

[recording starts]

Puhuja 1 [00:00:00]: Tervetuloa Live-podcastiin. Olen Ronja Turkka ja toimin projektityöntekijänä Live-palveluilla. Toimin Toive-Tavoite-Tulevaisuus -hankkeessa, joka on ESR-rahoitteinen hanke. Aloitimme kaksi vuotta sitten ja hanke päättyy tämän vuoden lopussa. Työparini on Aseman Lapset ry:stä, koska hanke on Aseman Lapset ry:n ja Live-palveluiden yhteinen. Tänään juttuseuranani on Nina, haluatko kertoa mistä tulet ja mitä teet?

Puhuja 2 [00:00:31]: Jes. Nina Währn, Helsingin NMKY:ltä, olen ollut hankkeessa nimeltä Kiintopiste, joka alkoi samaan aikaan, mutta meidän rahoittajamme on STEA. Toiminta-aikaa on jäljellä vielä vuosi. Olemme olleet paljon tekemisissä, koska kohderyhmämme on samaa ikähaarukkaa. Olemme päässeet kehittämään asioita yhdessä ja sparraamaan toisiamme. On kiva olla täällä tänään.

Puhuja 1 [00:00:59]: Tosiaan, Ninan kanssa molemmat teemme yleensä töitä NEET-nuorte, eli työn ja koulutuksen ulkopuolella olevien 16-29 -vuotiaiden nuorten kanssa. NEET-nuoret on laaja käsite, jo pelkästään ikähaarukan perusteella. Laskentatavasta riippuen 15-29-vuotiaita on hankala laittaa samaan rooliin. 17-vuotias ja hänen haasteensa ovat eri kuin 29-vuotias ja hänen haasteensa. Valtioneuvoston viimeisimpien lukujen mukaan, vuodelta 2018, löytyi luku 96 000 nuorta, jotka kuuluisivat tähän kategoriaan. Se kertoo että tähän kuuluu monenlaisia nuoria monelaisissa tilanteissa. Sekä meidän 3T-hankkeessa että teidän Kiintopiste -hankkeessa meillä on joustavat resurssit, meillä on aikaa eikä korkeita määrällisiä tavoitteita, ei tarvitse tavoittaa suuria massoja, joten luontaisestikin olemme keskittyneet ehkä sellaisiin nuoriin, joilla on jo aika monenlaisia palveluita takana ja ehkä huonoja kokemuksia. Problematiikkaa, joka vaatii enemmän aikaa.

Puhuja 2 [00:02:34]: Haasteet tai vaikeat elämäntilanteet, jotka ovat pitkittyneet tai ovat jollain tapaa moniulotteisia. Samoin polku eteenpäin voi olla pitempi, tai siihen voi tulla startteja ja stoppeja matkan varrella.

Puhuja 1 [00:02:55]: Juuri näin. Sen takia halusin avata, mihin meidän nuoret osuvat tällä kartalla, koska meidän on tarkoitus tänään puhua siitä, millaisia palveluita nuorille on ja mitä nuoret ehkä itse kaipaavat. Teillä on ollut tällainen "Nuoret valtaan" -ryhmä, ja ajattelimme puhua sen tuloksista, että saisimme tuotua nuorten ääntä ja heidän ajatuksiaan kuuluviin. Haluatko kertoa enemmän prosessista ja mitä olette tehneet?

Puhuja 2 [00:03:36]: Kyllä. Helsingin MLK:lla on ollut tahtotilana jo pidemmän aikaa osallistaa nuoria ja me yritämme tehdä sitä myös toiminnassamme, eli että se näkyisi myös arjen tekemisessä. Meilläkin on ollut paljon hankkeita ja hankehakemuksia on tehty. Halusimme nuorten ja nuorten aikuisten ääntä mukaan jo suunnitteluvaiheeseen. Keräsimme ryhmän nuoria, jotka olivat kiinnostuneita tästä kärjellä, että "tulkaa kertomaan missä mättää, missä on ollut huonoja kokemuksia palveluiden kanssa tai toiminnoissa ollessa". Yhtä lailla myös hyviä kokemuksia ja nostoja, mikä on tehnyt paikasta viihtyisän tai miksi jossain on käyty säännöllisesti ja sitouduttu. Meillä oli noin seitsemän nuorta mukana. Kaikki eivät olleet mukana joka kerta. Oli todella mielenkiintoista päästä kuulemaan nuorten ajatuksia ja kokemuksia. Osa kuulosti aika hurjilta, todella raskailta. Ei ajattelisi, että asiat menevät niin, että palveluissa ei oteta tosissaan tai ei kuulla lasta tai nuorta tai nuorta aikuista, joka on siellä hakemassa apua. Vähän surullistakin kuulla näin ammattilaisia edustavana tahona. Keräännymme koolle noin seitsemän ketä ja lopputuotoksena yritin itse parhaani mukaan koota niitä monia monia ajatuksia ja keskustelunkäänteitä. Siitä on nyt tehty muutaman sivun kannanotto, jonka nuoret ovat myös hyväksyneet eteenpäintoimitettavaksi. Uskon että heidän kanssaan jatketaan vielä jollain lailla.

