

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Ilman huoltajaa maahan tulleiden ja lastensuojelun jälkihuollossa olevien nuorten palvelukokemukset, luottamus ja palveluiden kehittäminen

Terhi Laine & Laura Lempinen



Diakonissa-
laitos

A young woman with vibrant blue hair and a nose ring is smiling warmly as she hugs a person from behind. The person being hugged is wearing a red hoodie and has their face completely obscured by the hood. The woman is wearing a black leather jacket. The background is a blurred outdoor setting with a body of water and trees.

Rohkeasti
ihmisarvon
puolesta



Lainsäädännöllinen tausta

- **Lastensuojelulaki** muuttui vuoden 2020 alussa - sijoitettu nuori on oikeutettu **jälkihuoltoon 25 ikävuoteen asti**.
- **Kotoutumislakia** muutettiin kesällä 2020 - **tukipalveluiden ikäraja nousi 25 vuoteen**.
- Kunnat ovat velvollisia muuttamaan ja kehittämään palveluja lakimuutosten edellyttämällä tavalla.
- Vuonna 2020 lastensuojelun jälkihuollon asiakkaana oli 8133 lasta tai nuorta. Heistä suurin osa (85 %) oli yli 18-vuotiaita. Täysi-ikäisten jälkihuollon asiakkaiden määrä nousi 5 % vuodesta 2019, mikä kertoo osaltaan vuonna 2020 tehdyn lakimuutoksen seurauksista. (Lastensuojelu 2020, 1, 17.)
- Kotoutumislain mukaisissa tukipalveluissa oli arviolta 2500 nuorta (Hallituksen esitys 79/2020).
 - Työ- ja elinkeinoministeriön tietojen perusteella vuosien 2012 – 9/2021 välillä Suomeen oli yhteensä tullut 4513 alaikäistä ilman huoltajaa (Bruun 2021).
 - Kattavaa tilastotietoa nuorten asiakkaiden määrästä kotoutumislain mukaisissa tukipalveluissa ei ole



Yhdessä aikuisuuteen – Elämässä Eteenpäin (YEE)–hanke 12/2020-

Aineisto on kerätty osana Yhdessä aikuisuuteen — Elämässä Eteenpäin 2020-2023 hanketta (THL, SonetBotnia, Pesäpuu ry ja Diakonissalaitos)

Hankkeessa edistetään yhdenvertaisuutta, palveluiden kehittämistä ja toteutumista kahdessa 16–24 –vuotiaiden ryhmässä:

lastensuojelun jälkihuoltoon oikeutetut nuoret sekä

ilman huoltajaa maahan tulleet kotoutumislain mukaisiin tukipalveluihin oikeutetut nuoret

- Molemmilla nuorten ryhmillä tarve aikuistumisen ja itsenäistymisen tukeen
- Molemmat ryhmät ovat eläneet syystä tai toisesta ilman vanhempiaan kodin ulkopuolella
- Nuorilla on lastensuojelun jälkihuoltoon subjektiivinen oikeus, kotoutumislainmukaisiin tukipalveluihin ei ole subjektiivista oikeutta



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Rohkeasti
ihmisarvon
puolesta

