakunnan alueelta. Kyseessä on autenttinen anonymisoitu keskusteluote.

- 17:45 Suunta-ohjaaja: *Tervehdys! Mihin kaipaat opastusta?*
- 17:46 Suunta-ohjaaja: *Hei!*
- 17:46 Nuori: *Terve! Olen yrittänyt hakea (oman alan töitä, mainitsee alan) (a-kunnan, b-kunnan ja c-kunnan alueelta), mutta en ole vielä löytänyt itselleni töitä.*
- 17:47 Suunta-ohjaaja: *Hei! oletko siis työtön työnhakija tällä hetkellä? Vai opiskelija?*
- 17:48 Nuori: *Kyllä olen työtön työnhakija tällä hetkellä, mutta menen suorittamaan varusmiespalvelusta loppiaisena 2014 x-prikaatiin... (Tapaus 2.)*

<sup>4</sup> Alkuperäisessä näkymässä nuoren tilalla luki "chat-kumppani" ja Suunta-ohjaajan paikalla "minä". Raportin otteissa käytetään selvyden vuoksi termejä *nuori* ja *Suunta-ohjaaja*.

<sup>5</sup> Chat- ja sähköpostiaineisto on numeroitu tapauksittain 1–40.



Suunta-palvelun tavoitteena oli luoda verkon kautta toimiva matalan kynnyksen palvelu, joka tarjoutuu käyttöön nuoren omasta yhteisöstä käsin.<sup>6</sup> Matalan kynnyksen palvelun kriteerit (vrt. Niemelä & Saari 2013, 14) täyttyivät hyvin, sillä päästäkseen Suunta-palvelun piiriin nuoren ei tarvinnut hankkia lähetettä, varata aikaa, rekisteröityä eikä paljastaa henkilötietojaan, jos hän ei halunnut. Verkkopalvelu mahdollisti myös sen, että nuori saattoi hakea palvelusta apua itselleen sopivana aikana ja viettää siellä haluamansa ajan. Jalavan ja Koiso-Kanttilan mukaan matalan kynnyksen paikat voivat onnistuessaan toimia loistavina välittäjinä niille henkilöille ja ryhmille, jotka muuten aiheen arkaluonteisuuden, viranomaisepäluulon tai vertaisten taikka luotettavan aikuisen puutteesta jättäisivät usein hakematta apua tai eivät ohjautuisi sen piiriin. Matalan kynnyksen paikoissa ohjausta annetaan osallistujälähtöisesti vapaaehtois-, vertais- ja ammattilaistoiminnan voimin (Jalava & Koiso-Kanttila 2013, 185–186, 190).

Suunta-palvelun voi ominaisuuksiensa perusteella paikantaa osaksi nuorisolain (7§) tarkoittamaa nuorten tieto- ja neuvontatyötä. Fedotoffin ja Pietilän (2011, 118) mukaan nuorten tieto- ja neuvontatyö pitää sisällään nuorten henkilökohtaista ohjausta, neuvontaa ja tukea joko verkossa, lähipalveluina palvelupisteissä tai muissa toimintaympäristöissä. Suunta-konsepti kehitettiin palveluksi, joka palvelee kaikkia nuoria ja helpottaa nuorten koulutukseen ja työelämään kiinnittymistä. Konseptin yhtenä tärkeänä tavoitteena pidettiin sitä, että palvelu tavoittaisi myös niitä nuoria, joilla elämän suunta voi olla tyystin hukassa ja joita ei syystä tai toisesta ole muilla keinoin tavoitettu. Tämäkin tavoite toteutui hankkeessa, ja siksi Suunta-palvelulla voi katsoa olevan myös nuorisolain (7b§) tarkoittaman etsivän työn piirteitä. *Etsivä nuorisotyö* määritellään nuorisolaissa toiminnaksi, jonka tehtävänä on tavoittaa tuen tarpeessa oleva nuori ja auttaa hänet sellaisten palvelujen piiriin, joilla edistetään hänen kasvuaan ja itsenäistymistään sekä pääsyään koulutukseen ja työmarkkinoille. Osalle etsivistä nuorisotyöntekijöistä Internetin kautta tarjoutuvat mahdollisuudet, kuten yhteisöpalvelu Facebook, ovat tärkeitä työvälineitä yhteydenpidossa nuoriin (Puuronen 2014, 29).

Suunta-palvelun ohjaajina toimi neljä palkattua sekä noin 50 vapaaehtoista työntekijää, jotka koulutautuivat tehtäviinsä yhteensä noin 140 tunnin ajan. Ohjaajien pohjakoulutus vaihteli, ja mukana oli myös useita yhteisöpedagogeiksi sekä opinto-ohjaajiksi opiskelevia nuoria. Kaikki palkatut ohjaajat olivat koulutustaustaltaan yhteisöpedagogeja. Jalavan ja Koiso-Kanttilan (2013) edellä esiin nostama vertaisnäkökulma toteutui suhteessa ohjattavien ikään: lähes kaikki palkatut työntekijät sekä vapaaehtoiset muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta olivat nuorisolain mukaan määriteltynä itsekkin nuoria eli alle 29-vuotiaita. Palaamme vertaisnäkökulmaan vielä luvussa 5, jossa kootaan yhteen palvelun jatkokehittämishaasteita.

Yksi Suunta-palvelun päätavoitteista oli edistää nuorisotakuun (ks. laatikko 2) lupamien palvelujen löydettävyyden parantumista (Suunta-hankesuunnitelma 2013, 2). Tässä raportissa Suunta-palvelua sekä palveluun yhteyttä ottaneiden nuorten elämäntilanteita peilataan myös nuorisotakuun sisältöihin. Miten Suunta-palvelu onnistui tukemaan nuorisotakuun tavoitteita ja linkittymään osaksi viranomaispalveluista koostuvaa verkostoa? Miten nuorisotakuu vastaa niihin haasteisiin, joita Suunta-palveluun yhteyttä ottaneet nuoret nostivat esiin?

<sup>6</sup> Näin todettiin Suunta-hankkeen ohjausryhmän arviointikeskustelussa 13.11.2013.

### Nuorisotakuu

Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa on sitouduttu toteuttamaan nuorten yhteiskuntatakuu vuoteen 2013 mennessä. Jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle tarjotaan työ-, harjoittelu-, opiskelu, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi joutumisesta.

Nuorten yhteiskuntatakuu tuli voimaan 1.1.2013.

Hallituksen hallitusohjelmassa linjaamasta nuorten yhteiskuntatakuusta, koulutustakuusta ja myöhemmin esitetystä nuorten aikuisten osaamisohjelmasta on vuoden 2013 alusta lukien käytetty yhtä käsitettä: nuorisotakuu.

Nuorten yhteiskuntatakuu -hankkeesta ei säädetty erillistä omaa lakia. Työttömyysturvalainsäädäntöön tehtiin kuitenkin vuonna 2012 muutoksia, jotka liittyvät nuorten yhteiskuntatakuun toteuttamiseen. Ks. <http://lib.eduskunta.fi/Resource.phx/kirjasto/oikeudellinentieto/tietopaketit/yhteiskuntatakuu.htx>. (Viitattu 18.1.2014)

## 1.1 Suunta-palvelun tutkiminen: tavoitteet, menetelmät ja aineistot

Tutkimuksen tavoitteena oli arvioida Suunta-palvelun toimivuutta, tarpeellisuutta, vaikuttavuutta ja mahdollisia jatkokehittämistarpeita. Palvelun toimivuutta arvioitiin sekä yksittäisten ohjaustilanteiden tasolla kuin myös siltana muiden palveluiden piiriin. Palvelun tarpeellisuutta arvioitaessa pohdittiin, mitä lisäarvoa palvelu toi nuorten neuvonnan ja ohjauksen kenttään. Tämän selvittämisessä oli olennaista tutkia, mitä nuoret kertoivat elämästään, asemastaan, tähän asti saamistaan palveluista, tarpeistaan sekä heille yhteiskunnan tarjoamista mahdollisuuksista ja esteistä. Kuten Laaksonen & Matikainen (2013, 208) toteavat, verkkokeskustelut tarjoavat usein oivallista aineistoa yhteiskunnallisten ilmiöiden tarkastelemiseen. Tässä tutkimuksessa aineisto heijasti nuorten elämäntilanteita ja heidän ohjauksaan nuorisotakuun Suomessa vuonna 2013. Tutkimuksen myötä saatiin uutta näkökulmaa aiheeseen, sillä nyky-yhteiskunnan tilannetta ja nuorisotakuun toimenpidepakettia on aiemmin tarkasteltu hyvin vähän nuorten näkökulmasta.

Hankkeessa kerättiin useita aineistoja, jotta tutkimuksen kohteena olevia ilmiöitä olisi mahdollista tarkastella moniäänisesti. Nuorten aineisto koostuu Suunta-ohjaustilanteista, joita taltioi seitsemän eri ohjaajaa ja jotka koskivat 40 eri nuorta, sekä Ammattistartilla<sup>7</sup> opiskelevan kahdentoista nuoren ryhmähaastattelusta. Ryhmähaastattelulla haluttiin selvittää valmentavassa koulutuksessa olevien nuorten ohjauskokemuksia kouluissa ja oppilaitoksissa. Nuorten palveluverkostossa toimivien ääni varmistettiin tutkimuksessa haastattelemalla neljää kasvokkain nuoria ohjaavaa, matalan kynnyksen tahon toimijaa. Haastatellut ammattilaiset edustivat vaihtoehtoisia koulutusorganisaatiota, koulutuspolulta poikenneille nuorille suunnattua tukipalvelua sekä etsivää nuorisotyötä. Haastatteluja toteutettiin kolme, ja yhteen

<sup>7</sup> Ammattistartti on ammatilliseen peruskoulutukseen ohjaava ja valmistava koulutus. Ammattistarttilaisten ryhmäkeskustelun tuloksia raportoidaan sivulla 20, jossa kerrotaan muun muassa esiin tulleista opinto-ohjauksen kehittämistarpeista.

haastatteluun osallistui kaksi ohjaajaa. Haastatteluiden teemoina olivat verkko-ohjauksen ja kasvokkain ohjaamisen erot sekä arviot Suunta-palvelun vaikutavuudesta.

Suunta-hankkeen sisäpiirille eli Suunta-ohjaajille ja hankkeen ohjausryhmälle järjestettiin mahdollisuus tuoda julki kokemuksiaan hankkeen aikana. Kummallekin taholle järjestettiin erilliset, noin kahden tunnin mittaiset, Suunta-palvelun arviointiin keskittyneet ryhmäkeskustelut. Ohjaajien tilaisuudet järjestettiin kahdella paikkakunnalla: Helsingissä oli mukana 3 ohjaajaa ja Joensuussa 4 ohjaajaa. Ohjausryhmän keskusteluun osallistui 7 jäsentä neljästä eri organisaatiosta. Eri tilanteissa käytetyt haastattelu- ja ryhmäkeskustelukysymykset esitellään liitteessä 1.

Aineisto rakennettiin tarkoituksellisesti tuottamaan moninäkökulmaisuutta. Näin haluttiin haastaa palvelun arvioinnissa käytettävien käsitteiden *toimivuus*, *vaikuttavuus* ja *kehittäminen* yksilölliset määritelmät ja tarjota tutkimusasetelma, joka analysoi sukupolvien vuoropuhelua – tai sen katkoksia. Näin esimerkiksi vaikuttavuutta oli mahdollista pohtia eri näkökulmista ja millä ehdoin sekä millä tavoin hankkeen palvelukonsepti sitä kulloinkin tuotti. Ja jos vaikuttavuus esimerkiksi tarkoitti ”polun pään” löytymistä, voitiin tarkastella löydöksen mielekkyyttä.

Chat-aineiston keräsivät neljä palkattua työntekijää sekä kolme, myös tutkijan roolissa ohjaustilanteessa toiminutta vapaaehtoista ohjaajaa (Kolmen ohjaajan kaksoisrooli esitellään myöhemmin tässä luvussa.). Sähköpostiohjausta antoivat vain palkatut Suunta-ohjaajat, joten sähköpostiaineisto on täysin heidän keräämäänsä. Kaikki aineiston kaappausta tehneet seitsemän ohjaajaa ohjeistettiin aluksi kysymään tutkimuslupa nuorelta. Luvan kysyminen tuli tehdä siten, ettei se vienyt liiaksi huomiota nuoren omalta asialta eikä vaarantanut hänen luottamustaan palveluun. Kun nuorelta saatiin lupa keskustelun tallentamiseksi, ohjaaja kopioi chat-keskustelun heti istunnon päätyttyä ja lähetti sen tutkijoille anonymisoitavaksi. Sähköpostiaineisto ei edellyttänyt ihan näin välittömiä toimia, vaan ohjaaja toimitti aineiston siinä vaiheessa, kun nuoren kanssa käyty keskustelu oli kokonaan koossa. Chat- ja sähköpostiaineiston tallennus lopetettiin 1½ kuukauden kuluttua, vaikka toivottu nuorten määrä ei tuossa ajassa täyttynytkään. Aineisto oli kuitenkin laadullisesti rikas, ja odotettua pidemmät kontaktit tuottivat myös sivumäärältään laajan aineiston, jonka analysointiin tarvittiin aikaa.

Tutkimuksessa kolme henkilöä havainnoi yksityiskohtaisesti palvelutilanteita yhdeksässä eri chat-palvelutilanteessa. Palvelutilanteita havainnoitsivat Suunta-hankkeen tutkija Pirjo Junttila-Vitikka sekä kaksi hankkeeseen opintojensa kautta liittynyttä opiskelijaa. Joensuun yliopistossa opinto-ohjaajaksi opiskeleva Noora Mononen toteutti Suunta-palvelussa opintoihinsa kuuluneen harjoitustyön (Heikkilä & Mononen 2013), ja Sara Peltola tekee samoihin opintoihin kuuluvaa gradua palvelusta (Peltola, tulossa 2014). Kaikki kolme havainnoitsijaa osallistuivat vapaaehtoisille järjestettyyn koulutukseen ja toimivat Suunta-ohjaajina muiden vapaaehtoisten tapaan. Ohjaamisen ohella heidän tehtävänä oli taltioida chat-keskustelu sekä liittää jokaiseen tallenteeseen refleктоiva lisäteksi eli niin sanottu tiheä kuvaus (thick description, Geertz 1973). Samanaikaisesti sekä ohjaajina että tutkijoina toimineiden refleктоivan tekstin oli tarkoitus nostaa esiin yksityiskohtaisia havaintoja ohjaustilanteen kulusta sekä sisällöstä. Lisäksi sen oli tarkoitus tuoda näkyväksi ohjaajan jälkikäteen tekemiä tulkintoja ohjattavana olleen nuoren tilanteesta, ohjausratkaisuista sekä ohjaajana toimimisesta.

Chat-aineistoa kuvasi Laaksosen & Matikaisen (2013, 204) toteamus: ”Verkkovuoro-vaikutus ei tutkimuskohteena asetu perinteisiin vuorovaikutuksen muotoihin, koska tekstimuodosta huolimatta se muistuttaa puhetta ja keskustelua.” Suunta-chatit muistuttivat kahden ihmisen välistä keskustelutilannetta. Kuten usein vapaamuotoisessa keskustelussa, käsiteltävät asiat eivät rakentuneet kokonaisuuksiksi heti, vaan vastavuoroisena kuuntelemisen, puhumisen ja pohtimisen kombinaationa. Verkko-puheen analyysissä samaa teemaa käsittelevät puheenvuorot yhdistettiin säikeiksi (ks. Arpo 2005, 28).

Tutkimusaineistossa oli yhteensä 27 chat-keskustelua. Luku sisältää Suunta-chat-palvelusta kaapatun aineiston lisäksi kaksi Skype-keskustelua, jotka käytiin Skype-ruudun chat-toimintoa hyväksi käyttäen, mutta nuoren toiveesta ilman kuvallista yhteyttä<sup>8</sup>. Chat-keskustelujen keskimääräinen kesto oli 55 minuuttia. Lyhyin keskustelu kesti 7 minuuttia ja pisin 2 tuntia 15 minuuttia. Puoli tuntia tai sen alle kestäneitä keskusteluja oli yhteensä kahdeksan ja tunnin tai sen yli kestäviä keskusteluja yhteensä kaksitoista.

Puoli tuntia tai sen alle kestäneet keskustelut päättyivät eri syistä: nuorella oli kiire, netti oli sulkeutumassa ja ohjausta päätettiin jatkaa sähköpostitse, tai nuori sai nopeasti hakemansa avun. Viimeksi mainituissa tapauksissa apu tarkoitti yleensä ohjausta johonkin nuoren tarvitsemaan palveluun, joka löytyi helposti. Lyhyimmässä, seitsemän minuuttia kestäneessä keskustelussa peruskoululainen nuori pohti, suorittaisiko kaksoistutkinnon vai menisikö ensin lukioon ja sieltä armeijan jälkeen ammattikorkeakouluun. Nuori oli pohtinut asiaa vanhempiensa kanssa, mutta halusi vielä ulkopuolisen näkemyksen. Ote tästä lyhyestä keskustelusta:

- 14:59 Nuori: *Kun käydään koulun kanssa tutustumassa nyt ammattikouluihin, niin ajattelin, että jos miellyttää tämä paikka, niin saatan mennä siihen kaksoistutkintoon.*
- 14:59 Nuori: *Ja joo olen ysillä.*
- 14:59 Suunta-ohjaaja: *Kuulostaa ihan hyvältä vaihtoehdolta!*
- 14:59 Suunta-ohjaaja: *Jos kerran tiedät, että siellä on sua kiinnostavia koulutuslinjoja.*
- 15:00 Nuori: *Mutta jos se ei niin innosta sillä hetkellä, niin varmaankin sitten se lukio ensin :) ja on siellä nuo olikoha kaikki kolme. (Tapaus 5.)*

Välillä ohjauskeskustelu jäi kesken, koska palvelun pilotointi rakennettiin ennalta sovittujen ja mainostettujen aukioloaikojen mukaisiksi.<sup>9</sup> Kesken jääneissä keskusteluissa sovittiin usein jatkoyhteydenpidosta chatissa tai sähköpostitse.

- 22:09 Nuori: *...Jos aloitan siitä, että otan yhteyttä näihin ”etsiviin”. :)*
- 22:09 Suunta-ohjaaja: *Ja sitten voisit tulla uudestaan chattiin selvittelemään tuota opiskeluasiaa?*
- 22:09 Nuori: *Parempi sekin kuin ei mitään.*
- 22:09 Suunta-ohjaaja: *Kun ei nyt ehitty siinä mihinkään... :-)*
- 22:10 Nuori: *Ei se mitään, nimittäin niin kuin sanoin, parempi tämäkin kuin ei mitään, ja olen tästäkin tiedosta kiitollinen.. Kiitos. :)*
- 22:10 Suunta-ohjaaja: *Jos haluat, meiltä voidaan olla sinuun yhteydessä myös s-postitse?*
- 22:10 Nuori: *Sekin sopii. (Tapaus 22.)*

<sup>8</sup> Raportissa Skype-aineistoa ei mainita tämän jälkeen erikseen, koska se luokiteltiin chat-aineistoksi.

<sup>9</sup> Palvelu oli määritelty sulkeutumaan noin kello 22.00. Päivystävä ohjaaja odotti, että kaikki käynnissä olleet keskustelut päättyivät, jonka jälkeen hän sulki chatin.

Pisimmissä chat-keskusteluissa nuoret tarvitsivat enemmän tukea ja kannustusta elämän monenkirjaviin ongelmiin tai lukkiutuneeseen tilanteeseen urasuunnitteluksaan. Keskustelujen pituus ei silti välttämättä kertonut aina nuoren esiin nostamasta ongelmasta, vaan kyse oli myös ohjauksen tyylieroista. Jotkut ohjaajat kyselivät ja tarkensivat asioita ja ehkä myös kannustivat sekä rohkaisivat enemmän. Kannustavat sanat herättivät nuoren luottamuksen, jolloin hän saattoi rohkaistua kertomaan enemmän mieltään askarruttaneista asioista. Tämä luonnollisesti pidensi keskusteluja. Pisimmässä keskustelussa nuori aloitti keskustelun kertomalla heti elämää rajoittavista peloistaan.

20:10 Suunta-ohjaaja: *Tervehdys! Mihin kaipaavat opastusta?*

20:11 Nuori: *Pelkään elämää.*

20:11 Nuori: *Pelkään elää.*

20:11 Suunta-ohjaaja: *Hei! Aika isoon aiheeseen tartuit saman tien.*

(Tapaus 23.)

Nuorelle rakas mummo oli kuollut syöpään, ja se oli laukaissut ahdistuksen siitä, mitä voi enää tehdä tai syödä, jotta pysyisi terveenä. Keskustelun kuluessa ilmeni merkkejä nuoren masennuksesta ja syömishäiriöistä. Ohjaaja kuunteli, tarkensi, osoitti ymmärrystä ja rauhoitti. Hän kannusti nuorta keskustelemaan terveydenhoitoalan ammattilaisen kanssa ja etsi valmiiksi paikallisen terveyskeskuksen yhteystiedot. Lisäksi hän antoi nuorelle linkin [nuoret.mielenterveystalo.fi/nuoriso/mista\\_apua](http://nuoret.mielenterveystalo.fi/nuoriso/mista_apua). Ohjaaja kysyi, halusiko nuori, että häneen ollaan yhteydessä Suunta-palvelusta. Sitä nuori ei halunnut.

Sähköpostiaineisto poikkesi chat-aineistosta monella tapaa. Sähköpostiviestintä ei edellyttänyt spontaania hetkessä reagoimista, vaan se mahdollisti kummallekin osapuolelle pidemmän harkinnan ja paneutumisen siihen, mitä he kirjoittivat ja miten he lukivat ja tulkitsivat vastaanottamaansa viestiä. Sähköposti-aineistot olivat tekstimäärältään chat-aineistoja laajempia, ja ohjauskontaktit ajoittuivat useammalle päivälle, jopa viikkojen ajalle. Tutkimusaineisto sisälsi 13 sähköpostikeskustelua. Sähköpostikontaktien keskimääräinen kesto oli 9,3 päivää, jona aikana lähetettiin keskimäärin 6,8 sähköpostiviestiä. Sähköpostien pituudet vaihtelivat yhdestä lauseesta useampaan sivuun. Ohjaajat paneutuivat huolellisesti myös sähköposti-ohjaamiseen, ja heidän viestinsä sisälsivät kysymysten, kommenttien ja kannustusten lisäksi paljon tietoa sekä nettilinkejä. Tämä näkyi luonnollisesti viestien pituutena. Nuoret kertoivat yhdessä tai kahdessa sähköpostissa tilanteestaan ja vastailivat ohjaajien kysymyksiin lyhyemmin.

Lyhyin sähköpostikontakti kesti kaksi päivää, jona aikana lähetettiin neljä viestiä. Pisin kontakti kesti 28 päivää, jona aikana lähetettiin 16 viestiä. Lyhyimmässä sähköpostikeskustelussa nuori oli jättänyt yhteydenottolomakkeelle tiedon, että hän haluaisi opiskella oppisopimuksella ammattiin, jossa voisi työskennellä lasten ja nuorten parissa.<sup>10</sup> Koska nuoren tiedontarve oli eksakti, ohjaaja kykeni tarjoamaan konkreettisia vinkkejä heti ensimmäisessä sähköpostiviestissä. Tämä joudutti asioiden etenemistä, eikä pidempää keskustelua tarvittu. Pisimmässä kontaktissa nuoren tilanne oli monimutkaisempi. Hän oli suorittanut ammatillisen tutkinnon, vaikka oli jo opiskeluaikana ymmärtänyt, että ala oli hänelle väärä. Opiskelumotivaation puutteen seurauksena tutkintotodistuksen keskiarvo oli heikko, mikä esti nuorta pääsemästä ammattikorkeakouluun opiskelemaan alaa, johon hänellä oli selvä palo. Tällä hetkellä nuori työskenteli alalla, johon oli kouluttautunut mutta joka ei kiinnostanut häntä. Lisäksi nuori purki viesteissään työyhteisön ongelmia, jotka aiheuttivat hänelle stressiä ja ahdistusta.

<sup>10</sup> Yhteydenottolomakkeet eivät sisällyneet tutkimusaineistoon, joten niiden sisällöstä ei ole tarkkaa tietoa.

## 1.2 Hankkeessa noudatetut tutkimuseettiset käytännöt

Tutkimuksessa noudatettiin tutkimuseettisen neuvottelukunnan antamia ohjeita humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettisistä periaatteista (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009). Osa tutkimukseen osallistuneista oli alaikäisiä, mikä toi tutkimusasetelmaan erityishaasteita. Tutkimuksessa kiinnitettiin erityisen tarkasti huomiota neljän periaatteen toteutumiseen: tutkimusaineiston kanssa tekemisissä olleet perehtyivät eettisen tutkimuksen periaatteisiin, nuorten ikä varmistettiin tarvittaessa kysymällä, aineiston tutkimuskäyttöön kysyttiin nuorten lupa ja aineistoa anonymisoitiin riittävästi nuorten yksityisyyden suojelemiseksi.

Tutkimusaineistoa keränneet tutkijat ja Suunta-ohjaajat perehtyivät eettisen tutkimuksen periaatteisiin. Tarvittaessa nuoren ikä varmistettiin kysymällä, koska tutkimukseen otettiin vain yli 15-vuotiaita (vrt. esim. lastensuojelulain mukainen yli 15-vuotiaiden itsenäinen puhevalta huoltajan ohella). Vain keskustelun aikana luvan antaneiden nuorten ohjaustilanteet tallennettiin. Tutkimusaineistoa kerättiin vain tiettyinä ajanjaksoina ja niin, ettei se aiheuttanut katkoksia varsinaiseen palveluun. Suunta-ohjaajien kanssa harjoiteltiin tutkimusluvan kysymistä etukäteen niin, ettei itse ohjaustapahtuma häiriintyisi.

