

Metelin, kohinan ja hiljaisuuden kohtaaminen hyvinvointipalvelujen haasteena

Sanna Aaltonen & Noora Hästbacka & Antti Kivijärvi

Vaikka me rakennettais minkälaiset systeemit jos nimenomaan me ei sit kuulla, mitä ne nuoret oikeesti haluaa, niin tavallaan mitä se hyödyttää rakentaa näitä rakenteita. (Työntekijän haastattelu, Aaltonen ym. 2015)

Nuorten kuuleminen ja kuulluksi tulemisen vaatimus ovat nousseet niin nuorisotyön kuin hyvinvointipalvelujen kehittämisen ohjenuoraksi. Yhtäältä yksittäiselle nuorelle pyritään antamaan mahdollisuus ilmaista toiveensa häntä koskevassa päätöksenteossa, ja toisaalta halutaan tavoittaa laajemmin nuorten ikäluokkien toiveita joko palveluja kehitettäessä tai niitä muotoiltaessa. Esimerkiksi kokemusasiantuntijuus on muodostunut keskeiseksi keinoksi tavoittaa haavoittuvassa asemassa olevien ja viranomaistiedon katveeseen jäävien nuorten kokemuksia (ks. THL 2016).

Nuorten kuulemisyritykset eivät kuitenkaan ole vailla ongelmia. Ensinnäkin nuoret muodostavat joukon, jonka moniäänisyyttä on mahdotonta puristaa yhdeksi ”nuorten ääneksi” tai muutaman kokemusasiantuntijan kertomukseksi. Toiseksi, omien näkemysten ilmaiseminen voi olla nuorelle vaikeaa tai se tapahtuu ennakoimattomilla ja epäkonventionaalisilla tavoilla, mikä johtaa helposti nuoren väärinymmärtämiseen ja ohittamiseen (esim. Ahola & Galli 2010; Juvonen 2015; Granholm 2016). Tiedonkeruussa tehdään aina valintoja kuulemalla joitakin nuoria kenties toisten kustannuksella ja parhaiten tulevat kuulluksi ne, jotka artikuloivat näkemyksiään palvelujen tarjoajien odottamilla tavoilla. Vaarana on, että se ”nuorten ääni”, jonka perusteella nuorten hyvinvointipalveluja kehitetään, on aikuisten hallinnoimia rakenteita myötäilevä näkökulma, josta on suodatettu liika kriittisyys ja kärkevyys (ks. myös Määttä & Aaltonen 2016).

Myös nuorisotutkijat pyrkivät aktiivisesti kuulemaan ja tulkitsemaan nuoria. Hyvinvointipalveluihin liittyvässä tutkimuksessa huomio on usein nimenomaan nuorten näkökannoissa ja heidän palveluihin liittyvissä



kokemuksissaan. Kokemusten keräämisen ja analysoimisen kautta tavoitteena on artikuloida ja vahvistaa nuorisolähtöistä näkökulmaa asiakastyön ja koko palvelujärjestelmän kehittämistyössä. Tutkija voi kenties keskittyä kuuntelemaan nuoria palvelujen tarjoajaa pitkäjänteisemmin, mutta myös tutkijat ovat alttiita virhetulkinnoille ja vaimeiden tai epäselvien mielipiteiden sivuuttamisille (ks. esim. Virokannas 2003).

Tässä artikkelissa tarkastelemme palveluissa asioivien nuorten aikuisten itseilmaisua äänen käsitteen kautta ja pohdimme, miten erilaiset äänet tulevat kuulluksi palveluissa. Viittaamme kuuntelemisella äänen aistimiseen sekä nuorten ja heidän kokemustensa näkemiseen, tuntemiseen ja tulkitsemiseen. Jäsenämme kuulemisen katvealueita kolmen äänimetaphoran – metelin, kohinan ja hiljaisuuden – avulla. Artikkelin ensisijaisena tehtävänä on tehdä näkyväksi sellaisia nuorten ääniä, joiden ohittaminen houkuttelee, mutta jotka ansaitsevat tulla kuulluksi. Tarkastelumme taustalla ovat omat empiiriset tutkimuksemme (ks. esim. Aaltonen ym. 2015; Hästbacka 2016; Kivijärvi 2015)¹, joissa on tarkasteltu pääosin jo täysi-ikään ehtineiden nuorten aikuisten kokemuksia erityisen tuen projekteista sekä kunnallisen sosiaalityön ja nuorisotyön palveluista. Tutkimuksissa olemme pohtineet nuorten ja nuorten aikuisten mahdollisuuksia tulla kuulluksi ja saada tukea.

Vaimeiden, epäselvien tai häiritsevien äänten kuunteleminen tai hiljaisuuden sanallistaminen voi olla vaikeaa tai turhauttavaa, sillä se vaatii aikaa ja pysähtymistä. Lähtökohtanamme on ajatus siitä, että vaikeasti tulkittavien nuorten äänien kuunteleminen on sekä itseisarvoisesti tärkeää

1. Sanna Aaltosen johtamassa Nuoret luukulla -hankkeessa tutkittiin 18–29-vuotiaiden nuorten aikuisten ja palveluntarjoajien kohtaamia kummankin osapuolen kanssa tehtyjen haastattelujen kautta (Aaltonen ym. 2015). Noora Hästbackan Tajua Mut! -toimintamallin arviointitutkimuksessa haastateltiin toiminnassa mukana olleita nuoria ja heidän vanhempiaan sekä hankkeen parissa työskenteleviä ammattilaisia. Tajua Mut! -toimintamalli on varhaisen puuttumisen työkalu syrjäytymisriskissä olevien 16–28-vuotiaiden nuorten tukemiseksi ja ammattilaisten välisen yhteistyön edistämiseksi. (Hästbacka 2016.) Antti Kivijärven Suomen Pakolaisavun Kurvi-hankkeeseen kiinnittyneessä tutkimuksessa tarkasteltiin pääkaupunkiseudulla toimeentulotuen varassa eläneiden ja maahan muuttaneiden nuorten, 18–25-vuotiaiden aikuisten palvelupolkuja osana heidän elämänsä kulkuaan. Hankkeen aikana tehtiin nuorten elämänsä kulkua haastatteluja ja sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastatteluja. Lisäksi Kivijärvi osallistui nuorille järjestettyyn toimintaan hanketoiminnan puitteissa ja kävi keskusteluja hanketyöntekijöiden kanssa. (Kivijärvi 2015.)

että hyödyllistä palveluiden kehittämisen kannalta. Jopa hyökkäävät, epämääräiset tai vaiheet näkemykset voivat kääntyä palveluissa hyödynnettäväksi ja nuorten hyvinvointia tukevaksi tiedoksi.

Nuoret, palvelut ja kuunteleminen

Tieto ja tiedon muodostus ovat palvelujen peruskivet, sillä päätöksenteon, kehittämisen ja arkisten palvelukohtaamisten tulee olla tietoon perustuvaa toimintaa. Nuorten palvelujen osalta päätökset perustuvat arvioihin nuorten tilanteesta ja tarpeista. Arviot taas pohjautuvat sekä nuorista kerättyyn rekisteritietoon että heidän itsensä kertomiin asioihin. Nuorista muodostetun tiedon perusteella heille tarjotaan palveluja, ohjataan eteenpäin toisiin palveluihin (Määttä & Keskitalo 2014), laitetaan odottamaan tai jaetaan sanktioita.

Nuoria koskevaa viranomaistietoa muodostetaan viranomaisten ja nuorten välisessä kommunikaatiossa, joka ranskalaisfilosofi Michel Serres'n ajattelua seuraten edellyttää välitystä ja käännoästä. Tarvitaan esimerkiksi jaettu kieli ja kommunikoinnin kehys, joiden kautta viestit kulkevat ja muuntuvat tilanteen edellyttämiksi merkityksiksi. Sitä edeltää vähintäänkin epäsuora tai sanaton yhteisymmärrys vuorovaikutuksen tavoitteesta ja tavasta kommunikoida sekä väliin tulevan häiriön, hälyn ja kohinan poissulkemista. (Serres 1994 (1990), 23–25; Pyyhtinen 2015.) Toisin sanoen kuuntelu vaatii muiden ympäröivien äänien ulossulkemista ja olennaisen erottamista epäolennaisesta.