Esimerkkejä aikaisemmista tutkimuksista

- **Liikanen (2017)** on tutkinut, **mihin köyhien lapsiperheiden vanhemmat luottavat**. Tutkimuksessa luottamus määritellään arjessa toimimista helpottavana suhteena, kuten esimerkiksi koettuna tukena tai yhteenkuuluvuutena. Tulosten mukaan köyhien lapsiperheiden vanhemmat kokevat luottamusta ja epäluottamusta monin eri tavoin. Viranomaisia ja palvelujärjestelmää kohtaan koettiin usein epäluottamusta. Koetun epäluottamuksen taustalla on palvelujen ja tuen tarpeen kohtaamattomuuden lisäksi huonot asiointikokemukset viranomaisten luona ja palvelujärjestelmässä. Sen sijaan **luottamusta koetaan erityisesti omaan lähiverkostoon ja myös omaan selviytymiseen**.
- **Raatikainen ja Poikolainen (2020)** ovat tutkineet **nuorten työpajoilta tavoitettujen miesten luottamus- ja epäluottamuskokemuksia**. Tulosten mukaan nuoret luottavat **läheisiin ihmisiin**. Perheisiin liittyvät luottamussuhteet osoittautuivat nuorille tärkeiksi. Luottamus muihin kuin perheenjäseniin edellyttää sitä, että luottamus ansaitaan ja siihen liittyy enemmän riskejä kuin läheissuhteisiin.
- **Wrede-Jäntti ja Westerback (2020)** ovat tutkineet **18–29-vuotiaan kokemuksia Helsingin Ohjaamosta saadusta palvelusta**. Tutkijat selvittivät, miten nämä nuoret palvelun käyttäjät perustelevat tyytyväisyytensä tai tyytymättömyytensä saamaansa palveluun. Tutkimus ei kohdistunut lähtötilanteessa luottamuksen tarkasteluun, mutta nuoret toivat esiin haastatteluissa luottamuksen ja yhdessä tekemisen. Nuoret kokivat Ohjaamon työntekijät luottamusta herättävinä ammattilaisina, **jotka asiantuntemuksensa lisäksi ”oikeasti” ovat kiinnostuneita nuoren tilanteesta, tulkinnoista ja voimavaroista**.
- **Heino ja Lillrank (2020)** ovat tarkastelleet Suomessa asuvien **maahanmuuttajavanhempien institutionaalisen luottamuksen rakentumista** silloin, kun perheessä on vammaisen lapsi. Tutkimus lähestyi institutionaalista luottamusta laadullisesti ja tarkasteli maahanmuuttajavanhempien kertomuksia institutionaalisen luottamuksen rakentumisesta. Tulosten mukaan palveluissa **sovellettavat käytännöt luovat institutionaalista epäluottamusta**.
- **Turtiainen (2009)** on tarkastellut **kiintiöpakolaisten luottamuksen rakentumista viranomaisia kohtaan** pakolaisprosessin eri vaiheissa. Tutkimuksessa on analysoitu pakolaisten luottamukseen liittyviä tarinoita ennen Suomeen tuloa, Suomeen tulon jälkeen sekä haastatteluhetkellä. Tarinoista löytyi viisi kertomustyyppiä: **luottamuskertomuksia**, taistelukertomuksia, vetäytymiskertomuksia, riippuvaisuuskertomuksia ja liittoutumiskertomuksia.



Lähtökohtia luottamuksen tarkasteluun

- Hyvinvointipalveluihin kohdistuvasta luottamuksesta on puhuttu **institutionaalisen luottamuksen** käsitettä käyttäen. Tällöin kyse on eräänlaisesta yleistyneestä luottamuksen kokemuksesta eli luottamuksesta tiettyyn organisaatioon tai esimerkiksi palveluntuottajaan tai palveluun. (Heino 2016; Honkanen, Poikolainen & Karlsson 2018.)
- Yksilötasolla kysymys on siitä, millaisia kokemuksia hyvinvointipalveluissa, tässä tapauksessa jälkihuoltopalveluissa asioineilla nuorilla on saamastaan palvelusta. Palvelukokemus puolestaan syntyy palvelua käyttävän nuoren ja sitä tarjoavan työntekijän välisessä vuorovaikutussuhteessa. (Heino 2016, 128) eli toisin sanoen palveluissa tapahtuvissa kohtaamisissa (Honkanen ym. 2018, 533). Onnistuneet tai vastaavasti epäonnistuneet palvelukokemukset joko rakentavat tai heikentävät institutionaalista luottamusta.



Luottamus palvelukokemusten taustalla vai palvelukokemukset luottamuksen taustalla?