Nuorten vastauksissa näkyi erilaisia motiiveja tutkimusluvan antamiseen. Nuori esimerkiksi halusi auttaa muita nuoria omalla esimerkillään.

22:12 Nuori: *Toki se on hyvä, jos edes tämän keskustelun avulla saadaan jotain tutkimustietoa Suomen nuorison tilasta.*

22:12 Nuori: *Nimittäin tiedän, että en ole ainoa hukassa oleva.* (Tapaus 22.)

Kaikki nuoret eivät antaneet lupaa aineiston tallentamiseen ja tutkimiseen. Yksi ohjaajista oli liittännyt seuraavan sähköpostiviestin tallentamaansa chat-keskusteluun, jonka hän lähetti tutkijoille. Kuten viestistä näkyy, aineiston kertymisen eteen tehtiin joka puolella ahkerasti töitä.

Suunta-ohjaajan sähköpostiviesti tutkijoille 21.10.2013:

*Hei,  
liitteenä ainokainen chat-kaappaukseni, jonka viikonlopulta sain. Sähköpostitse olen kirjoitellut pitkään erään tytön kanssa, mutta hän toivoi, että keskustelut jäisivät kahdenkeskiseksi. Yksi chattaaja ei kommentoinut kysymykseen aineiston keräämisestä lainkaan, ja toinen poistui äkillisesti paikalta, ennen kuin ehdin asiaa edes tiedustella. Toivotaan, että lisää tulee taas (Tosin nyt minulle tuleekin taukoa päivystyksistä koulutusten ym. vuoksi useampi päivä.).*

*Iloa alkavaan viikkoon!*

Yst. (ohjaajan nimi)

---

Tutkimusaineisto, Suunta-ohjaajien ja neljänkymmenen nuoren välinen autenttinen palvelutilanne, tallennettiin tekstinkäsittelytiedostoina. Aineistoon sisältyy ohjausta chatin, Skypen ja sähköpostin kautta. Keskustelujen tallentamiseen kysyttiin lupa nuorilta. Käytännössä ohjaaja tallensi ohjaustilanteen.

Aineiston keruussa, käsittelyssä ja raportoinnissa kiinnitimme erityistä huomiota tutkittavien yksityisyyden ja tietosuojan turvaamiseen. Kävimme läpi mahdollisimman tarkasti koko aineiston ja anonymisoimme muun muassa kaikki henkilöiden, paikkakuntien, oppilaitosten ja muiden organisaatioiden nimet. Lisäksi anonymisoimme kaikki ne koulutusalat, jotka koskivat nuorten nykyisiä tai jo päättäneitä opintoja. Tilanteissa, joissa oli useita tunnistettavia seikkoja, katsoimme aiheelliseksi anonymisoida myös joitakin nuoren tulevaisuuden suunnitelmiin kuuluvia aloja. Koulutusalojen anonymisoinnissa noudatettiin suurelta osin Opetushallituksen koulutusaluokittelua (ks. esim. [www.opintoluotsi.fi](http://www.opintoluotsi.fi)). Turtiaisen & Östmanin mukaan tutkittavien tunnistettavuuteen liittyvien seikkojen harkinta on yksi tutkimuseettisistä perusasioista. Heidän mukaansa monet asiantuntijat suosittelivat, että mitä henkilökohtaisempaa aineisto on, sitä tarkemmin tunnistetiedoista julkaistaan vain tulosten kannalta merkityksellisimmät. Kysymyksistä riippuen tällaisia tietoja voivat olla vaikkapa ikä ja sukupuoli. (Turtiainen & Östman 2013, 58.) Toisaalta on hyvä välttää empirian silottamista liiaksi, kuten Kuula (2010, 229) toteaa.

Nuorten itsensä ohjaustilanteissa kertomilla taustatiedoilla oli Suunta-palvelun tarpeellisuutta arvioitaessa tärkeä merkitys. Päädyimme tuomaan taustoja esiin, mutta tilanteesta riippuen sopivasti lavennettuina, jotta nuorten yksityisyys säilyisi. Käytännössä siis esimerkiksi nuoren ikä saatetaan kertoa vain suurin piirtein, samoin ammatti, johon nuori on valmistumassa. Hankkeen kaksi tutkijaa sekä graduntekijä arvioivat sopivaa anonymisoinnin astetta tapauskohtaisesti. Mitä yksityiskohtaisiin tietoihin nuorten taustasta tulee, kaikkia tutkimuksen tekijöitä ja ohjaustilanteessa nuorten kanssa tekemisissä olleita Suunta-ohjaajia sitoo vaitiolovelvollisuus.

Anonymisoitua aineistoa voi käyttää monin tavoin tutkimusaineistona: sekä otteina tutkimusraportissa että esiteltävinä näytteinä haastateltaville tahoille tai tietopohjana palvelun arviointiin osallistuville tahoille. Tällä asialla oli suuri merkitys tutkittaessa monelle vierasta asiaa. Verkko-ohjaus ja sen tarjoamien mahdollisuuksien tunnettuus oli heikkoa nuorten sekä nuorten kanssa toimivien keskuudessa. Haastatteluihin valmistautuessa kävi ilmi, että nuoria oppilaitoksissa ohjaava henkilö piti esimerkiksi mahdollisena, että Suunta-ohjauksessa annettavat neuvot olisivat ristiriidassa hänen antamansa ohjauksen kanssa. Nuorten ohjaaminen palveluun näyttäytyi hänelle riskinä – mahdollisia hyötyjä henkilö ei osannut nopeassa tilanteessa hahmottaa. Tästä kohtaamisesta viisastuneena haastatteluissa oli mahdollista tutustua palvelun sisältöön sen luonnetta näkyväksi tuoneen aineistokoosteen avulla.

Anonymisoidulla aineistolla on merkitystä myös koulutusaineistona, sillä sen avulla on mahdollista käydä ohjaajien ja tulevien ohjaajien kanssa syvällisesti läpi autenttisten ohjaustilanteiden yksityiskohtia. Tämäntyyppistä koulutusaineistoa tarvitaan niin verkkonuorisotyöhön liittyvissä koulutuksissa kuin myös esimerkiksi opinto-ohjaajien ja yhteisöpedagogien tutkintoon tähtäävissä koulutuksissa. Aineistoa tarjotaan pysyvästi arkistointiin yhteiskuntatieteelliseen tietoarkistoon. Näin aineistolla tulisi olemaan myös laajempaa aikalaiskuvamerkitystä nuorten elämästä ja tavoista ohjata heitä.

Ohjaustilanteiden tutkimisen myötä myös ohjaajat joutuivat arvioitaviksi, ja aineiston myötä heidän äänensä sekä tapansa ohjata tuli julkisuuteen. Kiitämmekin sekä nuoria että ohjaajia tutkimukseen liittyvästä ymmärryksestä ja yhteistyöstä. Kiitos myös Suunta-hankkeen ohjausryhmälle tutkimuksen mahdollistamisesta. Lisäksi kiitämme dosentti Tapio Kuureta raportin tieteellisestä kommentoinnista.

Kaikki edellä mainitut tutkimuseettiset näkökohdat olivat yhteneväisiä Suunta-palvelun rekisteriselosteessa (2013) ja Verkkonuorisotyön eettisissä periaatteissa (2008) mainittujen yksityiskohtien kanssa.

---



## 2 Suunta-nuoret ja urapolulla etenemisen haasteet

Käsillä olevan luvun fokus on nuorissa ja heidän äänensä kuulemisessa. Tavoitteenamme on toisaalta selvittää, mitä nuoret kertovat elämästään, tarpeistaan sekä käyttämistään yhteiskunnan palveluista. Toisaalta pyrimme tulkitsemaan nuorten tarinoita ja ymmärtämään, mitä ne paljastavat yhteiskunnan heille tarjoamista mahdollisuuksista ja esteistä. Tarkastelun pohjaksi chat- ja sähköpostikeskustelujen kautta tavoitetut tutkimusaineiston 40 nuorta on jaettu kuuteen kategoriaan koulutukseen ja työhön liittyvän aseman perusteella. Nämä kategoriat ovat

1. peruskoulussa ja lukiossa opiskelevat nuoret
2. perusopinnot suorittaneet, ilman opiskelu- ja työpaikkaa olevat nuoret
3. tutkintoa suorittavat nuoret
4. koulutuksen keskeyttäneet nuoret
5. ammatillisen tutkinnon suorittaneet työttömät nuoret
6. ammatillisen tutkinnon suorittaneet työssä olevat nuoret.

Tarkempi kuvaus ryhmiin kuuluvien nuorten määrästä, koulutustaustasta sekä yhteydenoton syistä on esitetty taulukossa 1. Nuoret ovat chat- ja sähköpostikeskustelujen kuluessa saattaneet nostaa esiin useampiakin kysymyksiä tai ongelmia. Tässä analyysissä on huomioitu ensisijaisesti syy, jolla nuori on avannut keskustelun tai joka on muutoin osoittautunut nuorta eniten askarruttavaksi asiaksi. Jokaiseen kategoriaan on merkitty ryhmään kuuluvien yleisimmin esittämä yhteydenoton syy. Lisäksi taulukkoon on kirjattu yksittäisten nuorten esiin nostamia muita yhteydenoton syitä.

Tutkimusaineistoon valikoitui jokseenkin kattavasti erilaisissa elämäntilanteissa olevia nuoria: peruskoululaisista ammatillisen tutkinnon suorittaneisiin ja jo työllistyneisiin nuoriin. Aineiston suurimman ryhmän muodostavat peruskoulussa ja lukiossa opiskelevat nuoret, joita on yhteensä yhdeksän eli 22,5 prosenttia aineistosta. Pienimmän ryhmän muodostavat ammatillisen tutkinnon suorittaneet, työllistyneet nuoret, joita on yhteensä kolme eli 7,5 prosenttia kokonaismäärästä. Kovin suuria määrällisiä eroja ei ryhmien välillä muutoin ole.

Chat- ja sähköpostiaineistosta puuttuvana ryhmänä voi huomioida erilaisten tukitoimien piiriin kuuluvat nuoret. Tilannetta voi tulkita siten, että nuorten työpajalla, valmentavassa koulutuksessa tai vaikkapa etsivän nuorisotyön asiakkaana olevat nuoret saavat riittävästi henkilökohtaista ohjausta eikä heillä omassa tilanteessaan ole tarvetta Suunta-palvelulle. Tosin kovin varmoja johtopäätöksiä ei asiasta voi aineiston pohjalta tehdä, sillä tietynlaisten nuorten puuttuminen aineistosta voi johtua myös siitä, ettei tieto Suunta-palvelusta ole tavoittanut heitä. Tässä tutkimuksessa tukipalvelujen piirissä olevien nuorten ääni on varmistettu haastattelemalla kahden-toista hengen Ammattistartti-ryhmää. Edellä esitellyssä jaottelussa heitä ei kuitenkaan ole huomioitu, sillä he eivät ole ottaneet yhteyttä Suunta-palveluun.

**Taulukko 1.** Suunta-palveluun yhteyttä ottaneiden nuorten asema koulutus- ja työkontekstissa, nuorten määrä, heidän koulutustaustansa sekä yhteydenottojen syyt.

Nuoren asema	Nuorten määrä ja koulutustausta	Yhteydenoton syy
1. Peruskoulussa ja lukiossa opiskelevat nuoret	<b>9 (22,5 %)</b> 5 peruskoululaista, 4 lukiolaista	- <b>yleisin syy:</b> opiskelupaikan hakeminen (alan valinta) - <b>muut syyt:</b> koulukiusaaminen, osa-aikatyön ja asunnon hakeminen, ihmissuhdeongelma
2. Perusopinnot suorittaneet, ilman opiskeluaikaa tai työpaikkaa olevat nuoret	<b>6 (15 %)</b> 5 peruskoulusta, 1 lukiosta	- <b>yleisin syy:</b> opiskelupaikan hakeminen (alan valinta) - <b>muut syyt:</b> väliaikaisen työn hakeminen, väli vuoden järkevää hyödyntäminen
3. Tutkintoa suorittavat nuoret	<b>7 (17,5 %)</b> 3 toisella asteella, 3 ammattikorkeakoulussa, 1 yliopistossa	- <b>yleisin syy:</b> alan vaihto (tilanne jumittunut) - <b>muut syyt:</b> oppimisen ongelma, osa-aikatyön hakeminen, elämän pelko
4. Koulutuksen keskeyttäneet nuoret	<b>8 (20 %)</b> 1 lukiosta, 7 toiselta asteelta	- <b>yleisin syy:</b> työpaikan ja opiskelupaikan hakeminen, alan vaihto (suunta hukassa) - <b>muut syyt:</b> yrittäjäksi ryhtyminen (pääoma)
5. Ammatillisen tutkinnon suorittaneet työttömät nuoret	<b>7 (17,5 %)</b> toisen asteen tutkinnon suorittanutta	- <b>yleisin syy:</b> työpaikan hakeminen, opiskelupaikan hakeminen (uuden alan valinta, jatkokoulutus) - <b>muut syyt:</b> väliaikaisen työn hakeminen (ennen armeijaa) - töihin ulkomaille
6. Ammatillisen tutkinnon suorittaneet, työssä olevat nuoret	<b>3 (7,5 %)</b> toisen asteen tutkinnon suorittanutta	- <b>yleisin syy:</b> alan vaihto (väärä ala ja työ)
	<b>Yhteensä 40 (100 %) nuorta</b>	

Kouluttautuminen työelämää varten, mieluusti suorinta tietä ja ilman katkoksia, on keskeinen osa normatiivisen kansalaisuuden ideaalia (Aaltonen & Lappalainen 2013, 110). Kun nuoren elämäntilanteeseen pohjautuvaa ryhmittelyä tarkastellaan kokonaisuutena, siitä muodostuu jokseenkin kronologisesti etenevä urapolku<sup>11</sup>, joka alkaa peruskoulun yhdeksänneltä luokalta ja päättyy ammatillisen tutkinnon suorittaneen nuoren työllistymiseen. Polku ei kuitenkaan etene suoraviivaisesti, vaan siihen sisältyy erilaisia katkoksia, ikään kuin pysäkkejä tai varikoita, joihin nuori on voinut ajautua omasta tahdostaan tai olosuhteiden pakottamana. Jos urapolun vaiheita katsotaan normatiivisen kansalaisuuden ideaalin näkökulmasta, näkyä voisi kuvailla seuraavalla tavalla.

<sup>11</sup> *Urapolku* valittiin raportin käsitteeksi tietoisina siihen liittyvistä ongelmista. Yleensä *urapolulla* viitataan työuraan, ja siihen liittyvät mielikuvat uran mittavuudesta ja nousujohteisuudesta eivät istu kovin hyvin pirstaloituneeseen työelämään. Toisena vaihtoehtona pohdittiin *koulutuspolun* käsitettä, mutta se jättäisi aineiston jäsenyyksestä kaksi viimeistä kategoriata ulkopuolelle. Tyydyimme siis paremman puutteessa *urapolku*-käsitteeseen.

Ensimmäiseen ryhmään kuuluvilla nuorilla elämä on vasta edessä ja kaikki tiedot avoinna. Odotus tulevasta voi herättää myönteisiä mielikuvia, mutta valinta voi olla vaikeaa ja siihen liittyy vääjäämättä myös ahdistusta. Yhteiskunnan näkökulmasta peruskoulussa ja lukiossa opiskelevat muodostavat ryhmän, johon kannattaa suunnata ennaltaehkäiseviä toimia, jos nuorten halutaan siirtyvän katkotta seuraavalle askelmalle: lukioon tai ammattiin valmistavaan koulutukseen.

Ryhmään kaksi ja neljä kuuluvat nuoret näyttelevät pääosaa yhä vain yltyvässä syrjäytymiskeskustelussa. He ovat niitä normatiiviselta koulutuspolulta poikenneita, joista ollaan huolissaan, joiden pelastamiseksi kehitetään hankkeita ja joita varten myös nuorisotakuu on laadittu. Mikä näitä nuoria yhdistää? Miksi he putosivat polulta? Mitä heidän kohdallaan olisi voitu tehdä toisin?

Tutkintoa suorittavien ryhmä kolme on onnistuneesti ylittänyt sen kriittisen vaiheen, jossa syrjäytymisen uhka väijyy. Nämä nuoret ovat saaneet opiskelupaikan, ja siinä suhteessa heitä voi pitää ainakin ensimmäisen erän voittajina. Heistä ei siis ole syytä kantaa huolta. Vai eikö?

Ryhmän viisi nuoret ovat saavuttaneet merkittävän virstanpylvään: heillä on ammatti ja tutkintotodistus. Merkittävästä saavutuksesta huolimatta tämän ryhmän nuoret ovat joutuneet huolen ympäröimiksi. Lopullinen tavoite, työntekijäkansalaisen status, näyttää loittonevan, ja koulutuspolulla kuuliaisestikin edenneet nuoret voivat joutua yllättäen syrjäytymisuhan alaisiksi: ylenmääräisen huolen, erityistukien ja nuorisotakuun kohderyhmäksi.

Ryhmän kuusi nuoret ovat onnekkaimpia. He ovat kulkeneet menestyksekkäästi koulutuspolun loppuun ja saavuttaneet sen perimmäisen päämäärän: työntekijäkansalaisuuden statuksen. Mutta mikä saa tutkinnon suorittaneet ja työpaikan jo löytäneet nuoret ottamaan yhteyttä Suunta-palveluun?

Normatiivisen kansalaisuuden tavoittelemalla urapolulla menestyminen tarkoittaa siis ripeää etenemistä kohti ammatillista päämäärää ja työntekijäkansalaisuuden statusta. Opiskeleminen ja työn tekeminen suojaavat nuorta ongelmilta, mutta varikkopysähdykset herättävät huolen. Tässä tarkastelussa normatiivisen kansalaisuuden ideaalia ei oteta annettuna, vaan kaikkia sen vaiheita pyritään katsomaan myös toisin. Alaluvuissa 2.1.–2.6. kutakin kategoriaa tarkastellaan erikseen siten, että kyseistä urapolun vaihetta kuvataan sekä yleisellä tasolla että yhden valitun nuoren näkökulmasta. Esimerkinuoret on valittu siten, että heidän tarinansa tuovat näkyviksi erityisesti niitä koulutuspolulle kiinnittymisen haasteita, joita ryhmään kuuluvilla nuorilla tyypillisesti näyttää olevan.

## 2.1 Peruskoulussa ja lukiossa opiskelevat nuoret

Peruskoulu on se urapolun strategisesti tärkeä alkutaival, jonka jokainen Suomen kansalainen on velvoitettu – toki myös oikeutettu – taivaltamaan läpi. Se on monenlaisten odotusten ja toiveiden tyssija, jossa kansakunnan kasvuun vaikuttamisen mahdollisuudet korostuvat. Lukio ei kuulu enää oppivelvollisuuden piiriin, vaan se on erityisesti korkeakouluopintoihin<sup>12</sup> ohjaava polku, jonka vain osa nuorista valitsee. Tässä analyysissä peruskoulussa ja lukiossa opiskelevat on sijoitettu samaan ryhmään sillä perusteella, että nuorten koulutukseen ja työhön liittyvä asema on samankaltainen. Sekä peruskoulu että lukio ovat yleissivistäviä oppilaitoksia, jotka eivät valmenna ammattiin. Tähän ryhmään kuuluvilla ammatinvalintaan liittyvät kysymykset ovat ajankohtaisia joko tässä hetkessä tai tuonnempana tulevaisuudessa.

Kaikki Suunta-palveluun yhteyttä ottaneet viisi<sup>13</sup> peruskoululaista käyvät peruskoulun yhdeksättä luokkaa, jolloin ammatinvalinta on ajankohtaisimmillaan. Neljä viidestä peruskoululaisesta kysyikin Suunta-ohjaajalta neuvoja jatkokoulutukseen, ja yksi pyysi apua vakavaan koulukiusaamiseen. Lukiolaisia on aineistossa yhteensä neljä<sup>14</sup>. Heistä kaksi etsi apua ammatinvalintaan, yksi kaipasi osa-aikaista työtä toimeentulonsa turvaamiseksi opiskelun ajaksi, ja yksi halusi keskustella ohjaajan kanssa hankalasta ihmissuhdeongelmasta<sup>15</sup>. Ensimmäinen esimerkinuoremme on peruskoululainen, joka etsi apua koulutusvalintaan.

### Ysiluokkalaisen Anskun tarina

Ysiluokkalainen Ansku<sup>16</sup> haluaisi päättää ala- ja koulutusvalinnasta hyvissä ajoin, mutta ei osaa tehdä valintaa. Yhteydenottohetkellä hän on käynyt yläasteen yhdeksättä luokkaa vasta pari kuukautta ja kertoo pohtineensa asiaa vakavasti ainakin puoli vuotta: *–"mutta aina on tullut joku asia, mikä muuttaa mieleni"*. Ansku on kiinnostunut lähihoitajan ja kokin ammatista, ja lukiokin vetää puoleensa. Ohjaaja ehdottaa kaksoistutkintoa, mutta Ansku kertoo harrastavansa urheilua, joka vaatii paljon aikaa ja sitoutumista. Harrastuksen ohella kaksoistutkinnon suorittaminen kävisi liian raskaaksi. Suunta-ohjaaja neuvoo Anskun kunkoululoppuu.fi -sivustolle, jossa on tietoa eri ammateista ja koulutusvaihtoehtoista.

*– "Vähän hyvä sivusto, tuoltahan löytyy paljon asiaa 😊... kiitos 😊 mutta nyt täytyy mennä."* (Tapaus 8.)

Ansku vaikuttaa itseohjautuvalta ja määrätietoiselta nuorelta, jonka ongelmana on valinnan tekeminen monenlaisista kiinnostavista asioista. Toisaalta hän tuntee vetoa toisen asteen ammatillista tutkintoa edellyttäviin aloihin, toisaalta lukioon. Kaksoistutkinto olisi luonteva vaihtoehto, mutta sitovan urheiluharrastuksen ohella sen suorittaminen kävisi turhan raskaaksi. Chat-keskustelusta ei käy ilmi, miten sitovasta urheiluharrastuksesta Anskun tilanteessa on kyse. Nuorten harrastukset voivat joka tapauksessa olla siinä määrin ammattimaisia, että niiden rooli korostuu myös urasuunnittelussa. Harrastuksesta voi tulla nuorelle ammatti tai ainakin haave siitä. Ja vaikka ammatillinen tavoite olisikin toisaalla, harrastus voi olla niin merkityksellinen osa nuoren elämää, että se määrittää myös koulutukseen ja työhön liittyviä valintoja.

<sup>12</sup> Nykyisin näkökulma on tosin tässä suhteessa laajentunut, ja lukiosta ohjataan myös toisen asteen ammatilliseen koulutukseen, jossa on tarjolla myös ylioppilaspohjaisia tutkintoja.

<sup>13</sup> Peruskoululaiset nuoret on merkitty raporttiin tapausnumeroin 5, 8, 27, 29 ja 37.

<sup>14</sup> Tapaukset 21, 28, 32 ja 34.

<sup>15</sup> Chat-keskustelusta ei käynyt ilmi, missä kyseinen nuori opiskelee. Iän perusteella (16 v.) hänet sijoitettiin tähän kategoriaan, mutta yhtä hyvin status voisi olla ammatillinen oppilaitos. Nuoren nostaman ongelman näkökulmasta asialla ei kuitenkaan ole merkitystä.

<sup>16</sup> Nimetty tässä Anskuksi, vaikka nuoren sukupuoli ei käy ilmi chat-keskustelusta.

AmmatINVALINTA voi olla haastava projekti myös koulumyönteiselle nuorelle, kuten Anskun esimerkki osoittaa. Miten sen kokeekaan nuori, joka ei lähtökohtaisesti pidä koulusta tai opiskelusta? Virheisiin ei ole varaa, sillä yhdenkin tutkinnon suorittaminen on iso pala nieltäväksi.

*” (AmmatINVALINNASSA on vaikeaa se), että pitäis tehdä sitä koko loppuelämänsä, ehkä? Kun muita kouluja ei jaksa käyä. Ja kun ysiluokalta pääsee, pitäis tietää, mitä haluais tehdä, ja sen aikana voi tosi monta kertaa mieli muuttua.” (Ammattistarttilaisten ryhmäkeskustelu 2013.)*

Peruskoulussa ja lukiossa kriittinen piste on opintojen ohjaus, johon liittyvät ongelmat nousevat esiin niin Suunta-palveluaineistossa kuin haastatteluissakin. Ansku kertoo kysyneensä neuvoa opinto-ohjaajalta, mutta kokee jääneensä apua vaille. *”Oon kysynyt, mutta häneltä ei saa kunnan vastausta... vähän se harmittaa, mutta siihen on tottunut, koska häneltä ei saa edes tunneilla kunnan ohjeistusta.”* Toinen Suunta-palveluun yhteyttä ottanut nuori kertoo myös, ettei opinto-ohjaajalla ole hänelle aikaa, koska hänen opintonsa sujuvat ja kansainväliset opiskelijat vievät kaiken ajan. Myöskään Ammattistartin nuoret eivät anna kovin hyvää arviota peruskoulun opintojen ohjauksesta.

- Käytiin eri koulutusaloilla tutustumassa, ja sitten saatto jotku ihmiset käydä kertomassa jostaki alasta.
- Täytettiin jotaki lippusia lappusia aina tunneilla, ei sielä paljon muuta tehty, me ei käyty missään ikinä.
- Uraohjausta ei niin paljon järjestetä, ku meilläki oli tosi vähän niitä opon tunteja ja kun niillä käytiin vain vierailmassa eikä me käyty läheskään kaikissa kouluissa vierailmassa, ku aika ei riittäny.
- Me ei käyty missään ikinä.