Ajatus viestin välittämisestä ja kommunikaatiosta ulossuljettavasta häiriöstä herättää pohtimaan, mitä tietoa palvelukohtaamisissa pidetään merkittävänä ja vastaavasti millaisia nuorten ilmaisuja suljetaan vuorovaikutuksen ulkopuolelle. Kun nuori kertoo itselleen merkityksellisistä asioista viranomaiselle, nuoren puhe tai sanat muuttuvat viranomaisjärjestelmään sopivaksi tiedoksi – määritelmiksi, numeroiksi tai kriteereiksi – joiden pohjalta tehdään suunnitelmia ja päätöksiä palvelujärjestelmässä. Samalla tavalla tutkija muuntaa nuoren kokemuksen omaan viitekehukseensä ja käsitteistöönsä sopivaksi (Virokannas 2003). Nuoren puhe välittyy kuulijan kannalta merkitykselliseksi tiedoksi tilannekohtaisesti.

Palveluissa muodostetulla tiedolla on ilmeiset kytkökset valtaan. Nuorten kanssa tai heistä riippumatta muodostetun tiedon perusteella



suunnitellaan kohdennettuja palveluja ja tehdään luokituksia, jotka vaikuttavat nuorten asemaan sekä yksilönä että ryhmänä. Yksittäisen nuoren näkökulmasta kyse on asemasta palvelukohtamisessa, palvelujen ja etuuksien saamisesta ja mahdollisesti jopa minäkuvan muutoksesta ja elämäntilanteen suunnasta. Ryhmätasolla kyse on siitä, minkälaisena joukkona nuoret nähdään ja minkälaisien palveluiden tarpeessa heidän katsotaan olevan. Nuorten kuulemisella tai kuulemattomuudella voi siten olla huomattavia ja kauaskantoisia seurauksia.

Pitkälle eriytyneissä palveluissa ollaan kiinnostuneita kulloisenkin palvelun kannalta relevantista tiedosta (vrt. Juvonen 2015, 161–190), mutta palvelusektoreittain eriytyneet tiedontuotannon tarpeet voivat olla matalalla nuoren omassa tärkeyshierarkiassa. Päivi Honkatukia ja Leena Suurpää (2012; 2014) ovat osoittaneet rikoksiin syyllistyneitä nuoria miehiä koskevassa tutkimuksessaan, kuinka nuorten elämäntilanteen näkökulmasta merkitykselliset nuorisokulttuuriset ja ryhmäsuhteisiin liittyvät ulottuvuudet jäivät artikuloimatta viranomaiskohtamisissa. Nuorten ja viranomaisten kohtaamiset rakentuivat yhteisen hiljaisuuden koodin varassa. Molemmipuolisena kommunikaation tavoitteena oli yksilökeskeisyys, neutraalisuus ja tungettelevuuden välttäminen. Honkatukia ja Suurpää (2014, 196) nostavat esille tarpeen pohtia uudelleen viranomaisasiantuntijuutta: kuinka saada ote nuorten arkielämän kannalta merkityksellisestä mutta ääneen lausumattomasta tiedosta?

Eriytyneiden tiedonintressien lisäksi useimpia palveluja voi pitää puhevaltaisina, sillä asiakkuus perustuu puhumisen kautta tapahtuvalle tiedonvaihdolle. Puhevaltaisuus on ongelma niille, joiden on vaikea ilmaista itseään sanallisesti (Aaltonen ym. 2015, 53; Hästbacka 2016, 16–17). Samalla monissa palveluissa on rajallisesti aikaa asettua kuuntelemaan ja tulkitsemaan nuorten kenties monitulkintaisia viestejä. Käytettävissä olevan ajan niukkuus vaikeuttaa myös tutustumista ja luottamuksellisten suhteiden rakentamista nuorten kanssa. Nuoret voivat olla ymmällään siitä, mitä heille palveluissa tapahtuu ja milloin he saavat tarvitsemaansa apua, jolloin he saattavat toimia itselleen ymmärrettävällä, mutta järjestelmän kannalta ongelmallisella tavalla (ks. Munford & Sanders 2015).

Vaikka nuorten kuuleminen olisi palveluissa julkilausuttuna tavoitteenaa, sille on myös inhimillisiä ja ammatillisia esteitä. Palvelukohtamisissa on usein kyse hankalista asioista ja elämäntilanteista, joiden ratkominen ei ole helppoa. Sharon Pinkney (2009) on kiinnittänyt huomiota

sosiaalityöntekijöiden ristiriitaisiin pyrkimyksiin kuulla asiakkaita ja käsitellä työhön liittyviä tunteita. Pinkney huomauttaa, että jos kuulemiseen sisällytetään velvollisuus ryhtyä toimiin, asiakkaita ei aina haluta kuulla, koska työntekijälle on epäselvää, mitä informaatiolla voisi tehdä ja mihin toimiin ryhtyä. Viranomaiset voivat myös yrittää suojata itseään ahdistavilta tunteilta ja stressiltä niin, että he etäännyttävät vaikeita aiheita byrokraattisella kielenkäytöllä. (Mt. 2009.) Lisäksi monen viranomaisen mahdollisuutta kuunnella nuoria vaikeuttavat useat päällekkäiset roolit, joissa auttaminen sekoittuu valvontaan ja kontrolliin (esim. Juvonen 2009; Kivijärvi & Toivikko 2015). Edellä kuvatut ongelmat koskettavat erityisesti niitä palveluja, joissa tehdään nuorten toimeentuloa ja etuuksia koskevia viranomaispäätöksiä (Aaltonen ym. 2015).

Avaamme seuraavassa nuorten kuulemisen haasteita kehitteliemme kolmen äänimetaphoran, metelin, kohinan ja hiljaisuuden, kautta (vrt. nuorten toimijuuden ulottuvuudet, Juvonen 2015, 168–182). Metaforien muodostamisen taustalla ovat nuorisotutkimukselliset keskustelut nuorten äänen (voice) ja metelin pitämisen (making a noise) merkityksestä osana nuorten osallisuutta ja aktiivista kansalaisuutta (esim. Harris 2012, 147). Lisäksi olemme olleet inspiroituneita edellä siteeratuista nuorten palvelukokemuksia jäsentäneistä tutkimuksista ja siitä toistuvasta havainnosta, jonka mukaan nuorten ja palvelutarjoajien välillä tapahtuu monenlaista ohipuhumista. Taustalla on myös ajatus siitä, että käsitteet ohjaavat toimintaamme. Metaforien avulla haluamme tehdä näkyväksi palvelukohtaamisen julkilausumattomia säröjä ja houkutellessa näkyviin uudenlaisia tapoja ymmärtää ja tulkita niitä.

Ensimmäinen metafora, meteli, viittaa nuorten ääneen, joka haastaa viranomaiskielen ilmaisumuodot. Se on usein voimakasta, karkeaa ja kenties loukkaavaakin. Meteli voi kääntyä puhujaansa vastaan ja haitata asioiden selvittämistä entisestään. Kohina on meteliä vaikeatulkintaisempaa ilmaisua, joka ei kuitenkaan sellaisenaan sovi viranomaiskieleen. Kun meteli ei jää keneltäkään huomaamatta, kohina jää kuulematta sen epäselvyyden, ohipuhumisen tai poiskatsomisen vuoksi. Kolmannen metaforan olemme nimenneet hiljaisuudeksi. Se tarkoittaa yksinkertaisesti hiljaa olemista, poissaoloa ja näkymättömyyttä. Hiljaisuutta voidaan tarkastella äänenä, jolta puuttuu välittävä kanava. Hiljaisuus syntyy kun kommunikaatioyhteys jää etäiseksi tai puuttuu kokonaan, eikä viesti tavoita lainkaan kuulijaa. Seuraavissa alaluvuissa avaamme metaforien



sisältöjä tutkimuksistamme poimittujen esimerkkien avulla. Esimerkkien ja metaforien yhdistäminen ei kuitenkaan ole yksiselitteistä, ja onkin syytä muistaa, että ymmärrämme metaforat pikemminkin herkeittävinä kuin tarkkarajaisina kategorioina.

Meteli

Metelöinti karkeana, loukkaavana ja joskus jopa uhkaavana ilmaisuna herättää ihmisissä torjuntaa, ja se yritetään useimmiten vaientaa pikaisesti. Metelöivä kommunikaatio voi mennä henkilökohtaisuuksiin, tulla iholle ja herättää pelkoa eikä tämänkaltaista toimintaa ole syytä hyväksyä tai romantisoida nuoruuteen kuuluvana kapinointina ja muutosvimmana. Meteliä voi silti yrittää kuunnella, koska sen taustalla voi olla kokemus epäoikeudenmukaisista tai toimimattomista palveluista. Varsinkin toistuvina tällaiset kokemukset voivat johtaa turhautumisten ja suuttumusten kautta metelöintiin.