- Luottamus on yhteiskuntaa koossapitävä voima (Simmel 1995).
- Luottamus (trust) ja luottavaisuus (confidence): luottamus kohdistuu henkilöihin ja luottavaisuus abstrakteihin järjestelmiin ja instituutioihin. (esim. Luhmann 1988; Seligman 2000.)
- Institutionaalinen luottamus kohdistuu instituutioihin; siinä usein yhdistyy kumpikin luottamuksen laji, sillä kyse voi olla sekä luottamuksesta instituutioissa työskenteleviin yksittäisiin työntekijöihin että luottavaisuudesta koko instituutioon (Heino & Lillrank 2020).
 - Voidaan käyttää myös erityisen luottamuksen käsitettä, kun tarkoitetaan lähipiiriä ja palvelujärjestelmän niitä työntekijöitä, joita henkilö on tavannut. Käsitteellisesti sen vastinpari on yleistetty luottamus, joka kohdistuu tuntemattomiin ihmisiin. (Bäck 2019, 82.)
 - Tärkeää on luottamuksen sisältö.



Relationaalinen toimijuus

- Luottamus syntyy vuorovaikutussuhteissa, jota voidaan pitää nuoren toimijuutta määrittelevänä **relationaalisena kontekstina** (esim. Juvonen 2015, 41).
 - Palvelujärjestelmän luottamuskokemukset ja epäluottamuskokemukset voidaan ymmärtää toimijuuden rakentumisen välittömänä puitteena. Toimijuus ei ole pysyvä, vaan alituisen muuttuvassa ja uusiutuvassa tilassa (Toiviainen 2019, 43).
- Voidaan ajatella, että myöskään luottamus ei ole pysyvää, vaan liikkeessä olevaa.



Aineisto

- **Työntekijöiden tekemät havaintopäiväkirjat (7):**
 - *tekstiä 55 sivua 1,5 rivivälillä kirjoitettuna*
- **Nuorten haastattelut (11):**
 - 5 lastensuojelun jälkihuollon piirissä olevaa nuorta
 - 6 kotouttamislain tukipalveluihin oikeutettua nuorta
 - *Tekstiä noin 113 sivua 1,5 rivivälillä kirjoitettuna*
 - **Analysoitavaa aineistoa yhteensä 168 sivua**
- *Aineiston keruu jatkuu keväällä 2022: työntekijät (5) kirjoittavat havaintopäiväkirjoja, jonka lisäksi haastattemme vielä yhtä lastensuojelun jälkihuollossa olevaa nuorta.*