*(Ammattistartti-ryhmän haastattelu)*

On toki todennäköistä, että tähän tutkimukseen on keräytynyt juuri niitä nuoria, jotka eivät ole saaneet koulusta riittävästi tukea ammatINVALINTAAN. Yhtä todennäköistä on, ettei aineistoomme ole eksynyt kovinkaan monta nuorta, jotka toisivat myönteistä viestiä opintojen ohjauksesta. Heillähän avun tarvetta ei luulisi enää olevan. On kuitenkin selviä näyttöjä siitä, että laajempikin joukko nuoria kokee opintojen ohjauksen riittämättömäksi niin peruskoulussa kuin lukiossakin. Asia nousee esiin muun muassa Rovaniemen kaupungin nuorten palvelujen esiselvityksestä, jossa nuorisovaltuuston, oppilaskuntien sekä nuorisotilojen nuoret nostivat opintojen ohjauksen yhdeksi tärkeimmistä kehittämiskohteista. Esiselvitykseen haastateltu opinto-ohjaaja toteaa, että vaikka Rovaniemellä resurssien mitoitus täyttää laatuvaatimukset, ohjauksen tarve ylittää monin verroin sen, mitä ohjaajat kykenevät antamaan. Lukiossa tilanne on peruskouluakin pulmallisempi, sillä luokattomaan lukioon siirtyminen on vienyt opinto-ohjaajan resurssija ammatINVALINNAN ohjauksesta kurssitarjottimen suunnitteluun.<sup>17</sup> (Junttila-Vitikka 2013). Opinto-ohjaukseen liittyvät ongelmat nousevat esiin laajemminkin Lapissa (Kähkönen & Köpman 2013). Vaikka yksittäisten opinto-ohjaajien osaamisessakin voi olla päivittämisen varaa, suurin ongelma liittyy resurssihin, kuten tähän tutkimukseen haastateltu nuorten ohjaaja kertoo.

<sup>17</sup> Haastatellulla opinto-ohjaajalla oli kokemusta sekä peruskoulun että lukion opintojen ohjauksesta.

*“Opinto-ohjaajat tekevät haastavaa työtä vähin resurssein. Henkilökohtaista ohjausta, tietoa eri ammateista ja koulutuksista, TET-jaksoja sekä työpaikka- ja oppilaitosvierailuja tarvittaisiin enemmän. Kysymys on, riittävätkö oppilaanohjauksen resurssit näihin? Jos tietoa ammateista ei ole riittävästi tarjolla, ovat nuoret ammatinvalinnassa paljolti oman mielikuvan varassa. Myös nuorten oppimisvaikeuksia tulisi tutkia kattavammin: ne vaikeuttavat koulutuksen valintaa ja ohjausta. Enemmän resursseja ehkäisevään työhön, jotta ei tarvita korjaavia toimia niin paljon.” (Kasvokkain nuoria ohjaavien haastattelut 2013.)*

Tuoreet koulutuspoliittiset ratkaisut peruskoulun päättäneiden priorisoimisesta koulutushaussa asettavat entistä suurempia paineita peruskoulun opintojen ohjaukselle. *“Jos nuori ei pääse tai löydä itselleen sopivaa koulutusalaan heti peruskoulun jälkeen, koulutukseen pääsy vaikeutuu, kun valinnoissa priorisoidaan suoraan peruskoulusta valmistuneita...”* (Nuoria kasvokkain ohjaavien haastattelut 2013.)

Yhtenä selittävä tekijänä opintojen ohjauksen lisääntyvälle tarpeelle voidaan pitää uusliberalistista koulutuspolitiikkaa, jossa valinnanvapaus, yksilöllistyminen ja kilpailu korostuvat (Gordon ym. 2003, 2). Mitä enemmän valinnanvapautta tarjotaan, sitä enemmän tarvitaan ohjausta valintojen tekemiseen. Työn merkityksen muuttumisella toimeentulon välineestä itsensä toteuttamisen projektiiksi (ks. esim. Jokinen 2013, 5; Siltala 2013) lienee myös vaikutusta tähän kehitykseen. Myös tutkimusaineiston nuoret etsivät kuumeisesti sitä unelma-ammattia, joka oikeasti kiinnostaisi ja johon he voisivat koko sielullaan sitoutua. He etsivät työtä, joka *“iskee oikee takaraivoon, et just tota haluun tehdä”*, kuten eräs nuori asian ilmaisi (Tapaus 13).

## 2.2 Perusopinnot suorittaneet, ilman opiskelutai työpaikkaa olevat nuoret

Tähän kategoriaan on sijoitettu ne nuoret, jotka eivät ole syystä tai toisesta hakeutuneet jatko-opintoihin peruskoulun tai lukion jälkeen. Kaikkiaan ryhmään kuuluu kuusi perusopinnot suorittanutta nuorta, joista viisi<sup>18</sup> on suorittanut pelkän peruskoulun ja yksi<sup>19</sup> myös lukion. Neljä nuorta kertoo Suunta-ohjaajalle ongelmista, jotka ovat estäneet heitä hakeutumasta opintoihin tai ottamasta vastaan opiskelupaikkaa. Taustalla on muun muassa koulukiusaamisesta ja äidin kuolemasta johtuvia mielenterveys- ja päihdeongelmia, ujoutta sekä unirytmiongelmiä. Yksi nuori on hyväksytty kahteenkin oppilaitokseen, mutta hän on päätenyt kotiin viettämään välivuotta. Kun kyseinen nuori syyskuun 2013 loppupuolella otti yhteyttä Suunta-palveluun, hän koki kotona olemisen ahdistavaksi. Hän halusi apua alavalintaan ja väliaikaisen työn hakemiseen. Tässä ryhmässä poikkeuksena on nuori, joka on jo hakeutunut suorittamaan kaksoistutkintoa ja tiedustelee rahallista tukea oppikirjoihin.

<sup>18</sup> Tapaukset 12, 18, 22, 24 ja 30.

<sup>19</sup> Tapaus 17.

Laki ei velvoita nuoria hakeutumaan peruskoulun jälkeen jatkokoulutukseen<sup>20</sup>, mutta käytännössä työllistyminen ja sitä kautta yhteiskuntaan kiinnittyminen pelkän peruskoulutodistuksen varassa on miltei mahdotonta. Oppivelvollisuuden päättymisen peruskouluun tarjoaa kuitenkin nuorille, ainakin periaatteessa, jonkinlaisen mahdollisuuden pysähtymiseen ja *välivuoden*<sup>21</sup> viettämiseen. Toinen mahdollisuus tarjoutuu lukion jälkeen. Erityisesti tätä tilaisuutta saatetaan hyödyntää tilanteessa, jossa nuori ei ole päässyt haluamaansa oppilaitokseen tai ei ole lainkaan perillä siitä, mitä elämässään haluaisi tehdä. Tutkimusaineistomme nuorilla kotiin jäämisen taustalla on myös monenmoisia ongelmia, jotka nousevat esteeksi urapolulla eteneemiselle. Erityisesti huomio kiinnittyy hankaliin koulukokemuksiin, jotka vaikeuttavat jatkokoulutukseen hakeutumista ja saattavat rajoittaa myös ammatinvalintaa. Kiusaamisen kohteeksi joutuminen on erityisen vakava paikka myös jatkokoulutukseen hakeutumisen näkökulmasta, kuten Kertun tarina osoittaa.

#### **Koulukiusaamisesta kärsinyt Kerttu**

*”Mua kiusattiin puolet peruskoulusta, ja siitä seuras kaikkia pieniä (mielenterveydellisiä) ongelmia itteni kans. Sen takia en oo voinu mennä peruskoulun jälkeen kouluun, vaikka oisin halunnukin. Mulla on nyt siis menossa toinen ”välivuos” peruskoulusta (peruskoulun jälkeen). Tiiän, että haluan sosiaali- ja terveystieteille (mainitsee ammatin), ja ens syksynä toivottavasti oon valmis siihen, mutta mietin, mitä voisin tehdä nyt tänä lukuvuonna.”*

Keskustelussa ilmenee, että kiusaamisen seuraukset eivät olleet vähäisiä, vaan hänellä diagnosoitiin psyykinen sairaus, joka vaatii hoitoa ja kuntouttamista. Kerttu asuu kolmistaan äidin ja isän kanssa maaseudulla, *keskellä ei mitään*. Hän kertoo myös avoimesti hankalasta perhetilanteestaan ja halustaan muuttaa kotoa kaupunkiin. Kavereita Kertulla ei ole, sillä ainoat lähellä asuvat ikätoverit ovat hänen kiusaajiaan. Vaikeat koulukokemukset estävät kouluun lähtemisen, mutta ohjaajan kanssa tutkitaan kaupunkiin muuttoa ja lukion kurssien suorittamista etänä.

Suunta-ohjaaja: *Miltä se ajatus kaupunkiin muuttamisesta siusta tuntuu?*  
Kerttu: *No se tuntuu tosi hyvältä. Ei se itte muuttaminen pelota tai jännitä, eli se tuntuu tosi hyvältä ☺, mutta sinne kouluun meno tuntuu ihan vähän kuitenkin epätodelliselta ja pelottavalta, mutta ei kuitenkaan mahottomalta ☺, jos se siis on joku tällanen itsenäinen tai muun tyyppinen opiskelu.* (Tapaus 18.)

Kerttu ilmaisee itseään chat-keskustelussa taitavasti, ja hänestä välittyvä kuva on monella tapaa myönteinen. Kerttu on hyvä esimerkki siitä, miten kuka tahansa nuori voi tahtomattaan joutua tilanteeseen, joka syrjäyttää hänet kavereista, koulusta, työstä ja yhteiskunnasta. Hän ei ole valinnut nykyistä elämäänsä, vaan ajautunut siihen. Vakava, pitkään jatkunut kiusatuksi joutumisen kokemus määrittää Kertun valintoja siten, ettei hän rohkene mennä kouluun, vaikka mieli tekisi. Kertun pelko on ymmärrettävä, vaikka hän todennäköisimmin hyötyisi nimenomaan ryhmässä opiskelemisesta. Uusi koulu sekä valikoituneempi ryhmä jatko-opinnoissa tarjoavat monelle peruskoulussa kiusatuksi tulleelle korjaavan kokemuksen. Kertulla on

<sup>20</sup> Nuorisotakuu sisältää kuitenkin ajatuksen peruskoulun jälkeisen koulutuksen välttämättömyydestä, vaikka se onkin muotoiltu oikeudeksi eikä lain tapaan velvoitteeksi. Nuorisotakuu lupaa jokaiselle peruskoulun päättäneelle koulutuspaikan joko lukiossa tai ammatillisessa koulutuksessa. Lisäksi jokaiselle nuorelle järjestetään mahdollisuus suorittaa peruskoulun jälkeinen tutkinto. Tutkinnon suorittaminen lisää nuoren mahdollisuuksia saada työtä. Katso <http://www.nuorisotakuu.fi/nuorisotakuu/koulutus>. Viime viikkoina on käyty myös keskustelua oppivelvollisuuden jatkamisesta vuodelle. Nuoret, jotka eivät pääse tai hakeudu jatkokoulutukseen, ohjattaisiin kymppiluokalle, jossa järjestyisi tuetusti mahdollisuus korottaa numeroita ja pohtia ammatinvalintaa.

<sup>21</sup> Nuoret puhuvat nimenomaan välivuodesta ja välivuosisista, mikä viittaa siihen, että opintoja on tarkoitus jatkaa välivaiheen jälkeen.

ammattillinen haave, jota kohti hän haluaa edetä aluksi etälukion kursseja suorittamalla. Etäopiskelu tuntuu tässä vaiheessa parhaalta ratkaisulta, ja sitä mahdollisuutta Kerttu pohtii Suunta-ohjaajan kanssa.

Koulukiusaaminen on eittämättä ongelma, joka vaikuttaa nuoren elämään vakavasti ja pitkäkestoisesti. Vaikka tilanne ei ylittäisikään kiusaamisen kynnystä, vertaisryhmien sosiaalisilla paineilla ja koulun nuorisokulttuurisella ilmastolla (Hoikkala & Paju 2013; Kiilakoski 2013) voi olla vaikutusta nuorten valintoihin. Tällainen ajatus voi tulla mieleen erään toisenkin ryhmään kuuluvan nuoren tarinasta. Hän kysyy Suunta-palvelusta mahdollisuutta opiskella oppisopimuksella, sillä koulu ei kiinnosta häntä. Suunta-ohjaaja ehdottaa oppisopimuspaikkaa kunnan nuorisotoimesta. - *Se ei kyllä minulle välttämättä olisi mikään kovinkaan mukava paikka, kun olen itse arka ja ujo ihmisten kanssa.* Kyseinen nuori kertoo myös unirytmiongelmista, joiden taustoja ei tässä keskustelussa selvitetä. Toki on luonnollistakin, että nuori tekee omalle luonteelleen parhaiten soveltuvia ammatinvalintoja. Nuoren kertoma saa kuitenkin pohtimaan, minkälaisia koulukokemuksia hänellä mahtaakaan olla. Johtuuko kiinnostus oppisopimukseen pelkästään siitä, että hän haluaa oppia työtä tekemällä, vai liittyykö valintaan myös vertaisryhmien välttelyä? Tähän viittaisi nuoren toive ammatista, jota voisi tehdä *itsenäisesti*. Sosiaaliset paineet vertaisryhmissä nousevat joka tapauksessa erityisen korkeiksi juuri ujoiksi itsensä kokeville nuorille.

Nuorten tarve viettää välivuosi peruskoulun tai lukion jälkeen voi olla hyvinkin perusteltu. Nuori voi vain kokea tarvetta pysähtyä oman itsensä äärelle pohtimaan, kuka minä olen ja mikä minusta tulee isona. Tutkimuksemme osoittaa monella tapaa, että nuoret joutuvat valitsemaan alan turhan varhain, etenkin kun henkilökohtainen ohjaus peruskoulussa jää riittämättömäksi. Kyseessä saattaa olla myös kouluväsymys, joka voi yhtä hyvin johtua oppimisen kuin myös nuorisokulttuurisen ilmaston aiheuttamista paineista. Taustalla voivat vaikuttaa myös nuoren perhetilanteeseen liittyvät huolet sekä suuremmat elämän kriisit, kuten vanhempien ero tai läheisen kuolema. Tällainen traumaattinen kokemus voi suistaa nuoren pitkäksikin aikaa raiteiltaan, niin kuin erälle ryhmään kuuluvalla, äitinsä 15-vuotiaana menettäneelle nuorelle kävi. Välivuosi kestikin jopa kuusi vuotta, ja ajanjaksoa hämärsivät huumeet. Onneksi nuoren tilanne näytti kääntyneen jo voiton puolelle.

*”Äidin kuoleman jälkeen ajauduin vähän väärään porukkaan ja aloin käyttämään huumeita. Aineella ei ollut väliä, kunhan sillä sai tuskan pois, eli skaala meni alkoholista heroiniin... Toki nyten olen ollut jo puoli vuotta kuivilla, eikä rikosrekisterissäkään ole mitään merkintöjä niistä tai muistakaan.” (Tapaus 22.)*

Parhaimmillaan välivuosi tai jonkinlainen opiskelutauko voi selvittää nuoren minäkuvaa ja antaa tarpeellista lisäaikaa koulutusvalinnan tekemiseen (Aaltonen & Lappalainen 2013, 126). Koulutuspolulta poikkeamiseen liittyy kuitenkin myös riskejä, joita nuorikaan ei välttämättä osaa etukäteen ottaa huomioon. Jos opiskelutauko tarkoittaa nuorelle kotiin jäämistä ja totaalista tekemättömyyttä, elämä voi yllättäen muuttua ahdistavaksi. Kuvitelmissa ehkä virkistävä muutos ja rentouttava tauko muuttuvatkin turhauttavaksi yksinäisyyden kokemukseksi.

*”Nyt oon ollu ihan vaan kotona. Mut suunnittelin kyllä, et tekisin ton mun CV:n loppuun ja koittaisin hakee jotain väliaikaista työpaikkaa jostain. Kun meinaa hajota pää tästä neljän seinän sisällä olemisesta.” (Tapaus 30.)*



Useat nuoret hakevat Suunta-palvelusta jonkinlaista työtä rahoittaakseen elämisen ja saadakseen vaihtelua opiskelutauon ajaksi. Työ- tai harjoittelupaikan saaminen tarjoaisi ratkaisun moneen väli vuoden viettäjä haasteeseen. Koulutuksen ulkopuolella olevat nuoret jäävät kuitenkin armottomasti jonon hännille markkinoilla, joissa samoista paikoista kilpailevat harjoittelupaikkaa etsivät opiskelijat sekä jo ammatillisen tutkinnon suorittaneet työttömät työnhakijat.

On hyvä, että nuorille mahdollistetaan heidän tarvitsemiaan taukoja opiskelusta. Harkitsemattomat valinnat aiheuttavat ongelmia myöhemmin urapolulla, kuten ammattiin opiskelevien nuorten sekä myös ammatillisen tutkinnon suorittaneiden nuorten esimerkit osoittavat. Kymppiluokka, Ammattistartti ja nuorten työpaja ovat esimerkkejä matalan kynnyksen palveluista, jotka tarjoavat nuorille vaihtoehtoja väli vuoden ajaksi. Miten nuoret tavoittavat näitä palveluja, ja riittävätkö ne kaikille niitä tarvitseville? Vastaako toiminta laadullisesti nuorten tarpeita? Pitäisikö löytää myös uudenlaisia ja eri instanssien järjestämiä vaihtoehtoisia palveluja?

## 2.3 Tutkintoa suorittavat nuoret

Tähän kategoriaan on sisällytetty kaikki Suunta-palveluun yhteyttä ottaneet, sekä ammatilliseen että akateemiseen tutkintoon johtavissa opinnoissa opiskelevat nuoret. Ryhmään kuuluvat siis toisen asteen ammatillisessa oppilaitoksessa, ammattikorkeakoulussa sekä yliopistossa opiskelevat nuoret, joita on aineistossa yhteensä seitsemän. Heistä kolme<sup>22</sup> suorittaa toisen asteen ammatillista tutkintoa, kolme<sup>23</sup> ammattikorkeakoulututkintoa ja yksi<sup>24</sup> on juuri valmistumassa yliopistosta.

Tutkimusaineistossa toisen asteen ammatillista tutkintoa suorittavien nuorten yhteydenottojen syyt eivät liity ammatinvalintaan, vaan erilaisiin opiskeluun ja elämään liittyviin ongelmiin. Yksi nuori nostaa esiin oppimiseen liittyvän konkreettisen ongelman, toinen etsii osapäivätyötä opintojensa rahoittamiseksi, ja kolmas haluaa puhua elämän pelostaan. Ammattikorkeakoulussa tai yliopistossa tutkintoa suorittaneet jakavat yhteisen huolen: ala ei kiinnosta, vaikka opinnot sinänsä sujuvatkin hyvin. Merkille pantavaa tässä ryhmässä ovat yhteydenoton syyt, joissa on selvä ero toisella asteella ja korkea-asteella opiskelevien nuorten välillä. Kaikki korkea-asteen opiskelijat kokevat opiskelevansa väärällä alalla, kun taas toisen asteen opiskelijat ottavat yhteyttä ihan muista syistä. Huomio on mielenkiintoinen, mutta mitään päätelmiä tai vertailuja ei sen perusteella ole kuitenkaan syytä tehdä. Etenkin, kun seuraavassa kategoriassa (koulutuksen keskeyttäneet nuoret) mahdolliset päätelmät joudutaan joka tapauksessa kumoamaan.

Erityisesti huomio kiinnittyy kahteen nuoreen, joiden korkeakouluopinnot ovat edistyneet jo pitkälle, mutta kiinnostus ammattialaan on täysin hukassa. Timo kertookin oman tarinansa.

<sup>22</sup> Tapaukset 4, 6 ja 23.

<sup>23</sup> Tapaukset 7, 11 ja 13.

<sup>24</sup> Tapaus 25.

**Ammattiin opiskelevan Timon tarina**

*”Opiskelen tietotekniikkaa, mutta en tiedä, mitä mun oikeesti pitäisi opiskella. En keksi tältä alalta mitään työtä, mitä haluaisin tulevaisuudessa tehdä. Kolmas vuosi menossa. Koulussa tuntuu joka päivä, että olisin väärässä paikassa, vaikka saankin hyviä numeroita, koska yleisesti ottaen tykkään opiskella.”*

*”Mutta en tosiaan keksi mitään työtä, mikä olis kiinnostavaa sitten valmistumisen jälkeen. Eipä oikeestaan oo tullu vastaan justiinsa sellasta, että iskee oikee takaraivoon, et just tota haluun tehdä. Miettiny kyl, et opettajan hommat vois olla mukavia tai sosiaaliala. Mutta ei oo sellasta selkeetä päämäärää.”*

Timo ohjataan TE-toimiston ammatinvalintapsykologille, jonne hän myös mielellään menee. Samalla ohjaaja antaa neuvon:

Ohjaaja: *Ainaki, ennen ku koulua kesken lopetat, tulis se selkee päämäärä löytää.*

Timo: *Jep, ei tee mieli lähtee kesken pois, jos ei oo B-suunnitelmaa.* (Tapaus 13.)

Timon tarinasta ei käy ilmi, millä perusteella hän on aikanaan valinnut alan ja missä vaiheessa mielenkiinto siihen on lopahtanut. Kokemus väärästä alasta vaikuttaa kuitenkin todelliselta. Timo ei osaa nimetä selvää vaihtoehtoa opiskelemalleen alalle, mutta mainitsee keskustelussa opettajan työn sekä sosiaalialan, jotka saattaisivat kiinnostaa häntä. Monen muun nuoren tavoin Timo tavoittelee ammattia, joka oikeasti tuntuu omalta.

Tällä hetkellä Timo opiskelee tietotekniikkaa, joka on jo pitkään ollut erityisesti nuorten miesten suosima ja hallinnoima ala ja jonka tulevaisuudennäkymät näyttivät vielä muutama vuosi sitten erinomaisilta. Nyt taantuma on iskenyt alalle, eikä takuuta työstä enää ole. IT-alaan liittyy nopeatahtinen innovatiivinen kehittäminen, joka avaa mahdollisuuksia, mutta myös sulkee niitä. Eräs Suunta-nuori kertoo odotaneensa, että voisi työllistyä tekemällä verkkokotisivuja yrityksille. Nuoren odotus ei toteutunut, sillä markkinoille on ilmestynyt ohjelmia, joiden avulla kuka tahansa kykenee laatimaan kotisivut itse, jopa maksutta. Ammattialojen suhdannevaihteluilla on luonnollisesti suuri vaikutus nuorten työllistymiseen. Olisikin mielenkiintoista selvittää, minkälainen vaikutus suhdannevaihteluilla on nuorten ammattialaan suuntautuvaan kiinnostukseen. Voisiko esimerkiksi IT-alan heikentyneellä työllisyystilanteella olla vaikutusta Timon kokemukseen alan kiinnostavuudesta?

Ammattialan valinta ja oman kutsumuksen löytäminen on epäilemättä monelle nuorelle haastavaa. Aineistossa on esimerkkejä nuorista, jotka kertovat ajautuneensa koulutukseen enemmän tai vähemmän sattumalta. Koulutusala voi olla ainoa, johon peruskoulun yhdeksännellä luokalla käytiin tutustumassa tai joka tarjoaa nuoren kotipaikkakunnalla mahdollisuuden jatko-opintoihin. Nuoret tekevät valintoja myös kavereiden ohjaamina. Osa nuorista toki tietää oman suuntansa ja tekee valinnan sisäisen motivaationsa perusteella, mutta monilla suunta on myös hukassa. Ammattialan valinta edellyttää monenlaista tietoa tarjolla olevista mahdollisuuksista sekä ennen kaikkea tietoa itsestä: omista vahvuuksista ja taipumuksista sekä rajoittavista ja kehittämistä vaativista ominaisuuksista. Etsivien nuorisotyöntekijöiden kertoman

mukaan monilla heidän asiakkaistaan *minä on ihan hukassa*. Seuraava ote chat-keskustelusta osoittaa, että nuoren itsetuntemuksessa on puutteita.

Suunta-ohjaaja: *Voitko kertoa mulle, mistä asioista pidät?  
Siis jostakin tekemisestä, harrastuksesta?*

Nuori: *Voi hyvää päivää. :D*

Suunta-ohjaaja: *:D Ei tarvi olla valmiita vastauksia...*

Nuori: *No ei ole.*

Ohjaajan kysymys näyttää yllättävän nuoren. Tuntuu, ettei hänen ole helppo pohtia itseään. Vieläkin selvemmin asia käy ilmi Ammattistartin haastattelussa, jossa haastattelija pyrki selvittämään, mistä ammatinvalinnan vaikeudet mahtavat joutua. Haastattelija pyysi ryhmäläisiä vastaamaan kysymyksiin käsiäänestyksellä<sup>25</sup>. Haastattelijan kysyessä nuorilta, kuinka moni osaa sanoa, että olen jossakin asiassa hyvä, yksikään käsi ei noussut. Kun nuorilta kysyttiin, kenestä tuntuu, etten tiedä, missä olen hyvä, yhdeksän nuorta kahdestatoista nosti käden ylös. Näitä nuoria ei koske ainoastaan itsetuntemuksen, vaan myös itsetunnon puute. Valintojen tekeminen ja oman kutsumuksen löytäminen voisi olennaisesti helpottaa, jos perusopinnoissa kiinnitettäisiin nykyistä enemmän huomiota nuorten itsetuntemuksen kehittämiseen ja itsetunnon vahvistamiseen.

Nuorten syrjäytymiskeskustelussa saattaa usein unohtua se näkökulma, että hyvin erilaiset ja erilaisissa elämäntilanteissa olevat nuoret voivat joutua pois raiteilta, eikä se johdu nuoresta eikä välttämättä edes ongelmallisista kotioloista. Kyse voi pikemminkin olla monenlaisista yhteiskunnallisista muutoksista ja toisaalta myös pysähtyneisyyden tiloista, jotka sulkevat myös opinnoissa pärjääviä nuoria ulos yhteisöistä.