Puhuja 1 [00:05:49]: Hyvän kuuloinen kannanotto. Olen ehtinyt lukea sen. Tässä on viisi kohtaa. Jutellaan niistä vielä erikseen. Ajattelin, että kohdat yksi ja kaksi voisi mainita, eli suurella osalla oli koulukiusaamistaustaa. Se on yhdistävä asia menneisyydestä. Ei nyt mennä siihen, koska me tuotamme nyt palveluita, jotka tapahtuvat näiden kokemusten jälkeen, peruskoulun jälkeen. Toinen yhdistävä kokemus oli se, että koulu koettiin kuormittavana tekijänä.

Puhuja 2 [00:06:36]: Opiskelu tai kouluympäristö on koettu raskaana ja kuormittavana ja se on vienyt energiaa tai on ollut vaikea paikka olla. Koulukiusaaminen on monesti ollut jo peruskoulussa ja samoin koulun kuormittavuus. Ne varmasti liittyvät monellakin tapaa yhteen. Paljon oli myös keskustelua toisen asteen oppilaitoksista ja siellä luoviminen ja omien opiskeluiden johtaminen ja prosessin ohjaaminen tuntui raskaalta koulussa. Varsinkin jos tuli ongelmia matkan varrella tai jäi vähääkään jälkeen, kiinni kireminen oli opiskelijan omilla harteilla.

Puhuja 1 [00:07:31]: Näistä riittäisi sanottavaa todella paljon, mutta koska kumpikaan emme edusta näitä tahoja, mennään enemmän sille alueelle johon me pystymme vaikuttamaan ja josta meillä on käytännönkokemusta. Ensimmäisenä kohtana on nostettu luottamuksen murentuminen. Haluatko pohjustaa tätä?

Puhuja 2 [00:08:01]: Joo, varmasti iso ja läpileikkaava teema. Koulukiusaamistausta varmasti vaikuttaa, että on syntynyt ulkopuolisuuden kokemuksia, tai on jätetty ulkopuolelle, se on osaltaan syönyt luottamusta, mutta kaikilla oli useita kokemuksia siitä, että kun ongelmia oli

ilmaantunut lapsuudessa ja oli haettu apua, apu ei kuitenkaan vaikuttanut itse ongelmaan eikä korjannut tilannetta. Voi olla, että avulla oli jonkun verran parantavaa vaikutusta, mutta koko tilanne korjaantui harvoin. Siihen liittyy myös se, että kun apua on haettu aika nuorena, jopa lapsena, tilannetta ei ole otettu vakavasti tai tosissaan. Sellainen kokemus nuorille on jäänyt, eli ei ole kuultu ja on muistikuvia siitä, että on naurettu kun on kuultu haastetta tai mitä on käynyt, tai kuvailtu kiusaamisen laajuutta tai suuruutta, sitä on suoranaisesti vähätelty siltä taholta, mistä apua on haettu. Se on jäänyt minulle mieleen isona asiana mikä on ikävä kuulla ja mihin itse näen, että toisena ammattilaisena on tehty pohjaa luottamuksen kärsimiselle, ymmärrettävästi. Luottamus on matkan varrella notkahtanut ja murentunut. Nämä eivät ole yksittäisiä tapauksia vaan niitä on kertynyt useille monia peräkkäin.

Puhuja 1 [00:10:26]: Luin yhteenvetoa ja siinä oli tuotu hyvin esiin kielenkäyttö ammattilaisen työssä. Sanavalinnat voivat tehdä suuren vaikutuksen. Jos puhutaan nuoren rahavaikeuksista käytetäänkö termiä "tuhlannut". Syyllistävä kielenkäyttö murentaa luottamuksen. Vaikka tietyllä tavalla työntekijän tarkoitus ei ole ollut syyllistää.

Puhuja 2 [00:11:06]: Siitä tulee jännä asetelma, kun hakee apua ongelmiin. Minulle jäi mieleen Kela-keissi ja toisena puolena oli että aika moni nuori sanoi, että Kelan sähköinen asiointi oli toiminut hirveän hyvin. Jos sitä osasi käyttää, asiat oli hoituneet. Tämä ei ole kaikkien kokemus, mutta moni kehui sitä. Sitten kun piti selvittää jotain, oli syntynyt ongelma tai pitikin hakea ekstratukea joka ei kuulu perusmalliin ja asioidaan paikanpäällä, sitten tulee kokemus, että ammattilainen ei ymmärrä tai ei ole halunnut nähdä kokonais kuvaa tai ei ole ollut aikaa nähdä kokonais kuvaa. Tulee yksioikoista ja syyllistävää puhetta hyvin nopeasti. Se tottakai jää paremmin mielen. Sitä käytetäänkin tilanteessa, jossa nuorella on jo haastava tilanne, asiat ovat menneet pieleen ja hän kaipaa apua, ei syyllistämistä.

Puhuja 1 [00:12:21]: Kyllä, ja että ammattilainen muistaisi siinä dynamiikan, että kun pyytää apua, asettaa itsensä pyytäjän rooliin, ja silloin on tärkeää kohdella toista kunnioittavasti, koska hän on jo valmiiksi asemassa, jossa hän nöyrästi pyytää.