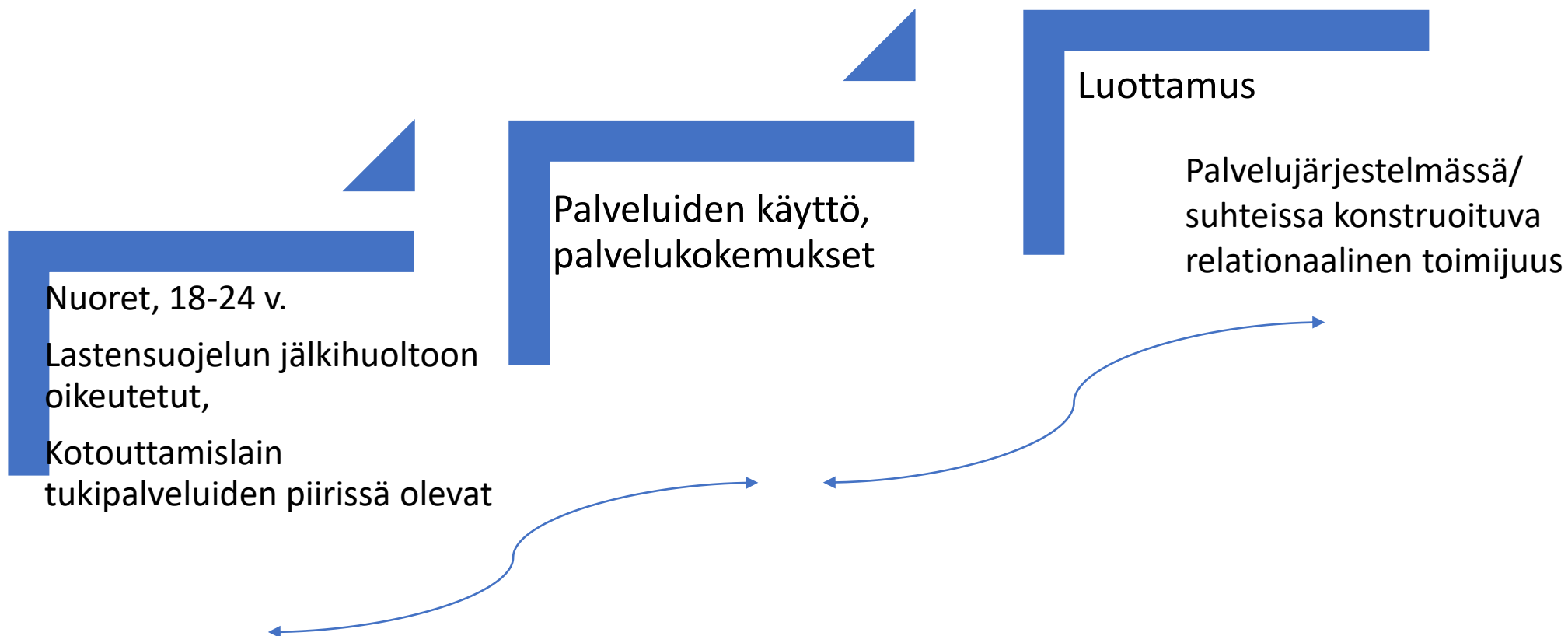


Kysymykset

- Tarkastelemme sitä, mitä ja miten nuoret ja työntekijät kertovat luottamuksesta palveluiden mikrokontekstissa.
- Tutkimuskysymykset tarkentuvat seuraavasti:
 1. Millaisia palvelukokemuksia nuorilla on hyvinvointipalveluista nuorten itsensä kuvaamana ja heidän kanssaan työskentelevien työntekijöiden kertomana?
 2. Miten luottamus rakentuu nuorten ja työntekijöiden kuvauksissa?
 3. Millaista relationaalista toimijuutta luottamus kuvaukset tuottavat?
- Hyvinvointipalveluilla tarkoitamme sote-palveluja, KELA:n, TE-toimistojen ja ohjaamojen palveluja sekä ja oppilaitosympäristössä toteutuvia tukipalveluja.
- Emme vertaa kahta kohderyhmää, mutta pohdimme tulosten pohjalta mahdollisia luottamuskokemusten ryhmäkohtaisia ominaispiirteitä.



Tutkimusasetelmasta



Aineiston analyysi

- Aineiston analyysi pohjautuu **sisällönanalyysiin**, jonka ensimmäisessä vaiheessa olemme poimineet aineistosta nuorten palvelukokemuksia kuvaavat otteet sekä työntekijöiden kuvaamat palveluita koskevat otteet.
- Tämän jälkeen luokittelemme nämä otteet etsien kuvauksista yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia.
- Tarkastelemme luokiteltua aineistoa luottamuksen ja epäluottamuksen näkökulmista.
- Lopuksi analysoimme luottamus kuvauksia relationaalisen toimijuuden näkökulmasta.



Luottamus rakentuu

H1: Missä vaiheessa sulle kerrottiin, että on tällainen jälkihuolto?