## 2.4 Koulutuksen keskeyttäneet nuoret

Koulutuksen keskeyttäneiden nuorten kategoriaan luetaan kaikki ne nuoret, jotka ovat jättäneet kesken joko perusopinnot tai minkä tahansa asteen ammattiin johtavat opinnot. Koulutuksen keskeyttäneiden nuorten ryhmään kuuluu yhteensä kahdeksan nuorta, joista seitsemän<sup>26</sup> on vähintään kerran keskeyttänyt toisen asteen ammatilliset opinnot ja yksi<sup>27</sup> on keskeyttänyt lukion. Tosin yksi ammatilliset opinnot keskeyttäneistä nuorista on keskeyttänyt myös lukion. Yhdellä tähän ryhmään kuuluvista nuorista on vakituinen työpaikka, ja yksi työskentelee sivutoimisena yrittäjänä. Kuudella koulun keskeyttäneellä nuorella ei ole työ- eikä opiskelupaikkaa, joten heitä voi pitää riskiryhmään kuuluvina.

Koulutuksen keskeyttämisen vähentäminen edellyttää muun muassa tietoa keskeyttämisen taustoista. Vaikka käsillä oleva tutkimusaineisto ei anna mahdollisuutta tehdä pidemmälle meneviä johtopäätöksiä, siitä on silti poimittavissa jonkinlaisia vihjeitä keskeyttämisen taustoista. Taulukossa 2 esitellään koulutuksen keskeyttäneiden nuorten Suunta-ohjaajalle esittämät keskeytyksen ajankohdat ja syyt.

<sup>25</sup> Ryhmän sosiaalinen paine vaikutti ilmeisesti siten, että nuorten ei ollut helppo vastata kysymyksiin koko ryhmän kuullen. Haastattelija turvautuu tässä tilanteessa käsiäänestykseen.

<sup>26</sup> Tapaukset 1, 9, 19, 20, 33, 35 ja 39.

<sup>27</sup> Tapaus 15.

**Taulukko 2.** Suunta-palveluun yhteyttä ottaneiden, tutkimusaineistoon kuuluvien, koulutuksen keskeyttäneiden nuorten keskeyttämisen ajankohdat ja syyt.

Nuori	Keskeyttämisen syy:
joka keskeytti ammatilliset opinnot kahden kuukauden jälkeen	- lukeminen ei kiinnostanut
joka keskeytti ammatilliset opinnot kahden kuukauden jälkeen ja jonka oppisopimuskin keskeytyi	- 1. keskeytys: ala ei kiinnostanut - 2. keskeytys: työnantaja keskeytti oppisopimuskoulutuksen, perusteluna alalle soveltumattomuus (Todellinen syy jäi nuorelle epäselväksi.)
joka keskeytti ammatilliset opinnot 1,5 vuoden jälkeen	- ei kerro syytä, katu keskeyttämistä
jonka opinnot yksityisessä ammattikoulussa keskeytyivät	- oppilaitoksen konkurssi
joka keskeytti ammatillisen koulutuksen 2 viikon jälkeen, korotti numeroita Ammattistartilla, löysi mieluisan alan, keskeytti jälleen 1,5 vuoden jälkeen	- 1. keskeytys: ala ei kiinnostanut - 2. keskeytys: koulun toiminnassa oli ongelmia
joka keskeytti ammatilliset opinnot 1 vuoden jälkeen	- kotona ongelmia

Kaikista chat- tai sähköpostikeskusteluista ei käy ilmi, missä vaiheessa opinnot ovat keskeytyneet. Kolme nuorta kertoo kuitenkin keskeyttäneensä tutkinnon suorittamisen heti opintojen alkuvaiheessa, kahden kuukauden ja jopa kahden viikon kuluttua opintojen alkamisesta. Kolmen nuoren opinnot keskeytyivät 1–1,5 vuoden opiskelun jälkeen. Keskeyttämisen syyt vaihtelevat tapauskohtaisesti: ala tai lukeminen ei kiinnosta, kotona on ongelmia, oppilaitos on mennyt konkurssiin, työnantaja on purkanut oppisopimuksen ja oppilaitoksen toimintaan on liittynyt ongelmia. Yksi nuori ei esitä syytä keskeyttämislle, mutta kertoo katuvansa sitä.

Opintonsa jo niiden alkuvaiheessa keskeyttäneet nuoret perustelevat keskeytystä sillä, että ala tai *lukeminen* yleensä ei kiinnostanut heitä. Ammatillisen koulutuksen läpäisyn tehostamisohjelmaan liittyvä seurantatutkimus osoittaa, että koulusta eroaminen heti opintojen alkuvaiheessa on laajempi ongelma (Vehviläinen & Koramo 2013, 56). Mistä opintojen alkuvaiheen keskeyttämisen yleisyys johtuu? Monessa tapauksessa voi olla kyse siitä, että nuoren alavalinta ei alun alkaenkaan ollut oikea. Toisaalta ensimmäiset opiskeluvuorot ovat sekä ryhmään että ammattiin kiinnittymisen näkökulmasta merkityksellisiä. Jos opintosuunnitelma on rakennettu siten, että nuoret pääsevät heti opintojen alkuvaiheessa tutustumaan paremmin ammattialaan, ammatillinen identiteetti voi kehittyä, vaikka nuori ei olisikaan tuntenut erityistä kutsunsa alalle. Tutkijoista Pirjo Junttila-Vitikka on toiminut ammatillisen koulutuksen opettajana, ja hänen kokemuksensa mukaan teoriaa ja ammattia tukevia (atto-)aineita painottava alkuvaihe voi hyödyttää nuoret, jotka odottavat ammatillisilta opinnoilta nimenomaan käytännölläheisyyttä. Myös opettajan pedagogiset

taidot sekä alkuvaiheen ryhmäyttävä toiminta vaikuttavat ratkaisevasti opiskelijoiden koulutuksessa pysymiseen (Vehviläinen & Koramo 2013).

Nuorille suunnatun ammatillisen peruskoulutuksen keskeytti lukuvuonna 2011–2012 noin 10 prosenttia opiskelijoista (Vehviläinen & Koramo 2013, 20). Opetus- ja kulttuuriministeriö on asettanut tavoitteeksi, että ammatillisen koulutuksen keskeyttäneiden osuus pyritään laskemaan 7 prosenttiin vuonna 2014. Tätä tavoitetta silmällä pitäen vuosille 2011–2012 käynnistettiin ammatillisen koulutuksen läpäisyn tehostamisohjelma. Ohjelman päämääränä oli vähentää koulutuksen keskeyttämistä sekä tukea opintojen etenemistä ja tutkinnon suorittamista tavoiteajassa. Ohjelman tarkoituksena oli tukea erityisesti niitä opiskelijoita, joiden keskeyttämisalttius on tavanomaista suurempi ja jotka ovat sen vuoksi vaarassa syrjäytyä koulutuksesta ja yhteiskunnasta. (Emt. 2013, 5.)

Arponen-Aaltosen (2012) tutkimuksen mukaan<sup>28</sup> nuorten ylivoimaisin syy keskeyttää opinnot on virheellinen alavalinta. Toiseksi eniten opintojen keskeyttämiseen vaikuttavat oppilaitoksen toimintaan liittyvät syyt. Nuoret mainitsevat muun muassa huonon luokkahengen, ryhmänohjaajan epäasiallisen käytöksen, puutteet opetuksessa sekä *tökeröt* toimintatavat. Lisäksi esiin nostetaan opiskeluhaluttomuus sekä mielenterveydelliset ja taloudelliset syyt. Opintojen keskeyttäminen näyttäisi olevan tyypillisesti usean asian summa. (Arponen-Aaltonen 2012.)

Nuoren kertoman ”ilmisyy” taustalla voi olla myös muita, nuorelle itselleenkin vasta haastattelutilanteessa paljastuvia syitä. Rovaniemen kaupungin nuorten palveluja koskevaan esiselvitykseen haastateltu nuori oli suorittanut toisen asteen tutkinnon, mutta ei halunnut etsiä alan töitä, koska ei tuntenut alaa omakseen. Kun asiaa selvitettiin tarkemmin, nuori ei osannut aluksi sanoa, mistä kielteinen asenne työhön johtui. Kun häntä pyydettiin muistelemaan tilannetta, jossa kiinnostus alaan olisi mahdollisesti hiipunut, nuori kertoi työssäoppimispaikalla saamastaan huonosta kohtelusta. Kyse ei siis ollut ammattialaan, vaan työyhteisöön ja erityisesti työssäoppimisen ohjaajaan, liittyneestä ongelmasta, mikä vaikutti nuoren kokemukseen koko alasta. (Junttila-Vitikka 2013, 14.) Saman huomion tekee myös Arponen-Aaltonen (2012) omassa tutkimuksessaan. Nuorten oli vaikea pukea ”ei ollut mun juttu”-tunnetta sanoiksi. Haastattelujen edetessä tutkijalle kuitenkin selvisi, että monet nuoret perustelivat väärää alavalintaa opintojen sisältöihin sekä pedagogisiin käytänteisiin liittyvällä tyytymättömyydellä.

Koulutuksen keskeyttäneet nuoret etsivät Suunta-palvelusta ensisijaisesti apua työpaikan hakemiseen, mutta myös tutkinnon suorittaminen kelpaisi heille. Erityisesti tässä ryhmässä korostuu toive opintojen suorittamisesta oppisopimuksena tai vaikkapa lyhyempänä työvoimahallinnon järjestämänä koulutuksena. Monet koulun keskeyttäneistä nuorista kokevat, etteivät voi taloudellisista syistä jättäytyä opiskelemaan kolmeksi vuodeksi. Ehkä kyseiset nuoret ovat ehtineet itsenäistyä eivätkä koe voivansa palata vanhempien tukemina kimppakämpässä eläviksi opiskelijoiksi. Huoli toimeentulosta pakottaa etsimään töitä tai sellaista opiskeluväylää, joka varmistaisi toimeentulon ja itsenäisen elämän.

Koulutuksen keskeyttämisen syyt ovat moninaiset, eikä sitä tulisi tulkita syrjäytymisvaarassa nähtyjen yksilöiden haluttomuudeksi tai kyvyttömyydeksi hakeutua koulutukseen ja työelämään (myös Niemi & Kurki 2013, 214).

<sup>28</sup> Tutkimusta varten haastateltiin 39:ää opintonsa keskeyttänyttä nuorta.

## 2.5 Ammatillisen tutkinnon suorittaneet työttömät nuoret

Ammatillisen tutkinnon merkitys on viime vuosikymmeninä tullut entistä tärkeämmäksi. Työllistyminen ilman tutkintotodistusta onkin tänä päivänä jo miltei mahdotonta. Tutkintotodistuksen hankkiminen edellyttää nuorilta monenlaiselle kilpailulle altistumista ja siinä pärjäämistä. Sen lisäksi, että nuoret joutuvat kilvoittelemaan arvosanoista, opiskelupaikoista, kesätyöstä ja harjoittelupaikoista, heidän on pakko kamppailla myös paikasta luokkayhteisössä ja kaveripiirissä. Hyväksytäänkö minut? Minkälaiseksi minun pitäisi tulla, jotta minut hyväksyttäisiin? Tähän kategoriaan kuuluvat nuoret ovat selvittäneet jo monta kisataivalta, ja he voivat jo sen vuoksi onnitella itseään. Valitettavasti kilpailu ei pääty vielä tähän, vaan haastavin koitos on edessä: miten nuori löytää töitä ja saavuttaa vihdoin arvostetun työntekijäkansalaisen statuksen.

Tutkimusaineistossa on yhteensä seitsemän<sup>29</sup> ammatillisen tutkinnon suorittanutta työtöntä nuorta. Jokaisella heistä on toisen asteen ammatillinen tutkinto. Tämän ryhmän nuorista kaksi on hakenut tuloksetta sekä töitä että jatko-opiskelupaikkaa. Myös kolmas nuori on etsinyt epätoivoisesti töitä ja harkitsee jatko-opintoja, mutta epäröi kouluun hakeutumista perheen toimeentulon vuoksi. Yksi tämän kategorian nuorista hakee väliaikaista työtä ennen armeijaa, ja yksi on suorittanut tutkinnon loppuun, mutta ei ole kiinnostunut alan töistä. Poikkeuksena voi pitää nuorta, jolle työn saaminen ei tunnu olevan ongelma. Hän on juuri saapunut ulkomailta ja etsii mahdollisuutta päästä takaisin töihin ulkomaille, jotta ei vahingossakaan jumittuisi johonkin houkuttelevaan työpaikkaan Suomessa.

Aloitetaan Adamin tarinalla, joka ilmentää sitä, miten ankaraa kilpailu työpaikasta voi nuorelle olla.

### **Työttömyyteen turhautunut Adam**

Adam on perheellinen, maahanmuuttajataustainen nuori mies, joka on käynyt peruskoulun Suomessa ja suorittanut myös toisen asteen ammatillisen tutkinnon vuonna 2011.

*”Yritin pitkä saada töitä on laittanut noin 250 työhakemusta ympäri suomea :P, mutta tulos oli zerro. Olin vähän aika työtön, sitten (2012) menin (mainitsee alan nimen), mutta se näköään ei ole ihan minun sopiva ala. Kun minua kiinnosta markinointi, mainos homman, media, ihmisten kanssa työskennellä jne. Ja hyvin harvoin olen päässyt edes haastatteluun, koska kuulemma oli paljon hakijoita, tietenkkin voi olla, että se oli totta.”*

Adam on harkinnut myös jatkotutkintoa ammattikorkeakoulussa, mutta sekin tuntuu epävarmalta. - *Pelkään lähteä ammattikorkeakoulun, koska on liian iso prosentti, että ei saa töitä.* Adam haluaisi kantaa vastuuta perheen toimeentulosta, ja häntä vaivaa se, että joutuu tukeutumaan vaimonsa tuloihin. (Tapaus 20.)

Adam vaikuttaa määrätietoiselta, aktiiviselta ja maailmaan kiinnostuneesti suhtautuvalta nuorelta. Hän tuntuu ymmärtävän, että Suomessa työtilanne on heikko ja

<sup>29</sup> Tapaukset 2, 3, 10, 16, 26, 36 ja 40.

että maahanmuuttaja-taustansa vuoksi hänen on ponnisteltava muita ikätovereitaan ankarammin. Ällistyttävät 250 työpaikkahakemusta kertoo henkilön periksi antamattomuudesta sekä lujasta uskosta itseän sekä siihen, että ponnistelu tuottaa lopulta hedelmää. Monen muun nuoren tavoin Adam on turhautunut työttömyyteen ja haikunut suorittamaan toista tutkintoa. Matkan varrella on kuitenkin selvinnyt, ettei uusi ala sovellu hänelle terveydellisistä syistä. Adam on harkinnut myös ammattikorkeakoulututkintoa, mutta hän epäilee sen kannattavuutta. Mitä jos hän jää senkin jälkeen työttömäksi?

Ohjauksen ammattilaiset kannustavat nuoria ponnistelemaan. Kyllä se työ löytyy, kun jaksaa vain sinnikkäästi yrittää. Kukaan ei tule kotoa hakemaan. Adamin tarina herättää viimeistään pohtimaan, kuinka paljon sinnikkyyttä nuorilta voidaan vaatia. Kuinka monta hakemusta tarvitaan? Kuinka monta hylkäämistä nuori joutuu kokemaan? Monet Suunta-palveluun yhteyttä ottaneista nuorista hakivat ohjaajilta neuvoja työnhakuun. He saivat ohjeita siihen, miten he voivat kehittää cv:tä, miten he osaavat laatia hyvän hakemuksen ja mistä he voisivat etsiä töitä. Jotkin nuoret saattoivat hyötyä ohjaajan vinkeistä, mutta joidenkin kohdalla ohjaajakin jäi neuvottomaksi.

*”Rehellisesti sanoen en tiedä, mikä voisi vielä auttaa työnhaussasi. Olet kieltämättä ollut aktiivinen!”*; toteaa Suunta-ohjaaja nuorelle (Tapaus 2).

Joskus on vain nähtävä, että niin nuori kuin ohjaajakin on tehnyt voitavansa. Loppu jää työmarkkinoiden vastuulle. Myös yrittämään kannustaminen voi kääntyä lopulta nuorta vastaan, sillä jokainen yrittäminen sisältää sekä toivoa että pelkoa, ja kun pelko käy tarpeeksi usein toteen, hiipuu toivo. Ja monen nuoren toivo voi hiipua jo ennen ensimmäistäkään työpaikkahakemusta: jos ihminen ei usko itseensä, hänen on vaikea uskoa mahdollisuuksiinsa kiristyvillä työmarkkinoilla. Jo vaatimukset itsensä markkinoimisen kyvyistä pudottavat tietynlaiset persoonallisuudet jonon hännille.

*Töitä on oikeasti vaikea saada, ja niihin on vaikea kiinnittyä. Nuorta ei pidä syyllistää siitä, ettei hän pääse uraputkeen, koska siihen on oikeasti vaikea päästä.* (Nuoria kasvokkain ohjaavien haastattelut 2013.)

Nuoret kohdistavat työvoimatoimiston palveluihin isoja odotuksia, joihin toimistot eivät selvästikään pysty vastaamaan, koska työpaikkoja ei ole tarjolla. Eräs nuori kuvasi saamaansa palvelua näin:

Nuori: *Työkkärissä niitä ei kiinnosta pätkän vertaa, miten mulle käy.*

Suunta-ohjaaja: *Oot siis käyny työkkärissä ja ilmottautunu työttömäksi työnhakijaksi?*

Nuori: *Joo. Kuukauden verran nyt heilunu... siellä... Kerran tarjottu töitä, mut haastattelun jälkeen muhun ei otettu enää yhteyttä.* (Tapaus 3.)

Suunta-ohjaaja: *Mutta hei, voithan sie käydä TE-toimistossaki ammatinvalinnan ohjauksessa!*

Nuori: *No emmää kehtaa sinne mennä* (Aika loppuu, joten ei ehditä selvittää, miksi nuori ei kehtaa mennä TE-toimistoon.).

Kasvokkain nuoria ohjaavien haastatteluissa ilmeni, että TE-toimiston byrokratia ja kapulakieli saattavat vaikeuttaa nuoren kohtaamista – riippuen toki virkailijan persoonallisuudesta. Osa kuitenkin löytää nuoren myös ”paperisotkun” takaa. Viranomaisten pitää puhua nuorten kanssa samaa kieltä – heidän pitää tietää nuorten maailmasta aika paljon ja huomioida nuoren elämän kokonaisuus. Haastatelluilla oli se käsitys, että nuoret eivät koe saavansa TE-toimistosta hyvää palvelua. Toisaalta sitä ei ihmetelty, sillä tänä päivänä työvoimatoimistolla ei ole antaa nuorelle työpaikkaa eikä loppujen lopuksi kovin paljon tukea myöskään työnhakuun. (Kasvokkain nuoria ohjaavien haastattelut 2013.)

Jos tutkinnon suorittanut nuori ei yrityksistään huolimatta löydä töitä, työttömyyden vaihtoehdoksi jää opiskelujen jatkaminen. Adam päätti työpaikan toivossa vaihtaa kokonaan alaa ja hakeutui toisen asteen ammatilliseen koulutukseen, vaikka se ei omalta tunnukaan. Hän on harkinnut myös jatko-opintoja, mutta pelkää, ettei jatkokoulutus johda työllistymiseen. Kaksi muuta ryhmään kuuluvaa nuorta päätyi – työttömyyteen turhauduttuaan – pyrkimään ammattikorkeakouluun. Molemmat joutuivat pettymään jälleen, sillä ovi jatko-opintoihin ei avautunut.

Nuorisotyöttömyyttä pyritään Suomessa ratkaisemaan ohjaamalla nuoret takaisin koulutukseen. Nuoren kannalta opintojen uudelleen aloittaminen voi olla ainoa keino suojautua työttömyyden haitallisilta vaikutuksilta. Monet nuoret suorittavatkin tänä päivänä useampia tutkintoja ja saattavat siirtyä tutkinnosta toiseen ilman merkittävää työkokemusta. Tutkimusprosessin kuluessa pysähdyimme tutkijatiimissä useammankin kerran pohtimaan tutkintoputken mielekkyyttä. Nuoret tuskin lähtevät suorittamaan ammatillista tutkintoa pelkän todistuksen voimalla, vaan tavoitteena on todistuksen takaama ammattitaito ja työpaikka. Tai ainakin todistuksen pitäisi taata ne. Pettymys voi olla suuri, kun perimmäinen tavoite loittonee eikä vuosien uurastus tuota toivottua tulosta. Uudelleen koulutukseen ohjaaminen voi tässä tilanteessa tuntua nuoresta maaliviivan siirtämiseltä matkasta väsyneen maratoonarin nenän edestä. Myös yhteiskunnan näkökulmasta nuorten pakottaminen tutkintoputkeen voi kääntyä hukkainvestoinniksi. Samaan tapaan kuin ajokortti on vasta lupa harjoitella autolla ajamista, tutkintotodistus on vasta portti todellisen ammattitaidon kehittymiseen. Ammatillaiseksi kasvaa vain työtä tekemällä. Pahimmassa tapauksessa koulussa opittu nohtuu eikä teoreettinen tieto pääse konkretisoitumaan käytännön taidoiksi. Koulutuspaikka voi olla nuorelle parempi kuin pitkäaikaistyöttömyys, mutta se ei korvaa työpaikkaa ja sen mukanaan tuomaa työntekijäkansalaisen asemaa.

## 2.6 Ammatillisen tutkinnon suorittaneet työssä käyvät nuoret

Matka on edennyt siihen urapolun lopulliseen määränpäähän, johon kaikki polulla kulkijat pyrkivät. Ammatillisen tutkinnon suorittaneiden työssä käyvien nuorten kategoria on oikeastaan ryhmä, jota tässä analyysissa ei pitäisi edes olla, sillä tavoitehan on periaatteessa jo saavutettu. Mikä saa tutkinnon suorittaneet ja työpaikan jo löytäneet nuoret ottamaan yhteyttä Suunta-palveluun?



Tutkimusaineistossa on yhteensä kolme<sup>30</sup> ammatillisen tutkinnon suorittanutta, työssä käyvää nuorta. Kaikki tämän kategorian nuoret ovat suorittaneet toisen asteen tutkinnon, ja kaikki hakevat Suunta-palvelusta apua alavalintaan ja vaihtoehtojen etsimiseen. Kaksi nuorta työskentelee alalla, joka ei vastaa heidän koulutustaan. Toinen heistä ei ole kiinnostunut kummastakaan alasta, ja toinen on joutunut jättämään alan työt fyysisen vamman vuoksi. Esimerkinuoremme työskentelee alalla, johon on kouluttautunut, mutta josta ei ole lainkaan motivoitunut.

#### **Pakkotyössä painiskeleva Pasi**

Pasi työskentelee alalla, jota ei koe omakseen. Hän haaveilee tietystä ammatista, johon hän tuntee vetoa ja johon hänen taipumuksensa selvästi viittaavat.

*Peruskoulun jälkeen käynyt ammattikoulun läpi... kyseiseen kouluunkin päädyin vain sen takia, että en muualle päässyt ja halusin jatkaa opiskelua, jotta voin myöhemmin hakea AMK-koulutukseen. Ammattikoulun edetessä motivaatio rupesi katoilemaan, ja koulu tuli keskiarvon puolesta suoritettua rimaa hipoen. Koittanut hakea pari vuotta putkeen AMK, mutta jo pelkästään huonosta koulumenestyksestä saadut pisteet vaikeuttavat kouluun pääsyä huomattavasti. Valmistumisesta saakka (tammikuu 2010) erilaisia pätkätöitä vaihdellen 4-6 kk kestoltaan. Tässä siis parisen vuotta jo harmitellut sitä, että ei aikoinaan ajatellut asioita pidemmällä tähtäimellä. Tämä on erittäin paha pättitilanne. Tälläkin hetkellä siis vain pakosta työssä... jonne raahautuminen ja jonka tekeminen vetää hermot kireelle joka ikinen päivä. :/ (Tapaus 38.)*

Pasi kertoo myös Suunta-ohjaajalle työpaikan huonosta johtamisesta, joka vahvistaa hänen kokemustaan väärästä alasta. Pasi vaikuttaa pätevältä työntekijältä, jonka vastuulle säilytetään pienessä yrityksessä enemmän kuin hänen asemassaan olevalle kuuluisi.

Pasi on ajautunut opiskelemaan alaa, jota ei missään vaiheessa ole kokenut omakseen. Hän suoritti kuitenkin tutkinnon sinnikkäästi loppuun, jotta voi myöhemmin hakeutua opiskelemaan toivomalleen alalle ammattikorkeakouluun. Pasiin tavoitteena on ammattikorkeakoulu, johon päästäkseen hän tarvitsee joko toisen asteen ammatillisen tutkinnon tai lukiotodistuksen. Pääsy koulutukseen näyttää kuitenkin pysähtyneen heikoksi jääneeseen tutkintotodistukseen. Pasi otaksuu, että olisi paremmalla toisen asteen todistuksella päässyt opiskelemaan toivomaansa alaa, mutta harmittelee, kun ei aikoinaan ymmärtänyt ajatella asioita pidemmällä tähtäimellä. Nyt Pasi maksaa hintaa virheestään ja kärsii työssä, josta ei pidä lainkaan. Pasiin opiskelumotivaation herpaantuminen ei toisaalta ole ihme. Nuoren näkökulmasta matka lopulliseen tavoitteeseen voi tuntua todella pitkältä, jos sinne päästäkseen on ensin opiskeltava tutkinto, joka ei kiinnosta.