Puhuja 2 [00:12:43]: Monella on iso kynnyks lähteä hakemaan apua, se ei ole helppo asia, oli se sitten lapsena tai nuorena aikuisena. Hakeminen on jo vaatinut rohkeutta. Siinä vaiheessa he olisivat kaivanneet empaattisempaa lähestymistapaa. Kukaan ei edes sanonut, että olisi pitänyt olla jotenkin hirveän ystävällisesti tai kauniisti kohdella, mutta että olisi kohdeltu ihmisenä eikä numerona, tai sitten tuhlailijana. Sellainen asenne välittyy.

Puhuja 1 [00:13:33]: Voidaan katsoa nuorten kanssa kokoamanne check-listan, että millä tavoin voimme välttää näitä luottamusta murentavia kohtaamisia. Täällä on esimerkiksi tällaisia ajatuksia: "Yksilöityä apua, kaikki avunpyynnöt otetaan tosissaan, kohdattaisiin ihminen tilaston takana, tässä tärkeää hyvä vastaanotto ja aidon välittämisen osoittaminen. Turha virallisuus pois paikoista, joissa se ei ole tarpeen." Tämä on minusta todella hyvä.

Puhuja 2 [00:14:05]: En tiedä kuinka monessa paikassa se on tarpeen tai missä tilanteissa olisi erityisen tarpeellista olla virallinen.

Puhuja 1 [00:14:16]: Tuli mieleeni yksi parhaista palautteista mitä olen saanut. Nuori kaipasi tukea rekrytointiin osallistumiseen. Tarjouduin mukaan ja hän pohti hetken ja totesi, että "Sä voit kyllä tulla koska sä et toimi niinku sossu." En sitten tiedä millaisia kokemukset ovat aiemmin olleet, mutta minusta oli hyvä että minut saattoi ottaa mukaan ilman, että se tuntui siltä, että "tässä olen työntekijän kanssa koska tarvitsen työntekijää". Minusta se oli kiva. Alun tutustuminen ja huolellinen perehtyminen tilanteeseen on supertärkeää, sillä se voi murentaa tai rakentaa. Tämä on minusta totta.

Puhuja 2 [00:15:00]: Muutamakin nuorista aikuisista puhui siitä, että jos alku menee pieleen ja siinä väärinymmärrettään tahattomasti, apu, jota sen jälkeen tarjotaan, tai tarjottavat palvelut ovat väärän laisia, koska tilanne on jo mennyt raiteiltaan. Toinen asia, minkä takia alku on tärkeä, oli se, että jos oletetaan että alku on mennyt hyvin, ja sitten vasta kun tulee ongelmia kysytään, että missäs nyt mättää, se ei tunnu niin aidolta välittämiseltä, vaan se olisikin siinä taustalla. Jotakin alussa otettu aika ja siinä osoitettu kiinnostus synnyttää jo heti alussa luottamuksen ja välittämisen siteen. Sen jälkeen on helpompaa itse tuoda avunpyyntöjä ja haasteita esiin matkan varrella. Näin käsitin heidän puheidensa perusteella. Nuo kaksi syytä ovat sen ison asian taustalla.

Puhuja 1 [00:16:25]: Seuraavana ratkaisuvinkkinä on: "Jos viranomainen ei ole varma tehtävästä päätöksestä tai muuta sellaista, olisi toivottua, että viranomainen kyselisi lisätietoa asiakkaalta suoraan." Tuntuu selkeältä ja aika surulliselta jos näin ei ole.

Puhuja 2 [00:16:43]: Ja myös mahdolliselta korjata. Helppo toteuttaa.

Puhuja 1 [00:16:51]: Seuraava samassa kastissa: "Jos jossakin palvelussa ei osata auttaa, on hyvä todeta asia suoraan, mutta niin, että k.o. taho sitten näkee vaivaa ja etsii ja saattaa toiseen paikkaan." Joo, tämän koen tärkeäksi. Mikä erottaa ne nuoret, joiden kanssa itse teen töitä, niistä, joiden toimintakyky on korkeammalla tasolla on juuri se, että mainoksen antaminen käteen ei minun nuoriani auta.

Puhuja 2 [00:17:23]: Joo, tästä käytiin keskustelua. Tarkensin, että riittääkö ohjaamiseksi että kertoo toisesta palvelusta ja kuvailee sitä, ja antaa vaikka esitteen. Ei riittänyt, se ei ollut sama kuin ohjaaminen toiseen palveluun. Nimenomaan niin, että työntekijä pystyisi jo kartoittamaan mitkä niistä muista palveluista voisi sopia tälle ihmiselle, koska hän on yleensä jo kertonut ja avautunut elämästään ja haasteistaan, että ei tarvitsisi uudestaan kertoa moneen paikkaan. Sitten että työntekijä hoitaisi ajanvarauksen ja ehkä jopa ideaalitalanteessa menee mukaan seuraavaan paikkaan ensimmäisellä kerralla. Varmistaakseen, että homma alkaa siellä. Tai jos nuori aikuinen päättää, että tämäkään ei tunnu sopivalta, vastuu olisi edelleen edellisessä tahossa ja työntekijän ja nuoren yhteisessä ymmärryksessä, että selvitetään sitten seuraava mahdollisuus.