N: ku mä olin jotain kuustoista, ku mä olin laitoksessa, ni mulle kerrottiin, että on joku juttu. Sit ne sano **et jos mä haluan jälkihuoltoon** ni se jälkihuollon tyyppi tulee mukaan niihin palaverihin niin se tietää entuudestaan jo näistä asioista.

H2: Kävikö siinä niin, että kun sua informoitiin jo hyvissä ajoin niin, niin kävikö se niin, että se **sama tyyppi** on myös jälkihuollossa?

Nuori: Joo on

Haastattelija 2: Kiva

Haastattelija 1: Sä sanoit et sä oot saannut apua raha-asioissa ja laskujen maksamisessa, ni onks muuta missä ne on auttanut sua?

Nuori: Kyl ne on, mut ne ei oo niin **tärkeitä**, mut se jälkihuollon tyyppi sano, että **ne auttaa melkein missä vaan**.

Haastattelija 1: Joo et siellä on hyvä fiilis. Tuntuuks susta, että sä saat apua sieltä, jos sä tarvitset?

Nuori: Joo yleensä aina.

NLS5

H1: ymmärrän.. tapaatko vielä tätä sosiaaliohjaajaa

N: joo tapaan

H1: tapaat edelleen

H2: onko se sama työntekijä?

N: ei, se on **vaihtunut kerralla**, se toinen sai vauvan ja hän lähti lomalle vai vaihtoiko työpaikkaa mä en muista miten, jotain tapahtui että hänen oli pakko mennä pois, sitten sain toisen.. **molemmat on todella hyviä ihmisiä** (Nuori1YMT)

Ymmärretyksi ja autetuksi tulemisen kokemukset rakentavat luottamusta. Toimijuus vahvistuu, kun nuori saa valinnan vaihtoehtoja. Työntekijän pysyvyys voi vahvistaa luottamusta, mutta jos luottamus on jo syntynyt, työntekijän vaihtuminen ei aina haittaa.



Työntekijä vaihtuu – pysyvyys särkyy

- *Emme voi estää ihmisiä vaihtamasta työpaikkaa, mutta kaikki keinot pitäisi ottaa käyttöön, jotta ainakaan viranomaisten toiminnan takia sosiaaliohjaajan ei tarvitsisi vaihtua, jos nuori toivoo jatkoa saman ihmisen kanssa. Tällä hetkellä erikoisuus kotouttavassa jälkihuollossa on, että jos nuori muuttaa toiseen kaupunkiin, ohjausta ei saa tehdä. Lastensuojelun jälkihuollon puolella taas ohjaaja jopa säilyy samana, jos muuttaa esimerkiksi Vantaalta Espooseen, vain sos.tt vaihtuu. On ajateltu, että kun on jo suhde syntynyt sosiaaliohjaajaan, ei tarvitse rakentaa uutta ihmissuhdetta. Miksei kotouttavassa jälkihuollossa voisi olla samoin? Erityisen hölmoä tämä on pääkaupunkiseudulla, jossa muuttomatka voi olla vain joitakin kilometrejä. (Työntekijä, havaintopäiväkirja YMT)*
- Tulkintaa:
 - Hanketyöntekijä rakentaa nuorelle vaihtoehtoista toimijuutta ja tulevaisuuden perspektiivin yhdeksi luottamusta ja toimijuutta määritteleväksi tekijäksi. Luottavaisuus horjuu – nuori joutuu rakentamaan suhteen uuteen työntekijään.
 - Järjestelmä ei tue luottamuksen rakentumista (”ohjausta ei saa antaa”), kun taas toisessa kohdin järjestelmässä on mahdollisuus joustavuuteen. Järjestelmä näyttäytyy mielivaltaiselta tai ainakaan se ei tue luottamuksen rakentumista tai nuoren toimijuutta.