Metelin ongelmana nuorten näkökulmasta on, että vain suuttumus, eivät sen taustalla olevat asiat, näkyvät palvelun tarjoajalle. Metelöivän nuoren toiminta voi vaikuttaa irrationaaliselta ja ylimitoitetulta. Tilanne on omiaan johtamaan palveluntarjoajan puolustusreaktioon ja metelin pikaiseen vaientamiseen, jolloin metelin takana mahdollisesti oleva viesti jää kuulematta. Esimerkkinä metelistä toimii oheinen nuorten tukipalveluja tarjoaville, tutkineille ja rahoittaneille tahoille lähetetty vihainen palaute tutkimusraportin julkaisun jälkeen.

EI NÄIN VITUN PÄSSIT EI NÄIN.

Nuorille pitäisi järjestää työpaikkoja ja mahdollisuuksia päästä oikeaan työelämään kiinni.

Mitkään vitun kädestäpitämiset ja ”juttutuokiot” ei auta siinä.

Itse olen 24v työtön joka opiskeli 7 vuotta saadakseen 2 tutkintoa ”suomen nopeiten kasvavalle alalle”. Työllistymisen sijaan tutkinnot voi kierrättää vessapaperina. Olen tehnyt yli vuoden elämästäni töitä palkatta eli neljännesvuosisata ikää ja eläkekertymää 0e. Opintolainat on avointa velkaa...

VITTU ÄRSYTTÄÄ LUKEA TÄLLÄISTÄ SAATANAN TEKOPYHÄÄ
PASKAA AUTTAMISESTA KUN OIKEASTI TE ETTE OLE TEHNEET
YHTÄÄN MITÄÄN KENENKÄÄN ETEEN.

Tutkimuksen kohteena olleen palvelun lähtökohtana oli nuorten tukeminen erilaisissa elämäntilanteissa, mutta viestin lähettäjä ei selvästikään kokenut palveluja itselleen hyödyllisiksi. Hän edusti sellaista palvelujen ulkopuolelle jäävää nuorta, jollaista myöskään tutkimuksemme eivät aina tavoita: nuorta, joka ei halua tarjolla olevaa tukea eikä miellä sitä itselleen tarpeelliseksi. Solvaamisen ohella kirjoittaja koki viranomais- ja aikuislähtöisen auttamisenhalun ”tekopyhäksi” ja hyödyttömäksi ”kädestä pitämiseksi”. Tämä kritiikki kuvaa osuvasti auttamiseen kytkeytyviä alistavia piirteitä ja tuen tarjoamiseen ja vastaanottamiseen kietoutuvaa vallankäyttöä. Työttömät mutta työhaluiset nuoret asetetaan tuettavien rooliin, mikä voi tuntua tarpeettomalta ja epäoikeudenmukaiselta.

Vihaposti kuvastaa palveluihin valikoituneiden nuorten piirin ulkopuolelta kantautuvaa aggressiivista meteliä. Se artikuloi sellaista kokeemusta, jota palvelujärjestelmän sisällä olevat nuoret eivät kyseisen tutkimuksen aikana tuoneet esille. Viestin aggressiivisen sävyn alta paljastuu turhautuminen yhteiskuntaa, sen vaatimuksia ja rakenteita kohtaan. Viestin kirjoittaja kuvaa toimineensa yhteiskunnan odotusten mukaisesti mutta siitä huolimatta jääneensä vaille työtä (ks. myös Aaltonen ym. 2015). Turhautuminen kohdistuu kuitenkin sellaisiin toimijoihin, jotka ovat syyttömiä työllistymisen vaikeuksiin.

Viesti herättää pohtimaan, onko kyseessä yksittäisen nuoren tunteenpurkaus vai antoiko hän äänen laajemmalle joukolle nuoria, jotka tavoitetaan palveluihin ja niitä koskeviin tutkimuksiin vain harvoin. Palveluihin kiinnittyneitä nuoria haastatellessa voi olla vaikea tavoittaa sitä kipuilua ja niitä alemmuuden tunteita, joita palveluissa asioimiseen saattaa liittyä. Palvelujen piirissä oleminen tarkoittaa, että nuori hyväksyy autettavan roolin. Työttömyyden kaltaiset rakenteelliset ongelmat muuttuvat palvelujen käytännöissä nuoren henkilökohtaisiksi ongelmiksi, joita pyritään ratkomaan yksilötasolla. Kaikki eivät koe tarvitsevansa tai hyötyvänsä tarjolla olevista neuvonta- ja ohjauspalveluista. Tällainen meteli voi auttaa tunnistamaan palveluihin liittyviä mielikuvia ja auttaa ymmärtämään, miksi monet jättäytyvät mieluummin palveluiden ulkopuolelle.

Metelin ei tarvitse olla suoranaista vihapostia tai uhkauksia, eikä se sitä useimmiten olekaan. Usein metelöinti tiedetään sopimattomaksi tavaksi toimia ja se saatetaan verhoilla huumorin taakse tai typistetään kesken jätettyihin tokaisuihin (vrt. Juvonen 2015, 173–176; Korkiamäki 2015, 144–155). Yhtä metelöinnin lajia, joka täyttää tämänkaltaiset kriteerit,



on kutsuttu palvelun tarjoajien piireissä ”rasismikortiksi” (ks. Kivijärvi & Honkasalo 2010). Osa etnisiin vähemmistöihin asemoitujen nuorten parissa työskentelevistä ammattilaisista katsoo, että nuoret vetoavat paikoin perusteetta rasismiin saadakseen erityiskohtelua. Tämän tulkinnan mukaan nuoret ottavat rasismikortin käyttöön tilanteissa, joissa he eivät saa tahtoaan läpi. Käytännössä tämä tarkoittaa ammattilaisten syyttämistä rasisteiksi.

Konkreettisen esimerkin rasismiin ja epäluottamukseen liittyvästä metelistä tarjoaa Theon² tarina (ks. Nieminen 2015, 68–72). Nuorten asumiseen erikoistunut asuntoyhtiö hääti Theon kodistaan sen jälkeen kun asunnon ikkunat ja ovi oli rikottu. Theolla tai hänen tuttavillaan ei ollut lainkaan osuutta asiaan, vaan tihutyön tekijät olivat poliisinkin tiedossa olevia naapurin tuttavuuksia. Tästä huolimatta Theo häädettiin asunnosta ilman asian selvittämistä. Lisäksi asuntoyhtiö vaati häntä korvaamaan aiheutuneet vahingot. Theo piti todennäköisenä, että asian puutteellinen hoitaminen liittyi hänen maahanmuuttajataustaansa ja ihonväriinsä. Mennessään asioimaan asuntoyhtiön toimistoon oli hän jo valmiiksi vihainen eikä lopulta kyennyt ilmaisemaan asiaansa selkeästi ja rauhallisesti. On luultavaa, että asuntoyhtiön virkailija näki vain Theon suuttumuksen ja irrationaaliselta vaikuttavan käyttäytymisen, ei asioita, jotka olivat näkyvän toiminnan taustalla.

Kuten metelin kohdalla usein on, johtaa hyökkäys helposti puolustautumisreaktioon. Laadukkaaseen ja tasa-arvoiseen työotteeseen pyrkivän ammattilaisen on ymmärrettävästi vaikea kuunnella saati hyväksyä syytöstä. Näin nuorten meteli tulee vaiennetuksi ja sivuutetuksi seuraavaan rasismikortin heilahdukseen saakka. Esimerkiksi nuorisotyöntekijöiden ja sosiaalityöntekijöiden tyypillinen reaktio syytökseen lienee vaikeneminen tai sen selostaminen, miksi heidän toimintansa ei ole rasismia eikä syrjivää. Yhtä lailla rasismin esille ottanut nuori voi perääntyä ja kuitata aiheuttamansa äläkän humoristisesti ”vain läpäksi”. Meteli ohitetaan ikävänä välikohtauksena, ja palvelun tarjoamista jatketaan entiseen tapaan.

Edellinen esimerkki metelistä on sikäli olennainen, että monissa tutkimuksissa (esim. Souto 2011; Honkatukia & Suurpää 2012) on osoitettu

2. Theo oli mukana Suomen Pakolaisavun Kurvi-hankkeessa. Theon tarinan on koostanut ohjaaja, joka oli läsnä tarinassa kuvatuissa palvelutilanteissa. Theon nimi on muutettu.

nuorten vaikenevan rasismien kokemuksistaan aikuisten ammattilaisten edessä. Siksi rasismikorttia voi metelöinnin häiritsevyydestä huolimatta pitää pysähtymisen arvoisena asiana. Kun rasismi kerran nostetaan ilmiönä esille, olisi siihen hyvä malttaa tarttua. Meteliin voi yrittää suhtautua kuin kutsuna keskusteluun joillekin nuorille merkityksellisestä teemasta. Nuorten esille nostama rasismi tai muu epäoikeudenmukaisuuden kokemus ei välttämättä kiinnity suoraan käsillä olevaan palveluun, mutta teeman käsittely ilman vaiennuttavaa puolustautumista voi auttaa ymmärtämään nuoren elämää laajemmin ja vankistaa molemminpuolista luottamusta.