Puhuja 1 [00:18:40]: Tuo on todella tärkeää ja ideaalissa maailmassa toivoisin, että aina voitaisiin saattaen vaihtaa palveluiden välillä. Omatkin nuoret ovat kertoneet, että monesti hyvän ja sopivan palvelun jälkeen nivelvaiheessa on pudottu. Lähettävällä taholla ei ole ollut resurssia tai jostain muusta syystä uuteen palveluun kiinnittymistä ei ole tapahtunut ja nuori on pudonnut. Se pieni tuki välissä aiheuttaa sen, että nuori on ollut useita kuukausia käytännössä ilman palveluita koska se ei onnistunut.

Puhuja 2 [00:19:27]: Ja on itse kovin tietoinen siitä, että edellinen palvelu päättyi ja ei voi ottaa sinne enää yhteyttä, vaikka toivon mukaan aina voisi ja se toivotettaisiin aina tervetulleeksi, jos joku ilmoittaa, että seuraava askel ei lähtenytäkään käyntiin, mitä nyt tehdään. Että ei jäisi sen kysymyksen kanssa yksin. Yhdessä tapauksessa kuvailtiin positiivista siirtymistä kohti omia tavoitteita ja unelmia, jossa oli hyvä suunta. Uudet ympäristöt tuntuivat hyvältä mutta tämä nuori kuvaili hienosti sitä, että ne olivat silti uusia ympäristöjä ja tuovat ihan uutta kuormitusta omaan elämään. Olisi ollut kiva päästä purkamaan sitä jonkun kanssa. Että joku tuttu asia olisi pysynyt, kun kaikki muuttuu, vaikka muutos olisikin positiiviseen suuntaan ja menee kohti omia tavoitteita. Monesti nivelvaiheet ovat tärkeitä ja kriittisiä.

Puhuja 1 [00:20:36]: Viimeisenä kohtana on, että ”Työntekijät voisivat tarjota koontia tapaamisesta, suluissa: ainakin tärkeimmät.” Haluatko vielä avata, mitä tällä on tarkoitettu?

Puhuja 2 [00:20:48]: Monesti työntekijät tekevät itselleen tai organisaatiolleen muistiinpanoja, mutta nuoret käyvät aika isoissa tapaamisissa, ja ne ovat jännittäviä. Jos vielä on mielenterveyshaasteita jotka aiheuttavat sen, että muisti ei pelaa täysin ja tapaamisessa on läsnä useita työntekijöitä ja nuori, jää aika vähän mieleen, vaikka skarppaisi ja keskittyisi, ja olisi mukana ja yhtä mieltä päätöksistä, olen ammattilaisena itse tapaamisen

jälkeen kysymässä miten meni ja mitä sovittiin. Hirveän vähän konkreettisia asioita jää mieleen, ja mieleen jäävät asiat ovat kuitenkin epävarmoja, jolloin niistä aiheutuu stressiä. "En oo ihan varma", "se meni ehkä jotenki näin", ja se kertoo siitä, että tilannetta on jännittänyt ja se vaikuttaa. Niinkuin kuka tahansa, joka menee koetilaisuuteen tai nauhottamaan podcastia, voi olla että jälkeenpäin miettii, mitä siellä on puhunut.

Puhuja 1 [00:22:15]: On ja jos dynamiikkaa mietitään, paikalla voi olla parhaimmillaan neljä ammattilaista jotka keskustelevalt sinusta ja sinun haasteistasi, niin onhan se kuormittava tilanne. En ihmettele, ja onhan se itsellenikin tuttua. Harmittaa etenkin ne tapaamiset, joissa en ole ollut itse mukana ja kun kysyn miten meni, vastaus on "En mä tiedä, kai ihan hyvin". "Mitä päätitte?" "En mä muista".

Puhuja 2 [00:22:40]: Monesti tapaamisissa käydään läpi ja päätetään niin raskaita asioita, että niitä olisi hyvä purkaa jonkun kanssa jälkeenpäin. Minä menen mielelläni tapaamisiin mukaan ja onneksi moni minut ottaakin mukaan. Silloin tapaamisesta saa enemmän irti, kun voi purkaa sitä jälkikäteen.

Puhuja 1 [00:23:09]: Kun miettii, ei ole ollenkaan huono ajatus tehdä vaikka pienimuotoisia pöytäkirjoja isommista verkostokokouksista, missä sovitaan isoja linjoja.

Puhuja 2 [00:23:22]: Vähän kavahdan pöytäkirja-sanaa yllättäen, mutta kyllähän hoitopaikoissa kirjataan Omakantaan. Mutta tämä mistä nyt on puhe on enemmän vaikka post-it-lappu, jossa olisi ne kolme isointa asiaa.

Puhuja 1 [00:23:43]: En oikeasti ajatellut virallista pöytäkirjaa.