Tukea on liian vähän

- *Nekin nuoret keillä on sosiaaliohjaaja, tapaavat ohjaajaa harvakseltaan, ehkä 1–2 kertaa kuussa. Nuorelle, jolla ei ole sosiaalista verkostoa tai turvallisia ja luotettavia aikuisia elämässään, tuki on liian vähäistä...Työntekijät kyllä auttavat nuoria parhaansa mukaan, mutta heitä on liian vähän, jotta riittävä tuki toteutuisi. Nuoren voi olla myös hankala avautua mielen päällä olevista asioista, kun tapaamisia on harvakseltaan. (Työntekijä, havaintopäiväkirja 2LS)*
- Tulkintaa
 - Vuorovaikutuksessa syntyvä luottamus vaatii aikaa, jos sitä ei ole luottamus heikkenee ja nuoren toimijuus kapeutuu ("hankala avautua")
 - Työntekijöillä olisi tahtoa ja halua, mutta järjestelmä (=työntekijöiden vähäisyys) estää potentiaalin.



Kun ymmärrystä ei synny

- *Mulla on vähän stressi tästä tilanne, tänäänkin vähän vihainen tästä tilanne tullut. Sitten mä lopetan nopeesti ja sitten mä poistun siitä koska mulla vähän surullinen tuntuu huonosti joo..mä en jaksa puhuu väärin kenenkään kanssa ja sitten mä lopettaa ja menen pois koska mä tulen vähän vihainen koska koko ajan se sanoo mulla on rahat loppu ja sä olet näistä asioista.. **sä et auta**, hän sanoi vaan että **mä katson tiliotteet** mutta mitä se auttaa? hän sanoo lainaa se ystävää mutta mä en halua koko ajan lainata ystävältä mun kaverillakaan ei ole paljon rahaa, hänelläkin sama..mutta hän ei kuule. (Nuori3YMT)*
- Tulkintaa
 - Kyse on harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämisestä. Työntekijä toimii ohjeiden mukaan, mutta nuoren on vaikea ymmärtää kielteistä päätöstä, jolloin luottamus työntekijään horjuu. Nuorelle ehdotetut ratkaisut eivät ole mahdollisia. Toimijuuden tulevaisuushorisontti kapenee. Rationaalinen päätös merkitsee nuorelle kielteisten tunteiden pintaan nousua.



Sovituista asioista kiinni pitäminen

- *siinä on sit se miinus että se [sosiaalityöntekijä] ei vastaa melkein ikinä mun viesteihin, vaikka se [sosiaalityöntekijä] pyytää mua laittamaan viestejä. Niin se viesteihin vastaaminen on todella, todella hidasta. Se on ainut miinuspuoli sitten siinä...(Nuori2LS)*
- *[Nuori] oli turhautunut sosiaalityöntekijöiden puolelta peruuntuneisiin tapaamisiin. Koki, ettei ole reilua, että häneltä vaaditaan paljon asioita, kuten säännöistä kiinnipitämistä, hyvää koulunkäyntiä ja "säntillisyyttä", mutta sosiaalityöntekijä voi "luistaa" sovitusta. (Työntekijä, havaintopäiväkirja 2LS)".*
- Tulkintaa
 - Ensimmäisessä otteessa luottamus näyttäytyy liikkeessä olevana. Se voisi olla korkealla tasolla, mutta sitä horjuttaa sosiaalityöntekijän viesteihin vastaamattomuus.
 - Toisessa otteessa nuoren ja työntekijän tekemiset asettuvat binääriselle janalle, jossa ollaan odotusten eri kohdissa, jopa ääripäissä => on erilaisia sääntöjä ja sanktioita, jolloin luottamus horjuu.