Kohina

Kaikki kommunikaatio sisältää valtavan määrän sanallista ja ei-sanallista informaatiota. Vastaanottajan on mahdotonta tulkita virheettömästi kaikkia sanoja ja niiden painotuksia, eleitä, ilmeitä ja muuta ruumiinkieltä. Toisen ajatuksia ei voi lukea. Tämä koskee erityisellä tavalla nuorten ja hyvinvointipalveluja tarjoavien sekä suunnittelevien ammattilaisten kohtaamisia. Ammattilaisten ja nuorten väliset erot, liittyivät ne sitten ikään, statukseen, yhteiskuntaluokkaan, sukupuoleen, etnisyyteen tai kaikkiin näistä samanaikaisesti, saattavat lisätä tulkinnan vinoumia. Lisäksi erilaiset instituutiokäytännöt ja ammattilaisten koulutus ohjaavat heitä kiinnittämään joihinkin asioihin enemmän huomiota kuin toisiin. Näin ollen nuorten lähettämistä viesteistä poimitaan vain olennaisimpina pidetyt ja pyritään samalla sulkemaan epäolennaisuudet kommunikaation ulkopuolelle. Esimerkiksi sosiaalitoimessa keskitytään riittäväksi katsotun elintason toteutumiseen, TE-palveluissa työtä vailla olevien nuorten ”aktivoimiseen” ja Kelassa sosiaalietuuksien edellytyksiin.

Nuorten vaihtelevat elämäntilanteet eivät aina sovi palveluinstituutioiden normeihin tai sektorimaiseen järjestykseen. Vallitseviin rakenteisiin, luokittelukäytäntöihin ja kyselylomakkeisiin sopimattomia ääniä voi olla vaikea kuulla, tunnistaa ja nimetä. Nuorten ääni voi jäädä kohinaksi, jos se ei osu yksin palvelujärjestelmän sääntöjen tai palvelukohtaamisiin liittyvien ja nuorille asetettujen odotusten kanssa (vrt. Juvonen 2015, 171). Usein kohina liittyykin nuorten poikkeuksellisiin asemiin erilaisten instituutioiden väleissä tai ulkopuolella. Kohina ohitetaan tai suljetaan keskustelun ulkopuolelle, koska se on liian vaikeaa tai epämääräistä tullakseen kuulluksi.



Monet esimerkit kohinasta koskevat nuoria, joilla ei ole toisen asteen koulutusta eikä sen hetkisessä elämäntilanteessa kiinnostusta tai välttämättä kyvyäkään osallistua koulutuksiin. Nuorten ripeä kouluttaminen on kuitenkin yksi palvelujärjestelmän perustavoitteista, ja siksi nuorten epävarmuudet omista voimavaroistaan tai muut taustalla olevat, opiskelukykyä mahdollisesti heikentävät tekijät voivat jäädä vähemmälle huomiolle (ks. esim. Souto 2013). Toiveista ja peloista voi yrittää avautua, mutta virkailijoiden tehtävä on viitata voimassa oleviin säännöksiin ja muovata toiveita oikeanlaisiksi.

SA: Saaks sellasta sanoo siel työkkärissä, et sä oot nyt päättäny, et sä et halua [mennä ammattikouluun]?

MIES: Oon mä sanonu mont kertaa.

SA: Joo okei no mitä ne sanoo sit siellä?

MIES: Ei ne halua usko. (Aaltonen & Lappalainen 2013.)

Joissain palvelukohtaamisissa nuorten motivaatiot tai pyrkimykset vaikuttaa omaan tilanteeseensa jäävät kuulematta – tai ainakin vähälle huomiolle. Nuorilla on toki jonkin verran sananvaltaa siinä, mihin aktivointiin tai toimintaan he kulloinkin osallistuvat, mutta toiveet ja tarpeet eivät aina kohtaa tarjontaa. Palvelujärjestelmän sisällä on vaikea tukea nuorta, joka ei istu tarjolla oleviin tukimuotoihin. Jotkut sosiaalityöntekijät tunnistavat monista päällekkäisistä ongelmista kärsivät nuoret tällaiseksi ryhmäksi. Esimerkiksi asunnottomuudesta, mielenterveys- ja päihdeongelmista sekä velkaantumisesta samanaikaisesti kärsiville nuorille on usein vain yhteen asiaan kerrallaan tartuttavia palveluja.

Myös niiden nuorten ääni, joilla ei ole selkeää näkemystä tulevaisuudesta, jää helposti kohinaksi (vrt. Juvonen 2015, 181–182). Epävarmuus omasta elämänsuunnasta ja toiveista tai motivaation puute näyttää jäävän usein taka-alalle, kun nuoria ohjataan opiskelupaikasta, työpajasta ja työharjoittelusta toiseen. Tulevaisuuden epävarmuuden ja sen aiheuttaman lamautumisen äärelle ei ehditä pysähtyä. Palveluinstituutioiden ohjeistukset vaativat aktivointitoimia, vaikka tarjottujen vaihtoehtojen tiedettäisiin olevan nuorelle sopimattomia ja keskeytyvän suurella todennäköisyydellä.

Motivaation puutteita, tapaamisten laiminlyöntejä, poissaoloja ja koulujen keskeytyksiä voi tulkita kohinana: viesteinä tukimuotojen

kyvyttömyydestä tартtua nuoren kannalta olennaisimpiin kysymyksiin. Eräs haastatelluista nuorista kuvaa oman kouluhistorian, oppimisvaikeuksien ja masennuksen kietoutumista monimutkaiseksi vyyhdiksi, jonka lopputuloksena useat koulu-, työ- ja työpajakokeilut ovat keskeytyneet. Vaikka nuori itse yhdistää ongelmansa oppimisen vaikeuksiin ja itsetunnon puutteisiin, on ratkaisuksi tarjottu erilaisia aktivointitoimia.

Ollu vaikeet noi oppimisvaikeudet ja keskittymisvaikeudet ja näin, ni erityisluokalla mä oon ollu pienryhmässä koko koulu ajan. Sit mä menin tota ammattikouluun. Sit keskeyty poissaolojen takia ja näin. Ja sit tos [työpajassa] ollu, siel käyny pari kertaa, mut neki on sit vähä keskeytyny poissaolojen takia. Et ollu paljo toi motivaatio, joka tyssä niissä. [...] Ollu sellasta masennusta ja näin, ni siin sitte vähä motivaatiot menny [-] Se on taas just se ongelma, ku ei aina oo tienny, mikä sit ois se oikee homma. [...] Pahimmillaan se [masennus] oli itse asiassa just sillo ammattikouluaikaa, ku tuli ne kysymykset, et mitä mä haluan ja mitä pitäis tehdä ja näin. Ku koko [perus]koulu ajan ollu siel erityisluokalla, missä ei nyt varsinaisesti vaadittu mitää. Et jossen mä tehny siel erityisluokan tehtäviä, ni maikka sano et ”älä sit häiritse muita ja istu siinä”. Ni ei sitä sit koskaa vaadittu mitää ja sit ku ruvettii yhtäkkiä noin vaatimaan, niin löihän se naamalle. (Nuori, Hästbacka 2016)

Kohina on toisin sanoen ohitetun puheen, toiveen ja kokemuksen ohella viranomaisen silmin irrationaalista toimintaa tai toimimattomuutta, joka voi näyttäytyä työntekijälle yhteistyön kitkana, välinpitämättömyytenä ja epätarkoituksenmukaisina valintoina. Yhdessä haastattelussa työntekijä kuvaa erään nuoren auttamisen haasteita: koulusta jatkuvia poissaoloja, joita on pyritty monen ammattilaisen voimin selvittämään ja ennaltaehkäisemään. Nuorelle on tarjottu monenlaista keskustelutukea, jota tämä on kuitenkin jättänyt käyttämättä. Haastattelussa tulee myöhemmin esille nuoren vaikea kotitilanne, joka selittää nuoren toimintaa ja poissaoloja: nuori on koulun sijasta mennyt apua ja huolenpitoa tarvitsevan äitinsä luokse, joka aiemmin yrittänyt itsemurhaa. (ks. Hästbacka 2016)

Kuten esimerkistä voi ainakin epäsuorasti päätellä, on useimpien suomalaisen yhteiskunnan hyvinvointipalvelujen kohteena yksilö. Palveluissa keskitytään tukemaan, neuvomaan ja ohjaamaan yksittäisiä nuoria. Osin tästä johtuen nuorten viestit heidän asemastaan osana laajempia yhteisöjä ja suhteiden verkostoja voivat jäädä kohinaksi. Nuorten vihjeet heidän



perhe-, ystävyys- ja laajemmista ryhmäsuhteistaan saatetaan nähdä kommunikaation epäolennaisiksi rönsyiksi (Honkatukia & Suurpää 2012; 2014). Tämä siitäkkin huolimatta, että sosiaalisilla suhteilla on ilmeiset merkityksensä nuoren aseman ja toiminnan taustalla. Esimerkiksi Riikka Korkiamäki (2015, 149–150, 154) kirjoittaa siitä, kuinka monille nuorille ystäväpiiri on keskeisin toiminnan areena ja tämän tunnistaminen on tärkeää.