Puhuja 2 [00:23:52]: Se voisi olla vaikka kertaus tapaamisen lopussa, että mitä tässä sovittiin, vaikka suullisestikin. Kolme kohtaa, jotka pitää muistaa. Tai mitä on sovittu että me hoidamme ja kehen pitää ottaa yhteys jos tulee jotain. Muistilappua ehkä tarkoitan. Epävirallista koontia.

Puhuja 1 [00:24:18]: Miten se aiemmin meni, turha virallisuus pois paikoista missä sitä ei tarvita. Ja sitten pyydetään pöytäkirjaa! Näin otan oppia saman tien. Sitten voimme siirtyä seuraavaan. Kaksi seuraavaa on kaksi erillistä teemaa, mutta nuorilla on niihin kahteen yhteiset pointit. Seuraava teema on näkymättömät ongelmat. Minusta tämä on hyvin kiteyttävä lause: "Jos ongelma ei näy muille, sitä ei huomioida, tai pahinta, ei uskota." Ymmärsin, että tämä koskee varsinkin erilaisia mielenterveyden haasteita.

Puhuja 2 [00:25:07]: Tai terveydellisiä seikkoja, jotka ei näy päällepäin.

Puhuja 1 [00:25:12]: Ensimmäisenä tivataan diagnoosia, onko B-lausuntoa, onko mustaa valkoisella tästä.

Puhuja 2 [00:25:19]: Jos se on ammattilaisen paperille kirjoittama, se on validi.

Puhuja 1 [00:25:27]: Mutta jos se on tunne, ei olekaan itsestäänselvää, että siihen uskottaisiin.

Puhuja 2 [00:25:30]: Tai jos on paininut saman haasteen kanssa vuosikausia, mutta siitä ei ole vielä diagnoosia, se ei välttämättä näy palvelun muodossa, vaikka siihen uskottaisiinkin. Se ei vaikuta toimintaan vaan se on helppo sivuuttaa tahattomastikin. Enkä tarkoita kritisoida kaikkia ammattilaisia tässä, mutta tämä on nuorten kokemus, jonka he toivat esille ja tämä koskee myös työympäristöjä ja harjoittelupaikkoja. Sama ilmiö tulee tutuksi myös sieltä. Murtunut jalka huomioidaan kyllä, ei tarvitse selitellä, kun jalassa on kipsi, silloin voi tehdä saman jutun kuin muut istualtaan, silloin joustetaan ja mietitään miten voidaan toteuttaa asiat sinun kohdallasi eri tavalla, mutta jos on kyse mielenterveydestä, tai terveydentila joka ei näy päällepäin, nuorten kokemus oli, että ei riitä, että itse tuo sen ilmi. Minusta sekin on paljon vaadittu, että itse osaa sanoittaa, mitä muutosta toivoo harjoittelupaikalta. Se voisi olla harjoittelupaikan ohjaajan vastuulla. Vaikka pystyisikin, sitä ei oteta tosissaan, ennen kuin jotain näkyvää tapahtuu. Eräs nuori kertoi, että kun hän näkyvästi sai sairaskohtauksen, asia otettiin tosissaan, mutta ei ennen, vaikka hän oli kertonut asiasta.

Puhuja 1 [00:27:47]: Harmillista. Seuraava otsikko on "Oletukset."

Puhuja 2 [00:27:56]: Siinä oli puhetta varmaan liittyen näkymättömiin haasteisiin. He kuvasivat, miten eri tilanteissa heistä on oletettu paljon eri asioita ulkonäön tai pukeutumisen perusteella esimerkiksi mikä heitä kiinnostaa, mistä he pitävät, mistä he eivät pidä. Jos on tietynlaiset vaatteet, oletetaan tiettyä musiikkimakua ja että on kiinnostunut tietynlaisesta työympäristöstä tai tietyistä harrastuksista. Vaikka ei se niin mene. Hauskojakin esimerkkejä oli liittyen musiikkimakuun ja kuinka päinvastaisia ne saattoivat olla. Ammattilaisten ja ympäristön teemaan liittyen: "Tehdään oletuksia niin päin, että jos ilmenee haasteita ja ei pärjääkään harjoittelussa tai tulee poissaoloja koulusta, oletetaan että syy on, jos ei laiskuus, niin haluttomuus. Harvemmin kysytään." Ei tarvitse tulla kotiovelle,

mutta ei myöskään kysyä, että missä mennään. Ollaan syyttävä sormi edellä. Vähän kuten Kela-keississä aiemmin, "Olet sitten tuhlannut rahasi." "Oliko vaikea herätä, nyt ei selkeesti kiinnosta." Nämä eivät ole tarkkoja fraaseja. Jos osallistuja ei toimi halutulla tavalla, pitää kysyä mikä on taustalla. Taustalla voi olla elämäntilanne, josta kukaan ei ole tietoinen, esimerkiksi ryhmänohjaajat eivät tiedä, että sukulainen on sairastunut tai kuollut, tai että on halunnut auttaa kaveria, joka on mennyt palasiksi jostain asiasta, ja on valvonut ja katsonut että hän pääsee lähtemään jonnekin. Syyt ovat todella moninaisia ja me harvemmin tiedämme mikä on taustalla. Olisi kiva yksinkertaistaa ja sanoa, että varmasti nuorta ei vain motivoi tarpeeksi. Varmasti sorrun tähän itsekin turhan usein. Heidän viestinsä oli, että täytyy kysyä. Ei tarvitse ymmärtää tai hyväksyä, mutta kun kukaan ei edes kysy.