Olisiko Pasia voitu jotenkin auttaa opiskeluaikana, jotta hän olisi ymmärtänyt toimia viisaammin? Pasi olisi luultavasti hyötynyt siitä, että hän olisi saanut henkilökohtaista opintojen ohjausta ja tukea oman tulevaisuutensa suunnitteluun toisen asteen oppilaitoksessa. Ehkä hänen kanssaan olisi voitu pohtia myös muita etenemisen reittejä, esimerkiksi tiettyjen lukion kurssien suorittamista, työkokeilua tai jotakin paremmin soveltuvaa toisen asteen tutkintoa. Harva nuori kykenee ilman tukea tekemään pitkän tähtäimen suunnitelmia ja vielä pysymään niissä.

<sup>30</sup> Tapaukset 14, 31 ja 38.

Olisiko Pasi hyötynyt opintojen keskeyttämisestä ja aikalisästä, jolloin hän olisi voinut paremmin pohtia elämänsä suuntaa? Entäpä toinen tämän ryhmän nuori, joka kokee kouluttautuneensa väärälle alalle eikä edes etsi oman alan töitä? Suuntaohjaajille järjestetyssä koulutuksessa tähdennettiin sitä, että nuoria tulisi kannustaa suorittamaan tutkintonsa loppuun. Koulun keskeyttäminen ei ole normatiivisen kansalaisuuden näkökulmasta tavoiteltavaa. Se tulkitaan yleensä luovuttamiseksi, toisin kuin tutkinnon loppuun suorittaminen, joka viestii työnhakijan sinnikkyydestä. Vallalla olevan käsityksen mukaan tutkintotodistus on aina parempi vaihtoehto kuin ei todistusta lainkaan – riippumatta siitä, onko se nuoren toivomalta alalta. Jo ammatissa olevat, väärälle alalle ajautuneet nuoret saavat kuitenkin pohtimaan, onko tutkinnon loppuun suorittaminen aina järkevää.

Pasin tarina herätti meidät tutkijat pohtimaan yhteistuumin sitä, pitäisikö nuoria kannustaa pitämään kiinni unelmistaan. Tulisiko nuoria kannustaa myös silloin, kun tavoite tuntuu liian kaukaiselta ja vaatii nuorelta paljon tai kun työllistyminen alalle on vaikeaa? Kävimme asiasta sähköpostikeskustelua ja päädyimme toteamaan, että unelmat ovat ihmisen hyvinvoinnille tärkeitä eikä niitä pitäisi murentaa. Päinvastoin nuoreen pitäisi valaa uskoa, että oman kutsumuksen löytäminen on tärkeää ja että siihen päästäkseen kannattaa myös ponnistella. Nuoren kanssa olisi hyvä tehdä yhdessä pienten askelten suunnitelma, joka vie vähän kerrassaan kohti omaa haaveita. Tarvitaan myös paljon rohkaisua ja kannustusta sekä lempeää herättelyä siihen, että nuori oppii ottamaan vastuun omasta elämästään ja omista valinnoistaan.

Ajatuksemme nuoren oman kutsumuksen herättelemisestä voisi palauttaa kutsuskouluideaan, jonka lanseerasi muinoin peruskoulun syntyynkin vaikuttanut Jaakko Itälä (1995). Hän on ehdottanut koulun kehittämistä siihen suuntaan, että nuoria tuettaisiin yksilöllisesti etsimään omaa kutsumustaan. Myös tämän tutkimuksen aineiston valossa ajatus vaikuttaisi harkitsemisen arvoiselta.

## 3 Ohjaaminen ja kohtaaminen Suunta-palvelussa

Tässä luvussa chat- ja sähköpostiaineistoa tarkastellaan nuorten ja ohjaajien välisen vuorovaikutuksen sekä ohjaamisen näkökulmasta. Analysoimme 40 ohjaustilanteessa esiin tulleita nuorten ja ohjaajien puhetekoja sekä heidän asettautumistaan niin suhteessa toisiinsa kuin myös elämään ja yhteiskuntaan. Aineiston analyysiin on vaikuttanut Austinin 1950-luvulla kehittämä puhetekoteoria, jonka mukaan ihmiset tekevät kieltä käyttäessään muutakin kuin vain esittävät väitteitä asioiden tilasta – he käyttävät kieltä tekoihin (Austin 1985).

Suunta-ohjaustilanteissa nuoren subjektiutta oman elämänsä määrittelijänä ja valintojen tekijänä pyrittiin vahvistamaan, minkä voi havaita myös aineistosta. Ohjaajan ja ohjattavan roolit määrittelevät silti sitä, millä tavalla erilaiset puheet ilmenevät chat- ja sähköpostikeskusteluissa. Nuoret tulevat Suunta-palveluun etsimään neuvoja sekä ohjeita, ja ohjaajat asettautuvat antamaan niitä roolinsa mukaisesti. Ohjaaminen näkyy Suunta-ohjaajien puheenvuoroissa erilaisina ohjaustekoina, jotka on tässä raportissa eritelty tiedon antamiseksi, palveluohjaukseksi sekä toimintaohjeiksi.

Ohjaajien välittämä tieto liittyy lähinnä työ- ja koulutusmahdollisuuksiin, yrittäjyyteen, sosiaalietuuksiin, työskentelyyn, opiskeluun ja vapaaehtoistoimintaan ulkomailla sekä tietoon erilaisista nuorille suunnatuista palveluista. Keskustelussa nousi erityisesti esiin tieto oppisopimuksesta, josta nuoret olivat kiinnostuneita ja josta ohjaajat myös oma-aloitteisesti kertoivat.

Tiedon lisäksi nuoret saivat usein myös yleistä palveluohjausta, jolla tarkoitetaan nuoren ohjaamista erilaisiin palveluihin. Suunta-palvelussa nuori ohjattiin useimmin TE-toimistoon tai oppilaanohjaajan luo, mutta nuorille suositeltiin myös muita palveluja. Nuoria ohjattiin Suunta-palvelussa

- ilmoittautumaan TE-toimistoon työttömäksi työnhakijaksi tai saamaan ammatinvalinta- ja uraohjauspalveluja
- ottamaan yhteyttä opinto-ohjaajaan alanvaihtoon liittyvissä tuntemuksissa
- ottamaan yhteyttä opinto-ohjaajaan päästäkseen keskustelemaan mahdollisuudesta aloittaa opinnot
- ottamaan yhteyttä etsivään nuorisotyöntekijään, nuorten työpajaan oppisopimustoimistoon tai jonkun tietyn hankkeen työntekijään
- menemään terveydenhoidon ammattilaisen luo saamaan tukea henkiseen hyvinvointiin
- menemään ammattilaisen luo käymään läpi traumaattista kokemusta äidin menetyksestä
- hakemaan apua masennukseen nuorille suunnatusta palvelukeskuksesta, kun nuori on kokenut jääneensä ilman apua aiemmin käyttämässään palvelussa.

Sen lisäksi, että nuori sai ohjaajalta yleisempänä makro-ohjeena vinkin ilmoittautua TE-toimistoon työttömäksi työnhakijaksi tai saamaan ammatinvalinta- ja uraohjauspalveluja, nuori sai myös monia pienempiä, hänelle räätälöityjä mikrotason toimintaohjeita. Toimintaohjeisiin on tässä luettu erilaisia vinkkejä siitä, miten kannattaa toimia esimerkiksi ennen palveluun hakeutumista, itse palvelutilanteessa tai muutoin tietyssä elämäntilanteessa. Makrotason ohjeena nuorta esimerkiksi kehoitettiin ottamaan yhteyttä oppilaitoksen opinto-ohjaajaan. Mikrotason ohjeena nuorta esimerkiksi neuvottiin ottamaan yhteyttä opinto-ohjaajaan vaikkapa sähköpostitse tilanteessa, jossa opinto-ohjaaja vaikutti nuoren mielestä kiireiseltä.

Nuorta esimerkiksi kannustettiin *julkaisemaan netti-cv, katsomaan työpaikkoja mol-sivustolta, katsomaan ohjeita ulkomaille töihin hakeutumisesta, pyytämään Sanssi-kortti, hakemaan matkatukea hygieniapassin suorittamiseksi naapurikunnassa, pyytämään tutkintotodistus kadonneen tilalle, lähestymään työnantaja mahdollisimman monipuolisesti, kehuaan töitä hakiessa itseä sopivasti työntekijänä, laittamaan hakemuksiin todistukset harjoittelujaksoista ja hakemaan töitä myös omaa alaa lähellä olevilta aloilta työ-kokemuksen hankkimiseksi sekä käymään keskustelua parhaan kaverin kanssa poikki menneistä väleistä.*

Nuoret tulivat yleensä Suunta-palveluun elämäntilanteessa, joka edellytti jonkinlaisten valintojen tekemistä. Ohjaustilanteissa he kertoivat laajasti tilanteestaan ja asemastaan työssä sekä koulutuksessa. Nuoret kertoivat, mitä he itse olivat tehneet ja mitä heidän hyväkseen oli joko tehty tai jätetty tekemättä. Nuorten elämäntarinat toivat näkyviksi muun muassa ne resurssit, joita heillä oli tai joita heiltä puuttui. Nuorten tarinat antoivat ohjaajalle ne puitteet, joiden pohjalta he tilanteessa toimivat. Mäntysaari & Pösön mukaan käsite *“eletty elämä”* asettaakin kysymyksen palveluista asiakassuhdetta laajempaan ajalliseen kontekstiin. Se suuntaa huomion niin nykyisyyteen kuin myös menneeseen ja tulevaan, koska eletty elämä on ajallisesti liikkuvaa eikä lokeroidu vain esimerkiksi asiakkaana olemisen aikaan. (Mäntysaari & Pösö 2013, 29.)

Ennen yhteydenottoa Suunta-palveluun, nuoret olivat elämässään ehtineet tehdä monia asioita. He olivat esimerkiksi *ilmoittautuneet työnhakijoiksi työvoimatoimistoon, tehneet netti-cv:n, laittaneet tietonsa työpaikkasivustoille, tehneet avoimia työhakemuksia, suorittaneet tutkintoon liittyvät työssäoppimisjaksot, tehneet töitä, suorittaneet jaksoja työpajoilla, hakeneet, aloittaneet, keskeyttäneet ja valmistuneet koulutuksesta, suorittaneet monia päällekkäisiä tutkintoja, saaneet lääkkeitä masennukseen, hukanneet tutkintotodistuksensa, pyytäneet Sanssi-kortin, ryypänneet, käyttäneet huumeita, hankkineet erityistaitoja, jotka eivät näy cv:ssä, eläneet työttömyystuella tai toimeentulotuella, olleet eristyksissä, saaneet lapsia ja hoitaneet eläimiä.*

Nuorten puheenvuoroista poimittujen tekojen moninainen lista kertoo, miten erilaisia nuorten taustat ja kokemukset ovat. Se muistuttaa, että nuoria ei voi palvelun tarpeessaan niputtaa yhdenlaisiksi. Ohjaajilla oli rajallinen mahdollisuus huomioida nuoren yksilöllinen elämäntilanne kahdesta syystä: Ensinnäkin ohjaaja toimi sen tiedon varassa, jota hän sai nuorelta ohjaustilanteessa. Toisaalta ohjaajalla oli verkossa käytettävissään vain tietty ohjaamisen varanto tietämystä ja kokemusta siitä, minne nuoren voi ohjata. Ohjauksessa käytetyt ja hyväksi havaitut linkit koottiin jatkokäyttöä varten Diigo-tietokantaan.<sup>31</sup> Seuraavassa esimerkissä ohjaaja löysi ohjauksen aikana nuoren tarpeita vastaavan uuden sivuston, joka sitten myös lisättiin tietokantaan.

<sup>31</sup> Linkkitietokanta on nähtävissä Internet-osoitteessa <https://groups.diigo.com/group/suunta>. Lisätietoa tietokannan taustoista, ks. <http://verke.org/hyvät-kaytannot/item/292-diigo-suunta-palvelun-linkkitietokanta>.

21:50 Suunta-ohjaaja: *Löysin tässä juuri palvelun netistä, johon emme olleetkaan ennen törmänneet...*

21:50 Suunta-ohjaaja: *www.uraohjaus.net/*

21:51 Nuori: *Ohhoh.*

21:51 Suunta-ohjaaja: *Tuota siis emme ole Suunta-palvelussa testanneet, mutta kuulosti hyvältä - ehkä juuri sellaiselta, jota tarvitset.*

21:51 Nuori: *Pitääkin heti testata.*

21:51 Nuori: *Empä ole itsekään törmännyt. (Tapaus 7.)*

Nuoret ottivat ohjaajien neuvot yleensä todesta, mikä sai heidät lupaamaan ja aikomaan monenlaista. He lupasivat esimerkiksi *heti, seuraavana päivänä tai seuraavalla viikolla soittaa työvoimatoimistoon, laittaa sähköpostia koulutusalojohtajalle tutkintotodistuksensa kadottamisesta, laittaa avoimen työhakemuksen konserniin x tai kysyä tilapäistöitä suoraan työnantajilta*. Ohjaustilanteen aikana kävi toisinaan myös ilmi, mitä nuori ei tule tekemään. Nuori esimerkiksi kertoi, ettei halua mennä TE-toimiston ammatinvalinnan ohjaukseen. Chat-päivystyksen päättymisen takia ohjaaja ei ehtinyt selvittää, miksi. Tai nuori ei halunnut antaa yhteystietojaan, jotta häneen voitaisiin vielä jatkossakin olla yhteydessä Suunta-palvelusta. Moni nuori kuitenkin antoi yhteystietonsa ja halusi ohjaajan ottavan heihin myöhemmin yhteyttä.

Aineistossa on myös esimerkkejä aktiivisuudesta, jota nuoret osoittivat jo chat-ohjauksen aikana. Keskustelun kuluessa nuori esimerkiksi sai tehtyä vapaamuotoisen hakemuksen Studentworkiin, ”tykkäsi” Suunta-palvelun Facebook-sivuista, alkoi lukea Suunta-palvelun sivujen tietopaketteja, alkoi kysellä oppisopimuspaikkaa sähköpostitse eri paikoista, antoi yhteystietonsa, jotta Suunta-palvelusta ollaan häneen yhteydessä myös jatkossa ja ilmoitti haluavansa jatkaa asian käsittelyä chatissa seuraavana päivänä, vaikkei ohjaaja olisikaan sama.

Tutkimusasetelma ei mahdollistanut, että tutkijat olisivat voineet seurata nuoria pidemmällä aikavälillä. Jääkin siis epäselväksi, missä määrin nuoret aikomuksiaan lopulta toteuttivat. Ohjaajien arviointikeskustelussa eräs ohjaaja kertoi soittaneensa muutamalle nuorelle seurantapuhelun selvittääkseen heidän tilannettaan.

*”Harvoin nuori on saanut tehtyä niitä asioita, mistä chatin aikana on keskusteltu. Ei ole tullut lähettyä työkkäriin, sosiaalitoimistoon... kynnys on korkea.” (Suunta-ohjaajien arviointikeskustelu 2013.)*

Nuoren orastava tahto tai uskallus ei aina riittänyt asioiden toteuttamiseen asti. Onnismaan (2003, 288) mukaan ohjaukseen osallistuneiden jatkosijoittumistilastot voivat riippua monenlaisista tekijöistä. Joidenkin nuorten elämäntilanteissa esimerkiksi pelkkä verkon kautta annettava ohjaus ei riitä, vaan he tarvitsevat tukea soittaakseen ja käydäkseen eri paikoissa.

Suunta-palvelua tai mitään muutakaan ohjaustyötä ei kuitenkaan voi arvioida pelkästään konkreettisten ja välittömien tekoseurausten kautta. Yhtä arvokasta kuin tiettyyn tavoitteeseen yltyminen voi olla jo tavoitteen asettaminen ja prosessin liikkeelle laittaminen yhdessä ohjattavan kanssa (Herranen & Peltola 2013, 7). Ehkä tärkeintä ei sittenkään ole se, mitä tietoa, palveluun ohjausta tai toimintaohjeita nuorelle annetaan, vaan pikemminkin se, minkälaiseksi ohjaussuhde rakentuu. Onnismaan (2007) mukaan keskeisintä ohjauksessa on, että ohjattavalle annetaan aikaa ja huomiota ja että häntä kunnioitetaan. Tämä edellyttää ohjaajalta läsnä

olemisen kykyä, toiveikasta tulevaisuuteen suuntautumista, aktiivista kuuntelemista ja välittämistä sekä asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamista kaikin puolin. Ohjauksessa asiakas osallistuu aktiivisesti esittämiensä ongelmien ratkaisemiseen, ja hänen tavoitteensa ja tulkintansa ovat työskentelyn lähtökohtana. (Onnismaa 2007.)

Suunta-palvelua perustettaessa odotuksena oli, että palvelulla voitiin antaa nuorille lähinnä tietoa ja ohjata heitä erilaisiin palveluihin. Me tutkijat yllätyimme kuitenkin siitä, miten hyvin verkko-ohjaus mahdollisti läsnä olevan, nuoria kuuntelevan ja kunnioittavan kohtaamisen<sup>32</sup>. Ohjaajat löysivät monenlaisia keinoja nuorten rohkaisemiseksi, luottamuksen herättämiseksi sekä subjektiivisuuden vahvistamiseksi. Parhaimmillaan ohjaaja luopui kaikkietävän opastajan roolistaan ja vahvisti nuoren asemaa oman elämänsä aktiivisena ohjaajana. Oheisessa esimerkissä ohjaaja kuunteli aktiivisesti ja kommentoi kaikkia nuoren kertomia asioita, osoitti myötätuntoa ja tarkisti välillä, oliko ymmärtänyt nuoren kertoman oikein. Hän myös antoi ohjauksen aikana paljon myönteistä palautetta ja osoitti arvostavansa nuoren kykyä ottamalla hänet mukaan selaamaan nettisivustoja ja etsimään tietoja. Monet hymiöt puheenvuoroissa viestivät lämpimästä ja luottamuksellisesta kohtamisesta, jossa molemmat tuntuivat viihtyvän.

18:37 Suunta-ohjaaja: *Okei, kiva, kun tulit tänne jakamaan, tänne yhdessä miettimään asiaa. Kuulostaa musta siltä, että sulla on tosi rankkoja kokemuksia takana. Hienoa kuitenkin, että katse on eteenpäin ja sulla on oma haave, johon tähdätä.*

18:48 Suunta-ohjaaja: *Susta siis tuntuu, että et oikein osaa olla kotona niin kuin pitäisi eikä ole oikein mitään tekemistä, mutta toisaalta ei oikein tiedä, mitä vaihtoehtoja kotona olemiselle olis. Kavereita on vähän ja iso perhe.*

18:49 Suunta-ohjaaja: *Ymmärsinkö oikein?*

18:51 Nuori: *Joo ymmärsit oikein. :)*

19:15 Suunta-ohjaaja: *Jep, A-aineopinnoista ja B-aineopinnoista oli varmasti hyötyä. Surffailin tässä samalla, kun jutellaan tänne: oppilaitoksen nettisivut.*

19:15 Suunta-ohjaaja: *Ootko käynyt tuolla jo kattelemassa?*

19:16 Nuori: *Joo oon käynyt, mutta en oikein saa tuolta mitään selvää. :D*

19:16 Suunta-ohjaaja: *:) Okei, tutkitaanko vähän yhdessä?*

19:17 Nuori: *Joo sopii. :)*

19:19 Suunta-ohjaaja: *Toi on kyllä ikävä homma. :/ Hirmu väärin se, mitä sille on tapahtunut. Mutta hyvä, että oot saamassa apua!*

19:19 Nuori: *Nii. :)*

19:22 Suunta-ohjaaja: *Ja tuolla lukikin, että opiskelun vois aloittaa missä vaiheessa vuotta tahansa.*

19:23 Nuori: *Nii. Tai että jokasen jakson alussa luki jossai. :D*

19:23 Nuori: *oppilaitoksen nettisivut/ilmottautuminen/ ja tuo on ilmeisesti se hakemussysteemi.*

19:23 Suunta-ohjaaja: *Ah, aivan! Hyvin korjattu. :)*

<sup>32</sup> Myös haastatellut ohjausryhmän jäsenet, Suunta-ohjaajat sekä nuoria kasvokkain ohjaavat ammattilaiset kertoivat yllättyneensä ohjauksen laadusta.

- 19:32 Nuori: *Hetkinen.. Nyt taisin pudota kärryiltä. :D Mitä on atto-aineet?*
- 19:33 Suunta-ohjaaja: *En ihmettele, hirmu sekavasti selitin. :D*
- 19:33 Nuori: *Tai sitten mä en vaan tajua. :D*
- 19:34 Suunta-ohjaaja: *Kokeillaan uudestaan, koitan puhua tällä kertaa suomea. :D*
- 19:34 Nuori: *Eiku nyt mää taisin ehkä tajuta. Että siis jotku x-opinnot vastaa ainaki melkein jotai y-opintoja vai ymmärsinkö iha vääri?*
- 19:35 Suunta-ohjaaja: *Jes! Ihan oikein ymmärsit!*
- 19:54 Suunta-ohjaaja: *Saitko kiinni miun hienosta selityksestä jälleen? :D*
- 19:55 Nuori: *Ahaa joo! Nyt tajusin. D:*
- 19:55 Suunta-ohjaaja: *Eiku siis sori 2. jaksossa menis AI10 ja AI3!*
- 19:55 Nuori: *Joo tajusin nyt. :)*
- 19:55 Suunta-ohjaaja: *Ja 3. jaksossa AI4 ja AI8. Jee, oon innoissani, kun tajuttiin! :D*
- 19:55 Suunta-ohjaaja: *Mut kieltämättä piti hetki miettiä. :P*
- 19:56 Nuori: *Nii :D*
- 19:57 Suunta-ohjaaja: *Miltä susta tuntuu nyt tässä vaiheessa, kun ollaan tässä jonkun aikaa juteltu ja pähkitty yhdessä?*
- 19:58 Nuori: *Ihan hirveen paljon selkeentynyt asiat. Tai silleen. ettei kukaan oo selventänyt ja neuvonut niin paljon nuihin asioita. :) Yrittänyt ite pähkällä viimeiset kuukaudet ja pyörinyt vähän vaan ympyrää*
- 19:59 Suunta-ohjaaja: *Kiva kuulla, että on ollut apua! Musta on ollut hirmu mukava jutella sun kanssa. :) (Tapaus 18.)*
-

## 4 Eri tahojen arvioita palvelun tarpeellisuudesta, toimivuudesta, vaikuttavuudesta ja merkityksestä

Tässä osiossa esitetään nuorten, nuorten ohjaajien sekä Suunta-palvelun ohjausryhmän arvioita palvelusta. Nuorten ohjaajien arvioita kerättiin sekä Suunta-ohjaajilta että nuoria kasvokkain ohjanneilta tahoilta.

### 4.1 Suunta-palvelua käyttäneiden nuorten arvioita palvelun laadusta

Tärkeimmät laatuarviot palvelusta tulivat nuorilta itseltään. Suunta-palvelua käyttäneet nuoret antoivat spontaania myönteistä palautetta ohjausten aikana. Onnismaan (2003, 288) käyttämin termein nuoret osoittivat tällöin "välitöntä asiakastyytyväisyyttä".

*"Ja hienoo, et tämmönen palvelu on olemassa joka tapauksessa... saa aina hyvälle mielelle ihmiset, jotka edes yrittää auttaa ihan vaikka vapaaehtosesti. :)"* (Tapaus 17).

*"Ja kiitokset näistä avuista, tässä jo vuoden päätäni vaivaillut kaikilla asioilla, kun en oikein ole muutenkaan hyvä puhumaan asioista."* (Tapaus 1).

*"...joo no kyl tää mua autto ainaki tosi paljon, ollu pikkunen putkinäkö päällä viimesen kuukauden aikana..."* (Tapaus 3).

*"Than hirveen paljon selkeentyny asiat. Tai silleen, ettei kukaan oo selventäny ja neuvonu nuin paljon nuiita asioita :) Yrittäny ite pähkäillä viimeset kuukaudet ja pyöriny vähän vaan ympyrää."* (Tapaus 18.)

*"...ja kiitos paljon sun avusta ja siitä, että sain kirjoitella noin mukavalle ihmiselle. Tässähän ihan tuntee itsensä kuin toiseksi ihmiseksi, positiivisempi (sanoo nimensä) tai jotain sinne päin.. yläfemman siitä kuuluu sulle, että autoit eteenpäin. Huippua! =)"* (Tapaus 35.)

15:57 Nuori: ...mutta kiitoksia, tulen takaisin taas joskus, kun tulee tarve! :)

15:57 Suunta-ohjaaja: Kiitos! Tee niin. Sitä varten täällä ollaan. :) (Tapaus 6.)



- 19:17 Nuori: *Mutta ei siinä. Hyvää työtä teet, kun jaksat olla osana tällaista palvelua.*
- 19:17 Suunta-ohjaaja: *Kiitos. Toivottavasti vähän edes pystyin sinua auttamaan. Toki jos vielä muuten voin auttaa, niin kerro ihmeessä.*
- 19:18 Suunta-ohjaaja: *Saanko muuten tallentaa tämän keskustelun? Suunta-palvelua halutaan kehittää ja sitä varten kerätään materiaalia. Keskustelu tietysti anonymisoidaan niin, ettei sinua mistään tunnista.*
- 19:20 Nuori: *Keskustelu oikein hyvä ja sen puolesta sen voisi tallentaa. (Tapaus 9.)*
- 19:48 Suunta-ohjaaja: *Nämä yhteystiedot löytyivät etsivän nuorisotyön sivuilta. Osoite on siis A-paikkakunta.fi, eli teidän kunnassa pitäisi olla x-niminen etsivä nuorisotyöntekijä.*
- 19:48 Nuori: *Alkaa pikkuhiljaa tuntuu siltä, ettei maailma olekaan niin kamala paikka, :) Tänään on kyllä ollukki harvinaisen hyvä päivä. ^^*
- 19:49 Suunta-ohjaaja: *:-) Hänen puoleen voi kääntyä ihan minkälaisen asian kanssa vaan, ja hän on sitä varten, että auttaa henkilökohtaisesti.*
- 19:49 Nuori: *Okeeei :) (Tapaus 20.)*

Nuorten antama välitön palaute oli myönteistä. On kuitenkin muistettava, että Suunta-ohjaajien mukaan osa yli neljästä sadasta nuoresta keskeytti keskustelun syystä tai toisesta. Pystymme toisin sanoen todentamaan vain nuorten antaman myönteisen palautteen.