Palvelujen yksilökeskeisyys kietoutuu helposti yhteen ”yksipaikkaisuusoletuksen” kanssa. Pyrkimyksenä on ratkoa yksilöiden ongelmia yhdessä paikassa Suomen tai peräti tietyn kunnan rajojen sisäpuolella. Toisin sanoen valtaosa nuorille(kin) tarjolla olevista palveluista perustuu oletukseen siitä, että ihmiset kiinnittyvät yhteen paikkaan ja (ydin)perheeseen kerrallaan (Ritala-Koskinen & Forsberg 2016). Tämän päivän moninaisten perhejärjestelyjen ja yllirajaisuuden maailmassa oletus ei aina pidä paikkaansa. Esimerkiksi monien maahanmuuttajanuorten eri puolilla maailmaa asuvat läheiset saattavat vaikuttaa perustavanlaatuisesti nuorten Suomessa tekemiin valintoihin, mutta näiden suhteiden merkitukset jäävät usein taustalle palvelukohtaamisissa.

Yllirajaiset lähisuhteet voivat motivoida joitakin nuoria kiirehtimään kohti halpatyömarkkinoita tai peräti keskeyttämään jo alkaneen koulutuksen. Palkkatulot mahdollistavat läheisten taloudellisen tukemisen alueilla, joilla rahan ansaitseminen on vaikeaa tai mahdotonta. Säännölliset tulot ovat lisäksi monille EU:n ulkopuolisten valtioiden kansalaisille ainoa mahdollisuus määräraikaisten oleskelulupien jatkamiseksi tai niin sanotun perheenyhdistämisprosessin käynnistämiseksi. (Kivijärvi 2015.) Ammattilaisille nuorten valinnat saattavat puolestaan näyttäytyä irrationaalisena hätiköintinä varsinkin tilanteissa, joissa nuorten Suomen rajojen ulkopuolelle ulottuva elämä tai lupaprosessit suhteessa muihin viranomaisiin ovat jääneet palvelukohtaamisten kohinaksi.

Hiljaisuus

Hiljaisuuden metafora kuvaa yhtäältä nuorten näkymättömyyttä ja poissaoloa palveluissa, palvelujen ulkopuolella olevien nuorten joukkoa. Toisaalta hiljaisuus voi viitata äänettömyyteen ja vaikenemiseen palvelukohtaamisissa: nuoren kokemuksiin, joista ei kerrota työntekijälle.

Hiljaisuus poissaolona liittyy esimerkiksi palveluiden saavutettavuuteen ja apua tarvitsevien nuorten tunnistamiseen. Vaikeneminen liittyy puolestaan salattuihin ja hävettyihin teemoihin sekä sopimattomina pidettyihin kokemuksiin tai toiveisiin. Hiljaisuus on toisin sanoen nuorten ääntä, joka välittyy palvelun tarjoajille heikosti ja jota ei kuulla. Palveluiden kehittämisen kannalta olisi kuitenkin pyrittävä huomioimaan myös hiljaisia kokemuksia.

Palveluja arvioidaan useimmiten niiden nuorten toimesta, jotka palveluja käyttävät (esim. Gretschel 2016; Honkasalo ym. 2011, 33–34). Toisin sanoen tarvittavan tuen määrää ja laatua määrittelevät vain ne nuoret, jotka ovat saavuttaneet kyseiset palvelut ja kykenevät niissä toimimaan. Nuorten näkökulman ajatellaan tulevan esiin asiakastytyväisyysskyselyjen kautta, ja saatavuuteen liittyvänä tunnuslukuna on usein palvelua käyttävien nuorten lukumäärä. Tällöin tunnusluvut voivat olla ”kunnossa” tai tavoitteiden mukaisia, vaikkei palvelu sitä ole. Toiminnan arviointiin onkin tärkeä saada mukaan myös palvelujen ulkopuolelle syystä tai toisesta jääviä nuoria. (Gretschel 2016, 17–19.)

Äänettömäksi ja näkymättömäksi joukoksi jäävät esimerkiksi ne nuoret, joille avun hakeminen voi olla vaikeaa. Yhteiskunnalliset asenteet ja normit sekä syrjinnän kokemukset tai niiden pelko voivat heikentää esimerkiksi vähemmistöihin kuuluvien nuorten mahdollisuutta hakeutua palveluihin (esim. Harinen 2005; Alanko 2014, 43). Samaten se, että julkisessa keskustelussa korostetaan tarvetta ”pelastaa poikia”, voi ohjata työntekijöitä kuulemaan erityisesti poikia ja jättää tyttöjen ongelmat vähemmälle huomiolle (Berg & Aaltonen 2016).

Viiltelevien nuorten keskustelufoorumilla monet kuvaavat, ettei avun hakeminen ole helppoa sen tarpeesta huolimatta (Hästbacka 2015). Nuorten kertomukset itsensä viiltelystä kuvaavat kokemuksia psyykkisestä pahasta olost ja mahdollisuuksista saada apua näissä tilanteissa. Viiltely muodostuu joillekin nuorille keinoksi tuoda oma avuntarve esille, jos sen sanoittaminen on muuten vaikeaa (mt.). Kun nuorten verbaaliset avunpyynnöt eivät tule kuulluksi, voi esimerkiksi ruumiin avulla ilmaista omaa pahan olon kokemusta (ks. myös Rissanen ym. 2008; Johansson 2010).

Nuoren avuntarve voi jäädä kokonaan huomaamatta silloin kun nojataan yleisiin oletuksiin siitä, millainen on apua tarvitseva tai ”syrjäytynyt nuori”. Esimerkiksi koulunsa hyvin hoitavaa nuorta harvoin tunnistetaan pahoinvoivaksi. Ammattilaisten kohtaamiseen voi liittyä tällöin pelkoja



siitä, ettei nuoren asiaa ”oteta tosissaan” tai ”uskota”, kuten yksi nuori asian ilmaisee foorumilla (Hästbacka 2015). Joku nuorista puolestaan kirjoittaa ”puhumaan menemisen” olevan hänelle ylipäättään vaikeaa, koska ”puhuminen on kauhean vaikeata muutenkin”.

Sen lisäksi, että ongelmien tunnistamisen ja sanoittamisen haasteet voivat vaikeuttaa palveluihin hakeutumista, ne tuottavat hiljaisuutta palvelujen sisällä. Kielellisen ilmaisun vaikeus tai avun pyytämiseen liittyvä häpeä saattavat olla juuri niiden nuorten haasteita, jotka tarvitsevat apua eniten. Tiedon tuottaminen palveluissa ja asiakaskohtaamiset perustuvat lähes yksinomaan keskusteluille, puheelle ja tekstin tuottamiselle. Kuten artikkelin alussa muistutimme, tämänkaltaisen kommunikointi ei ole kaikkien vahvuus (Aaltonen ym. 2015). Esimerkiksi jännittäminen, sosiaalisten tilanteiden pelko, kielitaidon puutteet, lukihäiriöt tai monet psyykkiset ja fysiologiset seikat voivat vähintäänkin vaikeuttaa puheen tai tekstin tuottamista.

Myös arkaluontoisista tai odotettuun elämäntilanteeseen sopimattomista asioista puhuminen voi tuottaa häpeää, joka vaikeuttaa näiden kokemusten esille tuomista. Alistetuista asemista, ”huonoista” valinnoista tai epäonnistumisen kokemuksista saatetaan vaieta. Tämänkaltaista häpeää kuvaa seuraava haastattelukatkelma, jossa puhutaan asioinnista sosiaalitoimistossa. Haastateltu nuori nainen ei halua paljastaa omaan elämäänsä liittyviä kipeitä kokemuksia ja monenlaista haavoittuvuutta tukea tarjoaville tahoille.