Puhuja 1 [00:31:03]: Minulle tuli kuvaava tilanne, kun tässä loppusuoralla alkoi yksi uusi asiakkuus vanhempien ohjaamana. Vanhemmat ottivat yhteyttä ja kertoivat tilanteesta ja tapasin nuoren. Kysyin häneltä tilanteesta ja jos olisi laittanut vierekkäin vanhempien ja nuoren kertomuksen tilanteesta, ulkopuolinen ei olisi ymmärtänyt, että kyse on samasta henkilöstä. Lähipiirikään ei välttämättä tiedä ja on tapahtunut katkos, työntekijän ei tarvitse jatkaa sitä tietokatkoa ja luottaa silmät kiinni siihen, että asia on niin.

Puhuja 2 [00:31:59]: Tämä on tärkeä pointti. Alun lisäksi saatetaan tehdä oletuksia jopa enemmän kun ollaan työskennelty yhdessä jo pidempään.

Puhuja 1 [00:32:18]: Tästäkin tuli mieleen harmillinen esimerkki. Kävimme läpi nuoren tilannetta. Nuori antoi minulle väärää tietoa, koska häntä hävetti todellinen tilanne. Minä luotin nuoren sanaan ja toimittiin aika pitkään. Nuori väitti, että olisi käynyt opiskelemaan, vaikka ei ollut koskaan käynyt. Hän oli sen ikäinen. Saatiin aikaiseksi aika soppa TE-toimiston kautta, kun oltiin laitettu tietoihin, että hän on ollut tähän ja tähän aikaan Stadin ammattioppilaitoksessa. Huomasin, että toistin sitä voimakkaasti, "siihen paat että olit koulussa", annoinko minäkään hänelle tilaa korjata tilannetta. Jälkikäteen toivon, että olisin toiminut eri tavalla. Loppujen lopuksi se meni niin, että TE-toimisto vaati erotodistusta ja nuori vaan kiemurteli tapaamisessa. "Ne on ihan tyhmii ne työntekijät siellä", mutta sanoin, että minä olen yhteydessä, että hänen ei tarvitse olla. Perästä tuli viestiä: "En mä oo ikinä ollu siel koulussa". Pienen valkoisen valheen jäljiltä vastattiin TE-toimiston selvityspyyntöihin virheellisestä tiedosta. Pieni valkoinen valhe oman häpeän takia voi aiheuttaa aikamoisen lumipallon. Keskustelun pitäisi olla sellainen, että aina voi sanoa, että "ei se ihan noin mennykään".

Puhuja 2 [00:34:05]: Hyvä, salliva ilmapiiri ja saa korjata matkan varrella. Olen itse huomannut, että yritän kysyä aika konkreettisesti, että mikä vaikeissa asioissa on vaikeata. En tiedä onko tämä hyvä tapa, mutta siinä on taustalla ajatus siitä, että kyseessä ei ole aina sama asia. Joku nuori joka ei tule ryhmään kellonajan takia, mutta toisella voi olla kyse

unirytmistä. Jollain aamulla herääminen on se hetki, kun ahdistaa eniten ja sen takia on vaikeaa lähteä aamulla kohti jännittävää asiaa. Vaikka kaikki nuoret sanoisivat, että "no ku se alkaa kymmeneltä", taustalla ei ole sama syy. Minusta on tullut utelias näiden syiden perään. En tiedä onko sekään hyvä. Mutta ei ainakaan tule olettaneeksi kauheasti.

Puhuja 1 [00:35:34]: Voidaan lopuksi katsoa näihin kahteen ehdotetut korjaavat toimenpiteet, joita me ammattilaiset voisimme tehdä. Ensimmäisenä: "Lapsella ja nuorella olisi hyvä olla tukihenkilö mukana haastavissa tai tärkeissä tapaamisissa." Tämä on totta. Olemme puhuneet tästä.

Puhuja 2 [00:36:00]: Tästä olemme varmasti ammattilaisinakin jakaneet mietteitä. Olen ollut mukana tapaamisissa, joissa on ollut todella tylsää nähdä, kuinka asiakasta kohdellaan. Tuntuu, että asiakas ei ole palvelun saaja tai käyttäjä, vaan eri ammattilaisten toimintojen kohde. Niissä tilanteissa olisi tärkeää olla mukana kysymässä miltä asiakkaasta kuulostaa. Tiedän, että tapaamisissa on kiire, varsinkin niissä, joissa on useampi työntekijä. On vaikea saada kaikki paikalle tunniksi yhtä aikaa. Mutta pitäisi varmistua, että mennään oikeaan suuntaan ja että asiakkaalle jää asiat mieleen ja mitä hän haluaa, että laitetaan ylös. Ne eivät vaadi ihmeitä. Ja kun on uudet ihmiset vastassa, huomaan että kyllä siellä oletetaan asioita toimintakyvystä. Oma kokemukseni on, että välillä kartotetaan omaa erityisosaamista tarkasti, vaikkapa mielenterveyspuolella, hyvin prehdytään mielen hyvinvointiin, mutta ei mainita nuoren rahatilanteesta. Ei lähdetä ollenkaan siihen keskusteluun, vaikka monilla minunkin nuorillani rahatilanne on todella stressaava, jos siitä on huoli jolloin se aiheuttaa ahdistusta.