Lähteet

- Bruun, Anna 2021. Esitys YEE-hankkeen foorumissa 15.9.2021.
- Bäck, Maria (2019) Sosiaalisen luottamuksen merkitys ja yhteys poliittiseen luottamukseen. Teoksessa Maria Bäck & Elina Kestilä-Kekkonen (toim.) Poliittinen ja sosiaalinen luottamus Polut, trendit ja kuilut Valtiovarainministeriön julkaisuja 2019:31
- HE 79/2020. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kotoutumisen edistämisestä annetun lain 27 ja 49 §:n muuttamisesta 79/2020.
https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/KasittelytiedotValtiopaivaasia/Sivut/HE_79+2020.aspx ja <https://tem.fi/paatos?decisionId=0900908f806a9c44>
- Heino, Eveliina. (2016). Ymmärrystä ja tukea – kohtaamattomuutta ja vääryyttä, Venäläistaustaisten perheiden insitutionaalisen luottamuksen ja epäluottamuksen rakentuminen suomalaisia peruspalveluja kohtaan. YHTEISKUNTAPOLITIIKKA 81 (2016):2
- Heino, Eveliina & Lillrank; Annika (2020) Institutionaalisen luottamuksen rakentuminen – maahanmuuttajataustaiset perheet perus- ja vammaispalveluiden käyttäjinä. Sosiologia, Vuosikerta. 57, Nro 4.
- Honkanen, K., Poikolainen, J. Karlsson, L. 2018. Hyvinvointipalvelukokemukset tuentarvitsijan institutionaalista luottamusta rakentamassa? Tarkastelussa lapsiperheiden vanhempien sekä nuorten aikuisten kokemukset hyvinvointipalveluista. YHTEISKUNTAPOLITIIKKA 83 (2018):5-6
- Juvonen, Tarja (2015) Sosiaalisesti kontrolloitu, hauraasti autonominen. Nuorten toimijuuden rakentuminen etsivässä työssä. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Julkaisuja 165.
- Lastensuojelu (2020) Koronavuosi ei korostunut lastensuojelun tilastoissa - vaikutusten odotetaan näkyvän viiveellä. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus. Tilastoraportti 19/2021. THL.
<http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2021060734321>
- Liikanen Sanna-Liisa (2017) KÖYHÄT RITARIT – Luottamus köyhyyskirjoituskilpailuun osallistuneiden lapsiperheiden vanhempien kirjoituksissa. Diak Tutkimus 1.
Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu
- Luhmann, N. 1988. Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Perspectives. Teoksessa Gambetta, D. (toim.) Trust: Making and Breaking Cooperative Relations. Blackwell.
- Raatikainen, Eija & Poikolainen, Jaana (2020) Nuorten miesten luottamus ja epäluottamuskokemukset nuoren tulevaisuuden raamittajina. Nuorisotutkimus 2/2020. 38 vsk, 37-51.
- Seligman, A. 2000. Luottamus ja yleinen vaihto. Teoksessa Ilmonen, K. (toim.) Sosiaalinen pääoma ja luottamus. Lievestuore: SoPhi, 39–54.
- Simmel, Georg (1995) Hur är samhället möjligt? – och andra esseär. Göteborg: Korpen.
- Toiviainen, Sanna (2019) Suhteisia elämänpolkuja - Yksilöiden elämänhallintaa? Koulutuksen ja työn marginaalissa olevien nuorten toimijuus ja ohjaus. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisu 160.
- Turtiainen, Kati. (2009). Kertomuksia uuden kynnyksellä – Luottamuksen rakentuminen kiintiöpakolaisten ja viranomaisten välillä. Janus: vol 17 (4) 2009: 329-345.
- Wrede-Jäntti, Matilda & Westerback, Frida (2020) Haastavia tilanteita nuorten arvostamassa Ohjaamossa – Miten Ohjaamoon tyytymättömät nuoret perustelevat kritiikkinsä? Teoksessa Määttä Mirja & Soito Anne-Mari (toim.) Tutkittu ja tulkittu Ohjaamo Nuorten ohjaus ja palvelut integraatiopyörteessä, 46-69. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisu 160.



Kiitos

- Terhi.laine@hdl.fi
- Laura.lempinen@hdl.fi



Diakonissa-
laitos