NAINEN: Mä en kertonut, mä en uskaltanut kertoa [sosiaalityöntekijälle] henkilökohtaisista asioista.

AK: Okei, niin joo. Pelkäsitsää sitten, että hän kertoo ne eteenpäin vai?

NAINEN: Joo, pelkäsin sitä, joo.

AK: Okei, joo. [...] [S]osiaalityöntekijöillä on semmonen kun vaihtolovelvollisuus. Et he ei saa kertoa kenellekään. Vähän niinku minulla. Niin kertoks he tästä?

NAINEN: Joo.

AK: Vai mut sää et vaan luottanu?

NAINEN: Ei kun mä en luottanut.

AK: Kohdistuko se sun epäluottamus siihen yhteen työntekijään vai sosiaalityöntekijöihin ylipäättään?

NAINEN: Ei kun ihan kaikkeen.

AK: Niin et teillä ei ollu mitenkään erityisen huonot välit tai?

NAINEN: Ei ollu.

AK: Luuleksää et se on yleistä, että nuoret aikuiset ei luota vaikkapa nyt sit sosiaalityöntekijään?

NAINEN: Vähän yleistä.

AK: Joo. Mistä se sun mielestä johtuu?

NAINEN: Vähän niinku silleen... nolo silleen, et kertoo silleen jostain asioista. (Kivijärvi 2015)

Hiljaisuus voi syntyä myös sellaisessa ympäristössä, missä nuori ei tiedä, mikä on palvelun kannalta olennaista tietoa. Monilla nuorilla on melko passiivinen rooli palveluiden asiakkaana, koska heillä ei välttämättä ole resursseja aktiivisempaan rooliin tai käsitystä siitä, miten he voisivat parantaa omaa elämäntilannettaan. Useimmat nuoret eivät esimerkiksi tiedä, millaisia palveluita heille voisi olla tarjolla (esim. Miettinen & Pöyry 2015, 21). Joillakin nuorilla voi olla tapana peittää omat vaikeutensa ja tietämättömyytensä auttavilta tahoilta, vaikka niiden esiin tuominen olisi olennaista oikean avun löytämiseksi (Hästbacka 2016, 23–24). Tällöin palvelukohtaamisissa tietoa on pakko tuottaa nuoren puolesta, kuten seuraavassa esimerkissä.

Tavoitteena varmaan kuitenkin on, et se nuori puhuis mahdollisimman paljon, että se työntekijä ei tuottais sitä tietoa, et se tieto ois siit nuoresta lähtevää, ja mitkä ne hänen omat tavoitteet ja toiveet on. Mut et miten se oikeesti niis tapaamisissa toteutuu. Että jos ei sielt tuu mitään tietoa, niin pakkohan sen työntekijän on sit puhua. (Sosiaalityöntekijä, Kivijärvi & Toivikko 2015)

Palvelukohtaamiset tapahtuvat usein ammattilaisille tutuissa toimintaympäristöissä ja monet käytännöt perustuvat ammattilaisille luonteviin tapoihin toimia ja välittää tietoa. Esimerkiksi verkostopalaverit ovat yleinen käytäntö, joka ei aina ole palvelujärjestelmää tuntemattoman nuoren kannalta optimaalinen työskentelymuoto. (ks. Hästbacka 2016, 21–22). Viranomaisten käyttämä kieli ja kysymysten logiikat eivät avaudu välttämättä nuorelle, mikä asettaa nuoren altavastaajan asemaan neuvottelutilanteessa. Tällöin suunnitelmat ja päätökset tehdään viranomaisten ehdotusten mukaan, kuten seuraavassa esimerkissä nuorisotyöntekijä kuvaa. Haastatellun työntekijän mukaan nuoret eivät ole palaveritilanteissa oma-aloitteisia eivätkä aktiivisesti tuo esille mielipiteitään, jolloin on vaikea tietää ”mitä mieltä se nuori oikeesti on”.



NH: no uskaltaako nuori sanoa näissä isoissa palavereissa mitään?

TYÖNTEKIJÄ: Kyllä nuoret vastaa ku niiltä kysytään. Mut ei ne oma-aloitteisia... ne ei oo silleen [...] Kokevat jonkun sosiaalitoimen, työvoimatoimiston semmonena niiku virkamiesmäisenä. Ja kumminki on vähän mentävä sen mukaan mitä he sanoo, koska monesti on rahoista kyse. Et on alistuttava. Moni ehkä ajattelee sitä. Riippuu toki persoonastaki, mut että kylhän näillä just ketkä tarvis tukee ja apuu, on niin paljon huonoja kokemuksia. On jo vähän et ihan sama ja vähän masentunu ja just sellasta alistuneisuutta. [...] Et ei siinä tilanteessa pysty tietää, et mitä mieltä se nuori oikeesti on. Et vähän yrittää ilmeistä ja eleistä ottaa kiinni, et onks se ihan samaa mieltä sit kumminkaan. [...] Sit taas tulee semmonen kokemus [nuorelle] et ”ei tästä ollu mulle taaskaan mitään hyötyä, jonninjoutavia suunnitelmia, ei mun asiat etene. Kukaan ei mua oikeesti kuunnellu tai ottanu tosissaan.” (Hästbacka 2016)

Nuorten kuulemisen tavoite ei siis aina toteudu arkisissa käytännöissä. Monissa palvelukohtaamisissa on vaikea tarjota nuorille osallistumisen, kuulluksi tulemisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia – erityisesti silloin, jos nuoren kokemukset ja toiveet ovat viranomaisten ajatuksista poikkeavia. Pysähtyminen hiljaisuuksien ja vaikenemisten äärelle voi auttaa tunnistamaan keskeisiä palvelukohtaamisten haasteita. On hyvä pohtia, millaisia asioita palveluissa voi olla vaikea tuoda esille ja mikä estää palveluihin hakeutumista. Kiinnittämällä huomiota nuorten kuulemisen lähtökohtiin on mahdollista tunnistaa ääneen lausumattomia näkemyksiä ja kokemuksia.

Erialaisten äänten huomiointi palveluiden kehittämisen lähtökohtana

Mä olin [työpajalla], se oli kuntouttava toimintakeskus käytännössä, niin se oli semmonen mitä työkkärin kautta mainostettiin erittäin hyvänä kuntouttavana paikkana. Se oli käytännössä kellokorttityötä, että jos tuli kaks minuuttia myöhässä, niin se oli myöhästymisen ja sieltä mä puolentoista kuukauden aikana myöhästyin sen nelisen kertaa ja yhteensä vajaa puol tuntia, niin mä sain potkut. Että yleensä ottaen jos työkkärin kautta tulee jotain esitteitä tai tarjouksia, niin mä en osaa luottaa siihen, koska niillä on niin hyvät mainospuheet verrattuna siihen, mitä toiminta oikeesti on. (Nuori, Aaltonen ym. 2015)

Kun tätä nuoren aikuisen näkemystä kuntouttavasta työtoiminnasta on näytetty seminaareissa nuorten kanssa työskenteleville ammattilaisille, ovat reaktiot olleet joskus tyrmistyneitä. Yleisökommenteissa on pohdittu, voiko tarina ollenkaan pitää paikkaansa ja mikä on ollut nuoren osuus tilanteen eskaloitumisessa. Lainauksesta ja sen herättämistä reaktioista voi tunnistaa niin meteliä, kohinaa kuin hiljaisuuttakin. Nuoren työpaikalla on voinut olla jonkin verran meteliä, kun myöhästymisiä on selvitetty. Osapuolten odotukset ja käsitykset työpajatoiminnan ehdoista ja tarkoituksesta ovat nuoren kertoman mukaan jääneet kohinaksi, sillä sukset ovat menneet ristiin tavalla, jota ei ole osattu korjata. Vaikka nuori haastattelussa purki turhautumistaan tilanteeseen, epäselväksi jäi, oliko konfliktia purettu missään vaiheessa TE-toimistossa vai oliko se hukkunut metelin, kohinan tai vaikenemisen alle. Yhden osapuolen kertomuksesta ei voi tai ole tarpeen selvittää, mitä ”todella” on tapahtunut, mutta nuoren kokema suuttumus ja konfliktien seuraukset olivat kouriintuntuvia.