## 4.2 Suunta-ohjaajien arviot palvelun laadusta

Suunta-ohjaajat kokoontuivat arviointikeskusteluihin Joensuuhun 21.10.2013 ja Helsinkiin 23.10.2013. Arviointeihin osallistui yhteensä 7 ohjaajaa. Tämän luvun kursivoitu teksti pohjautuu näissä keskusteluissa esiin tulleisiin ohjaajien näkemyksiin. Palvelu oli arviointikeskustelua tehtäessä ollut käytössä noin kolme kuukautta.

*Suunta-ohjaajien mukaan hankkeessa kyettiin lyhyellä aikavälillä saamaan aikaan paljon ja onnistuneesti. Määrälliseen tavoitteeseen nähden tavoitettu nuorten määrä oli vähäinen, mutta aineiston laadullinen taso jopa ylitettiin. Keskustelut olivat kestoltaan odotettua pidempiä ja syvällisempiä, ja kysymykset olivat odotettua moninaisempia. Ohjaajia yllätti, miten paljon nuorten avuntarpeet liittyivät masennukseen yms. ongelmiin: paljon etsittiin tietoa mielenterveyspalveluista ja matalan kynnyksen tukipalveluista. Nuorilla oli paljon itsetuntemukseen liittyviä ongelmia (minä hukassa) ja tarve tarkastella asioita syvällisemmin. Alun perin vallalla ollut käsitys nopean kanavan tietopalvelusta muuttui – kannustamisen ja mukana olemisen ulottuvuus oli vahvasti mukana keskusteluissa.*

*Usein ohjaustilanteet alkoivat jollain nuoren esiin nostamalla teemalla, ja vasta myöhemmin päästiin "olis mulla täällä yks juttu" -tyyppisten ilmausten kautta nuorelle tärkeimmiksi osoittautuneisiin teemoihin. Ensimmäinen ohjaajan luottamus ja sitten uskallettiin kertoa, mistä kenkä oikeasti puristi. Tilanteissa ei ollut sitä asetelmaa, että pöydän takana oli aikuinen viranomainen, vaan kasvoton chat-ohjaaja; ei ollut pelkoa, mitä uskalsi kertoa, mitä ohjaaja kertoisi eteenpäin vanhemmille jne.*

*Palvelun vahvuus oli, ettei se ollut osa mitään tiettyä asiantuntija-organisaatiota, kuten koulua tai työvoimatoimistoa, jolloin nuori pystyi helpommin puhumaan*

*monenlaisista asioista. Palvelun toinen vahvuus oli sen valtakunnallisuus. Palvelun kannalta ei ollut merkitystä, oliko nuori Ivalossa vai Helsingissä, mutta se vaikutti, miten kunta oli laittanut palveluitaan nettiin.*

*Jatkossa Suunta-ohjaajakoulutusta ehdotettiin kehitettäväksi ”täsmäiskuina eri palveluihin.” Tällä tarkoitettiin esimerkiksi työvoima- tai oppisopimustoimiston toimintaprosessien esittelyä ohjaajien koulutuksissa.*

*Yllättävän moni nuori tiesi jo Suunta-palvelun, mutta tarvitsi kannustusta. Linkki palveluun ei riittänyt ratkaisuksi, vaan tarvittiin joku sanomaan, että tämä on hyvä idea. Myös ohjauksen tyyllillä ja asenteella oli iso merkitys; monesti nuoret olivat kokeneet, että vanhemmat ja aikuiset eivät oikeasti kuule, mitä nuorella oli sanottavana.*

*Jokainen chat-keskustelu oli rytmiltään, tunnelmaltaan ja lataukseltaan erilainen – ne vaativat tilanteenlukutaitoa ja herkkiä virtuaalisia tuntosarvia. Keskusteluissa ei syyllistetty nuorta eikä lastattu paineita, vaan niille oli tyyppillistä kannustava ja arvostava nuoren kohtaaminen, kuunteleminen ja kuuleminen. Keskusteluissa ei annettu valmiita vastauksia, vaan esitettiin avoimia kysymyksiä ja arvostettiin nuoren asiantuntijuutta. Ohjattaessa tuli myös tiedostaa, miltä ohjaajan kirjoittama teksti nuoresta kenties vaikutti: oliko kieli kapulakieltä tai liian tuttavallista. Ohjaajan tuli myös tiedostaa, minkälaisia hymiöitä viesteissä pystyi käyttämään vai pystyikö niitä käyttämään ollenkaan.*

*Tiedonhaussa oli tärkeää säilyttää rauhallisuus ja sanoa rohkeasti, että selvittelen asiaa ja tässä menee vähän aikaa. Keskusteluille piti antaa aikaa ja sietää epätietoisuutta: joskus myös nuoren vastaus viipyi. Oli tärkeää tunnistaa, tarvitseeko nuori sillä hetkellä kannustusta vai nopean vastauksen: ”Oli hyvä pysähtyä välillä siinä tiedonhakemisen innossa, että kysyi nuorelta, että missä mennään.” Saatiin hyviä kokemuksia siitä, miten nuori otettiin mukaan etsimään tietoa nettisivuilta.*

*Hankkeessa onnistuttiin myös monessa muussa asiassa. Palveluverkosto otettiin haltuun lyhyessä ajassa ja luotiin yhteisöllisesti laaja ja monipuolinen linkkitietokanta. Tietoa jaettiin vapaaehtoisten ja harjoittelijoiden kanssa ja saatiin luotua monialainen ilmapiiri.*

*Ohjaajat saivat kokemuksia myös siitä, että juuri oikea nuori ja ohjaaja kohtasivat keskusteluissa. Silti he kokivat palvelun arvioimisen haastavaksi sen takia, että on mahdotonta tietää, oliko nuorelle prosessista apua. Keskustelun arvoa toiselle ei pysty mittaamaan. Niinpä ohjaajan oli ja on luotettava siihen, että yksikin keskustelu saattaa olla ainakin pieni sysäys johonkin hyvään.*

## 4.3 Kasvokkain nuoria ohjaavien näkemys Suunta-ohjauksen laadusta

Haastattelimme neljää, kasvokkain nuoria ohjaavaa matalan kynnyksen tahon toimijaa. Haastatellut ammattilaiset edustivat vaihtoehtoista koulutusorganisaatiota, koulutuspolulta poikenneille nuorille suunnattua tukipalvelua sekä etsivää nuorisotyötä. Haastatelluilla ei yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta ollut tietoa Suunta-palvelusta ennen tutkijan esittämää haastattelupyynnöä. Haastattelutilan-

teissa heille esitettiin anonymisoituja keskustelunpätkiä nuorten ja Suunta-ohjaajien välisistä keskusteluista. Kukaan haastatelluista ei työssään tai vapaa-aikanaan ollut kohdannut Suunta-palvelua käyttäneitä nuoria, vaikka se periaatteessa olisi ollut mahdollista heidän työnsä luonteen takia. Taulukossa 3 on esitelty haastateltujen näkemyksiä verkko-ohjauksen ja kasvokkain ohjauksen eroista. He toisin sanoen vertasivat näytteiden avulla oman työnsä piirteitä verkossa tehtävään ohjaukseen. Luvun kursivoitu teksti on lyhennelmä ohjaajien näkemyksistä.

**Taulukko 3.** Verkko-ohjauksen ja kasvokkain ohjauksen eroja haastateltujen, nuoria kasvokkain ohjaavien toimijoiden mielestä.

	Verkko-ohjaus	Kasvokkain ohjaus
<b>Vahvuuksia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tietoa jaetaan enemmän.</li> <li>- Olennaista on, mihin ohjataan (palveluohjaus).</li> <li>- Nuorelle on matala kynnyks pyytää apua anonyymisti ja tarttua arempiinkin aiheisiin.</li> <li>- Saavuttaa monet nuoret helpommin, esim. jos nuori on masentunut tai on vaikka yksinhuoltaja eikä pääse helposti liikkumaan.</li> <li>- Voi helposti lähestyä pienenkin asian tiimoilta.</li> <li>- Ei ole sidottu virastotyöaikaan.</li> <li>- Sopii nuorille, jotka pystyvät ilmaisemaan itseään paremmin kirjoittamalla kuin puhumalla.</li> <li>- Ei ole pelkoa, että joutuu asiantuntijajoukon "piirityksen" kohteeksi.</li> <li>- Nuoret ovat kasvaneet nettiin; chat-ohjauksin voi merkitä heille enemmän kuin aikuisille.</li> <li>- Pystyy nopeammin ohjaamaan nuorta eteenpäin, kun keskittyy tiettyyn asiaan eikä yritä ratkoa kaikkia ongelmia yhtä aikaa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tietoa jaetaan vähemmän.</li> <li>- Olennaista on, miten ohjataan.</li> <li>- Asiakasprosessit ovat pidempiä (etsivä työ); nuoren elämästä muodostuu kokonaiskuva.</li> <li>- Voi paremmin ohjata monimutkaisissa ongelmissa ja palveluissa (esim. tukiviidakko).</li> <li>- Voi paremmin kannatella eteenpäin; ilman etsivän tukea moni nuori olisi luovuttanut.</li> <li>- Voi hyödyntää kehon kieltä kommunikaatiossa: puhua silmillään, viestiä äänenpainoilla ja aistia paremmin nuoren mielialoja.</li> <li>- Aito kohtaaminen ja luottamuksen rakentaminen on helpompaa; nuori tulee kuulluksi ja nähdyksi.</li> <li>- Ihmisestä oppii enemmän, ja huomaa, onko ohjauksesta ollut hyötyä.</li> <li>- Voi mennä nuoren kanssa TE-toimistoon jne.</li> </ul>
<b>Riskejä</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chatissa on vaikea kartoittaa nuoren tosiasiallista kokonaistilannetta.</li> <li>- Monimutkaisia asioita on vaikea ohjata; esim. tukiviidakko.</li> <li>- Chat on kasvoton, ja ohjaaja voi vaihtua; ei mahdollista henkilökohtaisen luottamuksellisen suhteen syntymistä samalla tavalla kuin kasvokkain viestintä.</li> <li>- Chat ei lähde nuoren kanssa liikkeelle (esim. TE-toimistoon, työnhakuun).</li> <li>- Chat-ohjauksessa on haasteena, ettei tule hätäisesti laitettua harhaan johtavia tai sekavia linkkejä, jotka eivät auta nuorta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vaatii paljon resursseja.</li> <li>- Nuorten tavoittaminen voi olla vaikeaa; usein virasto aika, tiedotus.</li> <li>- Joillekin nuorille on korkea kynnyks mennä palvelun piiriin.</li> </ul>
<b>Yhteistä</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pitää osata kuunnella ja kartoittaa tilannetta mahdollisimman paljon.</li> <li>- Pitää osata viestiä.</li> <li>- Palveluita pitää tuntea, ja niistä olisi hyvä olla myös ruohonjuuritason kokemusta: esim. oppisopimuksesta voi olla ruusuinen kuva, mutta se voi kuitenkin olla vaativa opiskelumuoto.</li> </ul>		

Haastatellut pitivät verkko-ohjausta ehdottomasti osana nykypäivää: myös verkossa pitää olla tavoitettavissa. Verkko ei korvaa kasvokkain ohjaamista, mutta se on siihen erinomainen lisä.

*”Mehän ollaan niin eri sukupolven ihmisiä, että nuorethan ovat kasvaneet nettimaailmaan. Sehän voi merkitä niille ihan toista, kuin mitä se meille on. Me ajatellaan se kasvottomana ja tämmösenä. Ja toisaaltahan siinä on se helposti lähestyttävä aspekti. Et tiedetäinhän me, et meillä on paljon nuoria, jotka ei pääse sieltä kodeistaan pois, et tartuis niihin tätä kautta. Et siinä (verkko-ohjauksessa) on eittämättömiä plussia.”*

Haastateltujen mielestä on tärkeää, että on joku, joka kertoo asioista arkikielellä. Nuorille pystytään antamaan uutta näkökulmaa ja erilaisia vaihtoehtoja toimia sekä ajatella. Lisäksi keskustelut voivat rohkaista ja potkaista liikkeelle. Heidän mielestään nuoren on aineiston perusteella mahdollista saada verkko-ohjauksessa täsmätietoa akuutteihin kysymyksiin.

*”Se etu, mikä tässä (chat-ohjauksessa) on, että nuori kirjottaa selkeästi, että mihin hän haluaa sen avun. Että vaikka siellä olisiki iso päihdeongelma taustalla, mikä ei tuu siinä tekstissä, mutta se tulis siinä face-to-face-ohjauksessa. Se kuitenkin saa, kun se on ite motivoitunu ja valmis vastaanottamaan apua juuri siihen asiaan, mihin hakee eikä siihen päihdeongelmaan. Mä uskon siihen, että se saattaa auttaa siinä päihdeongelmassakin.”*

*”Pystyy antamaan tossa chatissäki semmosta pientä näkökulmaa, et jos mä haluan oman kämpän ja mulla ois vuos kouluu jälellä, että voisko sen vuoden sinnitellä, koska sitte se muuttaminen ois paljon helpompaa, kun sulla on se tutkinto takana. Et tommosta pientä näkökulmaa voi antaa. Totta kai pitää antaa kaikki se tieto, mikä auttaa viemään sitä asiaa eteenpäin (muuttoa), koska eihän sitä tiedä minkälaiset kotiolot on ja noin.”*

Haastatellut pitivät chat-ohjausta laadukkaana heille esitettyjen esimerkkien perusteella. Heidän mielestään ohjaus vaikuttaa hyvältä ja se toimii, niin kuin on tarkoitettu. Nuorten palaute esimerkeissä kertoo, että ohjauksen laatu on kohdallaan.

*”Koin mielihyvää teksteistä, joissa puhutaan haaveista ja... hmm... että kirjoittamalla pystyy kans saamaan ihmiselle sen tunteen ... olemaan jotenki läsnä ja kohtaamaan sillain tyrkyttämättä vain faktaa.”*

Suunta-palvelusta nuori ohjattiin etukäteen sopimatta erilaisiin paikallisiin tai alueellisiin palveluihin. Haastatellut sanoivat, että se sopi heille hyvin. Aina nuorille ei kuitenkaan pystytä takaamaan nopeaa pääsyä palveluun. Nuorelle voi olla korkea kynnyks ottaa yhteyttä paikalliseen palveluun. Haastatellut kysyivät, voisiko Suunta-ohjaaja jatkossa antaa nuoren yhteystiedot nuoren luvalla esimerkiksi etsivälle nuorisotyöntekijälle, joka ottaisi yhteyden nuoreen. Entä onko Suunta-ohjaajalla mahdollisuus varmistaa, että nuori saa palvelua, johon hänet ohjataan? Haastateltujen mukaan Suunta-palvelun valtakunnallisuus vaikeuttaa tällaisia kontakteja. Suunta-ohjaajien olisi mahdotonta ottaa yhteyttä kaikkiin vinkattuihin palveluihin eri puolilla maata. Samasta syystä Suunta-ohjaajien oli mahdotonta tuntea kaikkien kuntien palveluja, sillä ne vaihtelevat kunnittain ja ovat hankemuotoisina usein määräaikai-

sia. Tässä mielessä Suunta-palvelua voisi haastateltujen mukaan rakentaa esimerkiksi alueellisuuden pohjalle. Tullessaan Suunta-palveluun, nuori ilmoittaisi alueen, josta hän tulee. Tällöin hänet ohjattaisiin kyseistä aluetta tuntevalle ohjaajalle.

Haastatellut pohtivat myös oman ammatillisen toimintansa ulottamista nettiin chat-palveluksi, jotta heidän tarjoamiensa palvelujen tavoitettavuus parantuisi. Tämä nähtiin tärkeänä, mutta mahdollisuuksia pidettiin vähäisinä resurssien vähyyden takia.

## 4.4 Suunta-palvelun ohjausryhmän arvioita palvelun laadusta

Suunta-palvelun ohjausryhmän 13.11.2013 kolme tuntia<sup>33</sup> kestäneeseen arviointikeskusteluun osallistui seitsemän henkilöä Sitrasta, Ylestä ja Nuorisotutkimusverkostosta. Tämän luvun kursivoitu teksti pohjautuu keskusteluissa esiin tulleisiin ohjausryhmän jäsenten näkemyksiin. Palvelu oli arviointikeskustelun aikaan ollut käytössä reilut kaksi kuukautta.

Hankkeessa pyrittiin tavoittamaan nuoria, jotka eivät periaatteessa ole tavoitettavissa. Hankkeen aikana opittiin, että volyymi ei ratkaise, vaan laatu. Kun arvioidaan hankkeen vaikuttavuutta, voidaan puhua kahdesta näkökulmasta: välittömät hyödyt ja kerrannaishyödyt. Aineistonäytteiden perusteella Suunta-palvelussa nuorten ohjaus oli laadukasta ja se antoi nuorelle välitöntä hyötyä. Palvelun vaikuttavuudesta nuoren kannalta kertoo se, kun nuori oli miettinyt asioita ensin yksin, yrittänyt sitten saada apua ja sitten arvioi hyötynsä palvelusta. Myös Suunta-ohjaajien kokemusten perusteella tiedetään, että nuorille oli hyötyä palvelusta. Olisi kuitenkin mielenkiintoista tietää, miten palvelu vaikuttaa pidemmällä ajalla yksittäisen nuoren elämässä. Se kyllä kiinnostaa, ja sitä olisi tarpeen selvittää jatkossa.

Aineistonäytteiden perusteella nähtiin, että ohjaustilanteessa aikuinen ohjaajana toi omaa itseään tilanteeseen tavalla, joka edisti luottamuksen rakentamista sekä toimi pohjana vuorovaikutusprosessin ja -ohjauksen rakentumiselle. Aineiston perusteella ohjaus tuntui ihmisläheiseltä ja inhimilliseltä – ”kaksi ihmistä ja hyvää vuorovaikutusta, ei millään tavalla byrokraattista”. Ohjauksissa nuorta palvelemaan lopputulokseen. Joissain keskusteluissa tavoitteeseen päästiin 16 minuutissa ja toisissa kahdeksassa päivässä. Vaihteluväli, jolla toimittiin, oli huikea. Hankkeessa löydettiin tapa kulkea nuoren rinnalla verkossa.

Suunta-ohjaustilanteissa keskustelun teemat nousivat nuorilta. Näiltä osin palvelu eroaa monista muista nuoria koskevista palveluista, kuten työ- ja elinkeinotoimiston palveluista. Palveluajan pituutta ei myöskään ollut rajoitettu, eikä aikaa tarvinnut varata etukäteen.

Verkko tarjosi sekä nuorelle että ohjaajalle mahdollisuuden aloittaa keskustelu tyhjältä pöydältä irti monista rooleista. Verkossa ei tiennyt, kuka toinen oli, eikä ollut myöskään rajoitteita, miten asioista pitäisi ajatella. Se oli helpottavaa, mutta toisaalta se loi myös haasteita, kuinka rakentaa kohtaamiseen luottamus ja vieläpä kirjoittamalla – luonnollisen puhekielen kirjoittamisen kanssa onkin tehty töitä.

<sup>33</sup> Keskusteluun sisältyi tutkijoiden, Ylen ja Pelastakaa Lapset ry:n keräämien aineistojen esittelyä. Varsinainen kysymysten mukaan edennyt keskusteluosuus kesti 50 minuuttia, ja tämä osuus tallennettiin ja litteroitiin sanatarkasti. Muilta osin keskustelu dokumentoitiin tietokoneelle keskustelun aikana kirjoitettuina muistiinpanoina.

Hyvin tehdyllä taustatyöllä ja prosessoinnilla oli suuri merkitys palvelussa annetun ohjauksen laadulle. Prosessit olivat kunnossa ja tausta-aineistot helposti saatavilla. Näin ollen kulloinkin ohjaaja ei ollut pulassa, vaan hän pystyi tekemään työnsä hyvin. Ohjaukset olivat usein pitkiä, ja ohjaajilla oli ohjaustilanteiden aikana aikaa peilata, mitä nuori mahtaa kirjoittaessaan milloinkin tarkoittaa. Ohjaaja saattoi saada apua peilaukseen myös muilta vapaana olevilta päivystäjiltä. Ohjaajien keskinäinen yhteisöllisyys nousi myös yhdeksi keskeiseksi keskustelujen laatua varmistavaksi tekijäksi.

Hankkeen aikana yllätti, että nuoret täyttivät yhteydenottolomakkeita ja jäivät odotamaan yhteydenottoa, silloinkin kun chat oli auki ja vapaa. Hankkeessa oletettiin, että nuoren kynnys yhteydenottoon on matalampi. Oman aktiivisuuden vaatiminen ja sen käsiin ottaminen onkin haastavampaa kuin olimme kuvitelleet.

Halusimme tässä hankkeessa kerätä kokemuksia palveluverkosta – palveluista ja niiden muodoista sekä katveista vaikeasti tavoitettavien nuorten näkökulmasta. Hankkeessa on saatu lisää ymmärrystä, miten tämä nuorten ryhmä voidaan tavoittaa ja miten sitä voidaan palvella. Näyttää siltä, että pelkkä kuntakohtainen etsivä nuorisotyö, niin tarpeellista kuin se onkin, ei riitä. Suunta-palvelu ei ole yhden kunnan rajojen sisäpuolella olevaa toimintaa, ja palvelun kannalta ei ole väliä, asuuko nuori Vantaalla, Helsingissä vai Espoossa.

On pohdittava, miten jatkossa tämän tyyppinen palvelu voidaan nivoa yhteen julkisen palveluverkon kanssa. Miten kolmas sektori ja julkinen sektori voivat tuloksellisesti toimia yhdessä? Siinä on haastetta. Nuorten ohjaukseen liittyy jonkin verran oman reviiirin suojelutarvetta. Aina asiakasta ei ohjata ohjaustoiminnoissa sinne, mistä asiakkaalle olisi eniten hyötyä, vaan asioita ajatellaan puhtaasti oman toiminnan kannalta. Opetusmaailmassa on puhuttu avoimesta opetusympäristöstä. Verkkopalvelut, kuten Netari ja Suunta, avaavat esimerkiksi nuorisotyöntekijöiden toimintaympäristön uudella tavalla. Nuori hyötyy laaja-alaisesti annetusta palvelusta: verkossa heitä voi kohdata vastavuoroisesti jonkun toisen kunnan tai tahon työntekijä. Jos ajatellaan kaikkein isointa kehää, hankkeella voi olla vaikutusta siihen, miten nuorten palveluihin liittyvät asiat rakentuvat jatkossa.

Eri puolilla oli epäilyksiä siitä, miten tämänlaisella konseptilla pystytään ammatillisesti tavoittamaan nuoret omilla paikkakunnillaan. Epäiltiin, ettei valtakunnallinen palvelu voi toimia, koska ohjaaja ei voi osata joka kunnan palveluja. Periaatteessa kunnalliset palvelut ovat kuitenkin samat. Tiettyjä palveluja ihminen tarvitsee lähellä, ja tietyt palvelut ovat valtakunnallisia (vrt. sydänhoito). On pohdittava, mihin liikkuu potilas, mihin palvelu. Suunnan tyyppinen henkilökohtainen, asiakaslähtöinen ja valtakunnallinen palvelu tuo näiden kokemusten perusteella selvää lisäarvoa palveluketjuun juuri tälle kohderyhmälle. Mitkään massatoimenpiteet eivät tähän porukkaan toimi.

Kaikki hankkeessa mukana olleet taustatahot hyötyivät hankkeesta uutena taitotietona – toisaalta myös uusia toimijoita saatiin kiinnostumaan verkkonuorisotyöstä. Pelastakaa Lapset ry pystyi hyödyntämään hankkeen synnyttämiä resursseja myös muiden verkkotoimintojensa kehittämiseen. Kokemusten jakamisen kautta hankkeesta saatua hyötyä pystytään välittämään myös muille lasten ja nuorten verkkopalvelujen tarjoajille. Se, miten siinä onnistutaan, jää nähtäväksi.

Hankkeessa on löydetty hyvä toimintamalli. Toivottavasti palvelu on erilaisin järjestelyin nuorten käytössä myös jatkossa. Tulevaisuudessa haastetta riittää myös siinä, miten palvelusta tehdään nuorelle entistä helpompi löytää ja käyttää – myös esimerkiksi mobiililaittein<sup>34</sup>.

## 4.5 Kooste eri tahojen laatuarvioinneista

Kaikki haastatellut tai arvioiviin ryhmäkeskusteluihin osallistuneet Suunta-ohjaajat, muut nuorten ohjaustahot ja hankkeen ohjausryhmä olivat tyytyväisiä Suunta-ohjauksen laatuun. Arviot perustuivat niin heidän omiin kokemuksiinsa kuin myös heille esitettyihin aineistopätkiin Suunta-ohjaustilanteista. Esittämällä aineistopätkiä arvioinnin pohjaksi haluttiin taata jonkinasteinen tietopohja chat- ja sähköpostiohjausten kulusta. Chatin käyttömahdollisuuksia ohjauksen ja kohtaamisen välineenä oli hieman epäilty etukäteen. Ohjauksen todettiin olleen kaikissa ryhmissä tässä mielessä ”*odotettua parempaa*”.