Puhuja 1 [00:38:05]: Huomaan myös, että uusien ihmisten tapaaminen on jännittävä tilanne jossa ei saa sanottua kaikkea. Olen siinä vieressä toisina aivoina muistuttamassa, jos ensimmäiset ovat vähän jäässä. Olemme ennenkin puhuneet siitä, että ammattilaisina olemme välillä niin syvällä omassa ammatissa ja ammattisanastossa, voimme vahingossa puhua todella haastavilla termeillä. Onko nuorella rohkeutta sanoa, että nyt en ymmärrä mitä sanot. Kynnys on korkea. Työntekijä voi mennä mukaan ja nuoren puolesta heittäytyä vähän tyhmäksi ja kysyä tarkennuksia.

Puhuja 2 [00:39:05]: Miten prosessi nyt jatkuu ja mikä on seuraava askel. Kuka on yhteydessä kehenkin. Ihan käytännönasioita. Niistä ei puhuta ääneen, koska itse tiedetään miten prosessi tulee menemään, ettei tajuta selittää sitä auki. Osin varmasti ajatellaan, ettei haluta antaa infoähkyä asiakkaalle.

Puhuja 1 [00:39:35]: Tai ei haluta puhua hänelle niin kuin hän olisi tyhmä. Sitäkin välillä pelkää, eikä halua ruveta liian yksinkertaiseksi. Sen olen myös huomannut, että jos nuorella

on monenlaisia haasteita elämässä, ne ovat hänelle itsestäänselviä, että hän ei välttämättä ajattele syy-seuraussuhteita ammattilaisen silmin.

Puhuja 2 [00:40:03]: Eikä hän ajattele, että ne kuuluvat tähän palaveriin, vaan hän ajattelee, että hän on nyt työkkäritapaamisessa jossa puhutaan työstä ja koulutuksesta, eikä mainitse, että käy meidän ryhmässä säännöllisesti joka viikko, joka voi joissain tapauksissa olla työkkäriille osoitus siitä, että tekee jotain oman arjen hallinnan parantamiseksi, mutta nuori ajattelee, että tämä ei ole relevanttia, kun työkkäri ei ole käsenyt. Sensuroi tahattomasti, jolloin palvelu ei saa kokonaiskuvaa tilanteesta.

Puhuja 1 [00:40:45]: Myös sitä voimakkaampaa tukea on mahdollista saada, mitä enemmän perusteita löytyy ja nuorelle voi olla selvää, että hän tarvitsee asunnon ja kertoo työntekijälle, että hän on sen ikäinen että kaikki muuttaa. Tietyllä tavalla jättää kertomatta kuinka kuormittava tilanne tilanne kotona on. Nuoren itsenäistymishaluja pystytään todella monella eri tasolla tukemaan viranomaisten puolesta, jos nuori muistaa tuottaa kaiken. Vieressä voi vähän tökätä kyynärpäällä, että kannattaa mainita myös tämä asia.

Puhuja 2 [00:41:31]: Joutuu ja pääsee sekä tulkkaamaan palvelun prosessia nuorelle ja sitten myös nuoren elämäntilannetta palveluun.

Puhuja 1 [00:41:47]: Molempiin suuntiin tulkkaamista välillä. Toivoisin, että kaikilla olisi siihen mahdollisuus, kuten täälläkin toivotaan. Sitten täällä on tämä: "Viranomaiskohtelun laadunvalvonta puutteellista."

Puhuja 2 [00:42:03]: Me toimme konkreettisia käytännönasioita siitä, miksi olisi hyvä olla ammattilainen tai tukihenkilö joka ei jännitä ja muistaa tuoda esille asioita, joka liittyy siihen, että monesti palveluntarjoajatkin haluavat tarjota parasta palvelua asiakkaalle. Se olisi varmasti resurssien kannalta tehokkaampaa jos palvelussa tiedettäisiin avun tarve, mutta tässä on ehkä kyse siitä, että välillä kuulee hurjia tarinoita siitä, että lapsi ja nuori joka hakee apua, olisi oikeasti tarvinnut edunvalvojan tai jonkun joka osaa vaatia hänelle palvelua joka hänelle kuuluisi, mutta ei ole saanut, vaan on kohdannut epäasiallista käytöstä tai vähättelyä tai jotain joka menee häirinnän puolelle. Niissä tilanteissa pitäisi olla joku pitämässä puolia, kun haavoittuvassa asemassa oleva hakee apua.