Esimerkki muistuttaa siitä, että nuorten kokemusasiantuntijuuteen tukeutuminen tarkoittaa myös kokemusten laajan kirjon hyväksymistä. Kaikki kokemukset tai osallisuuden ilmaukset eivät ole punnittuja, siistejä paketteja, joissa piilee suoraan käytäntöön siirrettävä kehittämissuositus. Toiset voivat kuulostaa meteliltä ja viranomaisten epäoikeudenmukaiselta syyttelyltä, mutta ehkä juuri niissä tilanteissa tulisi ottaa askel taaksepäin ja kysyä, mitä tapahtuu, mistä kokemus kumpuaa ja miten voisin ymmärtää sitä. Yksi nuorten ammattilaisissa arvostama ominaisuus on juuri periksiantamattomuus ja se, että nuoren kokemuksia yritetään ymmärtää ja kuunnella myös silloin, kun tämä toimii vastoin odotuksia (Munford & Sanders 2015).

Olemme tässä artikkelissa pyrkineet tekemään näkyväksi sellaisia nuorten aikuisten ääniä, jotka tulevat harvoin kuulluiksi hyvinvointipalvelujen piirissä. Palveluja suunniteltaessa ja kehitettäessä sekä yksittäisiä nuoria kohdatessa on houkuttelevampaa kuunnella selkeästi artikuloitua, kohteliaista ja konventionaalista puhetta. On kuitenkin ilmeistä, että palveluista eniten hyötyvät nuoret ilmaisevat näkemyksiään myös muilla tavoin. Vaihtoehtoisten kuuntelemisen ja tulkitsemisen tavoille on syytä raivata tilaa. Erityisesti monille tuen tarpeessa oleville nuorille osallistamisen tai kuulemisen lähtökohdat ovat kohtuuttomat. Monta kertaa oletuksena on, että nuoret kykenisivät vastaamaan sanallisesti sellaisiin palvelutarpeita ja palvelujen kehittämistä koskeviin kysymyksiin, joihin asiantuntijoillakaan



ei ole vastauksia. Harvalla nuorella on tutkijoiden tai ammattilaisten kaltaista käsitystä yksittäisten palvelujen kytköksistä palvelujärjestelmän kokonaisuuteen tai palveluja raamittavasta lainsäädännöstä.

Kuuntelemisen voi ymmärtää herkistymisenä nuorten erilaisille itseilmaisun ja olemisen tavoille ja pyrkimyksenä tarttua olennaisiin, nuorille merkityksellisiin kohtiin. Kyse ei ole vain pysähtymisestä puheen ja selkeästi artikuloitujen ilmausten äärelle. Myös vaikenemiset, kieltäytymiset tai vaikkapa palvelukäytäntöjen karnevalisoinnit ja äänekkäät vastustamiset tarjoavat usein olennaista tietoa. Nuorten sanattomankin toiminnan ja ”vain olemisen” voi nähdä tulkittavissa olevina viesteinä (ks. Juvonen 2015, 161–190; Kivijärvi 2016).

Nuoren kohtaava aikuinen tarvitsee kuulon lisäksi myös muita aisteja, joilla yksittäisten nuorten ja nuorten ryhmien tarpeet tulevat tunnistetuiksi, mikä taas edellyttää monenlaisten menetelmien ja kanavien hyödyntämistä. Tämä voi tarkoittaa havainnoimista, valokuvan ja videokuvan tai musiikin hyödyntämistä ja erilaisten dokumenttien tai tilastojen kriittistä lukemista (Back 2007). Lisäksi joskus voi olla syytä kuunnella nuorten lähellä olevia ihmisiä tai tarkastella nuoria palvelukehyksen ulkopuolella. Tarkka kuuntelija voi eettisten pelisääntöjen puitteissa selvittää esimerkiksi muiden palvelujen tarjoajien, vanhempien, sisarusten ja kavereiden tulkintoja.

Näkemyksemme mukaan yksittäisten nuorten palvelupolkujen sujuvoittamisessa ja koko palvelujärjestelmän kehittämisessä on kyse juuri erilaisten ”äänten” kuuntelemisen ja tulkitsemisen taidosta. Edellä olemme jäsentäneet äänten variaatiota metelin, kohinan ja hiljaisuuden metaforien avulla. Vaikkei vihapuhetta ja henkilöihin kohdistuvia hyökkäyksiä tule hyväksyä, voi metelin takaa löytyviä kokemuksia pyrkiä ymmärtämään. Kohinan kuunteleminen puolestaan liittyy ääniin ja nuoren toimintoihin, jotka näyttävät kuulijalle epämääräisinä tai irrationaalisina. Hiljaisuudessa huomio keskittyy palvelujen ulkopuolelle jääneisiin nuoriin ja kokemuksiin, jotka ovat liian sensitiivisiä äänenlausuttaviksi. Erilaisten äänten huomiointi pakottaa tarkastelemaan sellaisia nuoren elämän osaluokkia, jotka eivät ole näkyvillä tai sanoitettuina palvelussa, mutta ohjaavat oleellisesti nuorten toimintaa ja vuorovaikutusta ammattilaisten kanssa.

Palvelujen toimivuuden kannalta on välttämätöntä osata tunnistaa ja erottaa nuorten kertoman joukosta merkittävä tieto. Hyvinvointipalvelujen ammattilaiset ovat tottuneet kohtaamaan epäsuoria vihjeitä, vetäytymisiä,

vaikenemisiä, hyökkävää palautetta ja katkonaisia kertomuksia. Kuulemisen suhteen tehdään jatkuvasti valintoja – mitä ääniä suljetaan vuorovaikutuksen ulkopuolelle, mihin tartutaan ja minkälaisen kertomusten aukkokohtia pyritään täyttämään. Omasta valikoivasta kuulosta on hyvä tulla tietoiseksi ja pohtia, kenen näkökulmasta ja millä perusteilla merkittävä tieto milloinkin määrittyy. Hyvinvointipalveluissa keskeistä on nuorten aikuisten kohtaaminen heidän kokemusmaailmastaan käsin (Kallio ym. 2015, 18).

Lopulta on tärkeä pitää mielessä, että kuunteleminen hyvinvointipalveluissa on sosiaalinen käytäntö, ei vain yksittäisen työntekijän ominaisuus. Ymmärrys nuoren elämäntilanteesta ja tuen tarpeesta muodostuu palvelukäytäntöjen ja kulloisenkin organisaation kehyksissä. Toisin sanoen äänten kuuleminen ei ole riippuvainen pelkästään työntekijän ammattitaidosta ja halusta ymmärtää äänten kirjoa, vaan myös siitä, millaisissa institutionaalisissa rakenteissa työntekijä kohtaa nuoria ja millaisia tavoitteita vuorovaikutukselle on asetettu. Mitä tiukemmat rajat palveluille asetetaan esimerkiksi asiakaskunnan suhteen, sitä huonommin nuorten yksilöllisiä eroja ja tarpeita voidaan ottaa huomioon. Nuorten asiakkaiden kohtaamisen ohella huomio tulee suunnata palveluiden kokonaisuuteen ja pohtia, missä on hiljaista, mistä kantautuu kohinaa ja mitä metelin takaa löytyy.

Lähteet

- Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla (2015) *Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura.
- Aaltonen, Sanna & Lappalainen, Sirpa (2013) Samalla viivalla? Koulutuspolulta poikenevien nuorten resurssit ja toisen asteen koulutus. Teoksessa K. Brunila & K. Hakala & E. Lahelma & A. Teittinen (toim.) *Ammatillinen koulutus ja yhteiskunnalliset eronteot*. Helsinki: Gaudeamus, 110–127.
- Ahola, Sakari & Galli, Loretta (2010) Nuorten koulupudokkaiden ja heidän ohjaajiensa syrjäytymispuheen ulottuvuudet. Teoksessa Anu-Hanna Anttila & Kristiina Kuussaari & Tiina Puhakka (toim.) *Ohipuhuttu nuoruus? Nuorten elinolot -vuosikirja*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto & Terveysten ja hyvinvoinnin laitos & Valtion nuorisoasiain neuvottelukunta, 132–143.
- Alanko, Katarina (2014) *Mitä kuuluu sateenkaarinuorille Suomessa?* Seta-julkaisuja 23 & Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 146. Helsinki: Nuorisotutkimusseura & Seta.