Tässä kohtaa on hyvä mainita myös, että arvioissa ei esiintynyt mitään sellaista, jota tutkimusnäkökulmasta olisi tarvetta kiistauttaa. Meidän tutkijoiden kokemukset palvelusta, tietämys ja kirjallisuudesta nousseet näkökulmat tukivat eri tahojen arviointien lopputuloksia. Myös me tutkijat epäilimme etukäteen verkko-ohjauksella saavutettavaa ohjauksen laatua.

Laatua arvioitiin niin yksittäisinä palvelutilanteina kuin myös sen tarjoamana siltana muihin nuorten tarvitsemiin palveluihin. Palvelutilanteiden laatua pidettiin hyvänä. Kuten Suunta-ohjaajien arviointikeskustelussa todettiin: ”*Nuorten tarpeet ja ohjaajien taitotaso kohtasivat.*” Suunta-palvelulle oli nuorten piirissä ollut tarvetta, ja se palaute, mitä nuoret palvelutilanteessa antoivat, osoitti palvelulla olleen merkitystä nuorten elämään. Suunta-palvelussa nuorille annettiin ohjausta, ja nuori asetti keskustelun prioriteetit oman elämäntilanteensa mukaan.

Suunta-palvelua arvioineet tahot pitivät palvelua matalan kynnyksen palveluna, joka ei korvaa mutta joka täydentää tällä hetkellä nuorille tarjolla olevia palveluita. Palvelut eri puolilla liikkuvat kauemmaksi nuorista erilaisten palvelurakennetarkastusten seurauksena. Palvelulla todettiin myös olevan sellaisia ominaisuuksia, että sitä on tietyissä tilanteissa muita palveluja helpompi lähestyä: Palvelun anonymisuus saattoi madaltaa kynnystä ottaa yhteyttä ja nostaa asioita esiin. Toisaalta ohjausympäristö verkossa oli ennakkoluuloton. Palvelua käyttääkseen nuoren ei tarvinnut lähteä mihinkään. Ehkä juuri sen vuoksi palvelun kautta löydettiin ainakin hetkittäiseen keskusteluyhteyteen myös muutamia niin sanotusti kadoksissa – ei työn, koulutuksen tai esimerkiksi kuntoutuksen piirissä – olevia nuoria.

Palvelun kokeilu toteutettiin usean tahon yhteistyönä. Nämä organisaatiot saivat käyttöönsä päivitettyä tietoa nuoriin, ammatinvalintaan, ohjaukseen ja verkkotyökentelyyn liittyvistä teemoissa. Lisäksi koulutettiin suuri joukko vapaaehtoisia. Osa näistä oli esimerkiksi opinto-ohjaajiksi ja yhteisöpedagogeiksi opiskelevia, joten myös alan oppilaitokset hyötyivät hankkeesta.

Yhteistyötä erilaisten paikallisten toimijoiden kanssa tulisi kehittää. Palvelussa annettavan ohjauksen laatu voisi parantua, jos Suunta-ohjaajat yhdessä paikallisten palveluntarjoajien kanssa pystyvät selvittämään, miten nuorten elämäntilanne

<sup>34</sup> Ohjausryhmässä mobiilikeskustelun taustalla käytettiin muun muassa seuraavaa tietopohjaa: ”*18,3-vuotias keskivertonuori käyttää sosiaalisen median palveluita noin 14–18 tuntia viikossa kello 15–01. Nuorten yleisin aika käyttää sosiaalista mediaa on iltaisin kello 18–21. Palveluita käytetään ensisijaisesti kotona, mutta myös opiskelupaikalla, mobiililaitteella liikkeessä ja kaverin luona. Nuorista jopa 75 prosenttia käyttää sosiaalisen median palveluita älypuhelimella.*” Lähde: <http://www.ebrand.fi/somejanuoret2013>.

vaikuttaa siihen, millaisen koulutuksen tai avun piiriin nuoria kannattaa ohjata. Yhteistyö edistäisi myös palvelun juurtumista pistemäisenä palveluna niin osaksi nuorten arkea kuin myös osaksi palveluketjuja niin, että eri tahot ovat tietoisia toistensa mahdollisuuksista. Yhteistyötahoilla voisi myös olla suuri rooli palvelun markkinoinnin edistämiseksi.

---



## 5 Suunta-ohjauksen merkitys nuorisotakuun ja palvelurakennemuutosten keskellä

Verkossa nuorille ohjausta tarjonnutta Suunta-palvelua pilotoitiin elo-joulukuussa 2013, ja sitä käytti noin 500 nuorta. Tutkimuksen avulla haluttiin tuottaa tietoa palvelun toimivuudesta ja vaikuttavuudesta. Lisäksi sen toivottiin tuottavan tietoa siitä, millä tavoin palvelua tulisi kehittää tulevaisuutta ja sen toiminnan mahdollista laajentamista silmällä pitäen. Tutkimuksen tavoitteena oli myös selvittää, mitä nuorten tarinat toivat näkyviksi heidän tarpeitaan sekä yhteiskunnan heille järjestämiä palveluita.

Tutkimusta varten tallennettiin Suunta-ohjaajien ja neljänkymmenen nuoren välinen keskustelu. Nuorista viisitoista osoittautui a) peruskoulussa tai lukiossa opiskeleviksi tai sieltä päättötodistuksen hankkineiksi. He ottivat yhteyttä Suunta-palveluun saadakseen apua alavalintaan, työn tai asunnon etsintään, välivuoden järkevään hyödyntämiseen, koulukiusaamiseen tai ihmissuhdeongelmaan. Toiset viisitoista olivat b) joko ammatillisen tutkinnon keskeyttäneitä tai sitä parhaillaan pohtivia, mutta edelleen opiskelevia nuoria. Tähän ryhmään kuuluvat tarvitsivat apua alavalintaan, työpaikan etsintään, yrittäjäksi ryhtymiseen, oppimisongelmaan tai jopa elämän pelkoon. Seitsemän c) ammatillisen tutkinnon suorittanutta kaipasi töitä tai uutta opiskelupaikkaa, ja kolme d) työssä olevaa ammatillisen koulutuksen suorittanutta koki ajautuneensa väärälle alalle. Nuoret siis hakeutuivat palveluun pohtiessaan koulutus- ja alavalintaa, mutta myös opiskellessaan, keskeyttäessään opintonsa, jo valmistuttuaan ja jopa jo työelämään siirryttyään.

Neljänkymmenen nuoren joukossa ei ollut niitä, jotka olivat hakeneet, mutta jääneet ilman koulutuspaikkaa. Ehkä tehostetut toimet nivelvaiheen ohjauksessa ovat kantaneet hedelmää, ja nuoret olivat jo tuen piirissä työpajoissa, Ammattistartissa tai etsivän nuorisotyön asiakkaina. Paikalliset ja alueelliset tukipalvelut eivät kuitenkaan olleet saavuttaneet kaikkia vaikeissa elämäntilanteissa tukea tarvinneita. Esimerkiksi yksi palveluun yhteyttä ottanut nuori (Tapaus 22) oli ollut peruskoulun jälkeen 6 vuotta kaikkien palvelujen ulottumattomissa ja kuuli nyt ensimmäisen kerran etsivästä nuorisotyöstä.

Monet nuorista olivat käyttäneet opinto-ohjaajan, TE-toimiston, sosiaalitoimiston, Kelan ja terveystoimen (esim. terapiapalvelut) palveluja. Monet mainittuja viranomaispalveluja käyttäneet osoittivat kuitenkin epäluottamuksensa viranomaispalveluihin ja kokivat, ettei heidän tarpeitaan oltu kuultu niissä. Van Parysin ym. (2013, 233, 249) mukaan myös organisaatioiden puolelta kumpuaa esteitä, joiden takia nuoret jäävät ilman sitä tukea, johon heillä olisi oikeus. Viranomaisilla on ohjaustilanteissa veloitteensa suoritettavana, ja nuoren tarpeet voi kiireessä olla vaikea tavoittaa. Etenkin, kun nuoren tarpeet eivät ole aina selvillä hänelle itselleen. Myös toimintaympäristö on monella tapaa entistä haastavampi. Koulutus ei useinkaan enää takaa työpaikkaa, työurat ovat entistä katkonaisempia, eivätkä

perhesuhteet ole yhtä vakaita ja ammatinvalintaa tukevia kuin ennen. Työelämä ja sen ammatit ovat aiempaa vaikeammin hahmotettavampia. Työ ei merkitse vain toimeentuloa, vaan sen halutaan yhä enemmän olevan myös kanava itsensä toteuttamiselle. Nuorten kokemukset viranomaisohjauksesta toivat näkyväksi, etteivät ohjauksen tavat ja välineet ole pysyneet yhteiskunnallisen kehityksen mukana.

Nuori saattoi myös pärjätä hyvin koulussa, tehdä valintoja itsenäisesti ja yhtäkkiä tajuta, että valinta olikin väärä. Pohdinta-apu varhaisemmassa vaiheessa ja oman kutsumuksen äärelle herättely olisivat antaneet nuorelle kenties jo alkuaan paremmat eväät oikean valinnan tekemiseen. Tämä havainto linkittyi nuorten kertomiin puutteisiin opinto-ohjauksessa. Olisi ensiarvoisen tärkeää, että kouluissa keskityttäisiin sellaisiin nuorten voimavarojen ja taitojen kehittämiseen, jotka auttavat heitä selviytymään paremmin nykytyöelämän haasteissa. Tällaisia kehityskohteita ovat esimerkiksi dialogiset vuorovaikutustaidot, itsetunto, itsetuntemus, itseohjautuvuus ja arvokasvatus. Tämä kasvatuksellinen linjaus auttaisi nuorta tekemään kestäviä valintoja sekä peruskoulussa että myöhemmin elämässä. Tarve tämältyypisiin kehitystoimiin on huomattu myös ylemmällä tasolla. Valtioneuvoston vision mukaan: ”Vuonna 2030 Suomessa... peruskoulun päättyessä ihmiset tuntevat omat vahvuutensa ja haluavat oppia lisää... (Valtioneuvoston kanslia 2013, 38).

Vakinaistuttuaan Suunta-palvelun tyyppisellä verkko-ohjauspalvelulla olisi luonnollisesti taloudellista merkitystä yhteiskunnalle. On kuitenkin euroina mahdotonta sanoa, kuinka paljon sillä olisi merkitystä. Esimerkkinä eräästä euromäärään pääsevistä laskentamallista voidaan tuoda esiin Sosiaalikehitys Oy:n tuottama malli. Siinä huomioitiin palkkatulot, eläkemaksut ja tuloverot, jotka olivat mahdollisesti jääneet saamatta nuorten vähäisestä koulutuksesta johtuvan työttömyyden vuoksi. Lisäksi siinä otettiin huomioon vähäisen koulutuksen seurauksena aiheutuneet tulonsiirrot. Nämä kaikki suhteutettiin tiettyjen paikkakuntien nuorten määrään. Laskelmien tuloksena tuotettiin kuntakohtaisia euromääräisiä skenaarioita tappioista, joihin päädyttäin, elleivät päätöksentekijät satsaa riittävästi nuorten palveluihin. (Ks. Säkjärvi & Kinnunen 2013.) Laskennallisen mallin kehittäminen Suunta-palveluun ei kuitenkaan ollut järkevää, sillä nuoren elämän valintoihin vaikuttavat monet asiat. On myös mahdotonta sanoa, missä määrin yhteydenotolla Suunta-palveluun on ollut yhteiskunnallisesti ratkaiseva vaikutus. Tämän tutkimusaineiston perusteella voidaan kuitenkin sanoa, että palvelulla on selvästi merkitystä nuorten ohjauksessa sekä itsenäisenä palveluna että osana laajempia tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen prosesseja. Suunta-palvelulla voidaan myös tavoittaa niitä erityistä tukea tarvitsevia nuoria, joita muut palvelut eivät ole syystä tai toisesta tavoittaneet.

Suunta-palvelu vaikutti ja voi tulevaisuudessa jatkuessaan vaikuttaa monin tavoin julkiseen päätöksentekoon, palvelujen suunnitteluun ja palvelurakenteisiin. Niin nuorille, ohjaajille kuin hankkeen ohjausryhmällekin kertyneen tiedon eteenpäin vieminen on tärkeää nuorten palvelujen kehittämiseksi. Eri tilaisuuksissa tavatut nuorisolan toimijat olivat kiinnostuneita siitä, mistä päin Suomea ja mihin kellonaikaan Suunta-palvelua käytettiin. Tämältyypisellä tiedolla tuntui olevan merkitystä nuorten palvelujen kehittämisessä myös paikallisella tasolla.

Mahdollisuus käyttää palvelua verkossa auttoi erityisesti niitä, jotka asuvat ylipääntään etäällä palveluista tai kiinnittyvät yhtä aikaa monelle maantieteelliselle alueelle esimerkiksi vanhempien eron takia (ks. vuoroasumisesta esim. Stenvall 2009, 23). Tutkimusaineistoon kuuluvien 40 nuoren elinpiirit olivat laajoja. He olivat tavalla tai toisella sidoksissa 69 paikkakuntaan tai laajempaan alueeseen, kuten seutukun-

taan. Pelastakaa Lapset ry:n tilaston mukaan palvelua käytti kokeilun aikana nuoria kaiken kaikkiaan 82 paikkakunnalta. Palvelun valtakunnallisuuden ansiosta ohjaus tapahtui nuoren olin-, asuin-, koulutus-, työ-, haave- tai kotikunnasta riippumatta.

Monien paikkakuntien välimaastoissa liikkuvat nuoret toivat näkyviin joustavan palveluverkoston tarpeen muuallakin kuin verkkopalveluissa. Esimerkiksi TE-palvelut ovat sidoksissa siihen kuntaan, jossa nuori on kirjoilla. Myös fyysisten palvelupisteiden verkostoa on harvennettu. Lähipalvelujen lakkautukset vaikuttavat ylipäättään paljon palvelujen saatavuuteen nimenomaan nuorten kannalta (ks. esim. Harinen 2014). Vähätalon ja Kallion (2013, 53–54) tutkimuksen mukaan sähköisillä etäpalveluilla on mahdollista tietystä määrin paikata niitä hyvinvointipalvelujen jakautumisen puutteita, jotka johtuvat esimerkiksi siitä, ettei osaavaa henkilökuntaa saada rekrytoitua avoimiin tehtäviin.

Edellä mainituista syistä osa tutkimukseen osallistuneista nuorista joutui esimerkiksi hakemaan TE-palvelua suunnasta, joka ei vastannut heidän normaalia asiointialuettaan. Tutkimus toi näkyväksi myös pienten kuntien nuorten heikon aseman palvelujärjestelmässä. Esimerkiksi suurempien kaupunkien nuorten tarpeisiin kehitetyt matalan kynnyksen palvelukeskukset jäivät pienten kuntien nuorilta saavuttamatta. Kaupungit saattavat myös rajata ulkopaikkakuntalaisia ulos joissakin nuorten rekrytointitilanteissa, mikä saattaa lähikunnassa asuvat nuoret epätasa-arvoiseen asemaan. Näin kävi erälle nuorelle, joka etsi soveltuvaa oppisopimuspaikkaa lähellä sijaitsevasta kaupungista. Eräs toinen nuori taas olisi halunnut mennä suoraan isomman paikkakunnan TE-toimistoon, koska siellä oli oma kansainvälistymisen asiantuntija. Terveyspalveluissa asiakkaan valintamahdollisuudet ovat kuitenkin ihan eri tasoilla. Terveysasema on mahdollista valita muusta kuin omasta kunnasta. Samoin lähetteen erikoislääkärille tai leikkaukseen voi saada oman kotipaikkakunnan ulkopuolelle, joskin käytännössä se on asiakkaalle vielä hankalaa (ks. kokemuksista esim. HS 18.12.2013).

Nuoret hakivat palvelusta apua moninlaisiin ongelmiin. Jotta heitä pystytään ohjaamaan pätevästi paikallisten palvelujen piiriin, tarvitaan toimiva yhteistyöverkosto (ks. myös Van Parys ym. 2013, 250). Huokoisten yhteistyöpintojen kehittämistarve koskee niin paikallista, alueellista kuin valtakunnallistakin tasoa. Jo nyt nuoria ohjattiin esimerkiksi etsivän nuorisotyön palveluiden piiriin. Jatkossa voisi nuoren luvalla olla mahdollista pyytää myös lähintä etsivää nuorisotyöntekijää ottamaan yhteyttä nuoreen sellaisissa tapauksissa, joissa nuorella tuntuu olevan korkea kynnyksen ottamiseen. Kaikki nuorten parissa toimivat tahot ovat avainasemassa myös Suunta-palvelun markkinoinnissa.

Käsillä olevan tutkimuksen merkitys ei jää vain siihen, mitä se kertoo Suunta-palvelun kehittämisestä. Se tuo lisäksi näkyväksi nuorten omakohtaisia kokemuksia siitä, millaisia palveluja esimerkiksi työttömät, opiskelevat, yksinäiset tai monella paikkakunnalla asuvat nuoret etsivät. Nuoria kuulemalla ja kuulemaamme arvostamalla saamme tietoomme asioita, joihin puuttamalla esimerkiksi taloudellisen eriarvoisuuden seurauksia voidaan vähentää (Hakovirta & Rantalaiho 2011, 116; tietoja lapsiköyhyydestä ks. emt., 10). Närhen ym. (2013, 118) mukaan asiakkaiden osallisuuden kehittäminen palveluissa olisi erityisen tärkeää juuri sosiaali- ja työvoimapalveluissa, sillä niiden asiakkailta on usein puutteelliset vaikutusmahdollisuudet muun muassa työttömyyden, toimeentulo-ongelmien ja sosiaalisen syrjäytymisen

vuoksi. Haastavissa elämäntilanteissa olevia nuoria kohtaavien tahojen tulisi kaikin tavoin välittää näiden nuorten näkemyksiä päätöksenteon ja palvelujen suunnittelun tietopohjaksi.

Suunta-palvelun kokeilu itsessään, sitä koskeva tutkimus sekä siihen liittyvät opin-  
näytteet toivat verkkopalvelujen mahdollisuuksia tunnetuksi.<sup>35</sup> Nuorten palveluissa toimivien haastattelut osoittivat, että verkko-ohjauksen mahdollisuuksiin tarjota laadukasta ohjauspalvelua nuorille ei juurikaan uskota. Palvelua koskevan tietoisuuden lisääminen vaatii systemaattista suunnittelua. Tilanne on verrattavissa minkä tahansa uuden innovaation levittämiseen: ensimmäisinä siihen uskovat ja sitä eteenpäin markkinoivat varhaiset omaksijat, ja hitaimmat ehtivät mukaan vasta vuosien kuluttua.

Lähes kaikki Suunta-palvelun palkatut ja vapaaehtoiset ohjaajat olivat alle 29-vuotiaita eli nuorisolain mukaan nuoria. Jatkossa myös palvelun nuoria käyttäjiä on mahdollista ottaa mukaan palvelun sisällön, markkinoinnin ja esimerkiksi aukioloaikojen suunnitteluun. Yksi keino lisätä nuorten osallisuutta palvelun kehittämisessä, on perustaa kehittäjäasiakasryhmä (ks. Filppa ym. 2013, 460). Tämän tyyppistä toimintaa voidaan perustaa varsinaisen toiminnan kylkeen oikeastaan missä palvelun rakentamisen vaiheessa tahansa. Mitä varhaisemmin näin tehdään, sitä paremmin palvelun yksityiskohdissa voidaan huomioida helposti marginaaliin jäävien nuorten tarpeita. Esimerkiksi sosiaalisen median kautta toteutettavassa markkinoinnissa palvelua käyttävät nuoret tulevat jatkossa olemaan joka tapauksessa avainasemassa. Kyky osallistaa nuoria mielekkäästi, vastuullisesti ja vaikuttavasti tieto-, ohjaus- ja neuvontapalvelujen kehittämisen eri vaiheissa on nousemassa arvostukseltaan yhdeksi tärkeistä työtä ohjaavista periaatteista. (Ks. Council of Europe 2010; Cangelosi 2010, 6–7.)

Kokeilun aikana ohjauskeskustelut käytiin nuoren ja ohjaajan välillä. Jatkossa kahdenkeskisen keskustelun jatkoksi voisi olla hyvä tarjota nuorelle verkkoyhteisöä, johon voi halutessaan liittyä sellaisena kuin on ja kasvaa mahdollisesti rooleissaan vielä eteenpäin (esim. keskustelun fasilitoijiksi). Näin ohjauksessa päästäisiin hyödyntämään yhteisötasoa, palvelun käyttäjille kasvavaa taitotietoa ja vertaiskäyttäjien välille mahdollisesti syntyviä pääomia. Esimerkiksi Tampereen ammattikorkeakoulun Varustamon Facebook-vertaischat oli tarkoitettu Ammattistartin opiskelijoille: 26 opiskelijaa osallistui keskusteluun 175 kertaa kahden vuoden aikana (Tirronen 2013, 109). Kuten esimerkki osoittaa, chat-palveluja on luotu pienillekin yhteisöille.

Nuorten monimutkaiset ja usein lukkiutuneetkin tilanteet herättävät pohtimaan itsestään selvinä pidettyjä käsityksiä koulutuspolitiikasta, työelämästä ja koko siitä yhteiskunnasta, jossa nuoret hakevat epätoivoisesti paikkaansa. Tutkimusaineisto toi synkeällä tavalla näkyväksi sen, että monen nuoren on vaikea löytää työpaikkaa. Suunta-ohjaajat rohkaisevat nuoria työnhakuun ja tarjoavat kaikkia mahdollisia keinoja, joiden avulla nuori voisi parantaa mahdollisuuksiaan työmarkkinoilla. Ongelman ytimeen he eivät kuitenkaan voi vaikuttaa: työpaikkoja ei ole riittävästi tarjolla, ja monille nuorille koulutusta vastaava, itselle mieluinen työ jää vain kaukaiseksi haaveeksi. Ongelma on vakava maassa, jossa palkkatyön merkitys ihmisen arvokkuuden mittarina on suuri.

Tutkimusaineistossamme usko koulutuksen tai tutkintotodistuksen kaikkivoipaisuuteen ilmenee muun muassa siten, että eri tahojen ohjauksessa kannustetaan suorittamaan tutkinto loppuun riippumatta siitä, kokeeko nuori alan itselleen

<sup>35</sup> Kolmekymmentä nuorille verkkopalveluja tarjoavaa tahoja kehittää verkkopalvelujen laatua tekemällä yhteistyötä "Nuorille suunnatun verkkotyön foorumissa" (Nusuvefo, ks. esim. <http://www.verke.org/nusuvefo>; ks. nuorille suunnatuista verkkopalveluista myös Rinkinen 2012, 37–38). Chat-pohjaista neuvontaa nuorille tarjoaa esimerkiksi MLL. He aloittivat palvelunsa syksyllä 2012 ja saavuttivat syksyn aikana 532 kävijää (MLL:n Vuosikertomus 2012, 18).

oikeaksi. Taustaoletuksena näyttää olevan, että minkä tahansa tutkinnon suorittaminen on parempi vaihtoehto kuin ei tutkintoa lainkaan. Moni väärän alan tutkinnon loppuun suorittanut ilmestyi kuitenkin Suunta-palveluun hakemaan apua hankalaksi kokemaansa tilanteeseen. Heräsikin kysymys, kuinka paljon itselleen väärän alan opiskeluun kannattaa alun perinkään käyttää aikaa ja voimavaroja. Vallalla näyttää olevan myös ajatus, että mitä useampi tutkinto, sitä paremmat ovat mahdollisuudet työllistyä. Monet nuoret suunnittelivatkin uuden tutkinnon suorittamista, jos jo suoritettu tutkinto ei ollut tuonut työpaikkaa. Tähän heitä oli myös kannustettu. Useampikaan tutkinto ei näytä silti auttavan, sillä Suunta-palvelussa töitä etsivät myös monen tutkinnon suorittaneet.

Vuoden 2013 alusta voimaan astuneen nuorisotakuun tavoitteena on, että jokaiselle alle 25-vuotiaalle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle voidaan tarjota työ-, harjoittelu-, opiskelu-, työpaja- tai koulutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi joutumisesta. Onnistuakseen tällainen aktivointipolitiikka edellyttää kuitenkin toimivia työmarkkinoita, sillä muutoin aktivointi näyttäytyy nuorille merkityksettömänä (Lähteenmaa ym. 2012). Toisaalta on hyvä, että nuoria rohkaistaan elämässä eteenpäin, mutta mitä tapahtuu, jos toiveet paikasta auringossa kariutuvat kerta toisensa jälkeen? Ehkä ajaudutaan tilanteeseen, jossa nuori pettyy toistuvien epäonnistumisten seurauksena sekä itseensä että koko yhteiskuntaan ja järjestelmä tuleekin tuottaneeksi lisää syrjäytymistä. Suomessa Yleisradio uutisoi 30 000 ihmisen lopettaneen työnhaun (YLE 6.11.2013). Työvoimahallinnon palveluiden piiristä vetäytyminen on myös laajemmin tunnettu mutta vähän tutkittu ilmiö (Van Parys ym. 2013, 232).

Mutta onko Suunta-ohjaajalla näissä tilanteissa juurikaan muita vaihtoehtoja kuin toimia nuorisotakuussa sovitun mukaisesti? Ohjauksessa on aina tärkeä herättää ja ylläpitää nuorella toivoa. Eräs Suunta-ohjaaja totesi keskustelun aikana nuorelle: *”Rehellisesti sanoen en tiedä, mikä voisi vielä auttaa työnhaussasi. Olet kieltämättä ollut aktiivinen!”* Nuorelle oli huomattava sanoa, jos hän oli osuutensa tehnyt. Voi olla, että ääneen sanominen lisäsi nuoren mahdollisuutta vahvistumiseen ja myönteisiin tunteisiin. Kiilakosken (2014) mukaan hyvinvointi syntyykin osallisuuden ja arvokkuuden kokemuksista, ei vain resurssien jaosta tai tukitoimista. Valtioneuvoston vision mukaan Suomessa vuonna 2030 kaikkien on hyvä elää merkityksellistä ja arvokasta elämää (Valtioneuvoston kanslia 2013, 12). On tärkeää, että me kaikki toimimme niin, että tuo visio toteutuu.