Puhuja 1 [00:43:45]: Tässä taas se, mistä aiemminkin puhuin, valtasuhteet. Olisi tärkeää, että ammattilainen aina ymmärtäisi tämän lähtökohdan. Seuraavana: "Yksilölähtöinen auttaminen olisi tärkeää. Ihmisillä on eri tavat hoitaa ongelmia. Sama ongelma kahdella ihmisellä voi johtua eri asioista, ja hyötyä tai jopa vaatia erilaista apua". Tästä jo puhuimme.

Sanoit, että aamuhäätäminen voi olla vaikeaa monesta syystä ja silloin tarvittava apu voi olla erilaista.

Puhuja 2 [00:44:17]: Pitää kohdistaa piilevään juurisyyhyn. Myöhäinen unirytmii voi johtua pelaamisesta, ja ahdistus taas jostain muusta. Sama "Heräät vaan aikaisemmin, ostetaan sulle parempi herätyskello" ei välttämättä ole kummallekaan avuksi.

Puhuja 1 [00:44:40]: Perinteisin: "Laita herätyskello niin kauas, että on pakko nousta sammuttamaan se."

Puhuja 2 [00:44:45]: "Osta vanhanaikainen herätyskello." Olen siis itsekin näitä fraaseja käyttänyt.

Puhuja 1 [00:44:57]: "Vaikeat tilanteet tulisi aina ottaa huomioon, jos ne on kerrottu työntekijälle." Sitten: "Jos jostain kieltäydytään viranomaispuolelta, peruselut pitäisi avata ja tehdä selväksi."

Puhuja 2 [00:45:10]: Varmasti liittyy moneen tilanteeseen, mutta minulle tulee heti mieleen Kela ja heidän hylkäyspäätöksensä, jotka ovat vaativia ymmärtää. Pitää olla perehtynyt ja lukea kaavake kolmeen kertaan. Kun se on itselle epämieluisa päätös, jo kerran lukeminen voi olla ahdistava asia joka masentaa, jolloin siihen ei halua ainakaan yksin palata.

Puhuja 1 [00:45:50]: Välillä tulee myös aidosti virheellisiä päätöksiä, ja niihin pitää osata tarttua oikealla tavalla. Välillä virhe voi tulla jo hakuvaiheessa, mutta perustelut eivät yleensä ole selkeitä.

Puhuja 2 [00:46:12]: Harvoin saa selväsanaisia ohjeita, kuinka virhe korjataan. Pitää lukea pari sivua, ennen kuin pääsee siihen, että puuttuuko liite vai mistä kiikastaa. Uskon, että kyse on periaatteellisesta asiasta, eli epäreiluuden tunne eli kuinka tärkeää on että vallan taholta avataan ja perustellaan miten voi korjata tilanteen.

Puhuja 1 [00:47:06]: Tai selittää minkä takia pyyntö on alun perin ollut perusteeton. Monta huonoa kokemusta jäisi pois, jos toisen osapuolen saa ymmärtämään.

Puhuja 2 [00:47:20]: Tässä tulee myös se, että jos on haettu väärästä paikasta tukea, sen sijaan, että sanotaan pelkästään että ei ole perusteita, sanotaan että mikä tukimuoto saattaisi olla oikea. Ohjattaisiin eteenpäin se ihminen, joka on luullut hakevansa oikeasta paikasta, eikä vain jätettäisi häntä hylkäyksen kanssa.

Puhuja 1 [00:47:58]: Sitten on tämä: "Voisiko hakea toista mielipidettä, jos ei ole tyytyväinen kohteluun tai hoitoon." Tämä on hyvä myös. Se mitä mainitsit, esimerkiksi lääkärille mennessä ollaan asiakkaita ja silloin pitäisi olla mahdollisuus myös toiseen mielipiteeseen.

Puhuja 2 [00:48:20]: Varmasti jollain lailla onkin, mutta sitä ei tehdä selväksi. Vaatii suurta itseluottamusta ja rohkeutta ja tietoisuutta omista oikeuksistaan, joka ei ole lähtökohta kun elämässä ei mene kaikki hyvin. Että olisi nämä kaikki valmiudet ja voimavarat taistella oikeuksien puolesta. Että tehtäisiin avoimeksi, että näin voi toimia.

Puhuja 1 [00:49:03]: Lopussa tämä kiteyttää meidän keskustelumme hyvin: "Kysy, älä oletta." Mielestäni näihin sanoihin on hyvä päättää. Kävimme kootusti läpi meidän aikaansaannoksemme ja uskon, että ainakin minä löysin asioita, joiden avulla voin toimia eri tavalla ja toivottavasti jokainen muukin, joka nuorten kanssa töitä tekee, voi tästä napata jotain itselleen.

Puhuja 2 [00:49:31]: Toivonmukaan. Itselleni nämä toimivat hyvinä muistutuksina. Mahtavaa, että otit tämän mukaan ja nostit nuorten ääntä kuuluviin.

Puhuja 1 [00:49:47]: Faktahan on, että sinä ja minä varmasti tiedämme, että työntekijät haluavat hyvää, mutta välillä jotkut asiat unohtuvat ja alkavat lipsumaan. On hyvä herätellä itseään ja varmistaa, että nuori on keskiössä. Kiitos paljon Nina ja jaketaan joskus juttua.

Puhuja 2 [00:50:08]: Kiitos.

[recording ends]