- Back, Les (2007) *The Art of Listening*. Oxford: Berg.
- Berg, Päivi & Aaltonen, Sanna (2016) Wendy, Peter and the Lost Boys – The Gendered Discourses of Welfare Service Practitioners and Their Young Clients. *Young* 25 (2), 1–17.
- Granhölm, Camilla (2016) Blended Lives: ICT Talk among Vulnerable Young People in Finland. *Young – Nordic Journal of Youth Studies* 24 (2), 85–101.
- Gretschel, Anu (2016) Arviointi- ja kehittämistehtävänä nuorisotyön tunnusluvullistaminen. Teoksessa Anu Gretschel & Pirjo Junttila-Vitikka & Anne Puuronen (toim.) *Suuntaviivoja nuorisotoimialan määrittelyyn ja arviointiin*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 176. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 16–19.
- Harinen, Päivi (2005) *Mitähän tekis? Monikulttuuriset nuoret, vapaa-aika ja kansalaistoimintaan osallistuminen – tutkimushankkeen väliraportti*. Verkkojulkaisusarja. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Harris, Anita (2012) Citizenship stories. Teoksessa Nancy Lesko & Susan Talburt (toim.) *Keywords in Youth Studies. Tracing Affects, Movements, Knowledges*. New York: Routledge, 143–153.
- Honkasalo, Veronika & Kiilakoski, Tomi & Kivijärvi, Antti (2011) *Tutkijat ja nuorisotyö liikkeellä. Tarkastelussa kaupunkimaisen nuorisotyön kehittämishankkeet*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 114. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Honkatukia, Päivi & Suurpää, Leena (2012) Kenen ääni kuuluu? Neuvotteluja nuorten miesten rikollisuudesta ja rasismista. Teoksessa Suvi Keskinen & Jaana Vuori & Anu Hirsiaho (toim.) *Monikulttuurisuuden sukupuoli. Kansalaisuus ja erot hyvinvointiyhteiskunnassa*. Tampere: Tampere University Press.
- Honkatukia, Päivi & Suurpää, Leena (2014) Generational Negotiations on Young Men’s Criminality and Ethnic Hierarchies in Finland. Teoksessa Paul Van Aerschoot & Patricia Daenzer (toim.) *The Integration and Protection of Immigrants. Canadian and Scandinavian Critiques*. Farnham: Ashgate, 187–198.
- Hästbacka, Noora (2015) *Paha olo iholla. Viiltelykokemukset ja ruumiillisuus nuorten kertomuksissa keskustelufoorumilla*. Pro gradu. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Turun yliopisto.
- Hästbacka, Noora (2016) *Tajua mut! -toimintamallin opit Keravalta. Kysytään, ”mitä sulle kuuluu”, mut mitä sen jälkeen?* Helsinki: Sitra & Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura.
- Johansson, Anna (2010) *Självskada. En etnologisk studie av mening och identitet i berättelser om skärande*. Umeå: Umeå universitet, Institutionen för kultur- och medievetenskaper.
- Juvonen, Tarja (2009) Kontrollin ulottuvuuksia nuorten kanssa tehtävässä etsivässä työssä. Teoksessa Suvi Raitakari & Elina Virokannas (toim.) *Nuorisotyön ja sosiaalityön jaetut kentät*. Helsinki: Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto.
- Juvonen, Tarja (2015) *Sosiaalisesti kontrolloitu, hauraasti autonominen. Nuoren toimijuuden rakentuminen etsivässä työssä*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 165. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.

- Kallio, Kirsi Pauliina & Korkiamäki, Riikka & Häkli, Jouni (2015) Myönteinen tunnistaminen – näkökulma hyvinvoinnin edistämiseen ja syrjäytymisen ehkäisemiseen. Teoksessa Jouni Häkli & Kirsi Pauliina Kallio & Riikka Korkiamäki (toim.) *Myönteinen tunnistaminen*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 171. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 9–35.
- Kivijärvi, Antti & Honkasalo, Veronika (2010) Monikulttuuristen nuorten ja nuorisotyöntekijöiden tulkintoja rasismista. Teoksessa Tuomas Martikainen & Lotta Haikkola (toim.) *Maahanmuutto ja sukupolvet*. Tietolipas 233 & Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 106. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 257–272.
- Kivijärvi, Antti (2015) Nuoruusvuosina Suomeen muuttaneiden polkuja jäljittämässä. Tutkimus Kurvi-hankkeen nuorten elämänkuluista. Teoksessa Harri Nieminen & Antti Kivijärvi (toim.) *Kiertoteitä. Maahan muuttaneet nuoret yhteiskunnallisten esteiden edessä*. Helsinki: Into kustannus, 109–158.
- Kivijärvi, Antti & Toivikko, Kristiina (2015) ”Sosiaalista raportointia” – sosiaalityöntekijöiden tulkintoja järjestöhankeista. Teoksessa Harri Nieminen & Antti Kivijärvi (toim.) *Kiertoteitä. Maahan muuttaneet nuoret yhteiskunnallisten esteiden edessä*. Helsinki: Into kustannus, 159–202.
- Kivijärvi, Antti (2016) Staging to Peers and Evading from Educators. Youth and the Appeal of Hangout Spaces in Finland. Teoksessa Tommi Hoikkala & Meri Karjalainen (toim.) *Finnish Youth Research Anthology 1999–2014*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 172. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 92–105.
- Korkiamäki, Riikka (2015) Lasten ja nuorten arkisen toimijuuden tukeminen. Teoksessa Jouni Häkli & Kirsi Pauliina Kallio & Riikka Korkiamäki (toim.) *Myönteinen tunnistaminen*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 171. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 131–164.
- Miettinen, Sonja & Pöyry, Sanna-Mari (2015) *Vainulla Etelä-Savossa. Vaikeimmin työllistyvät nuoret palvelujärjestelmässä – selvitys*. Tutkimuksia ja raportteja – Research Reports 100: Mikkelin ammattikorkeakoulu.
- Munford, Robyn & Sanders, Jackie (2015) Understanding service engagement: Young people’s experience of service use. *Journal of Social Work* 16 (3).
- Määttä, Anne & Keskitalo, Elsa (2014) Ulkoringiltä sisärinkiin. Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. *Yhteiskuntapolitiikka* 79 (20), 197–207.
- Määttä, Mirja & Aaltonen, Sanna (2016) Between rights and obligations – Rethinking youth participation at the margins. *International Journal of Sociology and Social Policy* 36 (3/4), 157–172.
- Nieminen, Harri (2015) Yhteiskunnallisia esteitä. Teoksessa Harri Nieminen & Antti Kivijärvi (toim.) *Kiertoteitä. Maahan muuttaneet nuoret yhteiskunnallisten esteiden edessä*. Helsinki: Into Kustannus, 21–78.
- Pinkney, Sharon (2009) Participation and Emotions: Troubling Encounters Between Children and Social Welfare Professionals. *Children & Society* 25, 37–46.
- Pyyhtinen, Olli (2015) Triadi (Michel Serres). Teoksessa Kai Eriksson (toim.) *Verkostat yhteiskuntatutkimuksessa*. Helsinki: Gaudeamus, 86–108.



- Rissanen, Marja-Liisa & Kylmä, Jari & Laukkanen, Eila (2008) Viiltojen viestit: Itsensä viiltäminen nuorten kuvaamana. *Nuorisotutkimus* 26 (1), 34–44.
- Ritala-Koskinen, Aino & Forsberg, Hannele (2016) Pienet muutot ja monipaikkaisuus. Lasten asuminen lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden tapauskuvauksissa. Teoksessa Antti Kivijärvi & Marja Peltola (toim.) *Lapset ja nuoret muuttoliikkeessä*. Nuorten elinolot -vuosikirja 2016 & Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 185. Helsinki: Nuorisotutkimusseura & Terveyden ja hyvinvoinnin laitos & Valtion nuorisoasiain neuvottelukunta, 105–119.
- Serres, Michel (1994) *Luontosopimus*. Alkuperäisteos: *Le contrat naturel* (1990) Suom. Aila Virtanen ja Jussi Vähämäki. Tampere: Vastapaino.
- Souto, Anne-Mari (2011) *Arkipäivän rasismi koulussa: Etnografinen tutkimus suomalais- ja maahanmuuttajanuorten suhteista Joensuussa*. Nuorisotutkimusseuran/Nuorisotutkimusverkoston julkaisuja 110. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Souto, Anne-Mari (2013) Toiselta asteelta pudonneet vai pudotetut? Näkökulmia ammatillisen koulutuksen keskeyttämiseen ja Nuorisotakuun toteuttamiseen. Teoksessa Jussi Ronkainen & Marika Punamäki (toim.) *Nuoret ja syrjäytyminen Itä-Suomessa*. Mikkeli: Mikkelin ammattikorkeakoulu, 107–130.
- THL (2016) Kokemusasiantuntijat lastensuojelussa. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/toimijat-tyon-tuki-hallinto/toimijat/kokemusasiantuntijat-las-tensuojelussa> (Viitattu 27.6.2016.)
- Virokannas, Elina (2003) Tiedon tuottaminen ja yllättävät käänneet huumehoitoyksikön nuorten haastatteluissa. *Nuorisotutkimus* 21 (3), 18–31.