Suunta-palvelun käyttäjät olivat niitä, jotka halusivat asettua ohjauksen piiriin, mutta jotka eivät olleet saaneet tarvitsemaansa apua yrityksistään huolimatta tai jotka eivät olleet sitä jostakin syystä edes yrittäneet. Moni nuori kertoi sellaisista asioista, joista ei ollut puhunut muille. Verkkopalvelu voikin madaltaa joidenkin nuorten kynnystä käyttää palvelua. On helpompaa kertoa itselle arasta asiasta, kun ei tarvitse kohdata ketään fyysisesti eikä pelätä tunnistetuksi tuleamista (myös Glumerus & Markkula 2013). Myös Suunta-ohjaajat kokivat, että palvelun anonyymius – ehkä hiukan yllättäen – helpotti kohtaamista. Verkossa ohjattavaan nuoreen saattoi suhtautua ennakkoluulottomasti, kun ulkoiset seikat tai ennakkokäsitykset nuoresta eivät päässeet vaikuttamaan tilanteeseen (myös emt.). Mutta kuten Ladonlahti ym. (2013, 58) toteavat chatin käytöstä opetuksessa, helppous ei kuitenkaan takaa kaikkien osallistumista. Myös verkossa on mahdollista vetäytyä, mikäli ei halua tuoda näkemyksiään esiin.

Nuoret olivat saaneet ohjausta toki eri palveluissa jo aiemminkin, mutta nuorten kertomaa tulkiten, systeemin ehdoilla. Suunta-palvelun perimmäisenä tarkoituksena oli ohjata nuoria koulutukseen, työuralle sekä niitä tukeviin palveluihin. Palvelussa korostettiin nuoren aitoa kuulemistä ja kohtaamista hänen omista tarpeistaan käsin. Ohjauksessa käsiteltäviä teemoja ei rajattu, vaan nuorelle annettiin tukea ja ohjausta mihin tahansa elämän alueeseen liittyviin ongelmiin. Nuori pystyi ottamaan esiin ne asiat, jotka hänellä päällimmäisenä olivat mielessä. Hänen ei tarvinnut ”pilkkoa ratkaistavia asioitaan sektoreittain, hallinnonaloittain ja politiikkalohkoittain.” Näin asian tulisi myös valtioneuvoston vision mukaan olla (ks. Valtioneuvoston kanslia 2013, 50).

Jos nuori haluaa ottaa vastaan ohjausta verkossa, on tärkeää, että sitä hänelle myös jatkossa sitä kautta annetaan. Näissä asioissa kysyntä luo fiksussa yhteiskunnassa tarjonnan.

---

## Lähteet

- Aaltonen, Sanna & Lappalainen, Sirpa (2013) Samalla viivalla? Koulutuspolulta poikenneiden nuorten resurssit ja toisen asteen koulutus. Teoksessa Kristiina Brunila & Katariina Hakala & Elina Lahelma & Antti Teittinen (toim.) *Ammatillinen koulutus ja yhteiskunnalliset eronteot*. Gaudeamus, 110–127.
- Arpo, Robert (2005) *Internetin keskustelukulttuurit. Tutkimus Internet-keskusteluryhmien viesteissä rakentuvista puhetavoista, tulkinnosta ja tulkinnan kehyksistä kommunikaatioyhteiskunnassa*. Joensuu: Joensuun yliopisto. Osoitteessa [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_952-458-705-X/urn\\_isbn\\_952-458-705-X.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_952-458-705-X/urn_isbn_952-458-705-X.pdf). (Viitattu 18.1.2013)
- Arponen-Aaltonen, Anu (2012) *Selvitys opintojen keskeyttämisestä*. Vantaan ammattiopisto Varia.
- Austin, John L. (1985) *Zur Theorie der Sprechakte (How to do things with Words? 1962, 1975)* German translation Eike von Savigny. Stuttgart: Philipp Reclam jun.
- Cangelosi, Alexandra (2010) *Youth Information Starter Kit. Council of Europe*. Strasbourg: Council of Europe/ERYICA. Osoitteessa [http://eryica.org/sites/default/files/2010\\_Youth\\_Information\\_Starter\\_Kit\\_II\\_en.pdf](http://eryica.org/sites/default/files/2010_Youth_Information_Starter_Kit_II_en.pdf). (Viitattu 30.1.2014)
- Council of Europe (2010) *Recommendation CM/Rec(2010)8 of the Committee of Ministers to member states on youth information*. Strasbourg: Council of Europe.
- Fedotoff, Jaana & Pietilä, Mika (2011) Nuorten tieto- ja neuvontatyö verkossa. Teoksessa Merikivi, Jani & Timonen, Päivi & Tuuttila, Leena (toim.) *Sähköä ilmassa – Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön*. Nuorisotutkimusseura ry, 61–72.
- Filppa, Virpi & Hietanen, Suvi (toim.) & Hedemäki, Tuija & Kokkonen, Tuula & Malinen, Jaana & Niskala, Asta & Näkkäläjärvi, Anne & Ruotsala, Pauli (2013) Sosiaali- ja terveydenpalveluiden viidakossa – Yhdessä oppien, yhteisesti kehittäen. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) (2013) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 459–478.
- Geertz, Clifford 1973. *The Interpretation of Cultures*. New York: Basic Books.
- Glumerus, Tea & Markkula, Tiina (2013) Terveystietä verkossa kahdenkeskisissä chat-keskusteluissa. Teoksessa Mari Tapio & Tarja Kuula (toim.) *Selkenevää myötätuulta. Ehkäisevä päihde- ja mielenterveysyhteistyö nuorisotalolla*. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Sarja C, oppimateriaaleja 37, 2013, 102–107.
- Gordon, Tuula & Lahelma, Elina & Beach, Dennis (2003) Marketising Democratic Education. Teoksessa Dennis Beach, Tuula Gordon & Elina Lahelma (toim.) *Democratic Education. Ethnographic Challenges*. Lontoo: Tufnell Press, 1–9.
- Hakovirta, Mia & Rantalaiho, Minna (2012) *Taloudellinen eriarvoisuus lasten arjessa*. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 124. Helsinki: Kela.
- Harinen, Päivi (2014, tulossa) *Takuuksien takana*. Teoksessa Anne-Mari Souto & Leena Suurpää & Kari Paakkunainen & Anu Gretscher (toim.) Nuorisotakuupamfletti (työnimi). Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto & -seura.
- Heikkilä, Helinä & Mononen, Noora (2013) *Ohjaus – erityisesti virtuaalinen ohjaus – Suunta-palvelussa*. Koulutusmateriaali vapaaehtoisille Suunta-päivystäjille. Pelastakaa Lapset ry.

- HS (Helsingin Sanomat) 18.12.2013. Uutiset Terveysaseman vaihtaminen vaatii työtä ja kärsivällisyyttä. Tuusulalaismiehen tie hoitoon Tammisaareen on täynnä mutkia. Toim. Jaana Savolainen. Osoitteessa <http://www.hs.fi/kotimaa/Terveysaseman+vaihtaminen+vaatii+ty%C3%B6t%C3%A4+ja+k%C3%A4rsiv%C3%A4llisyytt%C3%A4/a1387261211557>. (Viitattu 18.12.2013)
- Herranen, Minna & Peltola, Sara (2013) *Onnellinen nuori, vastuullinen aikuinen? Toisen asteen opinto-ohjaajien henkilökohtaisesti tärkeimmät opinto-ohjauksen tavoitteet*. Kasvatustieteen kandidaatintutkielma. Itä-Suomen yliopisto / Ohjauksen koulutus.
- Hoikkala, Tommi & Paju, Petri (2013) *Apina pulpetissa. Ysiluokan yhteisöllisyys*. Tampere: Gaudemus.
- Itälä, Jaakko (1995) *Kutsumuskoulu*. Helsinki: PS-kustannus & WSOY.
- Jalava, Janne & Koiso-Kanttila, Samuli (2013) RAY-rahoitteisten järjestöorganisaatioiden haasteet ja matalan kynnyksen dilemma. Teoksessa Mikko Niemelä & Juho Saari (toim.) *Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa*. Helsinki: Kela, 172–192.
- Jokinen, Eeva (2013) Prekaari sukupuoli. *Naistutkimus* 1/2013, 5–18.
- Julkunen, Raija (2008) Sosiaalipolitiikan kansalainen. Aktivoitu, valtaistettu, vastuutettu, hylätty? Teoksessa Niemi, Petteri & Kotiranta, Tuija (toim.) *Sosiaalialan normatiivinen perusta*. Helsinki: Helsinki University Press, Palmenia, 183–220.
- Junttila-Vitikka, Pirjo (2013) Nuorten palvelujen kehittäminen Rovaniemellä. Esiselvitysraportti. Käsikirjoitus, julkaisematon. Rovaniemen kaupunki ja Lapin liitto. 57 sivua.
- Kiilakoski, Tomi (2012) *Koulu nuorten näkemänä ja kokemana*. Opetushallituksen tilannekatsaus – marraskuu 2012. Helsinki: Opetushallitus ja Nuorisotutkimusseura & -verkosto.
- Kiilakoski, Tomi (2014) Nuorten kokemukset ja nuorisotakuu. Puheenvuoro Osaava nuorisotakuutoimija -koulutuksessa, Oulun ammattikorkeakoulu 17.1.2014.
- Kuula, Arja (2010) Alaikäisiltä kerätyn aineiston arkistoinnin ja jatkokäytön etiikka. Teoksessa Lagström, Hanna & Pösö, Tarja & Rutanen, Niina & Vehkalahti, Kaisa (toim.) *Lasten ja nuorten tutkimuksen etiikka*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, 213–235.
- Kähkönen, Paula & Köpman, Ellinoora (2013) *Lapissa Suomen paras nuorisotyöllisyys vuonna 2020. Lapin nuorten näkemyksiä työstä ja elämästä Lapissa. Nuorten Lappi II -projekti*. Osoitteessa [http://www.lappi.fi/lapinliitto/c/document\\_library/get\\_file?folderId=349619&name=DLFE-20061.pdf](http://www.lappi.fi/lapinliitto/c/document_library/get_file?folderId=349619&name=DLFE-20061.pdf). (Viitattu 6.2.2014)
- Laaksonen, Salla-Maaria & Matikainen, Janne (2013) Tutkimuskohteena vuorovaikutus ja keskustelu verkossa. Teoksessa Salla-Maaria Laaksonen, Janne Matikainen & Minttu Tikka (toim.) *Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Tampere: Vastapaino, 193–215.
- Ladonlahti, Tarja & Uotinen, Sanna & Mykkänen, Johanna & Böök, Marja Leena & Saurén, Kirsi (2013) Sähköisiä kohtaamisia: tutkimusmenetelmäopinnot verkossa. Teoksessa Päivikki Jääskelä & Ulla Klemola & Marja-Kristiina Lerkkanen & Anna-Maija Poikkeus & Helena Rasku-Puttonen & Anneli Eteläpelto (toim.) *Yhdessä parempaa pedagogiikkaa. Interaktiivisuus opetuksessa ja oppimisessa*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 53–59.



- Lähteenmaa, Jaana & Kojo, Marjaana & Määttä, Mirja (2012) Onnistuuko nuorten työttömien aktivointi? Kommentti – Nuorisotutkimuksen verkkokanava. Osoitteessa <http://www.kommentti.fi/kolumnit/onnistuuko-nuorten-ty%C3%B6tt%C3%B6mien-aktivointi>. (Viitattu 7.2.2014)
- Lähteenmaa, Jaana (2011) Nuoret työttömät ja yliviritetty toimijuus. *Nuorisotutkimus* 4/2011, 47–60.
- MLL (Mannerheimin Lastensuojeluliitto) (2012) *Vuosikertomus 2012*. Helsinki: MLL.
- Mäntysaari, Mikko & Pösö, Tarja (2013) Sosiaalityön aika ja asiakastutkimus. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) (2013) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 19–30.
- Niemelä, Mikko & ja Saari, Juho (2013) Suomalaisen yhteiskunnan notkelmat. Teoksessa Mikko Niemelä & Juho Saari (toim.) *Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa*. Helsinki: Kela, 6–21.
- Niemi, Anna-Maija & Kurki, Tuuli (2013) Amislaiseksi valmistettu, valmennettu, kuntoutettu ja ohjattu? Teoksessa Kristiina Brunila & Katariina Hakala & Elina Lahelma & Antti Teittinen (toim.) *Ammatillinen koulutus ja yhteiskunnalliset eronteot*. Gaudeamus, 201–215.
- Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena (2013) Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehtoja sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) (2013) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 113–145.
- Onnismaa, Jussi (2003) *Epävarmuuden paluu – ohjauksen ja ohjausasiantuntijuuden muutos*. Joensuu: Itä-Suomen yliopisto.
- Onnismaa, Jussi (2007) *Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta*. Gaudeamus, Helsinki.
- Puuronen, Anne (2014) *Etsivän katse. Etsivä nuorisotyö ammattina ja ammattialan kehittäminen – näkökulmia käytännön työstä*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto & -seura.
- Rinkinen, Tuija (2012) *”Toivon että vastaat koska en uskalla kysyä keneltäkään muulta aikuiselta!!!” Nuorten kysymyksiä seksuaaliterveydestä Väestöliiton Internet-palvelussa*. Helsinki: Väestöliitto.
- Siltala, Juha (2013) *Nuoriso. Mainettaan parempi?* Helsinki: WSOY.
- Stenvall, Elina (2009) *”Sellast ihan tavallist arkee” Helsinkiläisten 3.– 6.-luokkalaisten arki ja ajankäyttö*. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus. Osoitteessa [http://www.hel.fi/hel2/Tietokeskus/julkaisut/pdf/09\\_02\\_27\\_Tutkimus\\_2\\_Stenvall.pdf](http://www.hel.fi/hel2/Tietokeskus/julkaisut/pdf/09_02_27_Tutkimus_2_Stenvall.pdf). (Viitattu 30.1.2014)
- Suunta-hankesuunnitelma. Suomen lasten ja nuorten säätiö, Pelastakaa Lapset ry, YLE ja Sitra. Julkaisematon.
- Suunta-palvelun rekisteriseloste (2013). Osoitteessa [http://www.pelastakaalapset.fi/@Bin/1317652/Suunta\\_rekisteriseloste.pdf](http://www.pelastakaalapset.fi/@Bin/1317652/Suunta_rekisteriseloste.pdf). (Viitattu 18.2.2014)
- Säkjäjärvi, Maija & Kinnunen, Riitta (2013) *Tää kuuluu myös sulle. Nuorisotakuu Hämeenlinnan seudulla*. Sosiaalikehitys oy. Osoitteessa [http://www.sosiaalikehitys.com/uploads/Taa\\_kuuluu\\_myos\\_sulle.pdf](http://www.sosiaalikehitys.com/uploads/Taa_kuuluu_myos_sulle.pdf). (Viitattu 2.1.2014)
- Tirronen, Helena (2013) *Vertaisena verkossa. Sosiaalinen media nuorten ohjauksessa*. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu.

Turtiainen, Riikka & Östman, Sari (2013) Verkkotutkimuksen eettiset haasteet: Armi ja anoreksia. Teoksessa Salla-Maaria Laaksonen, Janne Matikainen & Minttu Tikka (toim.) *Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Tampere: Vastapaino, 49–67.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2009) Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakkoarvioinnin järjestämiseksi. Osoitteessa <http://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakkoarviointi-ihmistieteissa>. (Viitattu 20.8.2013)

Valtioneuvoston kanslia (2013) *Valtioneuvoston tulevaisuusselonteko: kestäväällä kasvulla hyvinvointia*. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 18/2013.

Van Parys, Liesbeth & Van Dooren, Greet & Struyven, Ludo (2013) Young, Jobless and Hard to Reach: Evidence from Nine Pilots in the Youth Work Plan in Flanders. Teoksessa Saskia De Groof & Mark Elchardus *Early School Leaving & Youth Employment*. Amsterdam: LannooCampus Publishers & Amsterdam University Press, 230–255.

Vehviläinen, Jukka & Koramo, Marika (2013) *Ammatillisen koulutuksen läpäisyn tehostamisohjelma vuosina 2011–2012. Seurantatutkimuksen raportti*. Opetushallitus. Raportit ja selvitykset 2013: 5.

Verkkonuorisotyön eettiset periaatteet (2008). Osoitteessa <http://www.hel.fi/wps/portal/Nuorisoasiainkeskus/Artikkeli?urile=hki:path:/Nk/fi/uutiset/verkkonuorisotyon+eettiset+periaatteet+valmistuivat&current=true>. (Viitattu 18.2.2014)

Vähätalo, Mervi & Kallio, Tomi J. (2013) *Tietojohtaminen hyvinvointialalla – Nuorten terveyden ja hyvinvoinnin tukeminen Internet-pohjaisilla menetelmillä*. Turku: Turun kauppakorkeakoulu.

YLE (Yleisradio) uutiset 6.11.2013. Kymmenentuhannet työttömät ovat turhautuneena luopuneet työhausta. Osoitteessa [http://yle.fi/uutiset/kymmenentuhannet\\_tyottomat\\_ovat\\_turhautuneena\\_luopuneet\\_tyonhausta/6915730](http://yle.fi/uutiset/kymmenentuhannet_tyottomat_ovat_turhautuneena_luopuneet_tyonhausta/6915730). (Viitattu 29.1.2014)

# Liite 1. Haastattelussa ja ryhmäkeskusteluissa käytetyt tutkimuskysymykset

Tässä esitetyt, etukäteen laaditut haastattelukysymykset toimivat kussakin tilanteessa keskustelun pohjana. Niitä noudatettiin tilanteen ohjaamana.

## Kasvokkain nuoria ohjaavien haastattelut

1. Kuvaa lyhyesti edustamasi organisaation tehtävää: toimintamuodot, kohde-ryhmä ja tavoite.
2. Mikä sinun roolisi ja toimenkuvasi organisaatiossa on?
3. Mikä sinun käsityksesi on nuorten uraohjauksen tilasta yleensä? Mitä pitäisi kehittää?
4. Onko chat-ohjaus tuttua? Minkä nimisiä nettineuvontapalveluita (chat-pohjaisia tai muita) sinulle tulee mieleen yleensä ja erityisesti omalta alaltasi?
5. Mitä tiesit Suunta-palvelusta ennen yhteydenottoani? Onko teille ohjautunut nuoria Suunta-palvelun kautta, tai oletko kohdannut nuoria, jotka ovat käyttäneet Suunta-palvelua?
6. Minkälaisia ajatuksia oheinen chat-aineisto herättää? (Haastateltavalle esitellään anonymisoituja otteita nuorten ohjauksesta Suunta-palvelussa.)
7. Mitä arvelet chat-ohjauksen tai yleensä verkko-ohjauksen mahdollisuuksista?
8. Miten se eroaa omasta ohjaustyöstäsi? Mitä samankaltaisuutta siinä on?
9. Miten chat-ohjaus sijoittuu suhteessa teidän tarjoamiinne palveluihin?
10. Minkälainen asema chat-ohjauksella voisi olla nuorten uraohjauksessa?
11. Miten palvelujen välinen linkitys toimii tilanteessa, jossa chatissa nuoria ohjataan teidän palveluunne? Mitä pitäisi huomioida (mahdollisuudet, riskit, tarpeet)?
12. Onko teiltä mahdollista tai edes tarpeellista ohjata nuoria chat-palveluun?
13. Millaista palvelua nuori saa teiltä ohjaututtuaan teille chatista?
14. Olisiko teidän kannaltanne hyvä, että vinkkaamisesta teidän palveluihinne sovittaisiin etukäteen? Mitä etuja siitä olisi? Mikä nykytilanteessa (eli vinkkauksia tulee, vaikkei siitä ole sovittu) ei toimi?
15. Miten arvioit chat-ohjauksen laatua ko. otteiden perusteella?

## Suunta-ohjaajien arvioivien ryhmäkeskustelujen kysymykset

1. Miten olet kokenut tehtäväsi Suunta-ohjaajana? (Mitä nousee päällimmäisenä mieleen?)
  2. Miten Suunta-palvelu on vastannut niitä odotuksia, joita sinulla kampanjan alussa mahdollisesti oli?
  3. Missä ollaan onnistuttu?
  4. Missä on kehittämistä?
  5. Mikä Suunta-ohjaajana toimimisessa on sinulle helpointa? (Nimeä 1–3 asiaa.)
  6. Mikä Suunta-ohjaajana toimimisessa on sinulle haastavinta? (Nimeä 1–3 asiaa.)
-

7. Millaista ohjaajan toimintaa onnistunut chat-ohjaus mielestäsi vaatii?
8. Miten ohjaajan ei kannattaisi mielestäsi toimia?
9. Miten chatissa käytävät keskustelut eroavat mielestäsi kasvokkaisesta ohjaustyöstä?
10. Oletko saanut riittävästi tukea ohjaajan työhösi?
11. Mikä auttaisi jatkossa?
12. Kerro lyhyesti, minkälaista koulutusta olet saanut tehtäväsi? (Kysymystä ei tarvita, jos asia tulee ilmi kohdassa 5.)
13. Miten sitä voitaisiin jatkossa kehittää? (Kysymystä ei tarvita, jos asia tulee ilmi kohdassa 5.)
14. Mikä on käsityksesi Suunta-palvelun vaikuttavuudesta?
15. Miten kehittäisit Suunta-palvelua jatkossa?

### Ammattistartissa opiskelevien nuorten ryhmän haastattelukysymykset sekä ryhmätehtävä:

1. Miten tulit lähteneeksi Ammattistarttiin?
2. Mikä ammatinvalinnassa ja tulevaisuuden suunnittelussa yleensä on vaikeinta? Mikä mietityttää?
3. Minkälaista apua tai tukea toivot ja odotat jatkossa? Mikä sinua auttaisi?
4. Onko sinulla kokemuksia nuorten chat-neuvontapalveluista? Minkälaisia?
5. Oletko kuullut Suunta-chatista tai jopa käyttänyt sitä?
6. Ryhmätehtävä, jossa on kolme pistettä, joissa voi työskennellä. Voi viipyä pidempään tai siirtyä paikasta toiseen: Minkälaista tukea olet tähän ikään mennessä saanut uraohjaukseen ja oman tulevaisuuden suunnitteluun yleensä? Missä? Kotona, ala- ja yläkoulussa, Ammattistartissa, TE-toimistossa, työpajalla, jossakin muualla? Kuka ohjausta on antanut? Miten ohjaus on tapahtunut? Millaisia ongelmia uraohjaukseen on liittynyt? Ideoita, miten ohjausta voisi kehittää?

### Suunta-palvelun ohjausryhmän ryhmäkeskustelurunko arviointikeskustelua varten

1. Miten arvioit chat- ja sähköpostiohjauksen laatua tutkijan esittämien otteiden ja omien tai organisaatiosi kokemusten perusteella?
2. Vastaako palvelun sisältö mielestäsi tai organisaatiosi mielestä sille hankkeessa asetettuja tavoitteita?
3. Suunta-palvelu palveluna tässä ja nyt: missä on onnistuttu?
4. Suunta-palvelu palveluna tulevaisuudessa: miten sitä voidaan kehittää? (tulevaisuus)
5. Miten palvelu on toiminut suhteessa odotuksiisi tai organisaatiosi odotuksiin nähden?
6. Mikä on käsityksesi Suunta-palvelun vaikuttavuudesta?
7. Miten pilottivaiheessa onnistuttiin yhteistyön näkökulmasta?
8. Millaisia pilottivaiheen haasteet olivat yhteistyön näkökulmasta?
9. Miten pilottivaiheen yhteistyö on sujunut odotuksiisi tai organisaatiosi odotuksiin nähden?
10. Toimintakokonaisuus: Mitkä seikat ovat erityisesti yllättäneet myönteisesti?
11. Toimintakokonaisuus: Mitä kenties voitaisiin tulevaisuudessa tehdä toisin? (tulevaisuus)

## Suunta-hankkeen ohjausryhmä

Kimmo Haahkola, Sitra  
Marja Illi, Sitra  
Jussi Salonen, Sitra  
Riitta Jalonen, Yle  
Riitta Kauppinen, Pelastakaa Lapset ry  
Veera Uusoksa, Pelastakaa Lapset ry

---

## Kirjoittajat

Anu Gretschel, FT, erikoistutkija, Nuorisotutkimusverkosto. Gretschel on tutkimuksissaan vuodesta 1998 alkaen perehtynyt muun muassa nuorisotyön eri osa-alueiden kehittämiseen, kunnallisten palvelujen laadun arviointiin kuntalaisten näkökulmasta ja nuorten osallisuuden kysymyksiin. Sähköposti: [anu.gretschel@nuorisotutkimus.fi](mailto:anu.gretschel@nuorisotutkimus.fi)

Pirjo Junttila-Vitikka, KM, tutkija, Nuorisotutkimusverkosto sekä nuoriso- ja kasvatustieteen kouluttaja, Demello- koulutus- ja ryhmänohjauspalvelut. Junttila-Vitikka on toiminut muun muassa kunnan nuorisotoimialan johtamistehtävissä, nuorisoalan oppilaitosten lehtorina sekä nuorten, kunnallisten ammattilaisten ja järjestöjen henkilöstön osallisuuskouluttajana. Hänen tutkimuksensa käsittelevät nuorten osallisuutta kouluissa, oppilaitoksissa ja nuorisotyössä. Sähköposti: [pirjo.junttila-vitikka@nuorisotutkimus.fi](mailto:pirjo.junttila-vitikka@nuorisotutkimus.fi)

---